

# OSA TECNICO PROFESSIONALI REGIONE LOMBARDIA

## relativi a figura ed indirizzo professionale

Processo di lavoro – attività	OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA	
<b>PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE E DEL PROPRIO LAVORO</b>  <i>Attività:</i>  – Pianificazione delle fasi di lavoro	<b>COMPETENZA: Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzare procedure e istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</li> <li>▪ Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo</li> <li>▪ Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>▪ Principali terminologie tecniche di settore</li> <li>▪ Processi di lavoro nei servizi del settore benessere</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione organizzativa</li> </ul>
assegnato.  – Preparazione strumenti e attrezzature.  – Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature  – Predisposizione e cura degli spazi di lavoro.	igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di pianificazione</li> </ul>
	<b>COMPETENZA: Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare strumenti, attrezzature, per le diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste</li> <li>▪ Applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione strumenti, attrezzature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metodi e tecniche di approntamento/avvi o</li> <li>▪ Principi, meccanismi e parametri di funzionamento delle apparecchiature per le attività del settore del benessere</li> <li>▪ Tipologie delle principali attrezzature, strumenti specifici,</li> </ul>
	<b>COMPETENZA: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</b>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature</li> <li>▪ Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature</li> <li>▪ Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature</li> <li>▪ Procedure e tecniche di monitoraggio</li> <li>▪ Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li> </ul>	

	<b>COMPETENZA: Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li> <li>▪ Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>▪ Adottare soluzioni organizzative e layout degli spazi e della postazione di lavoro funzionali al benessere e alla sicurezza propria e del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona</li> <li>▪ Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> </ul>
<p><b>ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza del cliente.</li> <li>– Orientamento del cliente all'interno dell'esercizio.</li> <li>– Consiglio di interventi e prodotti</li> <li>– Informazione del</li> </ul>	<b>COMPETENZA: Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguate modalità di approccio e orientamento al cliente.</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze</li> <li>▪ Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti</li> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di intervista</li> </ul>
<p>cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compilazione della scheda tecnica.</li> </ul>		
<p><b>FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Operazioni di cassa.</li> <li>– Archiviazione e documentazione.</li> <li>– Promozione e vendita.</li> </ul>	<b>COMPETENZA: Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare disposizioni e metodiche per svolgere le comuni operazioni di carattere contabile e fiscale relative al rapporto con il cliente e al magazzino</li> <li>▪ Applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strumenti e modalità di pagamento</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche di promozione e di vendita</li> <li>▪ Tipologia di documenti contabili di base: (ricevute, fatture, bolle, ecc.), loro caratteristiche e procedure di emissione, registrazione e archiviazione</li> </ul>

Processo di lavoro – attività	OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO	
<b>DETERSIONE, TRATTAMENTI, TAGLIO E ACCONCIATURA</b>  <i>Attività:</i> - Preparazione e miscela prodotti - Applicazione prodotti - Risciacquo - Taglio - Acconciatura	<b>COMPETENZA: Eseguire detersione, trattamenti, tagli e acconciature di base.</b>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare procedure e metodiche per la predisposizione di prodotti cosmetici e tricologici sulla base delle loro caratteristiche chimiche, di azione e di risultato</li> <li>▪ Applicare tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo</li> <li>▪ Applicare tecniche di base per l'esecuzione di tagli e acconciature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principi fondamentali di tricologia</li> <li>▪ Strumenti e tecniche di taglio</li> <li>▪ Struttura anatomica del capello e della cute</li> <li>▪ Tecniche di detersione, colorazione e decolorazione dei capelli</li> <li>▪ Tipologia e funzionalità dei prodotti detergenti</li> <li>▪ Tipologie e tecniche di acconciatura</li> </ul>

# OSA tecnico-professionali comuni di Qualifica professionale relativi alle aree qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

<b>Obiettivi specifici di apprendimento delle competenze tecnico-professionali <u>comuni</u> alle diverse Figure/Indirizzi/Profili di Qualifica professionale</b>			
<b>AREE</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<b>Qualità</b>	Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità</li> <li>• Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza</li> <li>• Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità</li> <li>• Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttive e normative sulla qualità di settore</li> <li>• Principi ed elementi di base di un sistema qualità</li> <li>• Procedure attinenti al sistema qualità</li> <li>• Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti</li> <li>• Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità</li> </ul>
<b>Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale</b>	Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione</li> <li>• Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>• Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore</li> <li>• Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale</li> <li>• Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>• Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>• Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Nozioni di primo soccorso</li> <li>• Segnali di divieto e prescrizioni correlate</li> </ul>