

Repertorio Profili professionali della Regione Umbria

Servizi per la persona

Cura della persona e benessere fisico

Produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze

Sommario

Acconciatore.....	2
Estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1	20
Estetista ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 ex art. 8, comma 6, L. 1/1990” (esercizio dell'attività in forma dipendente)	42
PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE DI NIDO FAMILIARE.....	58
Responsabile tecnico di tintolavanderia	71
Sistema di competenze necessarie a svolgere attività di orientamento.Funzioni: informativa, consulenza orientativa, accompagnamento a specifiche esperienze di transizione.	81

Acconciatore

- **Denominazione del profilo**

Acconciatore.

- **Definizione**

L'attività professionale di acconciatore, esercitata in forma di impresa ai sensi delle norme vigenti, comprende tutti i trattamenti e i servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba, e ogni altro servizio inerente o complementare.

(L. n. 174 del 17 agosto 2005 art. 2 comma 1 - *Disciplina dell'attività di acconciatore*)

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.4.3.1.0 - *Acconciatori*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi per la persona – Cura della persona e benessere fisico*

- ATECO 2007:

96.02.01 - *servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'acconciatore opera all'interno di esercizi dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (in particolare, periodo natalizio). Nell'esercizio della propria attività l'acconciatore è chiamato a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo. L'acconciatore opera in autonomia riconoscendo prodotti e strumenti da utilizzare per un trattamento completo del cuoio capelluto e dei capelli (lavaggio, taglio, colorazione, ondulazione, utilizzo di prodotti curativi e *styling*); infine, se inserito in determinati contesti lavorativi (p.e. esercizi di tendenza), dovrebbe essere dotato di senso artistico ed estetico, nonché di creatività.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Secondo quanto stabilito dalla Legge regionale 13 febbraio 2013, n.4 "Testo unico in materia di artigianato, all'art. 42,

1. *“l’abilitazione all’esercizio della professione di acconciatore si consegue a seguito del superamento di un esame tecnico-pratico finale, successivo allo svolgimento delle attività formative conformi agli standard regionali e dell’eventuale periodo di inserimento presso un’impresa di acconciatura, così come disposto dall’articolo 3 della l. 174/2005.*

2. *La frequenza di attività formative può essere oggetto di riconoscimento di crediti formativi ai sensi della normativa regionale vigente in materia.*

3. *L’esame finale, rivolto, in conformità agli standard di certificazione definiti dalla Regione, alla verifica del possesso delle competenze di cui allo standard professionale nazionale, definito in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, è svolto da una Commissione nominata dalla Giunta regionale.*

4. *I soggetti in possesso della qualifica di barbiere possono ottenere l’abilitazione professionale per lo svolgimento dell’attività di acconciatore con le modalità indicate all’articolo 6, comma 5 della l. 174/2005.*

5. *La Regione dispone il riconoscimento dell’abilitazione professionale di acconciatore acquisita in altri Stati membri dell’Unione europea, ai sensi della normativa vigente.*

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi	• Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste. • Esaminare il capello, il cuoio capelluto e la fisionomia del cliente. • Proporre trattamenti e servizi descrivendone i risultati. • Individuare in accordo con il cliente la tipologia di trattamento da realizzare. • Compilare la scheda personale del cliente e preventivare i costi del servizio.
Analizzare e preparare i capelli ai trattamenti	• Analizzare le caratteristiche del capello per identificare trattamenti e prodotti idonei. • Detergere i capelli. • Applicare ove necessario impacchi, balsami e lozioni per la ristrutturazione del capello.
Tagliare i capelli e la barba	• Individuare gli strumenti di lavoro adeguati alla tipologia di taglio in programma. • Tagliare i capelli e la barba nel rispetto delle forme e dei volumi.
Realizzare trattamenti tecnici	• Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di trattamento (permanente, stiratura, tinte) in programma. • <i>Miscelare i prodotti in funzione del trattamento tecnico.</i> • <i>Applicare i prodotti secondo le modalità ed i tempi necessari a realizzare colorazione, decolorazione, permanente e stiratura.</i> <i>Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.</i>
Realizzare pieghe e acconciature	• Individuare gli strumenti di lavoro ed i prodotti adeguati alla tipologia di acconciatura in programma. • Applicare tecniche di asciugatura dei capelli. • Acconciare secondo lo stile prescelto. <i>Il tutto secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.</i>
Realizzare servizi aggiuntivi	• Effettuare il servizio di manicure e pedicure estetico, secondo gli standard di qualità e conformemente alla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
Eseguire le operazioni di gestione dell'esercizio	• Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale; • Gestire l'attività contabile e amministrativa, le registrazioni di cassa (effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio); • Selezionare e gestire il personale; • Organizzare la promozione dell'attività professionale; • Gestire i rapporti con banche, associazioni di categoria, etc.; • Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di acconciatore"
	UC.3 "Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"
Prodotte beni/ Erogare servizi	UC.5 "Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba"
	UC.6 "Realizzare il taglio"
	UC.7 "Realizzare permanenti, stirature e colorazioni"
	UC.8 "Realizzare pieghe e acconciature"
	UC.9 "Realizzare <i>manicure e pedicure</i> "
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "Gestire gli approvvigionamenti"
	UC.11 "Selezionare e gestire i propri collaboratori"
	UC.12 "Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio"
	UC.13 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona"
	UC.14 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura"
	UC.15 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di acconciatore”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di acconciatore.

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di acconciatore**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di acconciatore.
 - Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell’esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.

UC.3

“Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sviluppare l'offerta di servizi di acconciatura in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni tecniche ed estetiche, promuovendo la propria attività.

- **Identificare le caratteristiche generali dei servizi di acconciatura**

- Rilevare le tendenze estetiche e le innovazioni tecniche del settore dell'acconciatura.
- Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi di acconciatura sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.

- **Promuovere la propria offerta di servizi verso clienti reali o potenziali**

- Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento.

Conoscenze minime

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di acconciatura
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di acconciatura.

UC.4

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
- Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

UC.5

“Individuare i trattamenti e preparare il capello e la barba”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative, quindi preparare il capello utilizzando prodotti appropriati.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Identificare la struttura anatomica del capello, del cuoio capelluto e della barba.
 - Riconoscere eventuali alterazioni ed anomalie a carico del capello (fragilità, opacità, etc.), del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, etc) e della barba.
 - Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi, capelli e barba).
- **Individuare trattamenti stilistici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.
 - Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.
- **Rendere il capello e la barba idonei al trattamento prescelto**
 - Scegliere i prodotti appropriati, applicarli frizionando il cuoio capelluto/la pelle ed effettuare il risciacquo.
 - Ristrutturare il capello/la barba applicando impacchi, balsami e lozioni, rispettando i tempi e le modalità di posa.

Conoscenze minime

- Elementi di anatomia e fisiologia.
- Elementi di tricologia e dermatologia (principali problematiche di capello, cuoio capelluto e barba).
- Modalità di abbinamento fisionomia – acconciatura.
- Canoni e stili estetici, mode.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti detergenti e ristrutturanti.
- Modalità di deterzione dei capelli (temperatura dell’acqua, distribuzione dei prodotti, tempi di posa, massaggio e risciacquo).

UC.6

“Realizzare il taglio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare il trattamento stilistico scelto in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità

- **Personalizzare il taglio scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Sviluppare tagli (fondamentali o reinterpretati) tenendo conto della morfologia del viso, la struttura del cranio, la direzione e la densità dei capelli.
 - Conoscere ed applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli.
 - Conoscere ed applicare le regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba.
 - Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti a disposizione per la realizzazione dei vari tipi di taglio e sfumature.

Conoscenze minime

- Stili di taglio.
- Tecniche di taglio (capelli – barba).
- Geometria dei volumi e delle forme.
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione di taglio e sfumature (forbici, rasoi, etc.).

UC.7

“Realizzare permanenti, stirature e colorazioni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare il trattamento tecnico scelto (permanente, stiratura o colorazione) in modo che risulti adeguato alle caratteristiche del cliente.

Abilità

- **Personalizzare il trattamento tecnico scelto in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Scegliere ed applicare prodotti fissativi e coloranti/decoloranti adeguati alle caratteristiche ed alle eventuali anomalie del capello da trattare.
 - Conoscere e prevedere le possibili reazioni del capello trattato (comprese eventuali reazioni allergiche e relative modalità di intervento).
 - Rispettare le procedure operative ed i tempi di posa nell'applicazione dei prodotti scelti.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti fissativi, coloranti e decoloranti.
- Principi di colorimetria.
- Tecniche di realizzazione di permanenti e stirature.
- Principi di dermatologia.
- Tecnica di colorazione e decolorazione (tinture, riflessi, *meches*, colpi di sole, etc.).
- Caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, etc.).

UC.8

“Realizzare pieghe e acconciature”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che risulti adeguata alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità

- **Personalizzare l'acconciatura/piega scelta in modo che soddisfi il cliente e ne valorizzi le caratteristiche**
 - Scegliere soluzioni estetiche personalizzate volte ad integrare il taglio ed il colore all'acconciatura/ piega.
 - Individuare ed utilizzare gli strumenti ed i prodotti adeguati al tipo di piega o acconciatura scelta ed alla morfologia del capello da trattare.
 - Conoscere e realizzare le diverse tipologie di pieghe (asciugatura a phon e spazzola/modellatori termici) ed acconciature (raccolte, con intrecci, applicazioni di posticci, etc.).

Conoscenze minime

- Caratteristiche degli strumenti e dei prodotti utilizzati per pieghe e acconciature (*phon, diffusore, spazzole, pettini, bigodini, forcine, lacca, spuma, gel, etc.*).
- Tecniche per la realizzazione di messa in piega (*brushing*, diffusore, casco, etc.).
- Tecniche per la realizzazione della ondulazione (a mano, con bigodini, ricci piatti, etc.).
- Tecniche di realizzazione delle diverse tipologie di acconciatura (da giorno, sera e cerimonia).

UC.9
“Realizzare *manicure* e *pedicure*”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità minime

- **Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.**
 - Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie.
 - Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *manicure* e *pedicure* (*smalti, creme, solventi, etc.*).
- Caratteristiche degli strumenti per il *manicure* e *pedicure* (*forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.*).
- Principi di dermatologia.
- *Tecniche di manicure e pedicure.*

UC.10

“Gestire gli approvvigionamenti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti.

Abilità

- **Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento**
 - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
 - Definire le necessità di approvvigionamento dei prodotti, stimando il fabbisogno dell'esercizio.
 - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
 - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.
- **Gestire il magazzino**
 - Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti.
 - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute.
 - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*)).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.
- *Software* a supporto della gestione dell'attività.

UC.11

“Selezionare e gestire i propri collaboratori”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità

- **Gestire le risorse professionali impiegate nell'esercizio**

- Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
- Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
- Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC.12

“Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità

- **Tenere le scritture di prima nota**

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di *software* specifici.
- Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

- **Gestire i flussi informativi**

- Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria.
- Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica.
- Protocollare e archiviare dati e informazioni.

- **Gestire le operazioni di cassa**

- Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa.
- Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Principali *software* per l'automazione d'ufficio (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.

UC.13

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore**
 - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, *spray* disinfettanti).
 - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso.
 - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
 - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di acconciatura.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC.14

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di acconciatura”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di acconciatura).

Abilità minime

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.15

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Estetista

ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1

- **Denominazione del profilo**

Estetista.

- **Definizione**

L'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

(L. n. 1 del 4 gennaio 1990 art. 1 comma 1 - *Disciplina dell'attività di estetista*)

- **Livello**

- *Inquadramento EQF: 3*

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- *Codice ISTAT CP 2011: 5.4.3.2.0 - Estetisti e truccatori*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

Estetista ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 (esercizio dell'attività in forma dipendente).

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi per la persona – Cura della persona e benessere fisico*
- ATECO 2007:
 - 96.02.02 - servizi degli istituti di bellezza*
 - 96.02.03 - servizi di manicure e pedicure*
 - 96.04.10 - servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'estetista opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (periodo natalizio ed in prossimità dell'estate). Nell'esercizio della propria attività l'estetista è chiamata a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo; inoltre è imprescindibile una predisposizione al contatto fisico in quanto buona parte dei trattamenti estetici prevedono la manipolazione ed il contatto con il corpo del cliente.

L'estetista opera in autonomia riconoscendo i prodotti cosmetici e le tecniche di applicazione (manuali o mediante l'utilizzo di apparecchi elettromeccanici per uso estetico) da impiegare per il trattamento estetico del corpo.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'abilitazione all'esercizio della professione di estetista in forma autonoma si consegue con l'acquisizione dell'“*Attestato di qualifica di estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1*”.

La disciplina dell'attività di estetista e le modalità di qualificazione professionale sono stabilite nella legge regionale L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. “*Testo unico in materia di artigianato*”, Titolo VIII, *Disciplina per la professione di estetista*, artt. 45 e 46.

Infine, sempre ai sensi dell'articolo 45 comma 4 L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. “*Testo unico in materia di artigianato*”, l'attività di decorazione, applicazione e ricostruzione unghie è svolta solo da soggetti in possesso dei requisiti di qualificazione professionale previsti dalla stessa L. 1/1990.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi	• Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste. • Esaminare lo stato della cute e le caratteristiche delle eventuali alterazioni epidermiche ed anomalie estetiche presenti. • Proporre trattamenti e servizi descrivendone i risultati. • Scegliere in accordo con il cliente la tipologia di trattamento da realizzare. • Compilare la scheda personale del cliente e preventivare i costi del servizio. • Fornire al cliente la biancheria prevista dal tipo di trattamento in programma.
Realizzare trattamenti corpo	• Individuare il prodotto cosmetico da impiegare per realizzare il trattamento corpo individuato (dermo-purificante, massaggio o trattamento specifico) • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di trattamento dermo-purificante corpo (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi) • Applicare le tecniche manuali di manipolazione indicate in caso di: - massaggio estetico; - linfodrenaggio; - connettivale. • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di: - trattamento specifico corpo riducente, rassodante, anti-age; - trattamento seno; - trattamento in corso di gravidanza. • Individuare e programmare gli apparecchi elettromeccanici da utilizzare per realizzare massaggi strumentali e trattamenti specifici corpo con finalità estetiche.
Realizzare epilazioni	• Individuare la tipologia di epilazione adeguata alla parte del corpo da trattare. • Eseguire l'epilazione, utilizzando strumenti manuali ed apparecchi elettromeccanici. • Detergere ed idratare la pelle.
Realizzare maquillage	• Individuare strumenti (pennelli, spugne, tamponi, etc.) e cosmetici adeguati alla tipologia di trucco in programma. • Effettuare il servizio di maquillage, correggendo le eventuali imperfezioni del viso.
Realizzare manicure e pedicure estetici	• Individuare strumenti di lavoro e prodotti adeguati alla realizzazione di manicure e pedicure estetici. • Eseguire pediluvi. • Sagomare le unghie di mani e piedi. • Applicare smalti e decorazioni. • Idratare la pelle.
Realizzare trattamenti di ricostruzione unghie e applicazione di unghie artificiali	• Ricostruire l'unghia o applicare l'unghia artificiale dopo aver: - Individuato il trattamento estetico di ricostruzione più opportuno in relazione alla tipologia di unghia e alle esigenze del cliente, - preparato l'unghia.
Realizzare trattamenti viso	• Individuare il prodotto cosmetico da impiegare per realizzare il trattamento viso da effettuare. • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di trattamento dermo-purificante viso (pulizia viso, scrub, peeling, gommage). • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di: • Trattamento specifico viso idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc.

Attività	Contenuti
	• Massaggio estetico del viso. • Individuare e programmare gli apparecchi elettromeccanici da utilizzare per realizzare trattamenti specifici viso con finalità estetiche
Eeguire le operazioni di gestione dell'esercizio	• Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale; • Gestire l'attività contabile e amministrativa, le registrazioni di cassa (effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio); • Selezionare e gestire il personale; • Organizzare la promozione dell'attività professionale; • Gestire i rapporti con banche, associazioni di categoria, ecc.; • Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di estetista"
	UC.3 "Sviluppare l'offerta di servizi estetici"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Individuare e proporre trattamenti estetici"
	UC.6 "Realizzare epilazioni"
	UC.7 "Realizzare trattamenti corpo"
	UC.8 "Realizzare trattamenti viso"
	UC.9 "Realizzare <i>maquillage</i> "
	UC.10 "Realizzare <i>manicure</i> e <i>pedicure</i> e attività di onicotecnica"
Gestire i fattori produttivi	UC.11 "Gestire gli approvvigionamenti"
	UC.12 "Selezionare e gestire i propri collaboratori"
	UC.13 "Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio"
	UC.14 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona"
	UC.15 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura"
	UC.16 "Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di estetista”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di estetista.

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di estetista**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di estetista.
 - Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo.
- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione.
- Aspetti etici e deontologici.
- Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.
- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell’esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.
- Nozioni di disciplina di settore negli altri Stati.

UC.3

“Sviluppare l'offerta di servizi estetici”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sviluppare l'offerta di servizi estetici (estetica ed acconciatura) in coerenza con le tendenze dettate dalla moda e dalle innovazioni cosmetologiche ed estetiche e promuovere la propria attività.

- **Identificare le caratteristiche generali dei servizi estetici**
 - Rilevare le tendenze e le innovazioni, strumentali, cosmetologiche ed estetiche del settore dell'estetica.
 - Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi estetici (estetica ed acconciatura) sulla base delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e del mercato potenziale o reale a cui rivolgere i propri servizi.
- **Promuovere la propria offerta di servizi verso clienti reali o potenziali**
 - Individuare ed utilizzare modalità di presentazione e comunicazione in grado di raggiungere la clientela di riferimento.

Conoscenze minime

- Canoni estetici correnti
- Apparecchiature elettromeccaniche per uso estetico: normativa (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista) ed evoluzione tecnologica.
- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di estetica.
- Conoscenza delle diverse fonti informative utili ai fini della ricognizione delle tendenze e delle innovazioni del settore di riferimento (partecipazione a sfilate, riviste di settore, corsi di aggiornamento, etc.).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi estetici.

UC.4

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

– Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
- Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
- Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

UC.5

“Individuare e proporre trattamenti estetici”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento estetico più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad individuare il trattamento più indicato (morfologia costituzionale, peso, altezza, colore di occhi e capelli, forma del viso).
 - Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato dell'epidermide, anche alla luce dell'età del cliente.
 - Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo
 - Identificare i possibili fattori che possano aver causato l'inestetismo (cattiva alimentazione, vita sedentaria, disturbi ormonali, malattie, etc.).
- **Individuare trattamenti estetici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato ad eliminare ovvero ridurre l'inestetismo rilevato.
 - Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

Conoscenze minime

- Elementi di anatomia e fisiologia (in particolare, gli apparati muscolo-scheletrico, circolatorio e tegumentario ed il sistema linfatico).
- Elementi di chimica.
- Elementi di dermatologia.
- Elementi di dietologia.
- Le principali problematiche di:
 - cute (impurità, acne, dermatiti, smagliature, peli superflui, callosità; nei, cicatrici, etc.);
 - tessuto sottocutaneo (cellulite, capillari dilatati o rotti, etc);e relativi trattamenti estetici.

UC.6

“Realizzare epilazioni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Eliminare i peli superflui lasciando l'epidermide liscia ed idratata.

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari all'epilazione**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di epilazione più indicata alla parte del corpo da trattare.
 - Verificare che il cliente abbia già provato il trattamento e, in caso negativo, testare la tecnica scelta in una porzione ridotta e poco visibile di cute.
 - Verificare, in caso di epilazione con cera, che la stessa abbia raggiunto la temperatura ideale per l'esecuzione del trattamento.
 - Verificare, in caso di epilazione con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi alla parte del corpo da trattare.
- **Realizzare l'epilazione applicando la tecnica più indicata alla parte del corpo da trattare**
 - Tenere presenti le caratteristiche della parte del corpo da trattare nonché la direzione dei peli superflui, al fine di individuare la corretta sequenza operativa da eseguire per realizzare l'epilazione.
 - Verificare che la parte di cute trattata sia liscia, non traumatizzata (senza segni di ecchimosi o scottature) e, ove del caso, priva dei residui del prodotto impiegato.
 - Assicurare l'idratazione e la normalizzazione della cute applicando un prodotto lenitivo idoneo.

Conoscenze minime

- Il ciclo di vita dei peli superflui.
- Tecniche di eliminazione dei peli superflui:
 - epilazione;
 - depilazione;
 - sistemi chimici;
 - sistemi cosiddetti permanenti (elettrocoagulazione, laser e luce pulsata);e loro principio di funzionamento.
- Strumenti per epilazione manuali ed elettromeccanici (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista)
- Caratteristiche e modalità di impiego di prodotti lenitivi ed inibitori della crescita.

UC.7

“Realizzare trattamenti corpo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Trattare le diverse parti del corpo mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici disarmonie estetiche o problematiche di tipo diverso (tensioni, rigidità muscolare, stress, inestetismi legati alla gravidanza).

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento corpo**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento corpo più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio;
 - Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante corpo preliminare e funzionale al trattamento corpo (massaggio o trattamento specifico) individuato
 - Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi), applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- **Realizzare il massaggio impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sul corpo prodotti idonei a ridurre l'attrito ed eventualmente arricchiti da elementi con specifica azione coadiuvante rispetto agli scopi del massaggio.
 - Verificare, in caso di massaggio con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il massaggio.
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del massaggio in programma.
 - Valutare l'intensità con cui realizzare il massaggio in base alla parte del corpo da manipolare, alla gravità dell'inestetismo ed alla morfologia costituzionale del cliente
- **Realizzare il trattamento corpo “specifico” impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sulla zona del corpo da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (riducente, anti-age, rassodante, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza, ecc.) dal trattamento
 - Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento specifico corpo
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento corpo in programma.

Conoscenze minime

- Caratteristiche e finalità del: massaggio estetico, linfodrenaggio, massaggio connettivale.

- Caratteristiche e finalità dei trattamenti specifici corpo: riducente, rassodante, anti-age, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza.
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti corpo preliminari con funzione dermo-purificante.
- Tecniche di massaggio manuale.
- Tecniche per i trattamenti specifici corpo.
- Tipologie di massaggi, trattamenti dermo-purificanti e specifici effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista).
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti corpo.

UC.8

“Realizzare trattamenti viso”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Trattare, mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici, inestetismi estetici del viso.

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento viso**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento viso più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio.
 - Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante viso preliminare e funzionale al trattamento individuato.
 - Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (pulizia viso, scrub, peeling, gommage) applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- **Realizzare il trattamento viso impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sul viso da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc.) dal trattamento viso individuato.
 - Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento viso.
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento viso in programma.
 - Effettuare il massaggio estetico del viso.

Conoscenze minime

- Caratteristiche e finalità dei trattamenti viso (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante), massaggio estetico viso.
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti viso preliminari con funzione dermo-purificante.
- Tecniche di massaggio estetico del viso.
- Tecniche per i trattamenti viso.
- Tipologie di trattamenti viso effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista).
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti viso.

UC.9

“Realizzare *maquillage*”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Individuare e realizzare un *maquillage* o un trucco semi-permanente adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di *maquillage* o trucco semi-permanente più indicato**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi e capelli, eventuali imperfezioni).
- **Scegliere e realizzare il *maquillage* rispondente alle caratteristiche ed alle aspettative rilevate**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il *maquillage* più adeguato e proporlo in modo convincente e motivato, descrivendone i risultati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione del trucco al fine di correggere le imperfezioni e di rendere il viso luminoso ed armonioso.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *maquillage* (creme, rossetti, ombretti, fard, correttori, fondotinta, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *maquillage* (spugne, pennelli, piegaciglia, etc.).
- Tecniche di *maquillage*.

UC.10

“Realizzare *manicure* e *pedicure* e attività di onicotecnica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità minime

- **Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.**
 - Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie.
 - Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.
- **Individuare le caratteristiche delle unghie da ricostruire o applicare unghie artificiali utilizzando il metodo più adatto all'esigenza del cliente**
- Riconoscere le caratteristiche delle unghie da trattare e gli eventuali problemi di malformazione (fragilità, sfaldamenti, unghie all'insù, acquiline, ondulate, crescita lenta, onicofagia, etc.).
- Preparare l'unghia al trattamento.
- Effettuare la ricostruzione dell'unghia con il metodo ritenuto più opportuno ponendo attenzione al rispetto delle norme igieniche in materia.
- Applicare unghie artificiali utilizzando i metodi e prodotti adeguati alle caratteristiche dell'unghia e alle esigenze del cliente secondo i canoni estetici correnti.

Conoscenze minime

- Struttura anatomica dell'unghia.
- Problemi delle unghie.
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *manicure* e *pedicure* (*smalti, creme, solventi*, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *manicure* e *pedicure* (*forbici, lime, spugne, pietra pomice* etc.).
- Principi di dermatologia.
- Tecniche di *manicure* e *pedicure*.
- Metodi e tecniche di ricostruzione delle unghie (*resina o acrilico, fiberglass, gel e tips*, etc.)
- *Caratteristiche dei prodotti per la ricostruzione delle unghie.*
- *Metodi e tecniche di applicazione delle unghie artificiali.*
- *Caratteristiche dei prodotti per l'applicazione delle unghie artificiali.*

UC.11

“Gestire gli approvvigionamenti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti.

Abilità

- **Gestire i fornitori e definire le necessità di approvvigionamento**
 - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
 - Definire le necessità di approvvigionamento di prodotti estetici, stimando il fabbisogno dell'esercizio.
 - Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti.
 - Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando la qualità dei prodotti acquistati.
- **Gestire il magazzino**
 - Ricevere le merci in entrata verificando le condizioni di trasporto ed arrivo dei prodotti, la regolarità della documentazione di accompagnamento e l'integrità dei dispositivi di sicurezza previsti.
 - Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute.
 - Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore.

Conoscenze minime

- Elementi di gestione delle scorte (*pull-push*; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (*first in - first out*) / l.i.f.o. (*last in - first out*)).
- Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio.
- Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci.
- Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria.
- Procedure operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori.
- *Software* a supporto della gestione dell'attività.

UC.12

“Selezionare e gestire i propri collaboratori”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro dei propri collaboratori al fine di realizzare un servizio adeguato alle aspettative del cliente.

Abilità

- **Gestire le risorse professionali impiegate nell'esercizio**
 - Garantire la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale.
 - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.
- Elementi di gestione delle risorse umane.

UC.13

“Gestire le attività contabili ed amministrative dell'esercizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità

- **Tenere le scritture di prima nota**

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili, con il supporto di *software* specifici.
- Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

- **Gestire i flussi informativi**

- Gestire i rapporti con le banche e con le associazioni di categoria.
- Utilizzare strumenti di comunicazione scritta: fax, posta elettronica.
- Protocollare e archiviare dati e informazioni.

- **Gestire le operazioni di cassa**

- Gestire le operazioni di apertura e chiusura della cassa.
- Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.

Conoscenze minime

- Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota dei documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Principali *software* per l'automazione d'ufficio (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.

UC.14

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore**
 - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, *spray* disinfettanti).
 - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso.
 - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
 - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di estetica.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC.15

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica- acconciatura”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di estetica).

Abilità minime

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.16

“Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

– Valutare la qualità percepita dei servizi svolti

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Estetista

**ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845 ex art. 8,
comma 6, L. 1/1990”**

(esercizio dell'attività in forma dipendente)

- **Denominazione del profilo**

Estetista.

- **Definizione**

L'attività di estetista comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

(L. n. 1 del 4 gennaio 1990 art. 1 comma 1 - Disciplina dell'attività di estetista)

- **Livello**

- *Inquadramento EQF: 3*

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- *Codice ISTAT CP 2011: 5.4.3.2.0 - Estetisti e truccatori*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria:**

- estetista ai sensi dell'art. 8 comma 6 della legge 4 gennaio 1990, n.1

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi per la persona – Cura della persona e benessere fisico*
- ATECO 2007:
96.02.02 - *servizi degli istituti di bellezza*
96.02.03 - *servizi di manicure e pedicure*
96.04.10 - *servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'estetista opera all'interno di esercizi commerciali dedicati alla fornitura di servizi alla persona, in forma sia dipendente che autonoma (se titolare dell'attività) e la sua attività si sviluppa lungo tutto l'arco dell'anno. Gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno che può richiedere una presenza prolungata qualora l'esercizio effettui orario continuato. Il suo carico di lavoro è maggiore in prossimità del fine-settimana ed in particolari periodi dell'anno (periodo natalizio ed in prossimità dell'estate). Nell'esercizio della propria attività l'estetista è chiamata a stare in piedi per periodi prolungati ed a mostrare nei confronti del cliente un atteggiamento cordiale e disponibile al dialogo; inoltre è imprescindibile una predisposizione al contatto fisico in quanto

buona parte dei trattamenti estetici prevedono la manipolazione ed il contatto con il corpo del cliente.

L'estetista opera in autonomia riconoscendo i prodotti cosmetici e le tecniche di applicazione (manuali o mediante l'utilizzo di apparecchi elettromeccanici per uso estetico) da impiegare per il trattamento estetico del corpo.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Per esercitare professione di estetista in qualità di dipendente è necessario l'"Attestato di qualifica di estetista, ai sensi dell'art. 14 della legge 21 dicembre 1978, n. 845" che si consegue a seguito del superamento di un esame teorico-pratico preceduto da un corso di qualificazione della durata di due anni così come disciplinato dall'art. n.3 della L. n. 1 del 4 gennaio 1990 - Disciplina dell'attività di estetista e dall'art. 46, L.R. 13 febbraio 2013, n. 4.

Infine, ai sensi dell'articolo 45 comma 4, L.R. 13 febbraio 2013, n. 4. "*Testo unico in materia di artigianato*", l'attività di decorazione, applicazione e ricostruzione unghie è svolta solo da soggetti in possesso dei requisiti di qualificazione professionale previsti dalla stessa L. 1/1990.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi	• Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste. • Esaminare lo stato della cute e le caratteristiche delle eventuali alterazioni epidermiche ed anomalie estetiche presenti. • Proporre trattamenti e servizi descrivendone i risultati. • Scegliere in accordo con il cliente la tipologia di trattamento da realizzare. • Compilare la scheda personale del cliente e preventivare i costi del servizio. • Fornire al cliente la biancheria prevista dal tipo di trattamento in programma.
Realizzare trattamenti corpo	• Individuare il prodotto cosmetico da impiegare per realizzare il trattamento corpo individuato (dermo-purificante, massaggio o trattamento specifico) • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di trattamento dermo-purificante corpo (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi) • Applicare le tecniche manuali di manipolazione indicate in caso di: - massaggio estetico; - linfodrenaggio; - connettivale. • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di: - trattamento specifico corpo riducente, rassodante, anti-age; - trattamento seno; - trattamento in corso di gravidanza. • Individuare e programmare gli apparecchi elettromeccanici da utilizzare per realizzare massaggi strumentali e trattamenti specifici corpo con finalità estetiche.
Realizzare epilazioni	• Individuare la tipologia di epilazione adeguata alla parte del corpo da trattare. • Eseguire l'epilazione, utilizzando strumenti manuali ed apparecchi elettromeccanici. • Detergere ed idratare la pelle.
Realizzare trattamenti viso	• Individuare il prodotto cosmetico da impiegare per realizzare il trattamento viso da effettuare. • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di trattamento dermo-purificante viso (pulizia viso, scrub, peeling, gommage). • Applicare le tecniche manuali indicate in caso di: - Trattamento specifico viso idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc. - Massaggio estetico del viso. • Individuare e programmare gli apparecchi elettromeccanici da utilizzare per realizzare trattamenti specifici viso con finalità estetiche.
Realizzare maquillage	• Individuare strumenti (pennelli, spugne, tamponi, etc.) e cosmetici adeguati alla tipologia di trucco in programma. • <i>Effettuare il servizio di maquillage, correggendo le eventuali imperfezioni del viso.</i>
Realizzare manicure e pedicure estetiche	• Individuare strumenti di lavoro e prodotti adeguati alla realizzazione di manicure e pedicure estetiche. • <i>Eseguire pediluvii.</i> • <i>Sagomare le unghie di mani e piedi.</i> • <i>Applicare smalti e decorazioni.</i> • <i>Idratare la pelle.</i>
Realizzare trattamenti di ricostruzione unghie e applicazione di unghie artificiali	• Ricostruire l'unghia o applicare l'unghia artificiale dopo aver: - <i>Individuato il trattamento estetico di ricostruzione più opportuno in relazione alla tipologia di unghia e alle esigenze del cliente,</i> - <i>preparato l'unghia.</i>
Rispettare e garantire l'igiene e la sicurezza nell'ambiente di lavoro	• <i>Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale;</i>

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
Gestire il sistema cliente	UC.2 "Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.3 "Individuare e proporre trattamenti estetici"
	UC.4 "Realizzare epilazioni"
	UC.5 "Realizzare trattamenti corpo"
	UC.6 "Realizzare trattamenti viso"
	UC.7 "Realizzare <i>maquillage</i> "
	UC.8 "Realizzare <i>manicure</i> e <i>pedicure</i> e attività di onicotecnica"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica-acconciatura"
	UC.11 "Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire la relazione con i clienti dell'esercizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

– Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti

- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
- Costruire relazioni di fiducia con il cliente, in modo tale che le proprie proposte risultino convincenti e vengano accolte con partecipazione.
- Adottare, nella fase di scelta del trattamento da realizzare, un atteggiamento caratterizzato da tatto e persuasione al fine non urtare la sensibilità del cliente e convincerlo della validità della proposta.
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo.

UC.3

“Individuare e proporre trattamenti estetici”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Individuare, in accordo con il cliente, il trattamento estetico più indicato a rispondere alle sue richieste ed aspettative.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di trattamento più indicata**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Rilevare le caratteristiche fisiche del cliente, utili ad individuare il trattamento più indicato (morfologia costituzionale, peso, altezza, colore di occhi e capelli, forma del viso).
 - Individuare il tipo cutaneo ed analizzare lo stato dell'epidermide, anche alla luce dell'età del cliente.
 - Riconoscere eventuali inestetismi ed alterazioni a carico dell'epidermide e del tessuto sottocutaneo
 - Identificare i possibili fattori che possano aver causato l'inestetismo (cattiva alimentazione, vita sedentaria, disturbi ormonali, malattie, etc.).
- **Individuare trattamenti estetici e cosmetici rispondenti sia alle necessità rilevate sia alle esigenze espresse dal cliente**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il trattamento più adeguato ad eliminare ovvero ridurre l'inestetismo rilevato.
 - Proporre in modo convincente e motivato i trattamenti possibili, descrivendone i risultati.

Conoscenze minime

- Elementi di anatomia e fisiologia (in particolare, gli apparati muscolo-scheletrico, circolatorio e tegumentario ed il sistema linfatico).
- Elementi di chimica.
- Elementi di dermatologia.
- Elementi di dietologia.
- Le principali problematiche di:
 - cute (impurità, acne, dermatiti, smagliature, peli superflui, callosità; nei, cicatrici, etc.);
 - tessuto sottocutaneo (cellulite, capillari dilatati o rotti, etc);e relativi trattamenti estetici.

UC.4

“Realizzare epilazioni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Eliminare i peli superflui lasciando l'epidermide liscia ed idratata.

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari all'epilazione**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di epilazione più indicata alla parte del corpo da trattare.
 - Verificare che il cliente abbia già provato il trattamento e, in caso negativo, testare la tecnica scelta in una porzione ridotta e poco visibile di cute.
 - Verificare, in caso di epilazione con cera, che la stessa abbia raggiunto la temperatura ideale per l'esecuzione del trattamento.
 - Verificare, in caso di epilazione con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi alla parte del corpo da trattare.
- **Realizzare l'epilazione applicando la tecnica più indicata alla parte del corpo da trattare**
 - Tenere presenti le caratteristiche della parte del corpo da trattare nonché la direzione dei peli superflui, al fine di individuare la corretta sequenza operativa da eseguire per realizzare l'epilazione.
 - Verificare che la parte di cute trattata sia liscia, non traumatizzata (senza segni di ecchimosi o scottature) e, ove del caso, priva dei residui del prodotto impiegato.
 - Assicurare l'idratazione e la normalizzazione della cute applicando un prodotto lenitivo idoneo.

Conoscenze minime

- Il ciclo di vita dei peli superflui.
- Tecniche di eliminazione dei peli superflui:
 - epilazione;
 - depilazione;
 - sistemi chimici;
 - sistemi cosiddetti permanenti (elettrocoagulazione, laser e luce pulsata);e loro principio di funzionamento.
- Strumenti per epilazione manuali ed elettromeccanici (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista)
- Caratteristiche e modalità di impiego di prodotti lenitivi ed inibitori della crescita.

UC.5

“Realizzare trattamenti corpo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Trattare le diverse parti del corpo mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici disarmonie estetiche o problematiche di tipo diverso (tensioni, rigidità muscolare, stress, inestetismi legati alla gravidanza).

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento corpo**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento corpo più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio;
 - Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante corpo preliminare e funzionale al trattamento corpo (massaggio o trattamento specifico) individuato
 - Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (peeling, scrub, bagno di vapore, avvolgimento con fanghi, bendaggi), applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute
- **Realizzare il massaggio impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sul corpo prodotti idonei a ridurre l'attrito ed eventualmente arricchiti da elementi con specifica azione coadiuvante rispetto agli scopi del massaggio.
 - Verificare, in caso di massaggio con apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il massaggio.
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del massaggio in programma.
 - Valutare l'intensità con cui realizzare il massaggio in base alla parte del corpo da manipolare, alla gravità dell'inestetismo ed alla morfologia costituzionale del cliente
- **Realizzare il trattamento corpo “specifico” impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sulla zona del corpo da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (riducente, anti-age, rassodante, trattamento seno, trattamento in corso di gravidanza, ecc.) dal trattamento
 - Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento specifico corpo
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento corpo in programma.

Conoscenze minime

- Caratteristiche e finalità del:
 - massaggio estetico
 - linfodrenaggio
- massaggio connettivale
- Caratteristiche e finalità dei trattamenti specifici corpo
 - riducente, rassodante, anti-age
 - trattamento seno
- trattamento in corso di gravidanza
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti corpo preliminari con funzione dermo-purificante
- Tecniche di massaggio manuale
- Tecniche per i trattamenti specifici corpo
- Tipologie di massaggi, trattamenti dermo-purificanti e specifici effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista)
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti corpo

UC.6

“Realizzare trattamenti viso”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Trattare, mediante tecniche di manipolazione manuale ovvero utilizzando strumenti elettromeccanici, inestetismi estetici del viso.

Abilità

- **Realizzare operazioni preliminari e/o funzionali al trattamento viso**
 - Scegliere, in accordo con il cliente, la tipologia di trattamento viso più indicata ad affrontare l'inestetismo riscontrato ovvero a rispondere a specifiche esigenze rilevate in fase di colloquio.
 - Definire, in accordo con il cliente, l'opportunità e la tipologia di un trattamento dermo-purificante viso preliminare e funzionale al trattamento individuato.
 - Effettuare l'eventuale trattamento dermo-purificante individuato (pulizia viso, scrub, peeling, gommage) applicando il prodotto cosmetico adatto al tipo di cute.
- **Realizzare il trattamento viso impiegando le tecniche manuali e strumentali più indicate a rispondere alle problematiche del cliente**
 - Scegliere e distribuire sul viso da trattare prodotti cosmetici con la specifica azione coadiuvante rispetto agli effetti attesi (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante, ecc.) dal trattamento viso individuato.
 - Verificare, in caso di utilizzo di apparecchi elettromeccanici, che gli stessi siano programmati su parametri conformi al tipo di trattamento da realizzare ed alla morfologia costituzionale del cliente.
 - Scegliere ed impiegare manovre manuali adeguate all'inestetismo ovvero alla problematica da affrontare mediante il trattamento viso.
 - Rispettare le sequenze operative specifiche del trattamento viso in programma.
 - Effettuare il massaggio estetico del viso.

Conoscenze minime

- Caratteristiche e finalità
 - dei trattamenti viso (idratante, purificante, lenitivo, anti-age, rassodante),
- massaggio estetico viso.
- Caratteristiche e tecniche dei trattamenti viso preliminari con funzione dermo-purificante.
- Tecniche di massaggio estetico del viso.
- Tecniche per i trattamenti viso.
- Tipologie di trattamenti viso effettuati con l'ausilio di strumenti e modalità di funzionamento dei macchinari per la loro realizzazione (Decreto 12/05/2011 Ministro dello Sviluppo Economico e Ministro della Salute All. 1 Modifica Legge 1/1990 – apparecchi elettromeccanici utilizzati per l'attività di estetista).
- Caratteristiche dei prodotti utilizzati per i trattamenti viso.

UC.7

“Realizzare *maquillage*”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Individuare e realizzare un *maquillage* adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente, nonché al tipo di evento in programma.

Abilità

- **Rilevare tutte le informazioni utili ad individuare la tipologia di *maquillage*-più indicato**
 - Ascoltare e comprendere le richieste e le aspettative del cliente.
 - Individuare le caratteristiche fisionomiche salienti del cliente (forma e dimensione dei tratti, colore di occhi e capelli, eventuali imperfezioni).
- **Scegliere e realizzare il *maquillage* rispondente alle caratteristiche ed alle aspettative rilevate**
 - Scegliere sulla scorta delle osservazioni svolte e delle informazioni acquisite il *maquillage* più adeguato e proporlo in modo convincente e motivato, descrivendone i risultati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione del trucco al fine di correggere le imperfezioni e di rendere il viso luminoso ed armonioso.

Conoscenze minime

- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *maquillage* (creme, rossetti, ombretti, fard, correttori, fondotinta, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *maquillage* (spugne, pennelli, piegaciglia, etc.).
- Tecniche di *maquillage*.

UC.8

“Realizzare *manicure e pedicure* e attività di onicotecnica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Realizzare un trattamento estetico di mani e piedi adeguato alle caratteristiche ed alle richieste del cliente.

Abilità minime

- **Scegliere e realizzare il trattamento estetico di mani e piedi rispondente alle richieste del cliente ed alle caratteristiche anatomiche delle estremità, nei limiti di un intervento di natura strettamente estetica.**
 - Rendere le unghie armoniche eliminando pellicine e sagomandone la forma con gli strumenti adeguati.
 - Conoscere ed impiegare le modalità di applicazione di smalti e decorazioni al fine di abbellire le unghie.
 - Conoscere ed impiegare le procedure e le tecniche per rendere i piedi morbidi e privi di asperità.
- **Individuare le caratteristiche delle unghie da ricostruire o applicare unghie artificiali utilizzando il metodo più adatto all'esigenza del cliente**
- Riconoscere le caratteristiche delle unghie da trattare e gli eventuali problemi di malformazione (fragilità, sfaldamenti, unghie all'insù, acquiline, ondulate, crescita lenta, onicofagia, etc.).
- Preparare l'unghia al trattamento.
- Effettuare la ricostruzione dell'unghia con il metodo ritenuto più opportuno ponendo attenzione al rispetto delle norme igieniche in materia.
- Applicare unghie artificiali utilizzando i metodi e prodotti adeguati alle caratteristiche dell'unghia e alle esigenze del cliente secondo i canoni estetici correnti.

Conoscenze minime

- Struttura anatomica dell'unghia.
- Problemi delle unghie
- Caratteristiche chimiche dei prodotti per il *manicure e pedicure* (smalti, creme, solventi, etc.).
- Caratteristiche degli strumenti per il *manicure e pedicure* (forbici, lime, spugne, pietra pomice etc.).
- Principi di dermatologia.
- Tecniche di manicure e pedicure.
- Metodi e tecniche di ricostruzione delle unghie (resina o acrilico, fiberglass, gel e tips, etc.)
- Caratteristiche dei prodotti per la ricostruzione delle unghie.
- *Metodi e tecniche di applicazione delle unghie artificiali.*
- *Caratteristiche dei prodotti per l'applicazione delle unghie artificiali.*

UC.9

“Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Servizi alla persona”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità.

Abilità

- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie inerenti all'attività di acconciatore**
 - Identificare i principali vettori di agenti patogeni e non (rasoi, forbici, strumenti acuminati o taglienti), ed individuare le modalità più opportune per impedire eventuali infezioni e contaminazioni (impiego di strumenti usa e getta, autoclave e stufa a secco, *spray* disinfettanti).
 - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a disinfettare e sterilizzare gli strumenti e le attrezzature in uso.
 - Curare la propria igiene personale.
- **Lavare e sanificare l'area di lavoro**
 - Applicare sistemi e metodi di pulizia opportuni.
 - Utilizzare detergenti e detersivi adeguati.
 - Applicare le direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.
 - Monitorare la realizzazione delle operazioni di disinfestazione e derattizzazione.

Conoscenze minime

- Normativa e regolamenti regionali (comprese disposizioni di ASL) in materia di igiene nell'ambito dei processi di estetica.
- Strumenti per la sterilizzazione di oggetti acuminati o taglienti in genere utilizzati per le prestazioni: modalità di utilizzo di autoclave e stufa a secco.
- Sistemi e metodi di gestione dell'igiene del ambiente di lavoro: pulizia dei locali, monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.
- Caratteristiche di prodotti igienizzanti per la pulizia e la disinfezione di: ambiente di lavoro (locali, arredi e impianti), apparecchiature, attrezzature, strumenti e oggetti in genere utilizzati per le prestazioni.
- Principi di igiene e cura della persona.

UC.10

“Lavorare in sicurezza nell'ambito dei servizi di estetica- acconciatura”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (servizi di estetica).

Abilità minime

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
- Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti.
- Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.11

“Valutare e migliorare la qualità dei servizi di estetica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

– Valutare la qualità percepita dei servizi svolti

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE DI NIDO FAMILIARE

- **Denominazione del profilo**

Operatore di nido familiare

- **Definizione**

E' operatore di nido familiare colei/colui che accoglie uno o più bambini, secondo gli standard organizzativi adottati dalla Regione Umbria ai fini dell'autorizzazione comunale al funzionamento, in età compresa tra i tre mesi e i tre anni, presso il proprio domicilio. L'attività dell'operatore di nido familiare è finalizzata a favorire – in accordo con la famiglia e in collaborazione con i servizi socio-educativi di riferimento – la crescita, la socializzazione, l'autonomia e lo sviluppo dei bambini nel rispetto dei tempi individuali. L'operatore di nido familiare garantisce inoltre l'adeguatezza degli ambienti alle esigenze dei bambini in termini di allestimento, igiene e sicurezza.

- **Livello:** Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

5.4.4.2.0 - Addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

Educatore animatore

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi per la persona – Altre attività di servizi per la persona
- ATECO 2007: 88.91.00 Servizi di asili nido; assistenza diurna per minori disabili

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente profilo opera**

L'operatore di nido familiare agisce presso il proprio domicilio.

Gli standard organizzativi e gestionali sono adottati dalla Regione Umbria con propri atti ai fini del rilascio dell'autorizzazione comunale al funzionamento.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Per l'esercizio della professione, occorre essere in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado e dell'attestato di qualifica professionale di "Operatore di nido familiare".

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Organizzazione e gestione della propria attività	• Individuazione dei potenziali clienti sul territorio • Definizione concordata con la famiglia delle condizioni della prestazione professionale • Formalizzazione del contratto di prestazione professionale con le famiglie destinatarie dell'intervento, nel rispetto delle norme applicabili. • Stipula dell'assicurazione di responsabilità civile verso terzi. • Se in gruppo, gestione dei rapporti con le colleghe/i colleghi.
Accudimento dei bambini di età fra i tre mesi e i tre anni	• Osservazione del bambino e sviluppo di un progetto pedagogico adeguato all'età, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia. • Accoglienza dei bambini presso il domicilio o un apposito luogo terzo attrezzato. • Rispetto dei ritmi e dei bisogni psico-fisici dei bambini in relazione ai livelli di sviluppo raggiunti. • Cura dell'igiene del bambino.
Proposta di attività adeguate allo sviluppo psico-fisico relativo all'età del bambino	• Predisposizione e realizzazione delle attività di socializzazione ed a valenza educativa a partire dal progetto pedagogico predisposto. • Gestione della relazione con i bambini, garantendo un buon clima relazionale, nel rispetto dei loro bisogni. • Sviluppo e tenuta dei rapporti con le famiglie dei bambini, assicurando il passaggio delle informazioni necessarie.
Preparazione e Somministrazione di pasti, pulizia e igiene degli ambienti	• Preparazione e somministrazione dei pasti in accordo con la famiglia. • Mantenimento dell'ambiente accogliente, pulito e rispondente alle esigenze del bambino. • Assicurazione dei requisiti di sicurezza e igiene di spazi e arredi, in conformità alla normativa vigente in materia di civili abitazioni.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di operatore di nido familiare"
	UC.3 "Identificare i bisogni specifici del bambino e progettare sulla base del contesto le caratteristiche dell'intervento"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Sviluppare e gestire relazioni con bambini da tre mesi a tre anni individualmente e in piccolo gruppo"
	UC.5 "Gestire relazioni con il contesto di riferimento del bambino e con gli altri servizi socio-educativi per la prima infanzia"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 "Curare il benessere psico-fisico del bambino"
	UC.7 "Preparare e somministrare pasti a bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni"
	UC.8 "Predisporre e realizzare attività di socializzazione ed a valenza educativa per bambini da tre mesi a tre anni"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Allestire spazi adeguati all'età dei bambini curando l'igiene degli ambienti"
	UC.10 "Valutare e migliorare la qualità del servizio di nido familiare"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Livello EQF: 3

Risultato generale atteso

- Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale.
- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato
- Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
- Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti.
- Tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire l’attività professionale di operatore di nido familiare”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo di operatore di nido familiare (la gestione del processo) relativamente agli aspetti di cura, etici, normativi, contrattuali ed assicurativi.

Abilità

- Saper posizionare il servizio di nido familiare nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale.
- Orientarsi in materia di servizi socio-educativi per la prima infanzia a livello nazionale e regionale.
- Adottare le norme e gli standard generali definiti dalla Regione Umbria per il servizio di nido familiare.
- Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme e con i principi etici applicabili al servizio di nido familiare.
- Conoscere ed applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi socio- educativi, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto del bambino e della famiglia e gestendo la propria attività con riservatezza.
- **Definire le condizioni della prestazione del servizio di nido familiare**
 - Gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di operatore di nido familiare ed al suo mantenimento.
 - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
 - Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con bambini tra i tre mesi e i tre anni e la loro famiglia (livello B1/B2, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue).
 - Adempiere agli obblighi dati dalla Regione per il servizio, in termini di età e numero di bambini in compresenza, durata continuativa del servizio, tariffe, assicurazione.

Conoscenze minime

- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi socio-educativi.
- Standard del servizio di operatore di nido familiare della Regione Umbria e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile.
- Aspetti etici connessi all'esercizio della professione di operatore di nido familiare e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Aspetti etici connessi alla gestione delle relazioni di cura di bambini piccoli.

UC.3

“Identificare i bisogni specifici del bambino e progettare sulla base del contesto le caratteristiche dell’intervento”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Definire interventi socio-educativi adeguati a partire dai bisogni specifici del bambino e dalle caratteristiche, anche multiculturali, del contesto di riferimento.

Abilità

- **Cogliere i bisogni del bambino e le caratteristiche del contesto di intervento**
 - Comprendere i differenti bisogni del bambino a partire dalle informazioni dei genitori e sulla base dell'osservazione diretta del suo sviluppo, delle sue caratteristiche, esigenze ed abitudini.
 - Riconoscere i bisogni specifici del bambino.
 - Identificare gli aspetti salienti dell'ambiente – fisico ed affettivo – che circonda il bambino per portare avanti un intervento di cura adeguato e sostenibile, anche in contesti multiculturali.
- **Progettare gli interventi socio-educativi a partire dai bisogni individuati, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia**
 - Sviluppare il progetto pedagogico adeguato all'età del bambino e nel rispetto di ritmi, bisogni psico-fisici e livelli di sviluppo raggiunti.
 - Definire i metodi e gli strumenti di realizzazione degli interventi, in modo coerente con i bisogni, il progetto e le risorse disponibili, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia, tenendo in conto anche le eventuali caratteristiche multiculturali dell'ambiente.
 - Validare il progetto pedagogico, i metodi e gli strumenti attraverso la relazione con i soggetti interessati (servizi, famiglia) ed osservare i comportamenti del bambino cui gli stessi sono rivolti.

Conoscenze minime

- Elementi di psicologia dell'età evolutiva (0 - 3 anni): ritmi e fasi di sviluppo del bambino; bisogni, attaccamento e riferimenti affettivi, conoscenza di sé.
- Sviluppo psicomotorio e caratteristiche fisiche del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Routines (pasti, sonno, cambio).
- Caratteristiche e variabili dell'ambiente di riferimento del bambino: la famiglia e gli ambienti.
- Progettazione e programmazione educativa. Pedagogia interculturale.
- Attività tipo mirate a bambini tra i tre mesi e i tre anni, articolate per aree di sviluppo (psicomotorio, comunicativo-linguistico, cognitivo). Loro strumenti di supporto: progetto pedagogico, scheda giornata-tipo.

UC.4

“Sviluppare e gestire relazioni con bambini da tre mesi a tre anni, individualmente e in piccolo gruppo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Sviluppare adeguate relazioni affettive con bambini tra i tre mesi e i tre anni individualmente e in piccolo gruppo nel rispetto delle caratteristiche familiari.

Abilità

- **Comunicare in modo adeguato all'età dei bambini**
 - Utilizzare strategie di comunicazione adeguate all'età ed al numero di bambini, sapendo decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non.
 - Agevolare la comunicazione tra i bambini.
 - Essere disponibili all'ascolto dei bambini e dei loro bisogni.
 - Assecondare, ove possibile, le richieste del bambino, mediando eventuali soluzioni alternative.
- **Instaurare una relazione di fiducia con bambini tra i tre mesi e i tre anni**
 - Rispettare i tempi e le caratteristiche individuali dei bambini accuditi.
 - Curare le relazioni affettive con e tra i bambini accuditi, sviluppando un rapporto di fiducia ed improntato al loro sviluppo autonomo.
 - Costruire situazioni affettive positive.
 - Supportare ed agevolare la separazione dal genitore e il momento del ricongiungimento.

Conoscenze minime

- Elementi di comunicazione.
- Elementi per comunicare e gestire una relazione con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Principali dinamiche affettivo-relazionali in bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Relazione affettiva con i familiari e ruolo dell'operatore.
- Dinamiche di un piccolo gruppo di bambini e ruolo dell'adulto.

UC.5

“Gestire relazioni con il contesto di riferimento del bambino e con gli altri servizi socio-educativi per la prima infanzia”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Costruire e gestire in modo adeguato relazioni e contatti con i familiari del bambino e con eventuali altri servizi coinvolti.

Abilità

• Gestire i rapporti con i familiari dei bambini

- Accogliere i familiari coinvolti (in particolare i genitori), mantenendo un rapporto chiaro e di fiducia reciproca fin dal primo incontro.
- Concordare con i familiari le modalità di erogazione del servizio.
- Collaborare con i genitori nel loro compito educativo, scambiando ogni utile informazione al fine di darne continuità.
- Rassicurare i genitori nei momenti critici del bambino (per esempio nell'inserimento), supportandoli ad affrontare la separazione dal bambino.
- Sapersi adattare alle circostanze, chiarendo i ruoli e le modalità di comunicazione tra i vari soggetti che interagiscono nel contesto familiare, anche in situazioni multiculturali.

• Collaborare con gli operatori di altri servizi coinvolti nella cura del bambino

- Sviluppare relazioni significative con i servizi socio-assistenziali ed educativi e gli operatori coinvolti nella cura del bambino.
- Partecipare ai momenti di formazione e supervisione dell'attività proposti da Comune o Regione.
- Gestire rapporti con gli attori presenti sul territorio in cui si lavora (p.e. Servizi socio-educativi).

Conoscenze minime

- Sistema famiglia: tipologie, dinamiche e compiti di sviluppo.
- Gestione della relazione con le famiglie dei bambini: ruolo dei genitori, paure ed ansie.
- Tecniche per facilitare la separazione del genitore e contenere le sue ansie.
- Modalità di collaborazione con altri servizi della rete dei servizi per la prima infanzia.
- Tipologia e funzionamento dei servizi socio-assistenziali ed educativi.

UC.6

“Curare il benessere psico-fisico del bambino”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Prendersi cura di bambini tra i tre mesi e i tre anni, presso il proprio domicilio, favorendone lo sviluppo psicofisico a partire dai bisogni individuati e nel rispetto dei ritmi individuali.

Abilità

- **Accogliere bambini tra i tre mesi e i tre anni presso il proprio domicilio.**
 - Creare situazioni adeguate per accogliere uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, coinvolgendo la famiglia.
 - Curare l'inserimento graduale, concordato e condiviso di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni nel nuovo ambiente nel rispetto dei tempi individuali.
 - Gestire in modo adeguato le routines quotidiane (pasti, sonno, cambio) affinché siano un punto di riferimento, orientamento e rassicurazione per il bambino.
 - Rispettare i ritmi del bambino in funzione dell'età e delle sue caratteristiche psicofisiche.
 - Presidiare lo sviluppo psico-affettivo ottimale dei bambini in carico.
- **Curare l'igiene di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni**
 - Effettuare il cambio di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, ogni volta che si rende necessario.
 - Presidiare l'igiene fisica di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, effettuandone la pulizia quando necessario.
 - Supportare il vestire e svestire di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni.
 - Favorire l'addormentamento di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, creando le condizioni ambientali adeguate.
- **Presidiare l'incolumità di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni**
 - Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo.
 - Vigilare sull'incolumità fisica di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, prestando attenzione a che i giochi e le attività non siano pericolose e non arrechino danni.
 - Attivare, ove necessario, interventi di primo soccorso, riferendosi ai soggetti competenti (famiglia, personale medico, ...).

Conoscenze minime

- Caratteristiche e tecniche per l'accudimento di bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Modalità e tecniche di inserimento con bambini tra i tre mesi e i tre anni
- Gestione delle *routines* del bambino.
- Elementi e pratiche di igiene e puericultura.
- Malattie più frequenti nel bambino tra i tre mesi e i tre anni: prevenzione ed assistenza.
- Elementi di primo soccorso pediatrico.

UC.7

“Preparare e somministrare pasti a bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Preparare e somministrare i pasti a bambini tra i tre mesi e i tre anni, curando la correttezza ed il bilanciamento della loro alimentazione a partire dalla dieta, dalle preferenze e dall'appartenenza culturale.

Abilità minime

- **Garantire la preparazione dei pasti per uno o più bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni**
 - Rispettare le regole igieniche nella preparazione dei cibi.
 - Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti utili a cucinare cibi per bambini tra i tre mesi e i tre anni.
 - Programmare gli alimenti nell'arco del periodo temporale di servizio, in coerenza con le eventuali diete prescritte, le preferenze dei bambini e la loro appartenenza culturale.
 - Preparare pasti equilibrati con semplici ricette, osservando specifiche dietologiche di base per l'alimentazione dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- **Somministrare i pasti, utilizzando tecniche adeguate all'età ed alle caratteristiche del bambino**
 - Predisporre le condizioni di contesto adeguate alla somministrazione del cibo ad uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni.
 - Supportare l'alimentazione di uno o più bambini tra i tre mesi e i tre anni, utilizzando modalità e tecniche adeguate all'età ed al livello di sviluppo.

Conoscenze minime

- Elementi di anatomia e fisiologia dell'apparato digerente e di metabolismo.
- Elementi di igiene degli alimenti.
- Principi base dell'alimentazione dei bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Elementi di dietologia e principi nutrizionali, con particolare riferimento ai pasti ed alla merenda del bambino tra i tre mesi e i tre anni.
- Principali difficoltà alimentari del bambino.
- Caratteristiche e modalità di alimentazione di bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Tecniche di preparazione dei cibi: principali cotture e materie prime.
- Preparazione di menù per più bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Contesto e pratiche di somministrazione dei cibi con bambini tra i tre mesi e i tre anni.

UC.8

“Predisporre e realizzare attività di socializzazione ed a valenza educativa per bambini da tre mesi a tre anni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Organizzare attività a valenza educativa in funzione dell'età (tre mesi – tre anni) e del livello psico-fisico di ogni bambino per favorirne uno sviluppo armonico, in continuità con l'educazione proposta dalla famiglia.

Abilità

- **Predisporre le attività a valenza educative in funzione dell'età e del livello psico-fisico raggiunto dai bambini**
 - Definire ed organizzare le attività a valenza educativa da svolgere con i bambini individualmente o in piccolo gruppo, a partire da quanto definito nel progetto pedagogico.
 - Predisporre contesti e modalità di lavoro che favoriscono nel bambino la conoscenza di sé ed il rapporto con gli altri, anche stimolando attività di socializzazione.
 - Predisporre situazioni che consentano al bambino di sperimentarsi in contesti, attività di gioco e di relazione con i coetanei diverse e nuove.
- **Realizzare diverse esperienze a valenza educativa finalizzate a soddisfare curiosità e creatività, sviluppo psico-fisico dei bambini tra i tre mesi ed i tre anni.**
 - Svolgere le attività ludiche definite, agevolando lo sviluppo psico-fisico del bambino, l'autonomia, la socializzazione, l'apertura e la curiosità per le differenze.
 - Utilizzare modalità di coinvolgimento e tecniche di gioco adeguate all'età ed al numero dei bambini, a partire dagli obiettivi prefissati.
 - Creare contesti stimolanti e di scoperta in cui i bambini possono sperimentare l'autonomia ed esplorare nuovi giochi.
 - Gestire situazioni di gioco che agevolino la socializzazione con gli altri bambini, l'apertura e la curiosità per le differenze.
 - Svolgere attività all'esterno, ove possibile, anche andando a trovare i punti di riferimento del bambino (p.e. la panetteria, il fiume, ...).

Conoscenze minime

- Programmazione delle attività a valenza educativa, differenziandole in base all'età del bambino.
- Attività ludico-didattiche per bambini tra i tre mesi e i tre anni: tipologie, modalità di conduzione.
- Elementi per organizzare attività individuali ed in piccolo gruppo.
- Espressività e manualità per bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Giochi e giocattoli per bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Racconti e fiabe per bambini tra i tre mesi e i tre anni
- Tecniche di educazione/animazione interculturale.

UC.9

“Allestire spazi adeguati all’età dei bambini curando l’igiene degli ambienti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Allestire gli ambienti in modo accogliente e rispondente alle esigenze dei bambini, prendendosi in carico la sicurezza e l'igiene di spazi ed arredi.

Abilità

- **Allestire spazi ed ambienti adeguati alle esigenze di bambini tra i tre mesi ed i tre anni**
 - Definire modalità di arredo degli spazi e degli ambienti in modo che siano accoglienti ed adeguati all'età dei bambini.
 - Scegliere arredi e giocattoli adeguati all'età dei bambini in termini di igiene, sicurezza e sviluppo psico-fisico.
 - Allestire gli ambienti e gli arredi ed organizzare i materiali che rispondano a requisiti di sicurezza e igiene in conformità alle normative in materia.
 - Predisporre spazi, arredi e giocattoli in modo adeguato alle attività da svolgere.
- **Assicurare la sicurezza e l'igiene degli ambienti, la manutenzione e la conservazione di arredi e attrezzature**
 - Garantire la pulizia e l'ordine di spazi, arredi e materiali, utilizzando tecniche e prodotti adeguati.
 - Aver cura dei giocattoli e, in caso di necessità, disinfettare il materiale presente.
 - Garantire la pulizia ed il riordino di spazi e materiale dopo il cambio e l'igiene, i pasti e le diverse attività svolte con i bambini.
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e alla riduzione del rischio professionale, ambientale e del beneficiario.

Conoscenze minime

- Ambienti ed arredi accoglienti e rispondenti alle esigenze dei bambini tra i tre mesi e i tre anni
- Tipologia e caratteristiche di materiali e giocattoli da utilizzare con bambini tra i tre mesi e i tre anni.
- Concetti base di igiene e messa in sicurezza.
- Elementi di sicurezza e igiene di spazi ed arredi in cui sono presenti bambini, in conformità alle vigenti normative in materia di civili abitazioni.
- Modalità di pulizia ed igiene di ambienti, arredi e materiali.

UC.10

“Valutare e migliorare la qualità del servizio di nido familiare”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

- Utilizzare specifiche modalità di valutazione dell'intervento mirate ai bambini ed alla famiglia al fine di svolgere attività sistematiche di monitoraggio e valutazione dell'offerta rivolte al miglioramento del servizio.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio di nido familiare**
 - Utilizzare tecniche e strumenti adeguati per valutare gli aspetti chiave del servizio, con riferimento ai bambini ed ai familiari coinvolti.
 - Monitorare e valutare l'andamento del lavoro svolto rilevando le informazioni utili nel progetto pedagogico, a partire da quanto definito con i genitori del bambino.
- **Verificare gli sviluppi del bambino con età tra i tre mesi e i tre anni**
 - Monitorare periodicamente le risposte del bambino e del gruppo di bambini a partire da quanto programmato (progetto pedagogico).
 - Utilizzare tecniche di osservazione adeguate all'attività, all'età ed al numero di bambini, eventualmente con il supporto di griglie di rilevazione.
 - Documentare il lavoro svolto, le esperienze dei bambini e le tappe di sviluppo raggiunte in modo da poterle monitorare e riportare ai genitori.

Conoscenze minime

- Variabili chiave di qualità applicabili ad un servizio di nido familiare.
- Tecniche base e strumenti di monitoraggio e valutazione dei servizi socio-educativi per la prima infanzia.
- Elementi di efficacia degli impatti, *customer satisfaction* e percezioni degli attori coinvolti.
- Elementi di osservazione e documentazione del lavoro svolto con bambini tra i tre mesi e i tre anni.

Responsabile tecnico di tintolavanderia

- **Denominazione del profilo**

Responsabile tecnico di tintolavanderia

- **Definizione**

Il Responsabile tecnico di tintolavanderia esercita l'attività professionale di tintolavanderia, quale attività di impresa, ai sensi della legge n. 84 del 22/2/2006 e del decreto legislativo n. 59 del 26/03/2010, art. 79., eseguendo *“trattamenti di lavanderia, di pulitura chimica a secco e ad umido, di tintoria, di smacchiatura, di stireria, di follatura e affini, di indumenti, capi e accessori per l'abbigliamento, di capi in pelle e pelliccia, naturale e sintetica, di biancheria e tessuti per la casa, ad uso industriale e commerciale, nonché ad uso sanitario, di tappeti, tappezzeria e rivestimenti per arredamento, nonché di oggetti d'uso, articoli e prodotti tessili di ogni tipo di fibra”* (l.n.84/2006 art. 2).

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

6.5.3.7.0 - *Artigiani e addetti alle tintolavanderie*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

– –

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi per la persona*
- ATECO 2007:
 - 96.01.10 *Attività delle lavanderie industriali*
 - 96.01.20 *Altre lavanderie, tintorie*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il Responsabile tecnico di tintolavanderia opera nell'ambito di una lavanderia professionale a conduzione familiare, presso aziende di natura industriale oppure presso lavanderie interne ad altri esercizi (strutture ospedaliere, strutture alberghiere, ecc.) con un elevato livello di autonomia. Egli cura le relazioni con il sistema cliente e pone particolare attenzione alla valorizzazione del servizio.

Utilizza i macchinari e le apparecchiature normalmente in uso negli esercizi di settore, in conformità con le procedure previste, assumendo comportamenti conformi alla legislazione in materia di tutela dell'ambiente ed alle norme di igiene e sicurezza.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio dell'attività di Responsabile tecnico di tintolavanderia è disciplinato dalla legge n. 84 del 22/2/2006 e dal decreto legislativo n. 59 del 26/03/2010, art. 79.

In particolare il presente profilo professionale è il riferimento allo Standard di percorso formativo regionale conforme a quanto disposto dalla Conferenza delle Regioni e delle Province

Autonome (11/70/CR8d/C9) *“Linee guida delle Regioni per la qualificazione professionale del responsabile tecnico di tintolavanderia”.*

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Gestire il sistema cliente	• Ascoltare le richieste del cliente e proporre trattamenti e servizi adeguati. • Fidelizzare i clienti ed ampliare il proprio mercato organizzando attività di promozione dei servizi erogati.
Eseguire le operazioni di lavaggio, smacchiatura e stireria	• Smistare e classificare i capi; • Riconoscere le macchie; • Utilizzare i prodotti adeguati alla smacchiatura; • Dosare detersivi e additivi in funzione del capo e del risultato richiesto; • Impiegare le tecniche di lavaggio, stiratura e follatura di indumenti e capi, utilizzando con destrezza i prodotti ed i macchinari appropriati.
Eseguire le operazioni di gestione dell'esercizio	• Gestire l'attività contabile e amministrativa (tenuta della prima nota), le registrazioni di cassa (effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio); • Gestire i rapporti con i fornitori ed organizzare il magazzino.
Assicurazione e garanzia della sicurezza, pulizia e igiene degli ambienti	• Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche, di sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 “Esercitare l’attività di Responsabile tecnico di tintolavanderia”
Gestire il sistema cliente	UC.2 “Gestire la relazione con il cliente”
Produrre beni/Erogare servizi	UC.3 “Eseguire operazioni di lavaggio, smacchiatura, tintoria, follatura e stireria”
Gestire i fattori produttivi	UC.4 “Condurre le operazioni di gestione dell’esercizio di tintolavanderia”
	UC.5 “Lavorare in sicurezza e garantire igiene e pulizia degli ambienti”
	UC.6 “Valutare la qualità dei servizi offerti - tintolavanderia”

UC.1

“Esercitare l’attività di Responsabile tecnico di tintolavanderia”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Responsabile tecnico di tintolavanderia

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale di responsabile tecnico di tintolavanderia**
 - Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’idoneità all’esercizio della professione di responsabile tecnico di tintolavanderia.
 - Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici.
 - Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva.
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione.

Conoscenze minime

- Normativa di settore:
 - *Leggi e norme legate all’idoneità professionale ed al suo mantenimento nel tempo.*
 - *Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione.*
 - *Normativa nazionale e regionale legata all’esercizio dell’attività di tintolavanderia.*
- Elementi di contrattualistica:
 - *CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.*
 - *Aspetti contrattualistici e fiscali - obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.*
 - *Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell’esercizio della professione in forma esclusiva, mista, associativa di impresa.*
 - *Aspetti etici e deontologici.*

UC.2

“Gestire la relazione con il cliente”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Acquisire in fase di colloquio con il cliente tutte le informazioni utili a comprenderne esigenze ed aspettative, adottando modalità di interazione e stili di comunicazione adeguati.

Abilità

- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti al fine di comprenderne le aspettative ed a valorizzare il servizio offerto.
 - Costruire relazioni di fiducia con il cliente.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti e reclami, mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Tecniche di comunicazione e di vendita.

UC.3

“Eseguire operazioni di lavaggio, smacchiatura, tintoria, follatura e stireria”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Eseguire i processi propri della tintolavanderia, finalizzati prevalentemente all'eliminazione dello sporco ed al ripristino del capo, utilizzando in modo consapevole e corretto prodotti, macchine e programmi di gestione, anche preimpostati.

Abilità

- **Eseguire operazioni di lavaggio, smacchiatura, tintoria, follatura e stireria in funzione dei servizi richiesti e delle caratteristiche dei capi.**
 - Riconoscere le fibre e leggere le etichettature al fine di smistare e classificare i capi;
 - Riconoscere le macchie;
 - Utilizzare i prodotti adeguati alla smacchiatura, al lavaggio, alla tintura e conoscerne caratteristiche e proprietà;
 - Saper dosare detersivi e additivi in funzione del capo e del risultato richiesto;
 - Impiegare le tecniche di lavaggio, stiratura, follatura, tintura di indumenti e capi, utilizzando con destrezza i macchinari appropriati.

Conoscenze minime

- Fibre e loro caratteristiche (animali, vegetali, sintetiche ecc)
- Chimica dei detersivi
- Elementi di chimica organica e inorganica
- Norme in materia di etichettatura dei prodotti tessili
- Principi di scioglimento chimico fisico e biologico
- Tecniche di lavorazione delle fibre
- Tecniche di stireria
- Tecniche di smacchiatura e tintura
- Elementi di meccanica elettricità e termodinamica
- Elementi di Informatica
- Programmi di lavaggio

UC.4

“Condurre le operazioni di gestione dell’esercizio di tintolavanderia”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli approvvigionamenti e realizzare le operazioni di ricezione e immagazzinamento dei prodotti. Gestire le risorse professionali impiegate nell'esercizio. Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica dell'esercizio.

Abilità

- **Gestire i fornitori, definire le necessità di approvvigionamento e gestire il magazzino**
 - Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento con i fornitori.
 - Definire le necessità di approvvigionamento dei prodotti, stimando il fabbisogno dell'esercizio.
 - Gestire i prodotti in entrata ed uscita dal magazzino
- **Gestire il personale impiegato nell'esercizio**
 - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
- **Gestire gli aspetti amministrativi ordinari**
 - Tenere le scritture di prima nota
 - Gestire i flussi informativi (rapporti con banche, comunicazioni scritte clienti/fornitori, ecc.)
 - Gestire le operazioni di cassa

Conoscenze minime

- Elementi di diritto commerciale.
- Lingua straniera.
- Elementi di gestione aziendale:
 - *Elementi di gestione delle scorte*
 - *Elementi di gestione delle risorse umane*
 - *Tipologia dei documenti contabili e loro caratteristiche e modalità di registrazione di prima nota e archiviazione dei documenti contabili.*
 - *Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure.*
 - *Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.*

UC.5

“Lavorare in sicurezza e garantire igiene e pulizia degli ambienti”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro. Curare la pulizia degli ambienti di lavoro, la disinfezione e sterilizzazione dei macchinari e delle attrezzature in uso, utilizzando tecniche e prodotti adeguati a garantirne la salubrità nel rispetto delle normative igienico sanitaria e in materia di tutela dell'ambiente.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale.
 - Adottare comportamenti idonei alla prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare comportamenti idonei per la prevenzione degli incendi.
- **Garantire il rispetto delle esigenze igienico – sanitarie e di tutela dell'ambiente**
 - Conoscere ed applicare correttamente le procedure volte a garantire l'igiene dell'ambiente di lavoro e a tutelare il rispetto dell'ambiente (p.e. gestione dei rifiuti speciali).
 - Lavare e sanificare l'area di lavoro, i macchinari e le attrezzature.

Conoscenze minime

- Normativa vigente in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Legislazione vigente in materia di tutela dell'ambiente (obblighi gestione e adempimenti rifiuti speciali).
- Normativa vigente in materia igienico sanitaria.

UC.6

“Valutare la qualità dei servizi offerti - tintolavanderia”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi prefissati, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**
 - Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
 - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
 - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- *Controllo erogazione del servizio*
- *Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.*
- *Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.*

Sistema di competenze necessarie a svolgere attività di orientamento. Funzioni: informativa, consulenza orientativa, accompagnamento a specifiche esperienze di transizione.

- **Denominazione sistema di competenze**

Sistema di competenze necessarie a svolgere attività di orientamento, con specifico riferimento alle funzioni: informativa, consulenza orientativa, accompagnamento a specifiche esperienze di transizione, come da Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante: "Definizione delle linee guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente" del 5 dicembre 2013.

- **Definizione**

Attività di orientamento di giovani e adulti rivolta alla definizione del proprio progetto formativo e/o professionale ed alla gestione di particolari momenti di transizione: studenti nei passaggi fra ordini e gradi scolastici, e fra sistema di istruzione e formazione professionale; studenti in uscita da percorsi di apprendimento formale; inoccupati o disoccupati in cerca di occupazione o in reinserimento lavorativo; lavoratori in mobilità o interessati da ammortizzatori sociali; persone che desiderano cambiare lavoro o riflettere sulla propria situazione professionale. I principali ambiti di intervento riguardano l'accoglienza e presa in carico del beneficiario del servizio, l'orientamento informativo, la consulenza orientativa, il supporto alle transizioni, incluse la ricerca attiva e l'inserimento lavorativo.

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011: 3.4.5.3.0 -Tecnici dei servizi per l'impiego

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: 90. Servizi per la persona
- ATECO 2007:
 - 85.60.01 *Consulenza scolastica e servizi di orientamento scolastico*
 - 78.10.00 *Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale*
 - 78.20.00 *Attività delle agenzie di fornitura di lavoro temporaneo (interinale)*

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**

Coloro che svolgono attività di orientamento informativo possono operare come lavoratori dipendenti o liberi professionisti nei seguenti ambiti:

- Servizi per l'impiego pubblici e privati e agenzie di somministrazione presso cui svolgono attività di accoglienza, presa in carico e orientamento, nonché di preparazione e gestione della documentazione a supporto delle attività svolte.
- Istituzioni educative e formative presso cui collaborano con il corpo docente responsabile dell'orientamento. Laddove l'istituzione faccia richiesta di un supporto esterno, intervengono a sostegno dei processi di scelta scolastico-formativa degli studenti, finalizzato

prevalentemente a contenere la dispersione scolastica e fornire un supporto ai casi di transizione dal sistema scolastico a quello della formazione professionale.

- Università presso cui gestiscono con risorse/servizi interni le funzioni di informazione, consulenza alla scelta e tutorato.
- Società di consulenza, nell'ambito della gestione delle risorse umane presso cui svolgono la loro funzione su specifici progetti o commesse di natura orientativa.
- Cooperazione e associazionismo sociale, nell'ambito di interventi socio-assistenziali ed educativi.

Attività proprie del sistema di competenze

Attività	Contenuti
Rilevare, organizzare, gestire informazioni e strumenti utili all'attività di orientamento	Individuare e selezionare i dati e le informazioni di contesto utili all'attività di orientamento. Elaborare i dati e le informazioni acquisite al fine di definire l'intervento di orientamento rispondente ai fabbisogni rilevati. Organizzare e mantenere le informazioni raccolte per la gestione dell'attività nel tempo (p.e. predisporre ed organizzare i materiali informativi cartacei ed elettronici riguardanti ambiti specifici oggetto dell'orientamento: formazione professionale, mercato del lavoro, professioni più richieste, tipologie contrattuali, modalità di ricerca del lavoro, ...).
Accogliere il beneficiario ed effettuare il colloquio (orientamento informativo)	Accogliere il beneficiario ed effettuare una prima valutazione delle sue motivazioni, competenze ed abilità, anche mediante una analisi delle sue esperienze formative e della sua storia lavorativa e di apprendimento informale. Effettuare l'attività di <i>profiling</i>. Effettuare una prima valutazione del fabbisogno formativo e professionale del beneficiario, in base al quale decidere le ulteriori tappe del processo di orientamento e costruzione del progetto individuale.
Erogare informazioni (orientamento informativo)	Presentare al beneficiario le diverse opportunità di percorso, individuate sulla base del <i>profiling</i> effettuato e dei fabbisogni rilevati in sede di primo colloquio. Supportare il beneficiario nel percorso di crescita dell'autonomia nel reperimento e nell'organizzazione delle informazioni finalizzate a sviluppare la capacità di accesso all'informazione e alla costruzione del proprio percorso.
Mettere in trasparenza degli apprendimenti ed effettuare il bilancio di competenze (consulenza orientativa)	Effettuare la messa in trasparenza degli apprendimenti ed effettuare un bilancio di competenze Condividere e negoziare un documento di sintesi che ne tracci i contenuti.
Effettuare attività di <i>counseling</i> (consulenza orientativa)	Effettuare un <i>counseling</i> sulla base di quanto emerso nell'attività messa in trasparenza degli apprendimenti e del bilancio delle competenze Supportare il beneficiario nella costruzione del progetto personale, rispetto ad opzioni quali l'inserimento in attività formative, tirocinio extra-curricolare, inserimento lavorativo o in contesti di volontariato. Supportare il beneficiario nella stesura del proprio curriculum vitae.
Accompagnare il beneficiario durante specifiche esperienze di transizione	Favorire una riflessione critica da parte della persona sull'andamento del proprio percorso di studi, al fine di consentire l'auto-monitoraggio dell'esperienza formativa. Tutorare in itinere i percorsi critici e le esperienze di transizione fra canali formativi, con particolare riferimento ai soggetti a rischio di insuccesso. Accompagnare l'inserimento ed il reinserimento lavorativo di soggetti in difficoltà, attraverso un'azione personalizzata di mediazione fra la persona e i contesti sociali di riferimento.
Valutare il servizio erogato	Valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi previsti e il grado di efficacia dell'intervento orientativo erogato. Individuare azioni per il miglioramento continuo.

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire attività di orientamento"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la comunicazione e la relazione con il beneficiario dei servizi di orientamento e gli <i>stakeholder</i> "
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Elaborare ed organizzare documenti e materiali informativi"
	UC.5 "Accogliere il beneficiario e caratterizzarlo in termini di profilo - orientamento informativo"
	UC.6 "Erogare informazione orientativa - orientamento informativo"
	UC.7 "Erogare servizi di consulenza orientativa"
	UC.8 "Supportare la definizione di un progetto individuale di sviluppo"
	UC.9 "Erogare servizi di accompagnamento orientativo durante specifiche esperienze di transizione"
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "Gestire la documentazione relativa ai beneficiari del servizio di orientamento"
	UC.11 "Effettuare il monitoraggio delle attività svolte e valutare la qualità dei servizi erogati in ambito di orientamento"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Gestire attività di orientamento”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Assumere ed esercitare un comportamento coerente relativamente agli aspetti deontologici, etici, normativi, contrattuali ed assicurativi nell’ambito delle attività di orientamento. Conoscere e saper posizionare l’attività di orientamento nell’ambito del contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale.

Abilità

- **Saper posizionare l’orientamento e la propria attività professionale nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale**
 - Definire la propria posizione rispetto ai sistemi di servizi di orientamento a livello nazionale e regionale.
 - Applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi di orientamento, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto dell’utente e gestendo la propria attività con riservatezza.
 - Conoscere ed utilizzare le metodologie e le pratiche di orientamento.
 - Operare nel rispetto dei limiti e dei confini professionali nonché avvalersi del management e del supporto dei Pari.
- **Definire e rispettare le condizioni della prestazione del servizio delle attività di orientamento**
 - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
 - Definire priorità per l’uso del proprio tempo e delle risorse a disposizione
 - Adempiere agli standard minimi di servizio applicabili.

Conoscenze minime

- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi per l’orientamento.
- Standard minimi dei servizi di orientamento applicabili.
- Legislazione in materia di uguaglianza e pari opportunità e dei relativi codici di comportamento.
- Aspetti etici connessi all'esercizio dell'attività di orientamento e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto. Legislazione, codici di comportamento e linee-guida in materia di comportamento etico.
- Teorie sui processi di sviluppo della carriera delle persone lungo l’intero arco della vita.
- Soggetti territoriali e nazionali operanti nell’ambito dei servizi di orientamento (Centri per l’impiego, Scuole, Università, ...).

UC.3

“Gestire la comunicazione e facilitare la relazione con il beneficiario dei servizi di orientamento e gli *stakeholder*”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Sviluppare e gestire relazioni con le diverse tipologie di beneficiari dei servizi di orientamento, utili a svolgere attività informative, consulenziali e di accompagnamento, nonché verso gli *stakeholder*, al fine di rilevare informazioni e collaborare alla costruzione dei servizi rivolti ai beneficiari.

Abilità

Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di beneficiari e delle attività da svolgere

- Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori.
- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età, del livello di alfabetizzazione, delle differenze di genere e culturali
- Adattare lo stile di comunicazione agli specifici contesti e situazioni

Conoscere e relazionarsi con i principali *stakeholder*

- Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali al fine di avere costantemente informazioni aggiornate nelle materie di interesse.
- Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne l'eventuale fruizione ai beneficiari dei servizi di orientamento.
- Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra l'organizzazione di appartenenza ed i soggetti interessati.

Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.

- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere informazioni e conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di beneficiario.
- Elementi di psicologia generale per gestire il colloquio e interagire con utenti, anche svantaggiati
- Gli *stakeholder*: istituzioni, scuole, università, soggetti formativi, imprese, servizi socio assistenziali, etc.
- Gestione delle relazioni e modalità di collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nelle aree di intervento di interesse nei processi di orientamento.

UC.4

“Elaborare ed organizzare documenti e materiali informativi”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Acquisire ed elaborare materiali divulgativi ed informativi utili alle attività di orientamento.

Abilità

Rilevare, elaborare e gestire i materiali informativi sulle opportunità di scelta

- Identificare le fonti informative in materia di istruzione, formazione, mercato del lavoro; questioni sociali, forme di assistenza e autorizzazioni; tempo libero e volontariato; opportunità di mobilità, etc.
- Individuare ed elaborare le informazioni reperite a seconda degli obiettivi definiti, valutarne la qualità.
- Preparare i materiali informativi (servizi e pubblicazioni ad accesso libero, ad accesso condizionato o a pagamento) in formato cartaceo o su link internet.
- Classificare e archiviare i materiali informativi.
- Stabilire criteri di evidenza e rilevanza per l'aggiornamento delle informazioni.

Conoscenze minime

- Tipologie di fonti utili al reperimento di informazioni.
- Modalità e strumenti di analisi di contesto e reperimento informazioni.
- Tecnologie per l'informazione e la comunicazione in ambienti di rete.
- Struttura ed uso dei sistemi di classificazione delle informazioni.

UC.5

“Accogliere il beneficiario e caratterizzarlo in termini di profilo (orientamento informativo)”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Svolgere attività di accoglienza, definire e concordare gli obiettivi dell'orientamento informativo ed effettuare la caratterizzazione del beneficiario in termini di profilo.

Abilità

Accogliere il beneficiario del servizio e concordare gli obiettivi del servizio di orientamento informativo

- Definire finalità, obiettivi e contenuti del servizio di orientamento e sulla base di questo costruire i confini che regoleranno la relazione.
- Chiarire aspettative, risorse e definire il ruolo dell'operatore dell'orientamento e del beneficiario nel percorso di orientamento.
- Rilevare le motivazioni della richiesta di attivazione del servizio di orientamento informativo.
- Facilitare il beneficiario nei processi di ri-definizione del problema, ipotizzando possibili soluzioni e modalità di intervento.

Definire il profilo personale e professionale dell'utente (*profiling*)

- Gestire il colloquio con il beneficiario, ascoltando con attenzione e assicurando una completa e corretta esposizione del suo percorso personale, formativo e lavorativo.
- Rilevare la storia professionale e formativa attraverso le opportune tecniche di colloquio e di intervista.
- Rilevare bisogni e caratteristiche del beneficiario, in modo da esplicitare opportunità e criticità legate al profilo professionale e/o al percorso di vita e di carriera.
- Riassumere gli esiti del colloquio in modo da assicurare una comprensione reciproca.

Conoscenze minime

- Metodi e pratiche dell'orientamento informativo: obiettivi, strumenti e metodologie.
- Metodi di conduzione di colloquio semistrutturato rivolto alla produzione di una narrazione delle esperienze e degli apprendimenti maturati (tecniche di intervista; tecniche di ascolto attivo per guidare il colloquio con il beneficiario, tracce e griglie di analisi, etc.).

UC.6

“Erogare informazione orientativa”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Erogare informazioni in materia di diritti ed opportunità negli ambiti di occupazione e mercato del lavoro, istruzione e formazione, volontariato ed impegno per la collettività, mobilità. Supportare la capacità di attivazione del beneficiario per il raggiungimento di un obiettivo formativo/professionale specifico.

Abilità

Fornire informazioni nel colloquio di orientamento informativo individuale o di gruppo

- Fornire informazioni fruibili e rispondenti ai bisogni rilevati (opportunità di lavoro, offerta scolastico-formativa, pari opportunità, immigrazione, normativa del lavoro, etc.).
- Effettuare presentazioni pubbliche e in situazioni di gruppo.
- Rinviare, se del caso, i beneficiari ad altri esperti e servizi disponibili presso lo sportello o nel territorio.

Sviluppare le capacità di accesso all'informazione del beneficiario

- Valutare le capacità di reperimento e lettura di informazioni da parte del beneficiario.
- Accompagnare il destinatario alla selezione di informazioni, al reperimento di materiali, alla consultazione di dossier cartacei e on line.
- Facilitare l'accesso dell'utente alle informazioni, selezionando e consigliando le fonti e offrendo supporto per la ricerca.
- Sviluppare la capacità di interpretazione autonoma delle informazioni del beneficiario, supportandolo nell'auto-analisi e nella valutazione dei bisogni di informazione.
- Sviluppare la capacità del beneficiario di valutare, a fronte delle innumerevoli opportunità di informazione, le personali motivazioni e valori.

Conoscenze minime

- Diritti e contenuti delle politiche attive e passive per il lavoro.
- Caratteristiche del mercato del lavoro locale.
- Caratteristiche dell'offerta educativa e formativa territoriale.
- Reti territoriali dei servizi sociali e dell'associazionismo.
- Sistemi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro.

UC.7

“Erogare servizi di consulenza orientativa”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Supportare e consigliare il beneficiario nell'individuazione di scelte coerenti con le sue aspirazioni, attitudini, competenze e motivazioni, favorendo l'auto-consapevolezza, la progettualità personale all'interno di una prospettiva temporale allargata.

Abilità

Favorire l'auto-consapevolezza del beneficiario in termini di identità personale e sociale, in funzione di un progetto formativo e professionale

- Fare emergere, attraverso un approccio co-costruttivo, la storia di vita del beneficiario per gli aspetti rilevanti ai fini del processo di orientamento.
- Analizzare propensioni, interessi e potenzialità del beneficiario attraverso i metodi e gli strumenti individuati.
- Verificare le variabili che concorrono a definire una scelta professionale o formativa, al fine di concentrare l'attenzione del beneficiario sul cambiamento.
- Far emergere ed analizzare le motivazioni all'inserimento in un progetto formativo e lavorativo.

Guidare la valutazione delle competenze del beneficiario in funzione di un progetto formativo e professionale

- Somministrare test attitudinali e di abilità in forma individuale o di gruppo, secondo regole, profili, modalità di restituzione codificate.
- Valutare le esperienze, le abilità e le conoscenze acquisite ed i risultati raggiunti dal beneficiario.
- Realizzare il bilancio delle competenze per evidenziare punti di forza e aree di miglioramento.
- Assicurare l'attendibilità e la validità della valutazione, insieme alla comprensione dei suoi risultati da parte del beneficiario.
- Esaminare le implicazioni e la rilevanza dei risultati della valutazione rispetto ai piani e le strategie del beneficiario.

Supportare il beneficiario nell'elaborazione del curriculum vitae

- Supportare il beneficiario nella predisposizione del curriculum vitae e di eventuali auto-candidature.

Conoscenze minime

- Principi e tecniche trasversali di messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati dagli individui.
- Metodi e tecniche di analisi delle competenze e capacità professionali (Bilancio delle competenze).
- Tipologie e funzioni di test attitudinali e condizioni di utilizzo.
- Modalità di redazione di un Curriculum Vitae.
- Metodi e pratiche di valutazione delle esperienze professionali o formative ai fini dell'orientamento.

UC.8

“Supportare la definizione di un progetto individuale di sviluppo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Supportare il beneficiario nella definizione del proprio progetto di sviluppo, sulla base delle sue caratteristiche di profilo e delle opportunità in essere.

Abilità

Supportare il beneficiario nella definizione del proprio progetto professionale o formativo

- Identificare possibili modi per valorizzare le competenze acquisite, incluso l'accesso a procedure di accreditamento e/o certificazione.
- Supportare il beneficiario nella definizione di un progetto professionale o formativo adeguato alle competenze valutate, in cui si stabiliscano obiettivi realistici da raggiungere.
- Identificare il ventaglio delle opportunità in termini di: occupazione, istruzione/formazione, tirocini extra-curricolari, volontariato e impegno per la collettività, creazione di impresa, mobilità geografica.
- Identificare gli ostacoli e pianificare possibili soluzioni atte a superarli.
- Individuare risorse e possibili aiuti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche esaminando contatti e reti attivabili da parte del beneficiario.

Conoscenze minime

- Tecniche di *problem solving* e *decision making* applicate all'orientamento.

UC.9

“Erogare servizi di accompagnamento orientativo durante specifiche esperienze di transizione”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Supportare il beneficiario durante le esperienze di transizione, al fine di prevenire rischi di insuccesso e svilupparne la capacità di gestione autonoma.

Abilità

Supportare il beneficiario in termini di motivazione, riattivazione e riorganizzazione delle proprie risorse, sviluppando l'auto-orientamento

- Stimolare il beneficiario a migliorare le proprie potenzialità, utilizzando tecniche di *coaching*.
- Aiutare il beneficiario a formalizzare i suoi bisogni, a riconoscere il proprio stile di apprendimento, la propria situazione professionale, i propri limiti e punti di forza attraverso tecniche di *mentoring*.
- Far emergere le risorse latenti e portare l'individuo ad appropriarsi consapevolmente del suo potenziale, attraverso azioni di *empowerment* e trasferimento di strumenti di *self-empowerment*.

Promuovere l'apprendimento durante e dopo l'esperienza

- Favorire una riflessione critica da parte del beneficiario sull'andamento del proprio progetto professionale o formativo.
- Tutorare in itinere i percorsi critici e le esperienze di transizione fra canali formativi, con particolare riferimento ai soggetti a rischio di insuccesso.
- Analizzare i risultati raggiunti e stimolare nel beneficiario - attraverso colloqui e confronti - la riflessione costante sulle esperienze fatte e in corso.
- Pianificare e realizzare con il beneficiario controlli periodici programmati (follow-up) finalizzati al proseguimento/approfondimento dell'esperienza.
- Definire con il beneficiario indicatori di risultato necessari al processo di verifica delle esperienze di transizione.

Conoscenze minime

- Metodi e pratiche e accompagnamento orientativo a specifiche esperienze di transizione.
- Tecniche di *coaching*, *empowerment* e supporto all'autostima.
- Tecniche di *mentoring* e modelli di ruolo.
- Tecniche di gestione del *feedback* costruttivo.
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro.
- Tecniche di colloquio e funzionamento delle procedure di selezione.
- Tecniche di *role-playing*.
- Tecniche di mediazione.
- Regole di comportamento nelle situazioni di lavoro e nei contesti di apprendimento.

UC.10

“Gestire la documentazione relativa ai beneficiari del servizio di orientamento”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Gestire, catalogare ed archiviare la documentazione del beneficiario a supporto del processo di orientamento.

Abilità

Gestire la tracciabilità dei servizi di orientamento erogati.

- Registrare le informazioni raccolte, utilizzando in modo conforme i supporti per la tracciabilità del percorso di orientamento.
- Trasferire il contenuto dei colloqui in schede al fine di garantire continuità informativa in tutte le fasi del processo di orientamento, rispettando i vincoli di tutela della privacy.
- Coinvolgere i beneficiari nell'aggiornamento della documentazione.

Conservare la documentazione relativa ai beneficiari

- Utilizzare il sistema di archiviazione dei dati implementato dalla struttura di appartenenza, garantendo la tracciabilità futura in ottica di orientamento lungo l'intero arco della vita.
- Inserire la documentazione nei sistemi informatizzati di archiviazione interni ed esterni (es. banche dati nazionali).

Conoscenze minime

- Logiche di tracciabilità del processo di orientamento. Elementi di archivistica e documentazione.
- Normativa sulla tracciabilità delle informazioni in materia di orientamento.
- Normativa sulla privacy.
- Sistemi informatici per la tracciabilità dei percorsi di orientamento.
- Tecniche di registrazione dei dati in archivi informatizzati in funzione della raccolta e del successivo trattamento delle informazioni.

UC. 11

“Effettuare il monitoraggio delle attività svolte e valutare la qualità dei servizi erogati in ambito di orientamento”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità

- **Effettuare il monitoraggio delle attività svolte**
 - Valutare gli esiti delle attività di orientamento in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti.
 - Rilevare le eventuali criticità e definire le opportune azioni di miglioramento.
- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**
 - Definire modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
 - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
 - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Tecniche di monitoraggio degli interventi di orientamento.
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.