



Allegato 1

Riepilogo Qualificazioni Professionali Repertorio

Settore Economico Professionale

SERVIZI PER LA PERSONA

- 1. Acconciatore**
- 2. Massaggiatore estetico**
- 3. Operatore di tatuaggio e piercing**
- 4. Responsabile tecnico di tinto lavanderia**

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

<i>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹</i>	
<i>Servizi per la persona</i>	
Processo	Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura
Sequenza di processo	Erogazione di trattamenti di acconciatura
Area di Attività	ADA 2.1 : Servizi di acconciatura della persona (barbieri e parrucchieri)
Qualificazione regionale	Acconciatore
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.3.1.1 Parrucchieri e barbieri 8.4.3.1.0 Garzoni di barbieri, di parrucchiere, manicure ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.3.1.0 Acconciatori
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96.02.0 Servizi degli acconciatori, manicure, pedicure e trattamenti estetici 96.02.01 Servizi dei saloni di barbieri e parrucchiere
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'acconciatore si occupa della pulizia e dell'aspetto estetico dei capelli e della barba, effettuando lavaggi, tagli, acconciature ed altri tipi di trattamento quale colorazione, permanente, stiratura, decolorazione, applicazione di extension ecc., sulla base delle richieste del cliente ed utilizzando tecniche, attrezzature e prodotti in linea con le tendenze più innovative. Applica, inoltre, trattamenti cosmetici per capelli rispondenti alle diverse peculiarità tricologiche ed è in grado di suggerire al cliente comportamenti e prodotti (non farmaceutici) atti a preservare e/o recuperare il benessere della capigliatura e del cuoio capelluto. Garantisce la sicurezza e l'igiene dei trattamenti eseguiti e mantiene i locali in cui esercita e la strumentazione che adopera in perfetta efficienza e pulizia. Si occupa, generalmente anche degli aspetti amministrativi della sua attività. Nello svolgimento del suo lavoro si relaziona con il cliente con il quale tende a stabilire un rapporto di fiducia.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba	
Risultato atteso Capello, cuoio capelluto e barba analizzati da un punto di vista strutturale e funzionale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • esporre dettagliatamente al cliente gli elementi emersi dall'analisi e le caratteristiche e i risultati dei vari trattamenti • Identificare la struttura anatomica del capello, del cuoio capelluto e della barba • riconoscere eventuali alterazioni ed anomalie del capello (fragilità, opacità, ecc.) del cuoio capelluto (forfora, dermatiti, ecc.) e della barba • selezionare il trattamento o i trattamenti più adeguati alle necessità rilevate dall'analisi e alle richieste del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di anatomia e fisiologia umana • elementi di dermatologia • modalità d'utilizzo delle apparecchiature professionali per la rilevazione delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba • principali alterazioni e anomalie del capello, del cuoio capelluto e della barba • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi fondamentali di tricologia • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

<ul style="list-style-type: none"> utilizzare apparecchiature professionali per la rilevazione delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba 	<ul style="list-style-type: none"> comportamento (generali e specifiche) struttura anatomica del capello e della cute tecniche di comunicazione efficace
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Analisi delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba.</p> <p>Capello, cuoio capelluto e barba analizzati da un punto di vista strutturale e funzionale.</p>	<p>Le operazioni di analisi delle caratteristiche del capello, del cuoio capelluto e della barba.</p>	<p>Riconoscimento delle alterazioni e delle anomalie del capello, del cuoio capelluto e della barba; individuazione del trattamento adeguato alle necessità rilevate.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<p>COMPETENZA N. 2 - Titolo Consulenza al cliente sui trattamenti estetici per capelli e barba da realizzare</p>	
<p>Risultato atteso Trattamenti da realizzare individuati; prodotti da consigliare al cliente individuati</p>	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> comunicare al cliente i suggerimenti sui trattamenti e i prodotti più adeguati in modo chiaro ed esaustivo identificare le soluzioni adeguate alle esigenze del cliente in funzione delle sue caratteristiche morfologiche e anatomiche, delle caratteristiche dei capelli/della barba, nonché dei canoni estetici in uso impiegare software di rendering del trattamento suggerire al cliente l'utilizzo (anche autonomo) di prodotti cosmetici adatti alle sue esigenze 	<ul style="list-style-type: none"> canoni e stili estetici, mode caratteristiche dei prodotti cosmetici per il trattamento dei capelli e della barba elementi di anatomia e fisiologia umana elementi di dermatologia elementi di estetica del viso funzionamento di software per rendering principali alterazioni e anomalie del capello, del cuoio capelluto e della barba Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza principi fondamentali di tricologia Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) struttura anatomica del capello e della cute tecniche di comunicazione efficace

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Consulenza al cliente sui trattamenti estetici per capelli e barba da realizzare.</p> <p>Trattamenti da realizzare individuati; prodotti da consigliare al cliente individuati.</p>	<p>Le operazioni di consulenza al cliente sui trattamenti estetici per capelli e barba da realizzare.</p>	<p>Individuazione dei trattamenti più adeguati da realizzare e dei prodotti più adatti alle esigenze del cliente e relativa comunicazione efficace al cliente.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Messa in piega e acconciatura estetica	
Risultato atteso Messa in piega ed acconciatura rispondenti alle caratteristiche d'aspetto, alle specificità stilistiche richieste dal cliente ed alla tipologia di evento	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare tecniche per l'applicazione di parrucche ed extension • applicare modelli per acconciature raccolte e con intrecci e/o utilizzando applicazioni, posticci, ecc. • applicare tecniche per l'esecuzione di acconciature • rilevare eventuali reazioni anomale causate dall'applicazione di prodotti cosmetici e tricologici (reazioni allergiche, di ipersensibilità, ecc.) • utilizzare apparecchiature professionali e prodotti per la messa in piega e acconciatura 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di anatomia e fisiologia umana • nozioni di allergologia • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura anatomica del capello e della cute • tecniche per l'applicazione di parrucche ed extension • tipologia e funzionalità dei prodotti e delle attrezzature per la messa in piega e l'acconciatura • tipologie e tecniche di acconciatura

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Messa in piega e acconciatura estetica. Messa in piega ed acconciatura rispondenti alle caratteristiche d'aspetto, alle specificità stilistiche richieste dal cliente ed alla tipologia di evento.	Le operazioni di messa in piega e acconciatura estetica.	Corretta esecuzione delle tecniche di messa in piega e acconciatura del capello e della barba.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Predisposizione e applicazione ai capelli di trattamenti cosmetici e tricologici	
Risultato atteso Capelli e barba sottoposto a trattamenti tecnici e tricologici adeguati alla tipologia di capello e all'obiettivo stilistico	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare procedure per la predisposizione e l'applicazione di prodotti cosmetici e tricologici • rilevare eventuali reazioni anomale causate dall'applicazione di prodotti cosmetici e tricologici (reazioni allergiche, di ipersensibilità, ecc.) • utilizzare apparecchiature professionali necessarie alla realizzazione di trattamenti cosmetici e tricologici 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti per la realizzazione dei trattamenti tecnici (bigodini, cartine, spatole, forcine, ecc.) • cosmetologia • elementi di chimica • elementi di dermatologia • nozioni di allergologia • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi fondamentali di tricologia • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di detersione, colorazione e decorazione dei capelli • tipologia e caratteristiche dei prodotti cosmetici per il trattamento dei capelli



	<ul style="list-style-type: none"> tipologia e caratteristiche dei prodotti detergenti
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisposizione e applicazione ai capelli di trattamenti cosmetici e tricologici. Capelli e barba sottoposto a trattamenti tecnici e tricologici adeguati alla tipologia di capello e all'obiettivo stilistico.	Le operazioni di predisposizione e applicazione ai capelli di trattamenti cosmetici e tricologici.	Corretta applicazione dei trattamenti tecnici e tricologici individuati; corretta applicazione delle tecniche di distribuzione dei prodotti detergenti e risciacquo.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Predisposizione, igiene e sicurezza di spazi e attrezzature	
Risultato atteso Strumenti e spazi adeguatamente predisposti e mantenuti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia applicare procedure e tecniche di approntamento e impostazione di attrezzature professionali applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro applicare protocolli di disinfezione e sterilizzazione effettuare operazioni di manutenzione ordinaria di attrezzature professionali 	<ul style="list-style-type: none"> caratteristiche e funzionamento delle apparecchiature professionali elementi di ergonomia Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza procedure di manutenzione delle attrezzature professionali e degli strumenti di lavoro protocolli di sterilizzazione e dispositivi igienico sanitari nei processi di servizio alla persona Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di igiene, pulizia e riordino

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisposizione, igiene e sicurezza di spazi e attrezzature. Strumenti e spazi adeguatamente predisposti e mantenuti.	Le operazioni di predisposizione, igiene e sicurezza di spazi e attrezzature.	Corretta esecuzione delle operazioni di predisposizione, manutenzione e cura di spazi e attrezzature.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo Taglio dei capelli e della barba	
Risultato atteso Taglio dei capelli conforme alla morfologia viso - corpo ed alla specificità concordate con il cliente	
Abilità	Conoscenze



<ul style="list-style-type: none"> • applicare le regole geometriche (separazioni dei capelli in senso verticale, orizzontale, diagonale) nell'esecuzione del taglio dei capelli • applicare regole geometriche nell'esecuzione del taglio della barba • identificare gli strumenti di taglio idonei al risultato da raggiungere • utilizzare in sicurezza gli strumenti di taglio identificati 	<ul style="list-style-type: none"> • canoni e stili estetici, mode • Geometria dei volumi e delle forme • modalità di abbinamento fisionomia - acconciatura • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strumenti e tecniche di taglio • tecniche e strumenti per il trattamento della barba
---	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Taglio dei capelli e della barba. Taglio dei capelli conforme alla morfologia viso - corpo ed alla specificità concordate con il cliente.	Le operazioni di Taglio dei capelli e trattamento estetico della barba.	Individuazione della tipologia di taglio adeguato alle caratteristiche del cliente; corretta esecuzione del taglio dei capelli e della barba.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<u>Servizi per la persona</u>	
Processo	Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione dei servizi di trattamento estetico
Area di Attività	ADA 1.2 : Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico
Qualificazione regionale	Massaggiatore estetico
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.3.1.2 Estetisti 8.4.3.1.0 Garzoni di barbiere, di parrucchiere, manicure ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.3.3.0 Massaggiatori ed operatori termali
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali) 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza 96.02.03 Servizi di manicure e pedicure 96.09.02 Attività di tatuaggio e piercing
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il massaggiatore estetico pratica massaggi atti a favorire il benessere psico-fisico della persona ed a migliorarne l'aspetto: con l'applicazione delle diverse tecniche facilita il rilassamento muscolare, la distensione e la tonificazione del corpo. In base al tipo di scuola frequentata può applicare tecniche diverse (massaggio shiatsu, ayurvedico, tuina, ku-nye, lomi...). A prescindere dal metodo di riferimento, lo svolgimento della sua attività principale, il massaggio, comprende una serie di compiti e procedure caratteristiche quale, ad esempio, la predisposizione del "setting", ossia la creazione di un ambiente confortevole e tranquillo utile a favorire il rilassamento con musica di sottofondo, candele, eventuali incensi o diffusori aromatici e fontane ad acqua. Di solito non si avvale di strumenti particolari e interviene direttamente con le mani sul corpo del cliente. Quando la tecnica adottata lo prevede, applica olii, unguenti, cosmetici, elettrostimolatori, fino all'uso di materiali naturali come fanghi, alghe, pietre calde, bastoncini di legno.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di curare l'allestimento degli spazi e delle attrezzature per i trattamenti estetici	
Risultato atteso	
Postazione di lavoro attrezzata, accogliente e rispondente ai dispositivi igienico-sanitari	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di allestimento degli ambienti per i trattamenti estetici • Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti • Applicare tecniche di verifica funzionamento apparecchi per i trattamenti estetici • Utilizzare strumentazione per l'igienizzazione degli strumenti (parrucchiere-estetista) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature e apparecchi per i trattamenti estetici • Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di curare l'allestimento degli spazi e delle attrezzature per i trattamenti estetici. Postazione di lavoro attrezzata, accogliente e rispondente ai dispositivi igienico-sanitari.	Le operazioni di allestimento degli spazi e delle attrezzature per i trattamenti estetici.	Organizzazione degli spazi di lavoro; sterilizzazione degli strumenti; manuali e disinfezione delle apparecchiature; ambientazione delle postazioni di lavoro in linea con la tipologia di trattamento; regolazione delle attrezzature sulla base degli specifici trattamenti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Essere in grado di praticare il massaggio estetico	
Risultato atteso Trattamenti rispondenti alle richieste del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di digitopressione • Applicare tecniche di drenaggio linfatico • Applicare tecniche di massaggio antistress corpo • Applicare tecniche di massaggio estetico • Applicare tecniche di massaggio viso • Utilizzare apparecchiature elettromeccaniche per massaggio (estetico-sportivo) • Utilizzare prodotti per il massaggio estetico 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di anatomia umana • Elementi di dermatologia • Elementi di dietologia • Elementi di fisiologia • Elementi di igiene personale • Norme igieniche nel massaggio • Prodotti per il massaggio estetico

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di praticare il massaggio estetico. Trattamenti rispondenti alle richieste del cliente.	Le operazioni di pratica del massaggio estetico.	Stabilire ed applicare manovre manuali e sequenze operative di massaggio necessarie per il trattamento estetico; differenziare le manovre manuali calibrandone l'intensità in ragione della zona del corpo e del problema estetico da trattare; verificare i risultati estetici raggiunti al termine del ciclo di sedute prestabilito.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
<u>Servizi per la persona</u>	
Processo	Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione dei servizi di trattamento estetico
Area di Attività	ADA 1.3 : Realizzazione di tatuaggi e trucco permanente ADA 1.4: Realizzazione di piercing
Qualificazione regionale	Operatore di tatuaggio e piercing
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.3.1.2 Estetisti Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.4.3.2.0 Estetisti e truccatori Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96.02.02 Servizi degli istituti di bellezza 96.02.03 Servizi di manicure e pedicure 96.04.10 Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali) 96.09.02 Attività di tatuaggio e piercing
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore di tatuaggio e piercing esegue trattamenti di abbellimento del corpo mediante l'impuntura dello strato superiore della pelle e la successiva iniezione di pigmenti colorati e l'applicazione su cute o mucose di anelli, metalli o gioielli. Nell'esecuzione delle proprie attività utilizza tecniche, dispositivi e prodotti specifici di carattere estetico; a garanzia della salute del cliente applica i protocolli di disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed opera nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi previste dalla normativa di riferimento.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Eseguire il piercing, nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi	
Risultato atteso	
Piercing eseguito nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare tecniche di trattamento della ferita da piercing • Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione di piercing • Utilizzare tecniche di esecuzione di piercing • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di gioielli, metalli e pietre per piercing • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Elementi di igiene applicata • Materiali e strumenti da perforazione e da decoro • Normativa specifica di settore • Norme di primo soccorso • Sedi anatomiche di applicazione del piercing • Tecniche di esecuzione di piercing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eseguire il piercing, nel rispetto	Le operazioni di esecuzione del	Corretta applicazione delle tecniche di

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

delle norme igieniche e di profilassi. Piercing eseguito nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi.	piercing nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi.	piercing e dei protocolli di disinfezione e sterilizzazione.
---	--	--

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Eseguire il tatuaggio estetico, nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi	
Risultato atteso	
Tatuaggi correttamente eseguiti in totale sicurezza per l'operatore e per il cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di primo soccorso • Applicare tecniche di trattamento del tatuaggio post-applicazione • Applicare tecniche di verifica della cute pre e post trattamento • Utilizzare strumenti e prodotti necessari per l'esecuzione di tatuaggi estetici • Utilizzare tecniche di esecuzione di tatuaggi • Utilizzare tecniche e prodotti di igienizzazione, sterilizzazione e disinfezione 	<ul style="list-style-type: none"> • Chimica delle sostanze e degli inchiostri impiegati nei tatuaggi • Composizione dei prodotti e dei colori usati per il decoro permanente • Elementi di allergologia, infettivologia, virologia e biologia • Elementi di anatomia e fisiologia della cute • Elementi di igiene applicata • Materiali da impuntura e da decoro • Normativa specifica di settore • Norme di primo soccorso • Tecniche di esecuzione di tatuaggi estetici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eseguire il tatuaggio estetico, nel rispetto delle norme igieniche e di profilassi. Tatuaggi correttamente eseguiti in totale sicurezza per l'operatore e per il cliente.	Le operazioni di esecuzione del tatuaggio e di applicazione dei protocolli alle norme igieniche e di profilassi.	Corretta applicazione delle tecniche di tatuaggio e dei protocolli di disinfezione e sterilizzazione.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardia ambientale	
Risultato atteso	
Strumenti e spazi adeguatamente predisposti e mantenuti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Adottare soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia • Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro • Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature • Applicare procedure per la raccolta di rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gestione del magazzino, conservazione e confezionamento dei materiali utilizzati per l'attività professionale • Normativa sulla sicurezza, tutela della salute sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia ambientale • Principali procedure, prodotti e strumenti di sterilizzazione e pulizia degli ambienti e delle attrezzature



<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di gestione del magazzino e conservazione dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di raccolta e smaltimento rifiuti • Tecniche di prevenzione dei rischi
---	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzare e mantenere l'ambiente di lavoro nel rispetto delle norme igieniche di sicurezza e di salvaguardia ambientale. Strumenti e spazi adeguatamente predisposti e mantenuti.	Le operazioni di predisposizione manutenzione e cura di spazi e di attrezzatura.	Corretta esecuzione delle operazioni di predisposizione manutenzione e cura di spazi e attrezzature.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente	
Risultato atteso Cleinte accolto secondo gli standard predisposti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Applicare tecniche di interazione col cliente • Informare il cliente in maniera completa e chiara sulle pratiche e gli eventuali rischi • Interpretare le richieste del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sulla privacy • Procedure per l'acquisizione del consenso informato • Tecniche assistenza e accoglienza clienti • Tecniche di negoziazione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre e gestire l'accoglienza del cliente. Cleinte accolto secondo gli standard predisposti.	Le operazioni di accoglienza del cliente.	Accoglienza del cliente ed ascolto delle richieste relative alla prestazione; somministrazione degli strumenti di customer satisfacion.

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴	
<u>Servizi per la persona</u>	
Processo	Realizzazione di servizi indifferenziati per uso personale e familiare
Sequenza di processo	Gestione di tinto lavanderie e pulizia di capi d'abbigliamento
Area di Attività	ADA 2.1 : Gestione e organizzazione delle attività di tinto lavanderia
Qualificazione regionale	Responsabile tecnico di tinto lavanderia
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.5.2.2.0 Esercenti di tintorie, lavanderie e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 6.5.3.7.0 Artigiani e addetti alle tinto lavanderie
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 96.01.20 Altre lavanderie, tintorie 96.01.10 Attività delle lavanderie industriali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il responsabile tecnico di tinto lavanderia è designato a sovrintendere ai trattamenti di lavanderia, di pulitura chimica a secco e ad umido, di tintoria, di smacchiatura, di stireria, di follatura e affini, su indumenti, accessori per l'abbigliamento, capi in pelle e pelliccia (naturale e sintetica), biancheria e tessuti ad uso domestico, commerciale, industriale e sanitario (tappeti e tappezzeria, rivestimenti per arredamento, oggetti d'uso in fibra tessile). E' responsabile delle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria delle macchine, dell'organizzazione dei processi di lavoro, dell'applicazione dei protocolli di smaltimento dei rifiuti e di salvaguardia ambientale e gestisce le relazioni con il cliente. Necessita di possedere un'apposita idoneità professionale. Può operare come lavoratore autonomo o con contratto di lavoro dipendente.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Analisi del fabbisogno del cliente ed individuazione dei trattamenti di tinto - lavanderia da realizzare	
Risultato atteso	
Fabbisogni correttamente individuati; trattamenti da realizzare adeguatamente individuati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare i criteri per la redazione del preventivo e la pianificazione dei tempi di consegna • comunicare adeguatamente al cliente vantaggi e svantaggi dei diversi trattamenti • identificare la tipologia di trattamento sulla base delle esigenze del cliente e delle caratteristiche dei capi da trattare • individuare eventuali macchie sui tessuti ed interpretarne l'origine • leggere ed interpretare simboli ed etichette dei capi 	<ul style="list-style-type: none"> • norme e simboli in materia di etichettatura dei prodotti tessili • origine e trattamento delle macchie • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche e procedure dei processi di lavanderia • tecniche e procedure dei processi di tintoria • tecniche e procedure di trattamento speciale dei tessuti • tipologie e caratteristiche dei diversi tessuti

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi del fabbisogno del cliente ed individuazione dei trattamenti di tinto - lavanderia da realizzare. Fabbisogni correttamente individuati; trattamenti da realizzare adeguatamente individuati.	Le operazioni di analisi del fabbisogno del cliente e di individuazione dei trattamenti di tinto lavanderia da realizzare.	Corretta lettura del fabbisogno del cliente; corretta individuazione del trattamento da realizzare, in funzione delle esigenze del cliente e delle caratteristiche dei capi da trattare.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Applicazione e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia	
Risultato atteso Protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia adeguatamente applicati e supervisionati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di controllo dei serbatoi di accumulo dell'acqua e dei sistemi di depurazione aziendali • gestire e supervisionare la corretta applicazione di tecniche e protocolli trattamento e smaltimento di rifiuti dei processi di tinto lavanderia • supervisionare la corretta applicazione dei protocolli di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • fondamenti di chimica organica ed inorganica • normativa di riferimento di settore • normativa su sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento di rifiuti dei processi di tinto lavanderia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Applicazione e supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia. Protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia adeguatamente applicati e supervisionati.	Le operazioni di supervisione dello smaltimento dei rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia.	Efficace applicazione dei protocolli di trattamento e smaltimento rifiuti derivanti da trattamenti di tinto lavanderia.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Manutenzione delle attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia	
Risultato atteso Attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia adeguatamente controllate e mantenute	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro • applicare le procedure di controllo del funzionamento e del livello di usura delle 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di termodinamica, meccanica, elettronica ed elettrotecnica • linguaggio specialistico di settore • normativa di riferimento di settore

<p>attrezzature per lavanderia e tintoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • effettuare interventi di manutenzione ordinaria delle attrezzature per lavanderia e tintoria • effettuare interventi di manutenzione straordinaria delle attrezzature per lavanderia e tintoria 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa su sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di testaggio e controllo delle attrezzature per lavanderia e tintoria • prodotti e procedure per la pulizia e la manutenzione delle attrezzature per lavanderia e tintoria • rischi legati alla gestione di prodotti chimici (percloro, fanghi, ecc.) e all'utilizzo di attrezzi e macchinari per i trattamenti di tinto lavanderia • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie e caratteristiche delle attrezzature per lavanderia e tintoria
--	--

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Manutenzione delle attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia. Attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia adeguatamente controllate e manutate.</p>	<p>Le operazioni di manutenzione delle attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia.</p>	<p>Corretta applicazione delle procedure di controllo e manutenzione delle attrezzature per i trattamenti di tinto lavanderia.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<p>COMPETENZA N. 4 - Titolo Organizzazione, pianificazione e controllo dei processi di tinto lavanderia</p>	
<p>Risultato atteso Processi aziendali di tinto lavanderia adeguatamente pianificati e controllati</p>	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di organizzazione efficace - efficiente di lavoro • applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • applicare procedure di controllo della qualità • applicare tecniche di valutazione delle performance • utilizzare software specifici per la gestione della catena di fornitura 	<ul style="list-style-type: none"> • linguaggio specialistico di settore • metodi e tecniche di controllo della qualità del servizio erogato • metodi e tecniche di pianificazione • metodi e tecniche di valutazione • normativa di riferimento di settore • normativa su sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • software specifici per la gestione della catena di fornitura • software specifici per la gestione delle funzioni produttive • tecniche di organizzazione efficace • tecniche e procedure dei processi di lavanderia • tecniche e procedure dei processi di tintoria • tecniche e procedure di trattamento speciale dei tessuti

	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento di rifiuti dei processi di tinto lavanderia • tipologie e caratteristiche dei diversi tessuti
--	---

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione, pianificazione e controllo dei processi di tinto lavanderia. Processi aziendali di tinto lavanderia adeguatamente pianificati e controllati.	Le operazioni di organizzazione, pianificazione e controllo dei processi di tinto lavanderia.	Corretta applicazione della normativa di settore; adeguati interventi di pianificazione e organizzazione dei processi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo Supervisione e coordinamento dei processi di lavoro di tinto lavanderia	
Risultato atteso Processi di lavoro efficacemente coordinati e supervisionati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • applicare procedure di controllo della qualità • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di valutazione delle performance • identificare la tipologia di trattamento sulla base delle esigenze del cliente e delle caratteristiche dei capi da trattare • supervisionare la corretta applicazione dei protocolli di sicurezza • supervisionare le operazioni di lavanderia • supervisionare le operazioni di tintoria • supervisionare le operazioni di trattamento speciale dei tessuti 	<ul style="list-style-type: none"> • chimica dei detersivi • fondamenti di chimica organica ed inorganica • metodi e tecniche di controllo della qualità del servizio erogato • normativa di riferimento di settore • normativa su sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale • norme e simboli in materia di etichettatura dei prodotti tessili • origine e trattamento delle macchie • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi di scioglimento chimico, fisico e biologico • rischi legati alla gestione di prodotti chimici (percloro, fanghi, ecc.) e all'utilizzo di attrezzi e macchinari per i trattamenti di tinto lavanderia • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di lavorazione delle fibre • tecniche e procedure dei processi di lavanderia • tecniche e procedure dei processi di tintoria • tecniche e procedure di trattamento speciale dei tessuti • tipologie e caratteristiche dei diversi tessuti • tipologie e caratteristiche delle attrezzature per lavanderia e tintoria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supervisione e coordinamento dei processi	Le operazioni di supervisione e	Efficace coordinamento e



di lavoro di tinto lavanderia. Processi di lavoro efficacemente coordinati e supervisionati.	coordinamento dei processi di lavoro e tinto lavanderia.	supervisione dei processi di lavoro di tinto lavanderia.
---	--	--