

**MACROSETTORE**

**"SERVIZI ALLA PERSONA"**

**ACCONCIATORE**

# ACCONCIATORE

## COMPETENZE TRASVERSALI

Livello Base - prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprimersi in lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento e nelle situazioni più comuni di vita quotidiana.</li> <li>- Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali.</li> <li>- Accogliere e gestire la relazione con il cliente in modo efficace ed adeguato al contesto.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere e applicare le regole basilari della morfologia e della sintassi della lingua italiana.</li> <li>- Acquisire nuove conoscenze lessicali per migliorare il proprio repertorio di vocaboli.</li> <li>- Utilizzare in maniera efficace le diverse modalità dei processi comunicativi nei diversi contesti.</li> <li>- Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative;</li> <li>- Accogliere e gestire la relazione con il cliente in modo efficace ed adeguato al contesto.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esprimersi verbalmente in forma corretta attraverso l'applicazione delle principali regole lessicali e sintattiche;</li> <li>- esprimersi verbalmente in modo chiaro e adeguato al contesto lavorativo e saper argomentare;</li> <li>- distinguere i diversi stili di comportamento e di comunicazione;</li> <li>- definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo;</li> <li>- accogliere il cliente e gestire la relazione con lui in modo efficace.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le regole grammaticali della lingua italiana.</li> <li>- Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc.</li> <li>- Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>- Conoscere le principali tecniche di autopresentazione.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La lingua italiana: significato, morfologia, sintassi, le principali regole di costruzione della frase e del periodo.</li> <li>- I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...).</li> <li>- Comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>- Strategie di autopresentazione</li> <li>- La gestione della relazione con il cliente: l'accoglienza, l'attivazione di una relazione efficace e fiduciaria.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b></p> <p>Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b></p> <p>Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzare i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96).</li> <li>- Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza.</li> <li>- Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza.</li> <li>- Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscere ed interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- conoscere ed applicare le misure di prevenzione e protezione;</li> <li>- individuare ed analizzare i principali fattori di rischio;</li> <li>- effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio;</li> <li>- Adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro, nel rispetto delle disposizioni in vigore sulla sicurezza.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96)</li> <li>- Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda.</li> <li>- Conoscere gli elementi di primo soccorso.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo).</li> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro;</li> <li>- La differenza tra rischio e pericolo;</li> <li>- Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione.</li> <li>- Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza.</li> <li>- Elementi di primo soccorso.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
---	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Contrattualistica</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Servizi alla persona" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normative.</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista.</li> <li>- Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori e loro scopi in relazione al settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Il ruolo degli enti bilaterali, lo sviluppo dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti.</li> <li>- Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali;</li> <li>- distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto;</li> <li>- interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori;</li> <li>- distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato.</li> <li>- Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- L'inquadramento contrattuale.</li> <li>- La retribuzione.</li> <li>- Il CCNL di categoria.</li> <li>- Il contratto di apprendistato.</li> <li>- La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n.196/97, art.16;</li> <li>• Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03;</li> </ul> </li> <li>- Cenni sulla legislazione del settore "Servizi alla persona".</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 8 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>ADA</b></p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere ed usare correttamente gli strumenti di calcolo.</li> <li>- Risolvere situazioni problematiche in ambiti diversi con l'uso di appropriati strumenti matematici.</li> <li>- Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto.</li> <li>- Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Servizi alla persona".</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risolvere situazioni problematiche che richiedono moltiplicazioni e divisioni tra numeri naturali.</li> <li>- Comprendere significati delle frazioni e scritte diverse di un stesso numero (frazione decimale, numero decimale, percentuale)</li> <li>- Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione e del suo sistema competitivo.</li> <li>- Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari.</li> <li>- Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- svolgere correttamente le principali funzioni di calcolo e le diverse operazioni fra numeri naturali;</li> <li>- definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza) e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.);</li> <li>- definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali regole matematiche per svolgere funzioni di calcolo ed eseguire le diverse operazioni aritmetiche.</li> <li>- Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce.</li> <li>- Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione.</li> <li>- Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione;</li> <li>- Conoscere le principali caratteristiche del settore "Servizi alla persona" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moltiplicazioni e divisioni fra numeri naturali; numeri decimali e frazioni; percentuale<sup>1</sup>.</li> <li>- L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa.</li> <li>- L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno).</li> <li>- L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti);</li> <li>- Le caratteristiche del settore "Servizi alla persona" e delle imprese che ne fanno parte nella regione Liguria.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	--	--

<sup>1</sup> L'applicazione degli strumenti di calcolo sarà contestualizzata alle analisi organizzative ed economiche che verranno elaborate all'interno dell'UFC.  
Acconciatore

# ACCONCIATORE

## COMPETENZE TRASVERSALI

**Livello avanzato - prima annualità**

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali.</li> <li>- Comprendere e definire la propria collocazione nell'ambito di un sistema organizzativo;</li> <li>- Accogliere e gestire la relazione con il cliente in maniera efficace ed adeguata rispetto al contesto.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenire in prima persona nell'ambito di contesti comunicativi e decodificarli</li> <li>- Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative.</li> <li>- Conoscere e applicare le diverse tecniche di comunicazione scritta, orale, telefonica.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riconoscersi e riconoscere stili di comportamento;</li> <li>- sperimentare le tecniche apprese per migliorare le proprie abilità comunicative e mediare in modo proficuo le esigenze dell'interlocutore;</li> <li>- definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo.</li> <li>- accogliere e gestire la relazione con il cliente in maniera efficace ed adeguata rispetto al contesto.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc.</li> <li>- Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>- Conoscere le principali tecniche di autopresentazione;</li> <li>- Conoscere i meccanismi della comunicazione organizzativa.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...).</li> <li>- Comunicazione verbale e non verbale.</li> <li>- Strategie di autopresentazione;</li> <li>- La comunicazione organizzativa: caratteristiche, meccanismi, finalità.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria, simulazioni.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	--	---

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzare i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. 242/96).</li> <li>- Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza.</li> <li>- Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza.</li> <li>- Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscere ed interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- conoscere ed applicare le misure di prevenzione e protezione;</li> <li>- individuare ed analizzare i principali fattori di rischio;</li> <li>- effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio;</li> <li>- adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro nel rispetto delle disposizioni in vigore sulla sicurezza.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96)</li> <li>- Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda.</li> <li>- Conoscere gli elementi di primo soccorso.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro: destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo).</li> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Differenza tra rischio e pericolo;</li> <li>- Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione.</li> <li>- Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza.</li> <li>- Elementi di primo soccorso.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi e situazioni concrete, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio; comparazione di statistiche ufficiali e personali</p> <p>Nella percezione della grandezza dei rischi.</p>
--	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Contrattualistica</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Servizi alla persona" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normative.</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista.</li> <li>- Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori e loro scopi in relazione al settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Il ruolo degli enti bilaterali, lo sviluppo dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti.</li> <li>- Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali;</li> <li>- distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto;</li> <li>- interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori;</li> <li>- distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato.</li> <li>- Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- L'inquadramento contrattuale.</li> <li>- La retribuzione.</li> <li>- Il CCNL di categoria.</li> <li>- Il contratto di apprendistato.</li> <li>- La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n.196/97, art.16;</li> <li>• Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03.</li> </ul> </li> <li>- Cenni sulla legislazione del settore "Servizi alla persona".</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 8 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto.</li> <li>- Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare riferimento al settore "Servizi alla persona", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo (struttura - funzioni - ruoli) e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornire una definizione generale di organizzazione</li> <li>- Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari.</li> <li>- Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione.</li> <li>- Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individuando le principali variabili che lo caratterizzano.</li> <li>- Descrivere le principali condizioni di efficacia ed efficienza relative alle diverse risorse aziendali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa -produttività, efficacia ed efficienza- e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.);</li> <li>- definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative;</li> <li>- comprendere le caratteristiche strutturali del settore di riferimento ed individuarne gli elementi principali: comparti, elementi di sviluppo, il sistema dei processi produttivi.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce.</li> <li>- Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione.</li> <li>- Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione.</li> <li>- Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.);</li> <li>- Conoscere le caratteristiche peculiari del settore "Servizi alla persona" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa.</li> <li>- L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno).</li> <li>- L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti).</li> <li>- I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office.</li> <li>- L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, business plan, etc.);</li> <li>- le caratteristiche peculiari del settore "Servizi alla persona" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi. Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Analisi di casi.</p>
---	--	--	--

# ACCONCIATORE

## COMPETENZE TRASVERSALI

**Livello base - seconda annualità**

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppare le proprie abilità comunicative costruendo messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro.</li> <li>- Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzare i diversi supporti attraverso cui si può realizzare la comunicazione (cartacei, telefonici, informatici);</li> <li>- costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro;</li> <li>- mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro;</li> <li>- confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri;</li> <li>- gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera<sup>2</sup>.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione</li> <li>- Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici).</li> <li>- Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p>Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche della comunicazione.</li> <li>- Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul> <p><b>DURATA</b></p> <p>12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b></p> <p>Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. Esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b></p> <p>Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

<sup>2</sup>Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> <li>- Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona".</li> <li>- Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni;</li> <li>- identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive;</li> <li>- scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona";</li> <li>- partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.)</li> <li>- Il check up della sicurezza sul posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, filmati.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
---	---	--	---

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Contrattualistica</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione;</li> <li>- identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione;</li> <li>- elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro.</li> <li>- Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Conoscere la struttura di un curriculum vitae.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro.</li> <li>- I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale.</li> <li>- Il curriculum vitae in formato europeo.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 10 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche complesse.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interno della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Servizi alla persona", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Servizi alla persona", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche complesse.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Servizi alla persona", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali operazioni per realizzare rappresentazioni grafiche</li> <li>- Conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni statistiche.</li> <li>- Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese del macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.).</li> <li>- Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Servizi alla persona".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappresentazioni grafiche di gruppi di dati.</li> <li>- Dati e informazioni statistiche complesse</li> <li>- I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office.</li> <li>- L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, business plan, etc).</li> <li>- La qualità nel processo di lavoro.</li> <li>- La qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	---	--

## **ACCONCIATORE**

### **COMPETENZE TRASVERSALI**

**Livello avanzato - seconda annualità**

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro.</li> <li>- Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro;</li> <li>- mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro;</li> <li>- confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri;</li> <li>- gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera<sup>3</sup>.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione</li> <li>- Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici).</li> <li>- Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche della comunicazione.</li> <li>- Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

<sup>3</sup>Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> <li>- Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona".</li> <li>- Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni;</li> <li>- identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive;</li> <li>- scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona";</li> <li>- partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Servizi alla persona".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.)</li> <li>- Il check up della sicurezza sul posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio.</p>
---	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Contrattualistica</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione;</li> <li>- identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione;</li> <li>- elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro.</li> <li>- Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione.</li> <li>- Conoscere la struttura di un curriculum vitae</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro.</li> <li>- I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale.</li> <li>- Il curriculum vitae in formato europeo</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 10 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> <li>- Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> <li>- Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> <li>- Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le funzioni e i ruoli aziendali.</li> <li>- Conoscere la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza.</li> <li>- Conoscere il concetto di cultura organizzativa.</li> <li>- Conoscere i concetti di qualità nel processo di lavoro e nel prodotto/servizio.</li> <li>- Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Servizi alla persona".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzioni e ruoli aziendali.</li> <li>- Cultura organizzativa e aziendale; le ricadute della cultura aziendale all'interno dell'impresa.</li> <li>- La qualità nel processo di lavoro.</li> <li>- La qualità del prodotto/servizio.</li> <li>- Indicatori di qualità del macrosettore "Servizi alla persona".</li> <li>- La soddisfazione del cliente: analisi e misurazione.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...) Analisi di casi.</p>
--	--	---	---

# ACCONCIATORE

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

**prima annualità**

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Accoglienza del cliente"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Creare un rapporto "empatico" con il cliente, interpretandone i bisogni sia espliciti che latenti ed operandosi per la loro soddisfazione</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente</li> <li>• Prendere in consegna gli eventuali indumenti e oggetti personali</li> <li>• Consegnare gli indumenti protettivi</li> <li>• Accompagnare il cliente nella sala d'attesa</li> <li>• Guidare il cliente verso le specifiche aree di lavoro del negozio</li> <li>• Ricapitolare i processi ed i trattamenti realizzati sul cliente per la fatturazione</li> <li>• Riconsegnare gli eventuali indumenti e oggetti personali</li> <li>• Accompagnare il cliente all'uscita</li> <li>• Consegnare un proprio biglietto da visita</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere e interpretare i bisogni e i desideri del cliente, anche decifrandone i messaggi non verbali</li> <li>• Produrre idee originali nello scambio con il cliente</li> <li>• Cogliere implicazioni nuove nello scambio con il cliente e nelle situazioni che si vengono a creare</li> <li>• Selezionare idee adatte allo scopo di soddisfare il cliente</li> <li>• Promuovere l'immagine aziendale attraverso la propria professionalità</li> <li>• Compilare, aggiornare e archiviare la scheda informativa cliente</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le procedure per l'accoglienza del cliente e le tecniche per il loro utilizzo</li> <li>• Conoscere le principali forme di comunicazione da adottare nel contesto di lavoro</li> <li>• Cogliere i segnali del cliente su cui orientare le idee di innovazione</li> <li>• Monitorare e misurare gli effetti di ogni innovazione introdotta</li> <li>• Creare un archivio di informazioni che permetta di verificare i fattori che producono soddisfazione</li> <li>• Conoscere il linguaggio tecnico di base (anche in lingua straniera)</li> <li>• Conoscere la peculiarità dei prodotti in vendita nel negozio per guidare i clienti nella scelta</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il cliente (caratteristiche socio-demografiche, bisogni impliciti, espliciti e latenti, modalità d'interazione, comportamento d'acquisto, etc.)</li> <li>• Il processo di accoglienza (le fasi, i ruoli coinvolti, gli elementi di supporto)</li> <li>• L'analisi e la valutazione della qualità attesa e percepita</li> <li>• Informatica di base e office automation: come creare un semplice database informativo dei clienti</li> <li>• Vocaboli e fraseologie elementari della lingua inglese necessari all'accoglienza di eventuali clienti esteri (anche in considerazione dei flussi turistici).</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 38 ore, di cui: 26 aula 6 autoformazione assistita 6 laboratorio o azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>Laboratorio: osservazione diretta o realizzazione delle tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto operativo.</p> <p>Autoformazione assistita: ricerca attiva tramite INTERNET. Approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Giochi di ruolo</p>
---	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Gestione dell'ambiente di lavoro e della propria persona"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Mantenere l'ordine nei locali gestendo i presidi di igienizzazione degli stessi e della propria persona</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulire i locali</li> <li>• Mantenere l'ordine nei locali</li> <li>• Rispettare le norme igieniche personali</li> <li>• Gestire i presidi per gli strumenti di sanificazione dei locali e della persona</li> <li>• Creare un ambiente esteticamente piacevole e fonte di benessere</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare costantemente la pulizia nei locali di lavoro attraverso l'utilizzo di prodotti (detersivi, detergenti...) necessari a tale funzione</li> <li>• Mantenere l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro</li> <li>• Curare il proprio aspetto fisico attraverso il rispetto delle principali norme di igiene personale</li> <li>• Utilizzare e presidiare i principali strumenti di sanificazione dei locali e della persona</li> <li>• Sviluppare comportamenti che trasmettano la cura per le cose e le persone</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche chimiche dei prodotti utilizzati per la pulizia dei locali</li> <li>• Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe)</li> <li>• Conoscere le nozioni base di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici)</li> <li>• Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione</li> <li>• Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali)</li> <li>• Conoscere le peculiarità e le modalità di utilizzo dei presidi necessari alla sanificazione dei locali e della propria persona</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La logistica del salone (mappatura di aree/postazioni di lavoro, fasi di processo, attrezzature, strumenti e materiali)</li> <li>• Nozioni di igiene degli ambienti e della persona</li> <li>• Organizzazione dell'ambiente di lavoro</li> <li>• Strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>• Aspetti peculiari delle norme HACCP</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 34 ore, di cui 18 aula 10 autoformazione assistita 6 laboratorio o azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Laboratorio: osservazione diretta o realizzazione delle tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto operativo.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta relativamente alla parte tecnica/normativa</p>
---	---	---	---

# ACCONCIATORE

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

**seconda annualità**

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Gestione di attrezzature e strumenti di lavoro"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Predisporre e controllare le attrezzature e gli strumenti di lavoro individuati, in modo da assicurarne la disponibilità all'interno del negozio</p> <p style="text-align: center;"><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Predisporre e controllare le apparecchiature e gli strumenti in negozio o in laboratorio, assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno</u></li> <li>• <u>Eeguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti</u></li> <li>• <u>Svolgere, ad apertura e chiusura dell'attività, le operazioni di preparazione e ripristino delle diverse aree/postazioni di lavoro</u></li> <li>• Provvedere all'eventuale manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione)</u></li> <li>• <u>Individuare i rischi connessi all'utilizzo delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro adottando i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli</u></li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la disposizione logica di attrezzature, strumenti e materiali di supporto</li> <li>• Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri e virus)</li> <li>• Conoscere le nozioni base di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici organici ed inorganici; etc.)</li> <li>• Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione</li> <li>• Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (tossicità di sostanze usate e inquinamento ambientale causato dalle stesse, etc.)</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La logistica del salone (mappatura di aree/postazioni di lavoro, fasi di processo, attrezzature, strumenti e materiali)</li> <li>• Le attrezzature e gli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione)</li> <li>• I principali prodotti cosmetici (terminologia, caratteristiche, proprietà, uso, conservazione)</li> <li>• L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione)</li> <li>• Norme igieniche sul corretto utilizzo di attrezzature e strumenti</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Lavaggio"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Conoscere e applicare correttamente la tecnica del lavaggio, avendo cura del comfort e del benessere del cliente</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurarsi che il cliente assuma una posizione corretta e confortevole</li> <li>• Effettuare la diagnosi della cute e del capello</li> <li>• Scegliere opportunamente i prodotti (shampoo, balsamo, ristrutturante, etc.)</li> <li>• Fornire al cliente opportuni consigli circa i trattamenti più adatti al tipo di cute/capello, eventualmente promuovendone l'acquisto</li> <li>• Effettuare un corretto lavaggio (massaggio, temperatura dell'acqua, quantità, tempi di posa)</li> <li>• Tamponare e pettinare</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Conoscere ed utilizzare le apparecchiature e gli strumenti specifici del lavaggio</u></li> <li>• Conoscere ed utilizzare i prodotti cosmetici specifici del lavaggio (shampoo, balsami, ristrutturanti, etc.)</li> <li>• Conoscere i rischi connessi all'utilizzo di apparecchiature, strumenti e prodotti cosmetici ed adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli</li> <li>• Presentare adeguatamente i prodotti cosmetici utilizzati, sì da incentivarne l'acquisto</li> <li>• Tutelare il benessere del cliente, creando un ambiente fisico e relazionale di massimo comfort e relax</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere elementi di chimica (principali elementi chimici; principali sostanze chimiche: <math>H_2O</math>, <math>H_2O_2</math>, <math>NH_3</math>, acidi, basi, sali; il <math>pH</math>: ambiente acido, basico e neutro; conoscenza delle caratteristiche chimiche dei prodotti usati durante il "lavaggio": shampoo, balsami, ristrutturanti, etc.)</li> <li>• Conoscere le nozioni base di citologia e di istologia (la cellula, i tessuti - epiteliale, connettivo, etc.) e sui ricettori (ricettori cutanei, tattili, termici, algocettori, etc.)</li> <li>• Conoscere le caratteristiche della cute (epidermide, derma, tessuto sottocutaneo, annessi cutanei, struttura del pelo, ghiandole cutanee, vasi e nervi della cute, etc.)</li> <li>• Conoscere la struttura e la fisiologia del capello</li> <li>• Conoscere alcuni elementi di biochimica con particolare riferimento alle <math>\alpha</math>-cheratine</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di lavaggio (fasi, operazioni, tempi, modalità di controllo)</li> <li>• Analisi della cute e del capello: caratteristiche fisiologiche ed eventuali stati patologici - come riconoscerli e trattarli</li> <li>• I principali prodotti cosmetici e curativi da utilizzare nella fase di lavaggio</li> <li>• Preparazione e manutenzione del lavateste</li> <li>• Tecniche di vendita</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 3 azienda di provenienza 4 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Messa in piega"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Realizzare un'acconciatura in sintonia con i lineamenti del volto e con lo stile personale del cliente, nel rispetto delle sue richieste</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneggiare abilmente gli strumenti per asciugatura e messa in piega (manualità)</li> <li>• Aggiornarsi costantemente rispetto alle nuove tendenze</li> <li>• Consigliare un'acconciatura in sintonia con i lineamenti del volto e lo stile personale del cliente</li> <li>• Valutare il livello di soddisfazione da parte del cliente</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere gli strumenti di lavoro con particolare riferimento a quelli specifici per asciugatura (phon, diffusore, lampada UV, casco) e messa in piega (spazzole tradizionali, termiche, pettini, bigodini, piastra termica, etc)</li> <li>• Diagnosticare preventivamente la tipologia del capello per scegliere gli strumenti di asciugatura e messa in piega più idonei</li> <li>• Individuare e proporre diversi tipi di messa in piega adatti al cliente, anche in riferimento alle nuove tendenze</li> <li>• Individuare e realizzare un'acconciatura potenzialmente adatta a soddisfare le esigenze del cliente</li> <li>• Saper scegliere e utilizzare qualitativamente e quantitativamente i prodotti di supporto alla messa in piega (schiume fissative, spray volumizzanti, gel, lacche, spray lucidanti, etc.)</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche della cute (epidermide, derma, tessuto sottocutaneo, annessi cutanei, struttura del pelo, ghiandole cutanee, vasi e nervi della cute)</li> <li>• Conoscere la struttura e fisiologia del capello</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b> Analisi del processo di lavorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di preparazione</li> <li>• Predisposizione ed uso corretto degli strumenti</li> <li>• Tecniche di esecuzione</li> <li>• Tecniche di rifinitura</li> </ul> <p>Educazione estetica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipi di linee</li> <li>• Rapporto linea/volto cliente</li> </ul> <p>Le nuove tendenze moda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Come aggiornare le proprie competenze attraverso la lettura di riviste specializzate, visite a saloni espositivi del settore, partecipazione a sfilate di moda, etc.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 10 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 2 azienda di provenienza 4 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Passaggio colore"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Ottenerne una colorazione uniforme della capigliatura attraverso una distribuzione omogenea della tinta</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare i guanti e gli indumenti protettivi per evitare reazioni allergiche alla pelle delle mani</li> <li>• Predisporre e far indossare al cliente gli indumenti e gli accessori necessari per una corretta protezione della pelle e degli abiti dagli elementi chimici contenuti nel prodotto</li> <li>• Eseguire correttamente le separazioni e le divisioni della capigliatura funzionali ad una completa ed omogenea distribuzione del prodotto</li> <li>• Eseguire una corretta distribuzione del prodotto, avendo particolare cura delle zone che necessitano di una maggior attenzione</li> <li>• Rispettare i tempi di posa del prodotto</li> <li>• Verificare costantemente l'andamento del processo</li> <li>• Eseguire correttamente le operazioni di risciacquo</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere e predisporre gli indumenti protettivi</li> <li>• Scegliere ed utilizzare i cosmetici e le creme antiallergiche necessarie per prevenire eventuali reazioni allergiche dovute all'uso della tinta</li> <li>• Suddividere correttamente la capigliatura in riferimento al tipo e alla quantità di capelli del cliente</li> <li>• Controllare costantemente l'andamento del processo lavorativo rispettando i tempi necessari per l'ottenimento di un risultato positivo</li> <li>• Risciacquare la testa verificando la riuscita del processo prestando particolare attenzione all'efficacia di tale trattamento</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche della cute (epidermide, derma, tessuto sottocutaneo, annessi cutanei, struttura del pelo, ghiandole cutanee, vasi e nervi della cute)</li> <li>• Conoscere la struttura e la fisiologia del capello</li> <li>• Conoscere gli effetti chimico-fisici della colorazione sul capello</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b> Analisi del processo di lavorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della tipologia del capello</li> <li>• Separazione e divisione delle ciocche</li> <li>• Operazioni di risciacquo</li> </ul> <p>I cosmetici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione degli elementi chimici che compongono le tinte</li> <li>• Modalità di applicazione</li> <li>• Tecniche e metodi per un corretto uso delle tinte e relativi tempi di posa</li> <li>• Le creme antiallergiche</li> </ul> <p>Gli indumenti protettivi</p> <p><b>DURATA</b> 8 ore, di cui 2 aula 2 autoformazione assistita 2 azienda di provenienza 2 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Preparazione colore"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Realizzare, su indicazione del titolare, una miscela di colore uniforme rispettando le tabelle di riferimento e le richieste del cliente</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare una corretta diagnosi del capello e del relativo grado di assorbimento del colore</li> <li>• Preparare la miscela</li> <li>• Effettuare il test di sensibilità allergica</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione della cute e degli abiti</li> <li>• Utilizzare correttamente tutti gli strumenti necessari all'ottimizzazione della colorazione</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticare correttamente il capello in funzione dell'assorbimento e della tenuta del colore</li> <li>• Predisporre i prodotti necessari per la miscela</li> <li>• Predisporre e utilizzare correttamente gli strumenti necessari</li> <li>• Compilare, aggiornare ed archiviare la scheda informativa del cliente</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere elementi di chimica (H<sub>2</sub>O, composti dello zolfo, etc.)</li> <li>• Elementi di microbiologia (batteri e virus)</li> <li>• Conoscere i cenni di immunologia (antigeni ed anticorpi; il processo di immunizzazione; le allergie)</li> <li>• Conoscere elementi di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici organici ed inorganici, etc.)</li> <li>• Conoscere elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali; patologie da radiazioni UV e ionizzanti; tossicità di sostanze usate e inquinamento ambientale causato dalle stesse)</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b> Analisi del processo di lavorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione degli strumenti necessari alla preparazione della miscela</li> <li>• Scelta e predisposizione dei prodotti chimici necessari all'ottenimento della miscela</li> <li>• Preparazione della miscela</li> <li>• Predisposizione del test allergico</li> <li>• Informatica di base e office automation: come creare un semplice database informativo dei clienti</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 10 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza 2 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: utilizzo di CD-ROM, laboratori virtuali (FIRST CLASS) e ricerca attiva tramite INTERNET. Approfondimenti individuali tramite lettura di dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Permanente</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Realizzare, in affiancamento al titolare, il processo completo di montaggio e applicazione liquidi per il fissaggio permanente, salvaguardando la cute e il capello del cliente</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare una corretta diagnosi del capello e del relativo grado di assorbimento della cute</li> <li>• Preparare gli specifici prodotti: liquidi, acidi, etc.</li> <li>• Effettuare il test di sensibilità allergica</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione della cute e degli abiti</li> <li>• Preparare e utilizzare le utilities (bigodini, cartine, etc.)</li> <li>• Applicare correttamente il liquido</li> <li>• Valutare e verificare i tempi di posa e di assorbimento</li> <li>• Usare appropriatamente le apparecchiature per ottimizzare il risultato</li> <li>• Applicare correttamente il fissatore</li> <li>• Eseguire correttamente le operazioni di risciacquo</li> <li>• Effettuare correttamente la "sbigodinatura"</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticare preventivamente la tipologia del capello per scegliere gli strumenti ed i prodotti più idonei</li> <li>• Scegliere e predisporre i prodotti necessari al processo lavorativo</li> <li>• Preparare il test di sensibilità allergica</li> <li>• Scegliere e predisporre gli indumenti e di protezione del cliente (copri abiti in plastica) e delle proprie mani (guanti)</li> <li>• Scegliere e predisporre gli strumenti necessari al processo lavorativo</li> <li>• Distribuire omogeneamente il liquido per la permanente sui capelli</li> <li>• Individuare e monitorare i tempi necessari per un'adeguata resa della permanente</li> <li>• Individuare le ciocche di capelli che devono essere sbigodinate preventivamente</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere gli elementi tricotologia</li> <li>• Conoscere elementi di chimica (principali elementi chimici; principali sostanze chimiche: H<sub>2</sub> O, H<sub>2</sub> O<sub>2</sub>, NH<sub>3</sub>, acidi, basi, sali; il pH: ambiente acido, basico e neutro; conoscenza delle caratteristiche chimiche dei prodotti usati durante il "lavaggio": shampoo, balsami, ristrutturanti, etc.; conoscenza delle caratteristiche chimiche dei prodotti usati per tintura e permanente)</li> <li>• Conoscere elementi di biochimica: catalizzatori (enzimi)</li> <li>• Conoscere elementi di microbiologia (batteri e virus)</li> <li>• Conoscere alcuni cenni di immunologia (antigeni ed anticorpi; il processo di immunizzazione; le allergie)</li> <li>• Conoscere le nozioni di igiene (apparecchiature U.V.)</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b> Analisi del processo di lavorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione dei prodotti (liquidi, acidi, fissatori)</li> <li>• Effettuazione del test di sensibilità allergica</li> <li>• Scelta degli indumenti adeguati per la protezione della cute e degli abiti</li> <li>• Utilizzo delle utilities</li> </ul> <p>I prodotti per la permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli elementi chimici costituenti i liquidi per la permanente</li> <li>• Resa dei liquidi sul capello</li> <li>• Tempi di posa necessari all'ottenimento di un buon risultato</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 14 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 6 azienda di provenienza 4 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: utilizzo di CD-ROM, laboratori virtuali (FIRST CLASS) e ricerca attiva tramite INTERNET. Approfondimenti individuali tramite lettura di dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	---	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Taglio base"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Supportare adeguatamente il titolare nel processo di taglio</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere gli opportuni strumenti di lavoro (forbici, rasoi, etc.)</li> <li>• Predisporre in modo opportuno gli strumenti di lavoro sopraindicati</li> <li>• Scegliere e predisporre gli indumenti copri abito da far indossare al cliente</li> <li>• Predisporre correttamente gli strumenti di lavoro che vengono richiesti man mano dal titolare</li> <li>• Realizzare (in affiancamento) il taglio "linea orizzontale"</li> <li>• Aiutare il cliente nella restituzione degli indumenti protettivi facendo attenzione agli abiti del cliente</li> <li>• Eliminare eventuali capelli residui dal viso e dagli abiti del cliente facendo uso di apposite spazzole</li> <li>• Ripulire adeguatamente la zona di lavoro</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere gli opportuni strumenti di lavoro (forbici, rasoi, etc.)</li> <li>• Scegliere e predisporre gli indumenti necessari al processo lavorativo</li> <li>• Scegliere gli strumenti di lavoro che vengono richiesti man mano dal titolare</li> <li>• Conoscere le tecniche del taglio "linea orizzontale"</li> <li>• Conoscere e utilizzare gli strumenti necessari alla ripulitura degli abiti e della cute del cliente</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la tecnica del taglio (preparazione - esecuzione - rifinitura)</li> <li>• Conoscere elementi di geometria (angoli e simmetrie)</li> <li>• Conoscere elementi di igiene: la sterilizzazione, le malattie infettive, il contagio, la manutenzione degli strumenti potenziali portatori di contagio</li> <li>• Conoscere elementi di microbiologia: le cellule, i recettori, l'analisi del capello</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b> Analisi del processo di lavorazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli strumenti di lavoro</li> <li>• Preparazione degli strumenti necessari al processo lavorativo</li> <li>• Corretta posizione di lavoro</li> <li>• Affinamento della manualità</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 15 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 7 azienda di provenienza 4 azienda/centro pilota</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: utilizzo di CD-ROM, laboratori virtuali (FIRST CLASS) e ricerca attiva tramite INTERNET. Approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni</p> <p>Azienda/Centro pilota: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	--	---