

OSA TECNICO PROFESSIONALI REGIONE LOMBARDIA

relativi a figura ed indirizzo professionale

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

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

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

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

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