

# 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><b>PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pianificazione delle fasi di lavoro</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</b></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– assegnato.</li> <li>– Preparazione strumenti e attrezzature.</li> <li>– Verifica e manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature</li> <li>– Predisposizione e cura degli spazi di lavoro.</li> </ul>	<p>igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</p> <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>
	<p><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></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <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>
	<p><b>COMPETENZA: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</b></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p> <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>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p> <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>
	<p><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></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>ABILITA'</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CONOSCENZE</b></p>

	<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>
<b>ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL CLIENTE</b>  <i>Attività:</i> <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 cliente.</li> <li>– Compilazione della scheda tecnica.</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>
<b>FUNZIONAMENTO E PROMOZIONE DELL'ESERCIZIO</b>  <i>Attività:</i> <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>TRATTAMENTI ESTETICI</b>  <i>Attività:</i>  - Individuazione di caratteristiche e specificità. - Applicazione di linee cosmetiche. - Depilazione - Manicure	<b>COMPETENZA: Eseguire i trattamenti di base, individuando i prodotti cosmetici in funzione del trattamento da realizzare.</b>	
	<b>ABILITA'</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche per identificare i tipi cutanei e lo stato della pelle</li> <li>▪ Applicare procedure e metodiche per l'individuazione e la predisposizione di prodotti funzionali alle prestazioni ed ai trattamenti estetici eseguiti sulla superficie del corpo umani</li> <li>▪ Applicare tecniche di base per l'esecuzione di trattamenti estetici</li> </ul>	<b>CONOSCENZE</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caratteristiche e patologie dell'apparato tegumentario</li> <li>▪ Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia funzionali agli interventi</li> <li>▪ Modalità d'uso di strumenti manuali ed apparecchi elettromedicali di trattamento</li> <li>▪ Terminologia tecnica dei processi di trattamento estetico</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Massaggio estetico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>viso e corpo</li> <li>▪ Utilizzare in modo adeguato attrezzature meccaniche ed elettriche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipologia, composizione, modalità funzionali e di applicazione dei prodotti cosmetici e funzionali ai trattamenti estetici</li> <li>▪ Tipologie di trattamento estetico (purificante, dermocosmetici, tonificante, rilassante, <del>infedonante</del>)</li> </ul>
--	---	--

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

**Obiettivi specifici di apprendimento delle competenze tecnico-professionali comuni alle diverse Figure/Indirizzi/Profili di Qualifica professionale**

AREE	COMPETENZE	ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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>