



ASE CFC



AESI
beauty academy



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 07 giugno 2023 sulla formazione professionale di base

Estetista con attestato federale di capacità (AFC)

del 07 giugno 2023

N. professione 82113

Indice

1. Introduzione	3
2. Fondamenti pedagogico-professionali	4
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	6
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione	7
3. Profilo di qualificazione	8
3.1 Profilo professionale	8
3.2 Tabella delle competenze operative	10
3.3 Livello richiesto per la professione	11
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	12
5. Elaborazione	51
Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....	53
Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	55
Glossario	61

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI	corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPPr	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
UFSP	Ufficio federale della sanità pubblica

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ nella formazione professionale di base il piano di formazione per estetista con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende formatrici, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Estetista AFC.

2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base delle estetiste AFC². L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative specifiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

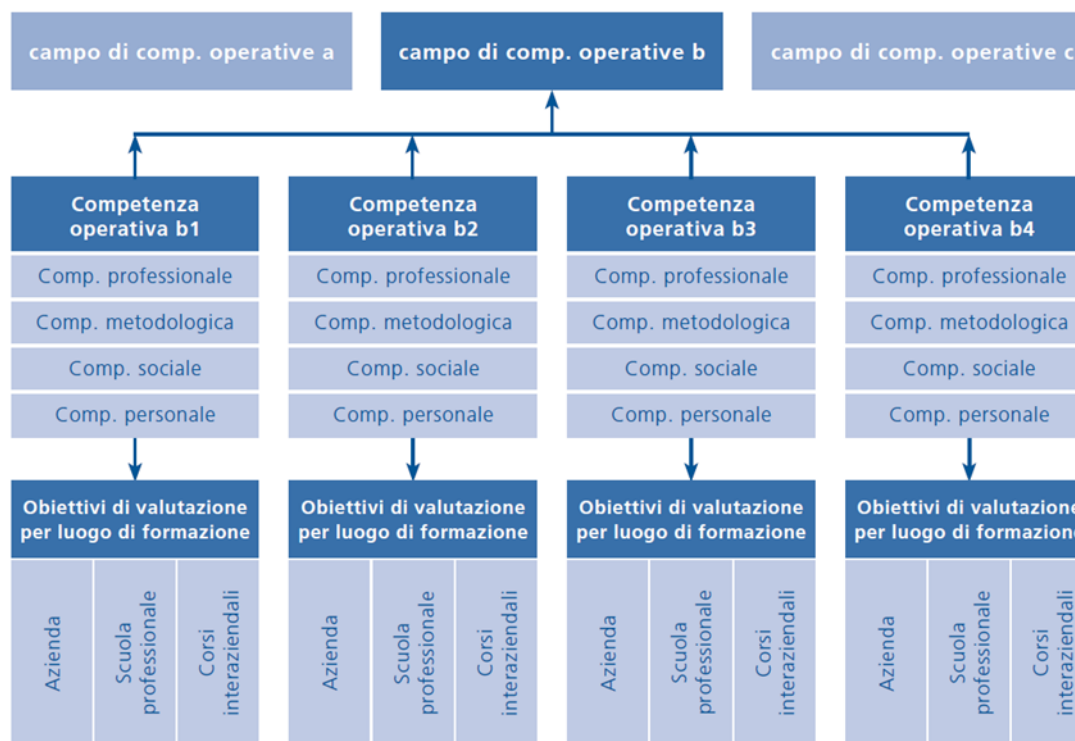
Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:

La professione di estetista comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: «Trattamenti viso, collo, nuca e décolleté»

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative a «Organizzazione dei processi aziendali» sono dunque raggruppate sei competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative specifiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda formatrice, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).



² Le denominazioni al femminile si applicano a tutte le persone senza distinzione di genere

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché le estetiste riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C 1 a C 6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	<p>Le estetiste ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.</p> <p>Le estetiste nominano gli specialisti medici e paramedici in grado di completare il trattamento estetico e il loro ambito di competenza.</p>
C 2	Comprendere	<p>Le estetiste spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.</p> <p>Le estetiste spiegano l'impostazione dei prezzi di prodotti e trattamenti, in particolare i singoli elementi del prezzo di un trattamento.</p>
C 3	Applicare	<p>Le estetiste applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni.</p> <p>Le estetiste puliscono la pelle in modo sistematico, approfondito e conforme alla modalità di applicazione dei prodotti di pulizia scelti.</p>
C 4	Analizzare	<p>Le estetiste analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.</p> <p>Le estetiste definiscono il trucco adeguato in base al colloquio con la cliente.</p>
C 5	Sintetizzare	<p>Le estetiste combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.</p> <p>Le estetiste elaborano un piano di pulizia e d'igiene per l'intero studio di estetica, tenendo conto delle prescrizioni igieniche attuali e della necessità di manutenzione.</p>
C 6	Valutare	<p>Le estetiste valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.</p> <p>Le estetiste definiscono obiettivi realistici per il trattamento estetico in base alle informazioni ricavate dall'anamnesi e dalla valutazione e tenendo conto delle esigenze della cliente.</p>

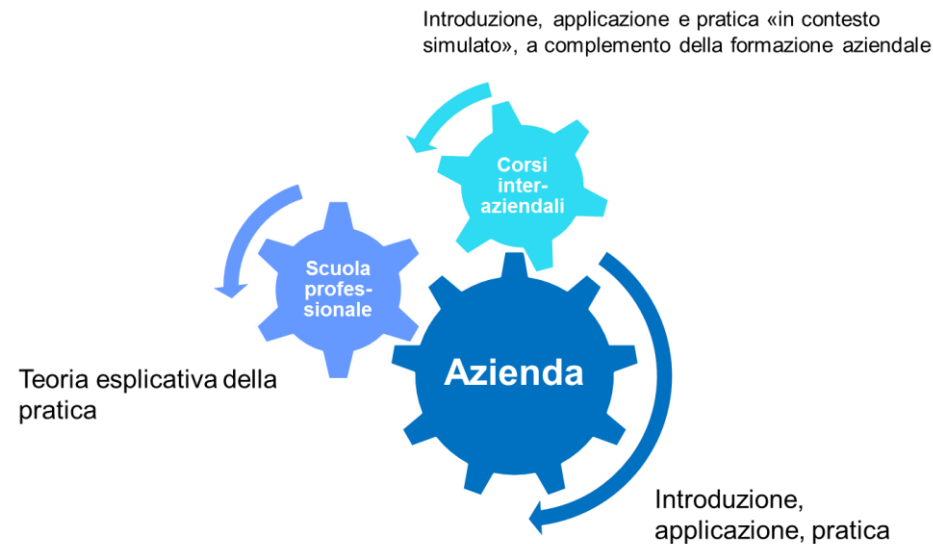
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda formatrice: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda formatrice, in una rete di aziende formatrici, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e di conoscenze specifiche del settore e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'estetista deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1 Profilo professionale

Campo d'attività

Le estetiste AFC eseguono lavori su clienti di ogni età e sesso con esigenze differenti. Trattano i problemi della pelle delle clienti e svolgono trattamenti di cura, miglioramento della pelle e trattamenti estetici del corpo e del viso. Con il loro lavoro le estetiste AFC provvedono a migliorare la pelle e l'aspetto della persona.

Le estetiste AFC sono impiegate principalmente in studi di estetica quali indipendenti o dipendenti. Altri luoghi d'impiego sono spa, hotel, profumerie, studi medici, saloni di parrucchiera o studi fitness.

Collaborano con diversi gruppi professionali (p. es. raccomandano alle clienti di prendere appuntamento da un dermatologo, dietista o podologo), ma sono anche in contatto con produttori di merci e apparecchiature.

Principali competenze operative

Le estetiste AFC forniscono assistenza alle clienti in modo gentile e premuroso prima, durante e dopo i trattamenti nonché nelle situazioni di vendita. Accolgono le esigenze e i desideri delle clienti, le informano e consigliano in merito a trattamenti e prodotti e ne effettuano la vendita.

Nell'ambito dei trattamenti le estetiste AFC conducono colloqui di anamnesi e valutazioni di pelle, viso e corpo. In base ai risultati eseguono i trattamenti al viso e al corpo adatti alle caratteristiche e alle esigenze della pelle, documentandoli nelle schede delle clienti insieme ad altre informazioni importanti.

Epilano e depilano il viso e il corpo delle clienti con diverse tecniche e apparecchiature, tingono e correggono la forma di ciglia e sopracciglia e applicano make-up e smalto per le unghie.

Le estetiste AFC svolgono anche compiti amministrativi e organizzativi nello studio di estetica. Gestiscono gli appuntamenti delle clienti e il magazzino,

sbrigliano ordini, effettuano la fatturazione e l'incasso di trattamenti ed eseguono le chiusure giornaliere. Inoltre, fanno pubblicità per lo studio di estetica su diversi canali di comunicazione e garantiscono una presentazione adeguata dei prodotti cosmetici. Provvedono a creare un ambiente di lavoro curato e un'atmosfera piacevole nello studio di estetica.

Eseguono i lavori di pulizia e selezionano, smaltiscono o preparano il materiale riutilizzabile rispettando le prescrizioni igieniche e giuridiche.

Per poter eseguire tali lavori con la professionalità necessaria devono disporre di conoscenze professionali specifiche, eccellenti capacità di comunicazione e buona educazione. Le estetiste AFC si distinguono per il loro aspetto curato e il loro lavoro autonomo.

Esercizio della professione

L'esercizio della professione delle estetiste AFC si focalizza sul benessere delle clienti, che pertanto trattano in un'atmosfera accogliente. Lavorano a stretto contatto con le clienti. Ciò presuppone una notevole empatia e capacità di lavorare sotto pressione e un buon equilibrio tra vicinanza e distanza. Comunicano in modo adeguato alla situazione e al destinatario e sono attenti nei confronti delle clienti. In qualità di persone di fiducia rispettano la sfera privata e la personalità di ogni cliente.

Al fine di proteggere le clienti e se stesse, le estetiste AFC si attengono scrupolosamente alle prescrizioni igieniche e alle regole vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute.

Il notevole orientamento alla clientela nel loro lavoro esige flessibilità, creatività e lavoro autonomo. Le estetiste AFC accolgono i desideri e le esigenze delle clienti, prendono decisioni in base alla situazione e adeguano i trattamenti di conseguenza. Sono pronti ad adattare i propri orari di lavoro in funzione della clientela.

Le estetiste AFC seguono con attenzione lo sviluppo delle pratiche nel loro campo d'attività e sono aperti alle innovazioni cosmetiche, tecniche e

tecnologiche, tenendo anche conto dei rischi per la salute. Si informano regolarmente sulle tendenze e le integrano nelle loro prestazioni e offerte.

La loro professionalità e le loro conoscenze tecniche le abilitano a collaborare in modo efficace con specialisti nell'ambito della medicina, della medicina cosmetica e di altri settori.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Le prestazioni delle estetiste AFC provvedono a migliorare il benessere della clientela, a preservare la salute e a migliorare la pelle indipendentemente dall'età delle clienti. Le estetiste AFC rafforzano la fiducia delle clienti in sé stesse, aiutandole ad avere un aspetto curato e una buona consapevolezza del proprio corpo. In questo modo forniscono un contributo al loro successo sociale e professionale, facilitando le relazioni interpersonali.

Grazie alle loro conoscenze fondate della pelle e del corpo e allo stretto contatto con le clienti, le estetiste AFC svolgono un lavoro di prevenzione, avvicinando le clienti a comportamenti idonei in relazione alla salute della pelle, fornendo loro consulenza e, se necessario, indirizzandole agli specialisti competenti.

Le estetiste AFC sono consapevoli del cambiamento di aspettativa nei confronti dei prodotti utilizzati. Prestano attenzione alla loro composizione, ai principi attivi e agli additivi utilizzati, ai metodi di sviluppo rispettosi degli animali e al materiale di imballaggio. In tal modo promuovono una gestione di prodotti e materiali consapevole della salute e dell'ambiente.

Cultura generale

La cultura generale comprende competenze fondamentali sia per orientarsi nel contesto di vita personale e nella società sia per gestire le sfide private e professionali.

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →					
a	Organizzazione dei processi aziendali	a1 Preparare la postazione di lavoro e il materiale per i trattamenti estetici	a2 Gestire il magazzino dello studio di estetica, effettuare ordini e invii	a3 Effettuare fatturazione e incasso, con diversi metodi di pagamento, per prodotti cosmetici e trattamenti estetici ed eseguire la chiusura giornaliera	a4 Eseguire lavori di pulizia e di manutenzione nello studio di estetica	a5 Utilizzare i diversi canali di comunicazione per la pubblicità dello studio di estetica	a6 Curare l'allestimento dello studio di estetica a fini promozionali
b	Accoglienza e fidelizzazione della clientela	b1 Fissare appuntamenti per trattamenti estetici	b2 Aggiornare le schede della clientela dello studio di estetica	b3 Accogliere la clientela nello studio di estetica e rispondere alle esigenze individuali	b4 Consigliare e vendere alla clientela trattamenti estetici e prodotti cosmetici	b5 Trattare i reclami indirizzati allo studio di estetica	
c	Registrazione delle informazioni relative allo stato della pelle e del corpo e pianificazione dei trattamenti	c1 Condurre colloqui di anamnesi	c2 Valutare la pelle ai fini di un trattamento estetico	c3 Valutare le parti del corpo ai fini di un trattamento estetico	c4 Definire l'obiettivo del trattamento estetico		
d	Trattamenti viso, collo, nuca e décolleté	d1 Eseguire trattamenti e massaggi al viso, al collo, alla nuca e al décolleté	d2 Trattare i problemi della pelle	d3 Eseguire trattamenti contro i processi di invecchiamento della pelle (trattamenti anti-età)	d4 Tingere ciglia, sopracciglia e correggerne la forma	d5 eseguire il trucco adatto alla persona e all'occasione specifica	
e	Trattamenti di varie parti del corpo	e1 Eseguire massaggi classici	e2 Eseguire trattamenti e massaggi wellness	e3 Curare inestetismi del corpo con trattamenti estetici	e4 Epilare e depilare viso e corpo	e5 Eseguire la pedicure e la manicure	e6 Applicare smalti sulle unghie

3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Con le apparecchiature menzionate nel piano di formazione si intendono solo le apparecchiature che non rientrano nell'O-LRNIS³. In relazione alle competenze operative e agli obiettivi di valutazione descritti di seguito si possono utilizzare solo apparecchiature per cui non è necessario un attestato di competenza conformemente all'O-LRNIS.

Campo di competenze operative a: Organizzazione dei processi aziendali		
<p>Competenza operativa a1: Preparare la postazione di lavoro e il materiale per i trattamenti estetici</p> <p>Le estetiste consultano l'agenda e la scheda delle clienti per verificare chi si presenterà per quale trattamento, quali controindicazioni occorre considerare e cosa bisogna preparare. In seguito, preparano la postazione di lavoro con tutto il materiale e, se del caso, le apparecchiature necessarie. Infine, creano un'atmosfera accogliente con l'aiuto di musica, luci o decorazioni e allestiscono lo spazio clienti.</p> <p>Per la preparazione del materiale tengono conto di principi ecologici ed economici. Preparano solo il materiale effettivamente necessario e accendono le apparecchiature elettriche solo al momento del loro utilizzo. Se la cliente manifesta ulteriori desideri, agiscono in modo flessibile e preparano rapidamente il materiale necessario.</p> <p>Dopo la partenza della cliente riordinano il materiale e smaltiscono i rifiuti conformemente alle prescrizioni ambientali e rispettando la protezione della salute. Puliscono e disinfettano il lettino, gli oggetti, le apparecchiature e le superfici conformemente alle prescrizioni igieniche e, se del caso, riapprontano gli strumenti utilizzati. Infine, posizionano nuovo materiale di protezione sul lettino, sulla sedia o sul tavolo da lavoro e arieggiano il locale.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a1.1. consultano l'agenda e la scheda del cliente per definire il materiale e, se del caso, le apparecchiature necessarie per il trattamento, preparandoli in modo accurato e completo in base a riflessioni economiche	a1.1. spiegano i termini «economia» ed «ecologia», descrivendone le correlazioni e le ripercussioni nella quotidianità professionale. (C 2)	a1.1. preparano la postazione di lavoro, il materiale necessario e, se del caso, le apparecchiature necessarie per il trattamento in base a riflessioni economiche ed ecologiche e rispettando le prescrizioni igieniche. (C 4)

³ Ordinanza del DFI sugli attestati di competenza per trattamenti estetici con radiazioni non ionizzanti e stimoli sonori del 24 marzo 2021 (RS 814.711.32)

ed ecologiche e rispettando le direttive dello studio di estetica e le prescrizioni igieniche. (C 4)		
a1.2. preparano la postazione di lavoro in modo adeguato al trattamento previsto e alle esigenze della cliente, creando un'atmosfera accogliente con mezzi ausiliari corrispondenti. (C 4)	a1.2. spiegano le basi per creare un'atmosfera accogliente, i possibili mezzi ausiliari e il loro effetto sul benessere delle clienti. (C 2)	a1.2. utilizzano diversi mezzi ausiliari per creare un'atmosfera piacevole. (C 3)
a1.3. allestiscono la postazione di lavoro in modo da mantenere una posizione ergonomica durante l'intero trattamento. (C 3)	a1.3. spiegano i principi dell'ergonomia sul posto di lavoro. (C 2)	a1.3. allestiscono la postazione di lavoro in modo da mantenere una posizione ergonomica durante i trattamenti. (C 3)
	a1.4. descrivono i provvedimenti da adottare per prevenire disturbi alla schiena e infortuni. (C 2)	
a1.5. svolgono i preparativi per il trattamento in modo da garantirne uno svolgimento efficace e tenendo conto di eventuali trattamenti paralleli. (C 4)	a1.5. spiegano le basi dell'organizzazione aziendale e della collaborazione. (C 2)	
a1.6. smaltiscono e riciclano i rifiuti rispettando le direttive in merito alla raccolta differenziata, le prescrizioni ambientali e la protezione della salute. (C 3)	a1.6. spiegano i principi della raccolta differenziata e del riciclaggio. (C 2)	a1.6. smaltiscono i rifiuti rispettando le prescrizioni ambientali, la protezione della salute e le direttive del locale di Cl. (C 3)
	a1.7. spiegano le prescrizioni ambientali, in particolare per lo smaltimento di prodotti cosmetici e prodotti per la pulizia e la disinfezione, le ripercussioni sulla persona e sull'ambiente dello smaltimento non corretto come pure la gestione di oggetti pericolosi in fase di smaltimento. (C 2)	
a1.8. puliscono e disinfettano la postazione di lavoro, il materiale, le apparecchiature e gli strumenti utilizzati conformemente al piano d'igiene dello studio di estetica. (C 3)		a1.8. puliscono e disinfettano la postazione di lavoro, il materiale, gli strumenti e le apparecchiature utilizzati conformemente alle prescrizioni igieniche nell'ambito dei trattamenti. (C 3)

a1.9. se necessario riapprontano gli strumenti utilizzati conformemente al piano d'igiene. (C 3)		a1.9. se necessario riapprontano gli strumenti utilizzati conformemente alle prescrizioni igieniche nell'ambito dei trattamenti. (C 3)
a1.10. riordinano il materiale e i prodotti utilizzati conformemente alle direttive dello studio di estetica. (C 3)		a1.10. riordinano il materiale utilizzato conformemente alle direttive del locale di Cl. (C 3)
a1.11. puliscono e disinfettano la postazione di lavoro e la preparano per il trattamento successivo. (C 3)		a1.11. puliscono e disinfettano la postazione di lavoro e la preparano per il corso successivo. (C 3)

Competenza operativa a2: Gestire il magazzino dello studio di estetica, effettuare ordini e invii

Le estetiste verificano regolarmente nel sistema aziendale le scorte di materiale di consumo e di prodotti sia per l'utilizzo nello studio che per la vendita. Preparano gli ordini in funzione dell'utilizzo, della vendita, della domanda, delle condizioni di ordinazione, delle caratteristiche dei prodotti e del posto disponibile nel magazzino e li elaborano, dopo consulto con la persona responsabile o nel loro ambito di responsabilità.

All'arrivo del materiale ordinato, ricevono le consegne e ne verificano la completezza ed eventuali difetti. In seguito, registrano la consegna nel sistema aziendale. Controllano i prezzi attuali e, se del caso, li adeguano. In caso di lacune contattano l'azienda fornitrice. Infine immagazzinano e aggiungono i prodotti in vendita negli scaffali tenendo conto delle date di scadenza e delle indicazioni per lo stoccaggio di prodotti e materiale. Se le clienti ordinano prodotti, li inviano o informano quando i prodotti sono pronti per il ritiro.

Per la gestione del magazzino e delle ordinazioni le estetiste tengono conto dei trattamenti previsti, dei prodotti specifici alla stagione e delle offerte attuali. Si informano costantemente su nuovi prodotti, inoltre evitano ordinazioni eccessive e ordinano il materiale in modo da non dover smaltire prodotti inutilmente, ad esempio se scaduti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a2.1. preparano gli ordini considerando la stagione e le azioni e ordinano prodotti e materiale in quantità adeguata conformemente al loro ambito di responsabilità o d'intesa con il superiore, rispettando i principi della sostenibilità. (C 3)	a2.1. spiegano quali condizioni occorre considerare per gli ordini. (C 2)	

a2.2. ricevono le consegne e ne verificano la completezza ed eventuali difetti. (C 3)		
a2.3. registrano nel sistema aziendale il materiale e i prodotti consegnati e, se del caso, adeguano i prezzi. (C 3)		
a2.4. in caso di difetti del materiale consegnato, contattano l'azienda fornitrice per discutere eventuali soluzioni. (C 3)		
a2.5. riordinano la merce nel magazzino o negli scaffali dei prodotti in vendita, tenendo conto delle date di scadenza e delle indicazioni per lo stoccaggio. (C 3)	a2.5. spiegano i principi dell'immagazzinamento di prodotti. (C 2)	
	a2.6. mostrano l'importanza dei simboli sui prodotti in relazione alla conservabilità. (C 2)	
	a2.7. spiegano l'influenza della composizione dei prodotti sull'immagazzinamento e menzionano le possibili conseguenze di immagazzinamenti errati. (C 2)	
	a2.8. spiegano l'importanza delle diverse dichiarazioni sui prodotti, le basi legali a esse correlate e le indicazioni importanti per le clienti. (C 2)	
a2.9. confezionano i prodotti ordinati dalle clienti e pronti per l'invio in modo economico ed ecologico, al fine di evitare danni, e li inviano. (C 3)		
a2.10. si informano su nuovi prodotti. (C 3)		
a2.11. tengono un inventario annuale e, al contempo, smaltiscono i prodotti scaduti conformemente alle prescrizioni ambientali. (C 3)	a2.11. spiegano i principi della tenuta dell'inventario. (C 2)	

Competenza operativa a3: Effettuare fatturazione e incasso, con diversi metodi di pagamento, per prodotti cosmetici e trattamenti estetici ed eseguire la chiusura giornaliera

Le estetiste elaborano fatture per prestazioni fornite, buoni, abbonamenti nonché prodotti venduti o inviati. Inoltre, vendono e amministrano gli abbonamenti ed emettono buoni. Per il pagamento delle fatture propongono alle clienti diversi metodi di pagamento. Incassano l'importo dovuto con il metodo di pagamento scelto ed emettono una ricevuta. Durante la procedura di pagamento comunicano in modo cordiale con le clienti e, alla fine, le ringraziano. In caso di errori annullano il pagamento e agiscono in modo adeguato nei confronti delle clienti.

Alla fine della giornata di lavoro le estetiste eseguono la chiusura giornaliera dello studio di estetica. Contano i soldi in cassa, controllano i pagamenti, pareggiano le ricevute, identificano eventuali errori e le relative cause e li risolvono d'intesa con il team o il superiore. Prendono nota di tutto in forma scritta per la contabilità, inoltre provvedono regolarmente alla sicurezza dei dati.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a3.1. elaborano fatture per prestazioni e prodotti con il sistema utilizzato nello studio di estetica. (C 3)		
a3.2. incassano l'importo dovuto in modo cortese con diversi metodi di pagamento moderni. (C 3)	a3.2. spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi metodi di pagamento. (C 2)	
a3.3. registrano i pagamenti ricevuti nel sistema di pagamento aziendale; in caso di errore li annullano ed emettono le ricevute corrispondenti. (C 4)		
a3.4. elaborano e amministrano buoni e abbonamenti conformemente alle direttive dello studio di estetica. (C 3)		
a3.5. tengono una contabilità semplice con chiusura giornaliera e controllo della cassa contanti. (C 3)		
a3.6. provvedono regolarmente alla sicurezza dei dati con il sistema di garanzia dei dati utilizzato nello studio di estetica. (C 3)		

Competenza operativa a4: Eseguire lavori di pulizia e di manutenzione nello studio di estetica

Per lo svolgimento dei lavori di pulizia e di manutenzione le estetiste elaborano un piano di pulizia e d'igiene conformemente alle prescrizioni igieniche e alla necessità di conservazione. Eseguono i lavori di pulizia e di manutenzione in modo accurato con prodotti per la pulizia specifici conformemente al piano d'igiene e alle prescrizioni igieniche. In questo contesto utilizzano prodotti per la pulizia ecologici e provvedono a un utilizzo parsimonioso degli stessi. Puliscono gli oggetti e le superfici e, se del caso, li disinfettano. Inoltre, provvedono a un ambiente ordinato, assicurandosi di eliminare e prevenire eventuali rischi d'infortunio. Dopo aver svolto tutti questi compiti, verificano di aver fatto tutto ciò che dovevano e che lo studio di estetica è pulito e ordinato anche dal punto di vista del cliente.

Per la pianificazione dei lavori di pulizia e di manutenzione le estetiste tengono conto dell'occupazione dei diversi collaboratori. Immagazzinano i prodotti di pulizia utilizzati per i lavori di pulizia e di manutenzione (in particolare per la disinfezione e il riapprontamento) conformemente alla scheda di sicurezza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a4.1. elaborano un piano di pulizia e d'igiene per l'intero studio di estetica, tenendo conto delle prescrizioni igieniche attuali e della necessità di manutenzione. (C 5)	a4.1. motivano l'adozione di misure di pulizia e l'applicazione della disinfezione e della sterilizzazione. (C 3)	
	a4.2. spiegano la catena igienica e ne traggono misure per l'applicazione nello studio di estetica. (C 4)	
	a4.3. spiegano la struttura e la funzione dei microrganismi in relazione a possibili infezioni nello studio di estetica. (C 2)	
	a4.4. descrivono possibili vie di trasmissione di diversi agenti patogeni e ne traggono misure igieniche e comportamentali specifiche alla professione. (C 4)	
	a4.5. spiegano le misure di disinfezione e di sterilizzazione in relazione ai diversi agenti patogeni, al campo professionale e ai materiali. (C 3)	

	a4.6. spiegano i diversi metodi e prodotti per la disinfezione e la sterilizzazione. (C 2)	
a4.7. eseguono i lavori di pulizia e di manutenzione in modo coscienzioso e accurato con prodotti per la pulizia specifici conformemente al piano di pulizia e d'igiene dello studio di estetica. (C 3)	a4.7. spiegano cosa devono considerare per i lavori di manutenzione sulle apparecchiature cosmetiche e quali sono i limiti delle loro competenze in caso di apparecchiature difettose. (C 2)	a4.7. eseguono i lavori di pulizia e di disinfezione in modo accurato conformemente al piano di pulizia e d'igiene del locale di CI. (C 3)
a4.8. applicano i prodotti per la pulizia e la disinfezione, rispettando la protezione dell'ambiente e della salute nonché il dosaggio economicamente corretto. (C 3)	a4.8. adottano tramite la scheda di sicurezza il comportamento corrispondente per la gestione dei prodotti per la pulizia e la disinfezione, al fine di rispettare la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C 3)	a4.8. Durante i CI, nei lavori di pulizia e di disinfezione rispettano la protezione dell'ambiente e della salute seguendo la scheda di sicurezza. (C 3)
a4.9. allestiscono lo studio di estetica in modo pulito e ordinato. (C 3)		
a4.10. in fase di allestimento dello studio di estetica adottano misure appropriate per eliminare eventuali rischi d'infortunio. (C 4)	a4.10. descrivono le misure di prevenzione degli infortuni. (C 2)	a4.10 in fase di allestimento del posto di lavoro nel centro CI adottano misure appropriate per eliminare eventuali rischi d'infortunio. (C4)
a4.11. immagazzinano i prodotti per la pulizia e la disinfezione conformemente alle direttive e alla scheda di sicurezza. (C 3)	a4.11. spiegano i principi dell'immagazzinamento di prodotti per la pulizia e la disinfezione secondo le prescrizioni. (C 2)	

Competenza operativa a5: Utilizzare i diversi canali di comunicazione per la pubblicità dello studio di estetica

Le estetiste utilizzano diversi canali di comunicazione per la pubblicità su incarico del superiore. Nel team apportano idee per azioni stagionali. Collaborano alle misure pubblicitarie consapevoli del fatto che ciò è importante per il successo dello studio di estetica. Ad esempio, utilizzano i social media pubblicando storie e post specifici, creano opuscoli ed e-mail.

Per l'elaborazione della pubblicità tengono conto anche degli aspetti giuridici, ad esempio i diritti all'immagine delle fotografie.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a5.1. formulano idee di misure pubblicitarie a fini promozionali tenendo conto della filosofia aziendale. (C 5)	a5.1. illustrano misure pubblicitarie a fini promozionali per l'acquisizione di nuove clienti e la fidelizzazione della clientela. (C 3)	
a5.2. su incarico del superiore creano semplici e-mail, opuscoli o post, tenendo conto della filosofia aziendale e considerando gli aspetti giuridici. (C 3)	a5.2. descrivono semplici punti chiave del marketing. (C 2)	
	a5.3. creano in modo esemplare un'e-mail, un opuscolo o un post. (C 3)	

Competenza operativa a6: Curare l'allestimento dello studio di estetica a fini promozionali

Le estetiste riordinano i prodotti negli scaffali in modo corrispondente e curano l'allestimento dello studio di estetica a fini promozionali. Attirano l'attenzione su un prodotto o consigliano una prestazione utilizzando materiale decorativo appropriato. Si assicurano che la decorazione metta in evidenza il prodotto o la prestazione e utilizzano slogan per sottolineare i vantaggi per la clientela. Provvedono affinché le informazioni principali (p. es. prezzo o tempo di applicazione del prodotto o dell'offerta) siano ben visibili e gli aspetti giuridici delle pubblicità in relazione alla promessa di efficacia siano adempiuti.

Scelgono le decorazioni per l'allestimento in modo accurato e curando i dettagli. Tengono conto delle stagioni e degli eventi stagionali. In questo contesto sono creative, prestano attenzione all'armonia tra i colori e tengono conto del quadro generale nello studio di estetica. Se possibile applicano decorazioni riutilizzabili e conservano il materiale con cura.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
a6.1. riordinano i prodotti negli scaffali in modo corrispondente a fini promozionali. (C 3)		

a6.2. allestiscono decorazioni a fini promozionali e presentano i prodotti e le prestazioni in modo creativo e accurato, tenendo conto delle stagioni, degli eventi stagionali e delle tendenze attuali, come pure del quadro generale nello studio di estetica. (C 5)	a6.2. spiegano come utilizzare il materiale in modo efficace a fini promozionali e come applicare temi e colori. (C 2)	
	a6.3. applicano in modo creativo le basi dell'allestimento di decorazioni a fini promozionali e della presentazione di prodotti e prestazioni. (C 3)	a6.3. allestiscono decorazioni a fini promozionali e presentano prodotti e prestazioni in modo esemplare. (C 3)
	a6.4. spiegano come si può aumentare in modo ottimale il fatturato dello studio di estetica con materiale decorativo corrispondente anche in quantità minima. (C 3)	
a6.5. per le decorazioni e le presentazioni integrano tutte le informazioni necessarie sul prodotto e sulla prestazione, considerando anche gli aspetti giuridici delle pubblicità in relazione alla promessa di efficacia. (C 3)	a6.5. spiegano gli aspetti giuridici delle pubblicità rilevanti per la loro attività. (C 2)	
a6.6. confezionano il materiale decorativo in modo che possa essere riutilizzato e conformemente al magazzino. (C 3)		a6.6. confezionano il materiale decorativo in modo che possa essere riutilizzato e conformemente alle possibilità nel locale di CI. (C 3)

Campo di competenze operative b: Accoglienza e fidelizzazione della clientela

Competenza operativa b1: Fissare appuntamenti per trattamenti estetici

Le estetiste fissano appuntamenti con persone presenti o al telefono. Colgono l'esigenza del cliente e, se del caso, attirano la sua attenzione su prestazioni supplementari o complementari. Annotano l'appuntamento correttamente nell'agenda e lo confermano al cliente. Spiegano le condizioni di annullamento. Se auspicato inviano un promemoria dell'appuntamento con il canale di comunicazione desiderato. Le estetiste amministrano anche le richieste di appuntamento tramite altri canali di comunicazione, ad esempio sistemi di prenotazione online, e-mail, ecc.

<p>Le estetiste sono sempre gentili e premurosi nel contatto con le clienti. Si esprimono in modo chiaro e comprensibile. Per l'assegnazione di appuntamenti si accertano che i locali e le apparecchiature necessarie siano disponibili e che le estetiste incaricate siano autorizzate a utilizzarli. Pianificano gli appuntamenti in base alle esigenze delle clienti e alle procedure e disponibilità interne. Calcolano correttamente il tempo necessario per la preparazione e il riordino.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
b1.1. fissano gli appuntamenti cogliendo le esigenze e le richieste delle clienti, se necessario fornendo loro informazioni importanti sulle prestazioni possibili. (C 3)	b1.1. elencano e motivano quali informazioni sulle clienti e dati di contatto devono essere registrati nell'agenda. (C 2)	b1.1. assegnano appuntamenti con casi simulati. (C 3)
b1.2. registrano nell'agenda i dati di contatto delle clienti in modo corrispondente. (C 3)		
b1.3. assegnano gli appuntamenti considerando il tempo necessario per la preparazione, come pure la disponibilità delle apparecchiature e dei collaboratori, al fine di rispettare la procedura interna. (C 4)		
b1.4. annotano gli appuntamenti nell'agenda o nel sistema aziendale e li confermano al cliente, specificando le condizioni di annullamento in forma orale o scritta tramite il canale di comunicazione corrispondente e tenendo conto della filosofia aziendale. (C 3)		
b1.5. agiscono in modo adeguato agli annullamenti e modificano l'agenda o l'immissione nel sistema aziendale. (C 3)	b1.5. confrontano le condizioni di annullamento di diversi studi di estetica, spiegandone le basi giuridiche. (C 3)	

<p>Competenza operativa b2: Aggiornare le schede della clientela dello studio di estetica</p> <p>Le estetiste aggiornano le schede delle clienti in modo analogico o digitale, al fine di avere per ogni cliente una panoramica dei dati personali e dei trattamenti svolti e, se necessario, di fornire informazioni competenti in merito.</p> <p>Registrano i dati personali del cliente in modo corretto e completo. Nella scheda della cliente documentano anche costantemente informazioni importanti sulla persona, sui trattamenti e sui prodotti utilizzati. Aggiornano sempre le schede delle clienti.</p> <p>Conservano i dati in modo sicuro rispettando la protezione degli stessi e, in caso di sistemi digitali, provvedono regolarmente alla sicurezza dei dati.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
b2.1. si informano in modo empatico sui dati personali delle clienti li conservano nelle schede clienti. (C 3)	b2.1. descrivono gli elementi principali della scheda cliente. (C 2)	b2.1. con esempi pratici si informano in modo empatico sui dati personali e li annotano nella scheda cliente. (C 3)
	b2.2. spiegano perché è importante registrare i diversi dati personali nella scheda del cliente. (C 2)	
b2.3. dopo il trattamento documentano nella scheda della cliente la persona che ha eseguito il trattamento e il prezzo delle prestazioni. (C 3)	b2.3. spiegano quali dati sullo svolgimento del trattamento devono essere documentati nella scheda della cliente e perché. (C 2)	
b2.4. nella scheda della cliente registrano le informazioni ricevute, i campioni, i prodotti consigliati o venduti e le informazioni personali ricavate dai colloqui ai fini dell'assistenza alle clienti e della fidelizzazione della clientela. (C 3)	b2.4. spiegano quali dati devono essere documentati nella scheda della cliente ai fini dell'assistenza alla clientela e della fidelizzazione delle clienti e perché. (C 2)	
b2.5. per il salvataggio o l'archiviazione dei dati delle clienti e per l'elaborazione di fotografie e video tengono conto delle disposizioni in materia di protezione dei dati e, se necessario, si procurano una dichiarazione di consenso dalla cliente. (C 3)	b2.5. spiegano le disposizioni giuridiche in materia di protezione dei dati e le dichiarazioni di consenso. (C 2)	

b2.6. aggiornano costantemente le informazioni registrate nelle schede delle clienti. (C 3)		
---	--	--

Competenza operativa b3: Accogliere la clientela nello studio di estetica e rispondere alle esigenze individuali

Le estetiste assistono le clienti nel contatto diretto, al telefono o tramite i canali di comunicazione scritti e rispondono alle loro esigenze. Accolgono le clienti in modo gentile e premuroso. Si rivolgono alle clienti in modo personale prima, durante e dopo il trattamento, facendole sentire benvenute e ben accette.

Se durante il trattamento si manifestano problemi di salute o reazioni allergiche o si verifica un infortunio, le estetiste rimangono tranquille, applicano le misure di primo soccorso conformemente alle schede con informazioni per emergenze e, se necessario, chiedono ulteriore aiuto.

Esprimono con attenzione la loro riconoscenza nei confronti delle clienti in modo conforme alla filosofia aziendale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
b3.1. soddisfano in modo ottimale e sotto ogni punto di vista i bisogni delle clienti in linea, alla filosofia aziendale. (C 3)	b3.1. in base alla situazione spiegano le basi della comunicazione verbale e non verbale e della buona educazione nei confronti delle clienti. (C 2)	b3.1. con casi simulati applicano le basi di una buona educazione e i principi della comunicazione verbale e non verbale nei confronti delle clienti e le analizzano. (C 4)
	b3.2. con esempi applicano le basi della buona educazione nei confronti della clientela. (C 3)	
b3.3. nel contatto diretto con le clienti applicano i principi della comunicazione verbale e non verbale. (C 3)	b3.3. con esempi applicano i principi basilari della comunicazione verbale e non verbale con le clienti. (C 3)	
b3.4. fanno telefonate conformemente alle direttive aziendali e applicando i principi basilari della comunicazione. (C 3)	b3.4. simulando applicano i principi delle telefonate cordiali e della conduzione efficace dei colloqui. (C 3)	b3.4. con esempi pratici conducono colloqui di consulenza al telefono in modo cordiale ed efficace. (C 3)

b3.5. nella comunicazione scritta applicano regole di base generali e aziendali. (C 3)	b3.5. applicano le basi della comunicazione scritta in modo specifico alla professione. (C 3)	
b3.6. posizionano le clienti per i trattamenti in modo comodo ed ergonomico. (C 3)		b3.6. posizionano le modelle per i trattamenti in modo comodo ed ergonomico. (C 3)
b3.7. in caso di problemi di salute, reazioni allergiche e infortuni, valutano la situazione e adottano in modo tranquillo e ponderato le misure di primo soccorso necessarie conformemente alle schede aziendali con informazioni per emergenze. (C 6)	b3.7. spiegano le misure di primo soccorso per incidenti professionali tipici. (C 2)	b3.7. simulano le misure di primo soccorso. (C 3)
	b3.8. identificano e descrivono i diversi sintomi e le diverse cause di una reazione allergica. (C 3)	

Competenza operativa b4: Consigliare e vendere alla clientela trattamenti estetici e prodotti cosmetici

Le estetiste forniscono consulenza alla clientela in modo gentile e competente su trattamenti e prodotti. Si informano sulle esigenze delle clienti e presentano trattamenti o prodotti adeguati considerando le loro aspettative ecologiche. Se necessario spiegano con utensili idonei i dettagli delle procedure di trattamento e dei prodotti. Forniscono raccomandazioni con argomenti corrispondenti. Accolgono le obiezioni e forniscono argomentazioni nell'interesse delle clienti. Infine, effettuano la vendita.

Se, nell'ambito di un'anamnesi o di un trattamento, identificano potenziale per ulteriori trattamenti, li raccomandano al cliente. Indicano anche prodotti adeguati alla cura a domicilio.

Per la consulenza e la vendita le estetiste tengono conto delle controindicazioni dei trattamenti e dei prodotti. Se necessario presentano il valore dei trattamenti e dei prodotti e i prezzi corrispondenti. In questo contesto si comportano sempre in modo leale nei confronti dello studio di estetica. Rimangono gentili e corrette anche in caso di vendite difficili.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
b4.1. per la consulenza utilizzano diversi canali di comunicazione con tecniche di presentazione e mezzi ausiliari corrispondenti in base alle esigenze delle clienti. (C 4)	b4.1. spiegano le possibilità, i vantaggi e gli svantaggi dei diversi canali di comunicazione per la consulenza alla clientela. (C 2)	
b4.2. si informano sulle esigenze e su eventuali controindicazioni delle clienti, applicando tecniche di domande in base alla situazione. (C 4)	b4.2. in casi esemplari applicano diverse tecniche di domande per acquisire tutte le informazioni rilevanti e condurre il colloquio di vendita. (C 3)	b4.2. simulano consulenze su prodotti e trattamenti, in particolare anche su possibilità di trattamenti successivi in base alla valutazione della pelle. (C 3)
b4.3. sottopongono alle clienti proposte di trattamento e di prodotti in base alle loro esigenze, tenendo conto delle loro aspettative ecologiche, possibilità finanziarie e controindicazioni. (C 4)	b4.3. spiegano gli aspetti ecologici e sostenibili dei prodotti in relazione alle relative componenti, alla loro provenienza e composizione. (C 2)	
b4.4. preparano materiale di presentazione in modo adeguato alle clienti. (C 4)	b4.4. spiegano le caratteristiche e il funzionamento del materiale e delle tecniche di presentazione. (C 2)	
	b4.5. producono materiale di presentazione per diversi casi simulati. (C 3)	
b4.6. spiegano alle clienti in modo adeguato le sostanze attive e le caratteristiche dei prodotti. (C 3)	b4.6. descrivono le specifiche componenti nei preparati cosmetici e il loro effetto. (C 2).	b4.6. con esempi pratici spiegano le sostanze attive e le caratteristiche dei prodotti. (C 3)
	b4.7. descrivono i diversi tipi di preparato, le loro caratteristiche chimiche e fisiche e la loro composizione. (C 2)	
b4.8. presentano l'utilità dei prodotti per le clienti in relazione al trattamento e forniscono raccomandazioni corrispondenti su prodotti. (C 6)	b4.8. spiegano l'efficacia delle componenti e dei tipi di preparato in relazione all'anatomia e alla fisiologia della pelle. (C 4)	

b4.9. spiegano e dimostrano alle clienti la corretta applicazione dei prodotti. (C 3)	b4.9. spiegano la corretta applicazione dei prodotti in relazione alla loro composizione ed efficacia. (C 3)	
b4.10. presentano i trattamenti alle clienti con mezzi ausiliari adeguati. (C 3)		
b4.11. propongono alle clienti possibilità di trattamenti complementari o successivi in base alle informazioni ricavate dall'anamnesi e dalla valutazione. (C 3)		b4.11. simulano colloqui di vendita e di consulenza in vista di trattamenti successivi. (C 3)
b4.12. dopo un trattamento suggeriscono consulenza alle clienti sui prodotti adeguati alla cura a domicilio. (C 3)		
b4.13. nelle consulenze ascoltano le domande e le obiezioni delle clienti in modo flessibile con argomentazioni adeguate, tenendo conto dei loro interessi. (C 6)	b4.13. nella simulazione delle consulenze presentano i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti, accogliendo le obiezioni, argomentando e mostrando altre soluzioni. (C 6)	
b4.14. dopo la consulenza offrono materiale informativo adeguato sui trattamenti e sui prodotti e, se del caso, campioni di prodotti. (C 3)	b4.14. spiegano come il materiale informativo e i campioni di prodotti possono essere utilizzati a fini promozionali. (C 2)	
b4.15. forniscono informazioni sui prezzi di prodotti e prestazioni e, se necessario, le motivano in modo cortese e corretto alle clienti. (C 3)	b4.15. spiegano l'impostazione dei prezzi di prodotti e trattamenti, in particolare i singoli elementi del prezzo di un trattamento. (C 2)	b4.15. in situazioni di vendita complesse simulate motivano l'impostazione dei prezzi in modo gentile e corretto. (C 3)
b4.16. in situazioni di vendita complesse conducono colloqui in modo pacato, oggettivo e gentile, ascoltando con attenzione la cliente, accogliendo le sue obiezioni e comportandosi in modo leale nei confronti dello studio di estetica. (C 6)	b4.16. in base alla loro esperienza pratica illustrano diverse situazioni di vendita complesse e la gestione delle stesse. (C 3)	b4.16. con esempi pratici trattano diverse situazioni di vendita semplici e complesse. (C 4)

	b4.17. con esempi pratici gestiscono in modo adeguato situazioni di vendita complesse. (C 4)	
--	--	--

Competenza operativa b5: Trattare i reclami indirizzati allo studio di estetica

In caso di reclami le estetiste agiscono in modo propenso e competente nei confronti della cliente. Chiariscono l'accaduto in modo neutrale e ascoltano con attenzione la cliente. Se la situazione lo richiede, si scusano. Ponderano gli interessi della cliente con quelli dello studio di estetica, offrono una proposta di soluzione e trovano un compromesso insieme alla cliente.

In situazioni di conflitto le estetiste si comportano sempre in modo leale nei confronti dello studio di estetica e del team. Sfruttano la situazione anche in modo costruttivo per la fidelizzazione della clientela e hanno quale obiettivo la soddisfazione della cliente. Se la gestione di una situazione supera le loro competenze, chiedono aiuto al superiore.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
b5.1. accolgono i reclami in modo pacato, oggettivo e gentile, ascoltando con attenzione la cliente. (C 3)	b5.1. in base alla loro esperienza pratica illustrano diversi possibili reclami e la gestione degli stessi. (C 3)	b5.1. con esempi pratici trattano diversi reclami. (C 4)
b5.2. si informano in modo oggettivo e neutrale sui reclami, se necessario prendendo appunti. (C 4)	b5.2. con esempi pratici gestiscono i reclami in modo adeguato. (C 4)	
b5.3. si comportano in modo adeguato e leale nei confronti dello studio di estetica e del team, ringraziando per i reclami, se del caso scusandosi e offrendo possibili soluzioni in modo conforme alla filosofia aziendale. (C 3)		
b5.4. in caso di reclami, se necessario concordano un compromesso per la soddisfazione della cliente, tenendo conto della filosofia aziendale. (C 5)		

Campo di competenze operative c: Registrazione delle informazioni relative allo stato della pelle e del corpo e pianificazione dei trattamenti

Competenza operativa c1: Condurre colloqui di anamnesi

Prima del primo trattamento le estetiste conducono un colloquio di anamnesi con le clienti. Spiegano alla cliente la procedura dell'anamnesi e il motivo per cui devono porre determinate domande. Conducono il colloquio di anamnesi ponendo domande sulle abitudini di vita, sullo stato di salute, sulle abitudini di cura, sulle controindicazioni e, infine, sulle esigenze del cliente. Documentano le risposte nella scheda della cliente e, se necessario, aggiornano gli appunti già annotati.

Le estetiste comunicano con le clienti in modo adeguato ed empatico. Se necessario spiegano i contesti e le procedure con ausili visivi. Affrontano in modo empatico anche le domande complesse o conflittuali. Mostrano alle clienti tolleranza verso le loro aspettative, i loro gusti e la loro immagine di sé. Conducono i colloqui senza lasciarsi influenzare da aspetti quali l'età, il sesso, la salute, la provenienza o la religione della clientela.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
c1.1. nel colloquio di anamnesi pongono domande sullo stato di salute e sulle abitudini di vita e di cura in modo empatico, senza lasciarsi influenzare dall'età, dal sesso, dalla salute, dalla provenienza e dalla religione della clientela. (C 4)	c1.1. spiegano la struttura dell'anamnesi e lo scopo delle domande. (C 2)	c1.1. conducono colloqui di anamnesi con modelle e tra di loro. (C 4)
	c1.2. in base alla loro esperienza pratica illustrano come gestiscono in modo neutrale e privo di pregiudizi aspetti quali l'età, il sesso, la salute, la provenienza e la religione della clientela. (C 3)	c1.2. riflettono sull'anamnesi effettuata e ne traggono conclusioni. (C 4)
	c1.3. discutono come possono distanziarsi dalle situazioni gravose specifiche alla professione. (C 3)	
c1.4. si informano con empatia e tatto sulle esigenze, sulle aspettative e sui desideri della cliente. (C 3)	c1.4. si basano sul formulario di anamnesi dell'oml, che le aiuta a chiarire con la cliente tutte le questioni importanti. (C 3)	c1.4. adeguano le domande successive nel colloquio di anamnesi in modo opportuno in base alle risposte e alle informazioni ricevute. (C 4)

c1.5. motivano l'analisi complessiva e le singole domande di anamnesi poste alla cliente con un linguaggio adeguato. (C 3)	c1.5. motivano le singole domande di anamnesi in relazione agli adeguamenti necessari nello svolgimento del trattamento, allo stato attuale della pelle e dei tessuti e all'obiettivo del trattamento. (C 3)	c1.5. motivano l'analisi complessiva e le singole domande di anamnesi poste alla modella utilizzando un linguaggio adeguato. (C 3)
c1.6. annotano i dati relativi all'anamnesi in modo chiaro, dettagliato e comprensibile nella scheda della cliente oppure li aggiornano. (C 3)	c1.6. motivano la necessità di annotare in modo dettagliato le informazioni della cliente e spiegano l'importanza del segreto professionale. (C 2)	c1.6. annotano i dati relativi all'anamnesi in modo chiaro, dettagliato e comprensibile nel sistema del CI. (C 3)
c1.7. dalle informazioni ricavate dal colloquio di anamnesi ricavano controindicazioni per i trattamenti, identificano le correlazioni tra i fattori endogeni ed esogeni che possono influenzare il trattamento e li annotano nella scheda della cliente. (C 4)	c1.7. identificano e motivano dati fittizi relativi a un'anamnesi, ad esempio le controindicazioni per un trattamento estetico. (C 4)	
	c1.8. spiegano le basi anatomiche e fisiologiche del sistema immunitario in correlazione con il rischio di allergia e l'eventuale reazione della pelle. (C 3)	
	c1.9. spiegano le basi anatomiche e fisiologiche del sistema respiratorio in correlazione con i dati relativi all'anamnesi e le ripercussioni sulla pelle. (C 3)	

Competenza operativa c2: Valutare la pelle ai fini di un trattamento estetico

In caso di trattamenti al viso, al collo, alla nuca e al décolleté, dopo l'anamnesi le estetiste effettuano una valutazione della pelle. Esaminano lo stato attuale della pelle ed eventuali anomalie. Registrano le loro osservazioni e identificano le anomalie della pelle. Annotano tutti i risultati nella scheda del cliente o, se del caso, aggiornano i dati già inseriti a seguito di trattamenti precedenti. Infine, discutono con il cliente sulle informazioni ricavate dal colloquio di anamnesi e dalla valutazione della pelle.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		

c2.1. Individuano lo stato della pelle basilare e quello generale nonché i termini che descrivono lo stato attuale della pelle, tastando e osservando la pelle e, se del caso, utilizzando gli utensili necessari a tal fine. (C 6)	c2.1. spiegano l'anatomia e la fisiologia della pelle e delle strutture annesse, illustrando in che modo la struttura e le funzioni della pelle sono influenzate da diverse malattie della pelle o trattamenti estetici. (C 3)	c2.1. individuano nel modello lo stato della pelle basilare e quello generale nonché i termini che descrivono lo stato attuale della pelle, tastando e osservando la pelle e, se del caso, utilizzando gli utensili necessari. (C 6)
	c2.2. spiegano l'anatomia e la fisiologia delle cellule e dei quattro tipi basilari di tessuti del corpo. (C 2)	
	c2.3. discutono sull'utilizzo di utensili per la valutazione della pelle. (C 2)	
	c2.4. determinano in base alle conoscenze della pelle, le cause che possono condurre ai diversi stati della pelle. (C 4)	
	c2.5. presentano i termini che descrivono lo stato della pelle. (C 2)	
c2.6. valutano i cambiamenti della pelle, menzionando l'anomalia corrispondente. (C 6)	c2.6. in base al tipo basilare di tessuto descrivono le anomalie e le efflorescenze della pelle e delle strutture annesse rilevanti per il loro lavoro, come pure la loro origine e le loro cause. (C 3)	c2.6. valutano i cambiamenti della pelle nel modello in base a materiale illustrativo di vario tipo. (C 6)
	c2.7. descrivono il quadro clinico delle malattie della pelle con cui hanno a che fare nella quotidianità professionale nonché le possibili anomalie ed efflorescenze a esse correlate. (C 2)	
c2.8. annotano i risultati della valutazione della pelle in modo dettagliato, comprensibile e completo nella scheda della cliente. (C 3)		c2.8. annotano i risultati in modo chiaro e sistematico nel sistema del CI in base alle direttive dell'oml. (C 3)

<p>c2.9. motivano nei confronti della cliente, in modo adeguato ed empatico e, se necessario, con ausili visivi, la correlazione tra le informazioni ricavate dalla valutazione della pelle e i dati relativi all'anamnesi. (C 6)</p>	<p>c2.9. descrivono i pilastri di un'alimentazione equilibrata e le basi anatomiche e fisiologiche del sistema digerente. (C 2)</p>	<p>c2.9. motivano nei confronti del modello, in modo adeguato ed empatico, la correlazione tra le informazioni ricavate dalla valutazione della pelle e i dati relativi all'anamnesi. (C 6)</p>
	<p>c2.10. analizzano la correlazione tra i dati relativi all'anamnesi, gli stati della pelle e le anomalie in relazione a cellule, tessuti, organi o sistemi di organi rilevanti. (C 4)</p>	

Competenza operativa c3: Valutare le parti del corpo ai fini di un trattamento estetico

In caso di trattamenti su diverse parti del corpo, dopo l'anamnesi le estetiste effettuano una valutazione delle parti del corpo. Esaminano lo stato attuale della pelle ed eventuali anomalie, il tessuto connettivo, eventuali contrazioni muscolari, le unghie e i peli in relazione alla direzione di crescita e a eventuali malattie. Registrano le loro osservazioni e identificano le anomalie della pelle. Annotano tutti i risultati nella scheda del cliente o, se del caso, aggiornano i dati già inseriti a seguito di trattamenti precedenti. Infine, discutono con il cliente sulle informazioni ricavate dal colloquio di anamnesi e dalla valutazione delle parti del corpo.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>Le estetiste...</p>		
<p>c3.1. esaminano le parti del corpo da trattare dal punto di vista visivo e tattile (stato attuale, anomalie della pelle, tessuto connettivo, contrazioni muscolari e malattie di unghie e peli), se necessario utilizzando ausili appropriati. (C 6)</p>	<p>c3.1. spiegano i diversi elementi da considerare in fase di esame e presentano le correlazioni con le informazioni ricavate dall'anamnesi. (C 4)</p>	<p>c3.1. applicano a vicenda l'analisi visiva e tattile e interpretano i risultati dell'esame. (C 6)</p>
	<p>c3.2. descrivono diverse forme di struttura corporea. (C 2)</p>	

c3.3. annotano i risultati della valutazione delle parti del corpo in modo dettagliato, comprensibile e completo nella scheda del cliente. (C 3)		c3.3. si misurano a vicenda e riportano le misurazioni in uno schema. (C 3)
c3.4. fotografano in modo specifico le parti del corpo da trattare. (C 3)		

Competenza operativa c4: Definire l'obiettivo del trattamento estetico

In base ai risultati dell'anamnesi e della valutazione della pelle, le estetiste definiscono con la cliente in base alle sue esigenze un obiettivo realistico per il trattamento estetico. Elaborano un piano di trattamento corrispondente e scelgono prodotti e utensili necessari, se possibile tenendo conto dei desideri della cliente in relazione alla sostenibilità dei prodotti. Se necessario pianificano l'impiego di altre persone per il trattamento.

Se le estetiste, dopo l'anamnesi o la valutazione, riscontrano anomalie la cui valutazione esula dalle loro competenze professionali, consigliano alla cliente di rivolgersi a uno specialista.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
c4.1. definiscono obiettivi realistici per il trattamento estetico in base alle informazioni ricavate dall'anamnesi e dalla valutazione e tenendo conto delle esigenze della cliente. (C 6)	c4.1. confrontano diversi trattamenti in relazione alle indicazioni e alle relative ripercussioni sulla fisiologia della pelle. (C 4)	c4.1. definiscono obiettivi realistici per il trattamento estetico in base alle informazioni ricavate dall'anamnesi e dalla valutazione e tenendo conto delle esigenze della modella. (C 6)
c4.2. scelgono i prodotti e gli utensili adeguati considerando l'obiettivo definito per il trattamento estetico, le controindicazioni e le esigenze della cliente. (C 6)	c4.2. presentano le controindicazioni di diverse applicazioni e prodotti estetici, come pure i fattori endogeni ed esogeni che possono influenzarne l'efficacia, e li motivano. (C 2)	c4.2. scelgono i prodotti e gli utensili adeguati considerando l'obiettivo definito per il trattamento estetico, le controindicazioni e le esigenze della modella. (C 6)
c4.3. presentano le loro conclusioni alla cliente e gli raccomandano diverse possibilità di trattamento e prodotti, spiegandone i vantaggi e gli svantaggi. (C 6)		

c4.4. elaborano un piano di trattamento in base all'obiettivo definito per il trattamento, motivando in modo corrispondente le fasi di trattamento in relazione alla valutazione. (C 5)	c4.4. descrivono i principi della struttura di un trattamento e la successione opportuna delle fasi di trattamento in relazione alle caratteristiche dei prodotti. (C 2)	c4.4. elaborano un esempio di piano di trattamento in base all'obiettivo definito per il trattamento, motivando in modo corrispondente le fasi di trattamento in relazione alla valutazione. (C 5)
	c4.5. spiegano le basi della fisica e della chimica rilevanti per le diverse fasi di trattamento. (C 2)	
	c4.6. determinano in quale intervallo e successione logica devono essere svolti i trattamenti in relazione alla fisiologia della pelle e alla funzionalità dei trattamenti. (C 4)	
c4.7. in caso di anomalie o di stati della pelle la cui valutazione esula dalle loro competenze professionali, consigliano alla cliente di rivolgersi a uno specialista. (C 4)	c4.7. definiscono i limiti della loro competenza operativa professionale in relazione ai cambiamenti e alle malattie della pelle nonché alle controindicazioni riscontrate. (C 4)	c4.7. con esempi pratici consigliano di rivolgersi a uno specialista se la valutazione e il trattamento esulano dalle loro competenze professionali. (C 3)
	c4.8. nominano gli specialisti medici e paramedici in grado di completare il trattamento estetico e il loro ambito di competenza. (C 1)	
c4.9. rifiutano i trattamenti per cui non dispongono delle capacità necessarie e motivano la loro decisione con tatto. (C 3)	c4.9. spiegano i termini «codice professionale» ed «etica professionale» in relazione alla loro professione. (C 2)	
c4.10. informano il cliente dei metodi e delle tecniche pianificate, chiedendone l'approvazione. (C 3)	c4.10. descrivono il funzionamento di diverse tecnologie e i relativi ambiti d'impiego. (C 2)	c4.10. simulano colloqui di consulenza e compilano una dichiarazione di consenso. (C 3)
	c4.11. nominano le norme giuridiche in vigore per l'utilizzo delle apparecchiature e identificano le apparecchiature che possono utilizzare quali titolari di un AFC da quelle per cui è necessaria un'altra formazione. (C 3)	

	c4.12. spiegano i rischi e gli aspetti da considerare nell'ambito dell'utilizzo di apparecchiature per il trattamento. (C 2)	
	c4.13. spiegano l'importanza e il contenuto della dichiarazione di consenso. (C 2)	
c4.14. all'inizio di ogni trattamento si assicurano che la parte del corpo da trattare non presenti controindicazioni e, se necessario, adattano il piano di trattamento. (C 6)		

Campo di competenze operative d: Trattamenti viso, collo, nuca e décolleté

Competenza operativa d1: Eseguire trattamenti e massaggi al viso, al collo, alla nuca e al décolleté

Le estetiste eseguono trattamenti classici al viso, al collo, alla nuca e al décolleté, al fine di ottenere buoni risultati in base allo stato della pelle e all'esigenza della cliente.

In base al metodo scelto detergono la pelle della cliente, eseguono una detersione intensiva e applicano prodotti di cura intensiva e maschere. Eseguono massaggi in funzione dello stato della pelle e delle esigenze della cliente. Infine, eseguono una cura finale e, se auspicato, applicano un trucco semplice e leggero. Se necessario utilizzano un'apparecchiatura adeguata al trattamento.

Durante il trattamento rispettano le misure igieniche e quelle relative alla protezione della salute. Spiegano alla cliente ogni fase di lavoro, chiedono se si sente a suo agio e, se del caso, adattano il trattamento di conseguenza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
d1.1. durante l'intero trattamento rispettano i principi ergonomici e le misure igieniche in base alle prescrizioni aziendali. (C 3)		

d1.2. detergono la pelle in modo sistematico, approfondito e conforme alla modalità di applicazione dei prodotti scelti. (C 3)	d1.2. motivano la detersione della pelle in relazione alla sua anatomia e fisiologia nonché alle fasi di trattamento successive. (C 2)	d1.2. detergono la pelle della modella in modo sistematico, approfondito e conforme alla modalità di applicazione con diversi prodotti di detersione. (C 3)
	d1.3. spiegano la composizione di diversi prodotti per la detersione nonché l'applicazione, la funzionalità e la modalità di applicazione degli stessi. (C 2)	
d1.4. eseguono diversi trattamenti di detersione intensiva in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d1.4. motivano la detersione intensiva della pelle in relazione alla sua anatomia e fisiologia nonché alle fasi di trattamento successive. (C 2)	d1.4. eseguono diversi trattamenti di detersione intensiva sulla modella in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)
	d1.5. spiegano la composizione di diversi prodotti per la detersione intensiva nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	
d1.6. eseguono diversi trattamenti di cura intensiva in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d1.6. spiegano la composizione di diversi prodotti per la cura intensiva nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	d1.6. eseguono diversi trattamenti di cura intensiva sulla modella in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)
d1.7. applicano maschere in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso, se necessario con un utensile adeguato. (C 3)	d1.7. spiegano l'applicazione di diverse maschere in funzione dell'anatomia e della fisiologia della pelle. (C 2)	d1.7. applicano maschere sulla modella in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso, se necessario con un utensile adeguato. (C 3)
	d1.8. descrivono quali ripercussioni fisiche sulla pelle può avere l'applicazione di diverse maschere. (C 2)	
d1.9. scelgono un prodotto adeguato al massaggio in funzione del tipo e della durata del massaggio. (C 3)	d1.9. spiegano la composizione di diversi prodotti per massaggi al viso nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	d1.9. scelgono un prodotto adeguato al massaggio in funzione del tipo e della durata del massaggio. (C 3)
d1.10. eseguono un massaggio classico al viso, al collo, alla nuca e al décolleté con diverse manualità di massaggio con differenti azioni, in una successione	d1.10. spiegano i muscoli superficiali e le strutture anatomiche della parte del corpo trattata. (C 2)	d1.10. eseguono sulla modella un massaggio classico al viso, al collo e al décolleté con diverse manualità di massaggio con differenti azioni, in una

opportuna e tenendo conto della fisiologia della pelle. (C 4)		successione opportuna e tenendo conto della fisiologia della pelle. (C 4)
d1.11. eseguono la cura finale specifica al trattamento e, se desiderato, applicano un trucco. (C 3)	d1.11. spiegano la composizione di diversi prodotti per la cura finale nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	d1.11. eseguono sulla modella la cura finale specifica al trattamento. (C 3)
d1.12. utilizzano apparecchiature adeguate a sostegno delle applicazioni manuali, tenendo conto delle controindicazioni corrispondenti. (C 3)	d1.12. descrivono semplici apparecchiature che possono essere utilizzate a sostegno delle applicazioni manuali nel trattamento classico al viso, il loro ambito d'impiego e la loro funzionalità. (C 2)	d1.12. utilizzano sulla modella diverse apparecchiature disponibili a sostegno delle applicazioni manuali. (C 3)
	d1.13. spiegano le basi della fisica e della chimica per l'applicazione di apparecchiature cosmetiche e la correlazione con le controindicazioni. (C 2)	
d1.14. informano costantemente la cliente sulle fasi del trattamento. (C 3)		d1.14. informano costantemente la modella sulle fasi del trattamento. (C 3).
d1.15. considerano in modo adeguato e delicato la sensibilità della cliente all'obiettivo del trattamento. (C 5)	d1.15. descrivono le possibili cause di una sensibilità elevata e le possibilità di gestione della stessa. (C 2)	d1.15. tengono conto in modo adeguato e delicato della sensibilità della modella in relazione all'obiettivo del trattamento. (C 5)

Competenza operativa d2: Trattare i problemi della pelle

Le estetiste trattano i problemi della pelle, ad esempio pelle con impurità, pigmentazioni irregolari e stati della pelle generali, nell'ambito di trattamenti al viso.

Detergono la pelle e, rispettando le misure igieniche e quelle relative alla protezione della salute, eseguono il trattamento specifico con i prodotti e mezzi ausiliari scelti in base all'anamnesi e alla valutazione della pelle. Infine, concludono con il post trattamento.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		

d2.1. applicano prodotti per il trattamento della pelle con impurità in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d2.1. spiegano come adattare il trattamento in caso di pelle con impurità nonché i diversi metodi di trattamento e prodotti con le relative sostanze attive. (C 3)	
d2.2. eliminano le efflorescenze acneiche. (C 3)	d2.2. spiegano l'origine e le cause della pelle con impurità in relazione all'anatomia e alla fisiologia della pelle e delle sue ghiandole, come pure le correlazioni con il sistema ormonale e altri sistemi di organi. (C 2)	d2.2. eliminano le efflorescenze acneiche sulla modella. (C 3)
d2.3. utilizzano le apparecchiature disponibili nello studio di estetica per il trattamento della pelle con impurità tenendo conto delle controindicazioni e delle misure di sicurezza. (C 3)	d2.3. spiegano l'utilizzo di diverse apparecchiature per il trattamento della pelle con impurità. (C 3)	d2.3. utilizzano sulla modella diverse apparecchiature disponibili per il trattamento della pelle con impurità. (C 3)
d2.4. applicano prodotti per il trattamento delle pigmentazioni irregolari in modo preciso e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d2.4. spiegano l'origine e la problematica delle pigmentazioni irregolari in relazione all'anatomia e alla fisiologia della pelle e del suo sistema di pigmentazione, come pure le correlazioni con le radiazioni e i sistemi di organi. (C 2)	
d2.5. utilizzano le apparecchiature disponibili nello studio di estetica per il trattamento delle pigmentazioni irregolari, considerando le controindicazioni e misure di sicurezza. (C 3)	d2.5. spiegano lo svolgimento del trattamento delle pigmentazioni irregolari nonché i diversi metodi di trattamento e prodotti con le relative sostanze attive. (C 3)	d2.5. utilizzano sulla modella diverse apparecchiature disponibili per il trattamento delle pigmentazioni irregolari. (C 3)
d2.6. applicano prodotti per il trattamento delle condizioni della pelle avanzate in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d2.6. spiegano l'origine e la problematica degli stati della pelle generali in relazione all'anatomia e alla fisiologia della pelle, come pure le correlazioni con i sistemi di organi. (C 2)	
d2.7. utilizzano le apparecchiature disponibili in istituto, adeguate al trattamento delle varie condizioni della pelle, tenendo conto delle controindicazioni e delle misure di sicurezza. (C 3)	d2.7. spiegano lo svolgimento del trattamento degli stati della pelle generali nonché i diversi metodi di trattamento e prodotti con le relative sostanze attive. (C 3)	d2.7. utilizzano sulla modella diverse apparecchiature disponibili e adeguate al trattamento delle varie condizioni della pelle. (C 3)

<p>Competenza operativa d3: Eseguire trattamenti contro i processi di invecchiamento della pelle (trattamenti anti-età)</p> <p>Le estetiste eseguono trattamenti anti-età nell'ambito dei trattamenti al viso.</p> <p>Detergono la pelle della cliente e, rispettando le misure igieniche e quelle relative alla protezione della salute, eseguono il trattamento specifico, ad esempio per le rughe o il cedimento della pelle, con i prodotti e gli utensili scelti in base all'anamnesi e alla valutazione della pelle. Infine, concludono con il post trattamento.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
d3.1. adeguano il trattamento in base alla condizione della pelle. (C 3)	d3.1. spiegano come adattare il trattamento in caso di trattamenti anti-età nonché i diversi metodi di trattamento e prodotti con le relative sostanze attive. (C 3)	
d3.2. applicano i prodotti per i trattamenti anti-età in modo sistematico e in base alla metodologia d'uso. (C 3)	d3.2. spiegano l'invecchiamento della pelle in relazione all'anatomia e alla fisiologia della pelle, alle funzioni delle cellule e ai cambiamenti dei tessuti, come pure la correlazione con le funzioni degli organi. (C 2)	
	d3.3. descrivono le cause e le misure generali di prevenzione dell'invecchiamento della pelle. (C 2)	
	d3.4. spiegano le caratteristiche fisiche delle radiazioni e la loro influenza sulla pelle, come pure i prodotti adeguati e le sostanze filtranti per proteggere la pelle dal sole. (C 2)	
d3.5. utilizzano le apparecchiature ⁴ disponibili nello studio di estetica per trattamenti anti-età, tenendo conto delle controindicazioni e delle misure di sicurezza. (C 3)	d3.5. spiegano l'utilizzo di diverse apparecchiature per trattamenti anti-età. (C 3)	d2.5. utilizzano sulla modella diverse apparecchiature disponibili per trattamenti anti-età. (C 3)

⁴ Sono esclusi i dispositivi coperti dalla O-LRNIS, cfr. nota a pag. 12

Competenza operativa d4: Tingere ciglia, sopracciglia e correggerne la forma

Le estetiste conducono un colloquio di consulenza con la cliente per chiarire i suoi desideri e le sue controindicazioni e per spiegargli la procedura. Scelgono il colore e, se necessario, mischiano diverse tonalità di colore. Durante il trattamento lavorano rapidamente tenendo conto della procedura di reazione chimica del prodotto applicato. Rispettano le misure igieniche.

Tingono le sopracciglia in modo adeguato alla loro tipologia e le adattano alla forma del viso. Se necessario effettuano la ceretta alle sopracciglia, le correggono e le tagliano. Infine, rinfrescano la zona trattata e applicano un prodotto calmante. Se auspicato, coprono eventuali arrossamenti. Tingono le ciglia procedendo nello stesso modo, migliorandone l'espressione in base ai desideri e con l'aiuto di diverse tecniche. Si assicurano infine che la cliente sia soddisfatta del risultato.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
d4.1. scelgono il colore adeguato alla tinta di ciglia e sopracciglia. (C 4)	d4.1. descrivono i diversi materiali e tipi di prodotto per la tinta di ciglia e sopracciglia. (C 2)	d4.1. confrontano diversi materiali e tipi di prodotto per la tinta di ciglia e sopracciglia e li preparano. (C 4)
	d4.2. spiegano la composizione dei diversi prodotti per la tinta e la procedura di reazione chimica. (C 2)	
d4.3. utilizzano il materiale di protezione necessario per lo svolgimento efficace della tinta di ciglia e sopracciglia. (C 3)	d4.3. descrivono i diversi materiali di protezione necessari per la tinta di ciglia e sopracciglia. (C 2)	d4.3. utilizzano il materiale di protezione necessario per lo svolgimento efficace della tinta di ciglia e sopracciglia. (C 3)
d4.4. mischiano i colori per la tinta e li applicano rapidamente su ciglia e sopracciglia. (C 3)	d4.4. spiegano le diverse fasi e la procedura della tinta di ciglia e sopracciglia. (C 2)	d4.4. mischiano i colori per la tinta e li applicano in modo accurato e rapido su ciglia e sopracciglia utilizzando diverse tecniche. (C 3)
d4.5. al termine del tempo di posa prescritto rimuovono con cura la tinta in base alla tecnica scelta. (C 3)		d4.5. al termine del tempo di posa prescritto rimuovono con cura la tinta in base a diverse tecniche. (C 3)
d4.6. calmano gli occhi irritati con prodotti adeguati. (C 3)	d4.6. spiegano le diverse possibilità per calmare gli occhi irritati. (C 2)	d4.6. calmano gli occhi irritati con prodotti adeguati. (C 3)

d4.7. adottano metodi per dare forma in modo duraturo a ciglia e sopracciglia. (C 3)	d4.7. spiegano la composizione dei prodotti per formare ciglia e sopracciglia e la procedura di reazione chimica. (C 2)	d4.7. adottano metodi per dare forma in modo duraturo a ciglia e sopracciglia
d4.8. realizzano una forma adeguata delle sopracciglia. (C 3)	d4.8. descrivono le diverse forme di sopracciglia e la loro influenza sulla morfologia del viso e spiegano le possibilità di correzione. (C 2)	d4.8. realizzano una forma adeguata delle sopracciglia. (C 3)
d4.9. calmano e rinfrescano la zona delle sopracciglia irritata con un prodotto adeguato e coprono eventuali arrossamenti. (C 3)	d4.9. spiegano con quali prodotti si possono calmare le irritazioni e coprire gli arrossamenti della zona trattata. (C 2)	d4.9. si calmano e rinfrescano a vicenda la zona delle sopracciglia irritata con un prodotto adeguato e coprono eventuali arrossamenti. (C 3)

Competenza operativa d5: eseguire il trucco adatto alla persona e all'occasione specifica

Le estetiste conducono un colloquio di consulenza con la cliente per informarsi sulla scelta della tonalità di colore, sull'abbigliamento, sul tipo di trucco, sul tipo di evento, ecc. In questo contesto si informano sulle esigenze della cliente e sui suoi desideri. In base al colloquio, le estetiste eseguono il trucco rispettando le misure igieniche.

Applicano un prodotto per la cura della pelle e un colore di fondo, correggono le imperfezioni della pelle e definiscono i lineamenti del viso. Valorizzano la forma degli occhi, le sopracciglia e le labbra e correggono le asimmetrie. In base ai desideri applicano effetti speciali. Fissano il trucco e verificano che il risultato sia armonioso. Si assicurano infine che la cliente sia soddisfatta del risultato. Se del caso, correggono il trucco in base alle possibilità.

Le estetiste forniscono consulenza alla cliente con empatia e accolgono i suoi desideri. Per la consulenza e l'applicazione del trucco si basano sulle tendenze di moda più recenti. Se alla cliente non piace qualcosa, affrontano l'obiezione in modo costruttivo.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
d5.1. pongono domande empatiche sullo stile di trucco desiderato, sulla scelta della tonalità di colore e sull'abbigliamento che la cliente indosserà all'evento, informandosi con tatto sui desideri e sulle esigenze della cliente. (C 3)		d5.1. si pongono a vicenda domande sullo stile di trucco desiderato, sulla scelta della tonalità di colore e sull'abbigliamento indossato all'evento, informandosi con tatto sui desideri e sulle esigenze dell'interlocutore. (C 3)

d5.2. definiscono il trucco adeguato in base al colloquio con la cliente. (C 4)	d5.2. accostano in modo armonioso diverse combinazioni di colori in base alla teoria dei colori e all'effetto ottico. (C 3)	d5.2. scelgono i colori in modo armonioso e per la scelta del trucco tengono conto della forma di occhi, labbra e viso. (C 3)
d5.3. scelgono prodotti adatti per la cliente. (C 4)	d5.3. descrivono la composizione, le caratteristiche e l'applicazione corretta di diversi prodotti per il trucco. (C 2)	d5.3. scelgono i prodotti necessari per un determinato risultato. (C 4)
	d5.4. spiegano quali prodotti scelgono per ottenere il risultato auspicato. (C 2)	
	d5.5. spiegano la procedura del trattamento decorativo nonché i metodi e i materiali adeguati all'applicazione del trucco. (C 2).	d5.5. applicano il trucco con diverse tecniche e materiali. (C 3)
d5.6. pretrattano la pelle per il fondotinta. (C 3)	d5.6. spiegano la composizione e le caratteristiche dei prodotti che utilizzano per il pretrattamento. (C 2)	d5.6. applicano diversi metodi per il pretrattamento prima del fondotinta. (C 3)
d5.7. valorizzano la carnagione applicando un colore di fondo, correggendo le imperfezioni della pelle e applicando una cipria adeguata in base allo stato e al colore della pelle. (C 4)		d5.7. applicano diverse tecniche di correzione e prodotti per valorizzare la carnagione. (C 3)
d5.8. valorizzano la forma del viso applicando un fard e ombreggiature, oppure un illuminante. (C 3)	d5.8. identificano diverse forme di viso e spiegano le tecniche di trucco correttivo. (C 2)	d5.8. applicano tra loro diverse tecniche per valorizzare la forma del viso. (C 3)
d5.9. applicano ombretti in polvere e in crema e utilizzano matite kajal e eyeliner per valorizzare gli occhi. (C 3)	d5.9. descrivono le diverse forme di occhi e spiegano le possibilità di correzione. (C 2)	d5.9. utilizzano ombretti in polvere e in crema, matite kajal e eyeliner per valorizzare gli occhi. (C 3)
d5.10. valorizzano le ciglia applicando mascara o altri metodi per l'allungamento delle ciglia. (C 3)		d5.10. applicano diversi tipi e tecniche di mascara nonché altri metodi per l'allungamento delle ciglia. (C 3)

d5.11. correggono le asimmetrie e valorizzano le sopracciglia con matite per sopracciglia, polvere per sopracciglia o mascara. (C 3)		d5.11. applicano diversi prodotti e tecniche per correggere le asimmetrie e valorizzare le sopracciglia. (C 3)
d5.12. correggono le asimmetrie e valorizzano le labbra con diverse matite per il contorno labbra, rossetti o lucidalabbra. (C 3)	d5.12. descrivono le diverse forme di bocca e labbra e spiegano le possibilità di correzione. (C 2)	d5.12. applicano diversi prodotti e tecniche per correggere le asimmetrie e valorizzare le labbra. (C 3)
d5.13. si assicurano che il trucco sia armonioso e soddisfi le aspettative della cliente. (C 3)		d5.13. sottopongono il loro lavoro nel gruppo a una valutazione critica. (C 5)

Campo di competenze operative e: Trattamenti di varie parti del corpo

Competenza operativa e1: Eseguire massaggi classici

Le estetiste eseguono massaggi classici con diverse manualità in una sequenza opportuna e con una pressione adeguata. In questo contesto hanno riguardo per particolarità quali dolori alla schiena, precedenti ferite o conseguenze e durante il massaggio considerano in particolar modo questi problemi. Prestano attenzione ai segnali e alle reazioni, si informano sul benessere della cliente e adeguano il massaggio di conseguenza.

Durante il massaggio le estetiste rispettano le misure igieniche e prestano attenzione alla loro postura. Applicano principi ergonomici e assumono una postura ottimale per esercitare pressione con le mani.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
e1.1. prima dell'inizio di un massaggio si informano sulle aspettative della cliente e chiariscono se devono badare a qualcosa in particolare. (C 3)	e1.1. spiegano i muscoli superficiali, lo scheletro e le articolazioni. (C 2)	

	e1.2. spiegano le basi anatomiche e fisiologiche del sistema circolatorio e vascolare, del sangue e del cuore. (C 2)	
	e1.3. si informano sugli aspetti a cui devono prestare particolare attenzione durante il massaggio e come possono adeguare il massaggio di conseguenza. (C 3)	
e1.4. eseguono massaggi con prodotti adeguati, assumendo una postura ergonomica e idonea per esercitare la pressione necessaria. (C 3)	e1.4. spiegano la composizione di diversi prodotti per massaggi nonché l'applicazione e la funzionalità degli stessi. (C 2)	e1.4. eseguono tra loro massaggi con prodotti adeguati, assumendo una postura ergonomica e idonea per esercitare la pressione necessaria. (C 3)
e1.5. applicano diverse manualità di massaggio in base alla prassi aziendale. (C 3)	e1.5. descrivono le regole di base di un massaggio classico, lo svolgimento e l'efficacia di diverse manualità di massaggio. (C 2)	e1.5. compilano schede di massaggi precompilati in base alle procedure apprese e li applicano tra loro. (C 4)
e1.6. eseguono le manualità di massaggio in una sequenza opportuna e con una pressione adeguata, avendo riguardo per il benessere e le particolarità fisiche della cliente. (C 3)	e1.6. spiegano l'influenza del massaggio sul sistema vascolare, sulla muscolatura, sui tessuti della pelle e sul sistema nervoso. (C 2).	e1.6. adeguano le loro manualità di massaggio in base ai riscontri ricevuti dalla modella e alle sue particolarità fisiche. (C 3)
	e1.7. spiegano l'anatomia e la fisiologia del sistema nervoso. (C 2)	

Competenza operativa e2: Eseguire trattamenti e massaggi wellness

Le estetiste eseguono trattamenti e massaggi wellness manualmente o con utensili, allo scopo di far rilassare la cliente, eliminare le cellule desquamanti superficiali nonché migliorare lo scambio cellulare, l'aspetto e la qualità della pelle.

Eseguono i trattamenti wellness desiderati, ad esempio peeling, bendaggi, impacchi, aromaterapie, massaggi wellness a mani e piedi o massaggi classici. Hanno riguardo per particolarità quali dolori alla schiena, precedenti ferite e conseguenze, prestano attenzione ai segnali e alle reazioni, si informano sul benessere della cliente e adeguano il trattamento di conseguenza.

<p>Durante l'intero trattamento le estetiste garantiscono la tranquillità, il rilassamento e il benessere della cliente e rispettano le misure igieniche. Inoltre, prestano attenzione alla loro postura, applicando principi ergonomici e assumendo una postura ottimale per esercitare pressione con le mani.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
e2.1. eseguono peeling al corpo con diversi prodotti. (C 3)	e2.1. descrivono i diversi tipi di prodotto e utensili per il peeling al corpo. (C 2)	
	e2.2. spiegano i vantaggi, le controindicazioni e gli svantaggi di un peeling. (C 2)	
e2.3. eseguono diversi tipi di bendaggi e impacchi. (C 3)	e2.3. descrivono i diversi tipi di bendaggi e impacchi, la loro efficacia e le loro controindicazioni. (C 2)	
	e2.4. spiegano l'anatomia e la fisiologia delle secrezioni e, in particolare, del sistema urinario. (C 2)	
e2.5. eseguono trattamenti wellness con mezzi ausiliari adeguati, badando di assumere una postura ergonomica e attenendosi alla prassi aziendale. (C 3)	e2.5. elencano diversi utensili per i trattamenti wellness e descrivono la loro efficacia e le loro controindicazioni nonché l'applicazione nel confronto con il massaggio classico. (C 2)	e2.5. eseguono diversi trattamenti wellness con mezzi ausiliari adeguati, badando di assumere una postura ergonomica. (C 3)
	e2.6. spiegano le basi della chimica e della fisica che influenzano la funzionalità dei diversi trattamenti wellness. (C 2)	

<p>Competenza operativa e3: Curare inestetismi del corpo con trattamenti estetici</p> <p>Le estetiste trattano gli inestetismi per lo più in relazione ad altri trattamenti, integrando il trattamento in modo opportuno nella procedura generale. Preparano la zona da trattare ed eseguono il trattamento con i metodi e i prodotti scelti. Lavorano manualmente o utilizzando le apparecchiature disponibili nello studio di estetica.</p> <p>Durante il trattamento rispettano le misure igieniche e quelle relative alla protezione della salute. Spiegano alla cliente ogni fase di lavoro, le chiedono se si sente a suo agio e, se del caso, adattano il trattamento di conseguenza.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
e3.1. preparano la parte del corpo da trattare con i prodotti e i metodi in base al piano di trattamento, rispettando le misure igieniche in vigore. (C 3)		
e3.2. trattano diverse parti del corpo mediante prodotti specifici manualmente o con apparecchiature. (C 3)	e3.2. spiegano diverse possibilità estetiche e mediche per trattamenti anticellulite. (C 2)	e3.2. eseguono trattamenti anticellulite con o senza apparecchiature. (C 3)
	e3.3. spiegano l'origine, le cause e lo sviluppo dei tessuti adiposi nonché dei diversi tipi e stadi della cellulite. (C 2)	
	e3.4. spiegano la composizione di diversi prodotti per i trattamenti anticellulite nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	
	e3.5. spiegano l'origine, la causa e le possibilità di trattamento della cheratosi pilare. (C 2)	
	e3.6. spiegano la composizione di diversi prodotti per il trattamento della cheratosi pilare nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	

e3.7. trattano l'acne sulla schiena e sul décolleté. (C 3)	e3.7. spiegano come si può adattare il trattamento dell'acne in base alla zona del corpo corrispondente e l'utilizzo dei prodotti per l'acne nella zona del corpo corrispondente. (C 2)	
	e1.8. spiegano le basi anatomiche e fisiologiche del sistema ormonale. (C 2)	
e3.9. trattano la pesantezza alle gambe. (C 3)	e3.9. spiegano la composizione di diversi prodotti per il trattamento della pesantezza alle gambe nonché l'applicazione, la funzionalità e il metodo di applicazione degli stessi. (C 2)	
e3.10. adeguano il loro trattamento in base alla reazione del cliente. (C 4)	e3.10. spiegano le reazioni divergenti dalla norma in relazione alle funzioni del corpo e agli influssi endogeni ed esogeni. (C 2)	

Competenza operativa e4: Epilare e depilare viso e corpo

Le estetiste epilano e depilano il viso e il corpo con diversi tipi di cera, pasta di zucchero o pinzette rispettando le misure igieniche.

Prima dell'arrivo della cliente preparano la cera o la pasta di zucchero in modo che sia pronta al momento giusto.

Trattano la pelle: la disinfettano e applicano prodotti di cura o prodotti specifici in base alla tecnica scelta. Successivamente applicano la cera o la pasta di zucchero in base al metodo scelto verso l'attaccatura del pelo o in direzione contraria, tendono la pelle e rimuovono in modo deciso il prodotto, infine appoggiano la mano sulla zona trattata per calmarla. Se lavorano solo con la pinzetta, preparano la pelle disinfettandola e eliminano i peli strappandoli con la pinzetta. Come post trattamento disinfettano e calmano la pelle. Infine, applicano un prodotto calmante o per rallentare la crescita dei peli. Se necessario, eliminano ulteriormente i peli con la pinzetta.

Le estetiste eseguono i trattamenti piacevoli in modo possibilmente empatico e considerando le controindicazioni corrispondenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		

e4.1. scelgono il metodo adeguato all'epilazione e depilazione in base alle aspettative della cliente nonché al trattamento e alla zona del corpo in questione, tenendo conto di eventuali controindicazioni. (C 3)	e4.1. descrivono le diverse tecnologie per l'epilazione e depilazione di viso e corpo, i relativi vantaggi e le relative controindicazioni nonché le prescrizioni giuridiche per il loro utilizzo. (C 2)	
	e4.2. descrivono l'anatomia della pelle, la crescita dei peli e le anomalie dei peli nonché le possibili cause. (C 2)	
e4.3. verificano la temperatura della cera. (C 3)	e4.3. spiegano i diversi tipi di cera in relazione alle loro caratteristiche, composizione e applicazione. (C 2)	e4.3. utilizzano apparecchiature per la cera, impostano la temperatura, si assicurano del loro funzionamento corretto e le puliscono dopo l'utilizzo. (C 3)
e4.4. preparano la pelle della cliente, la disinfettano e, se necessario, prima della epilazione e depilazione applicano un prodotto preparatorio adeguato. (C 3)	e4.4. spiegano i prodotti preparatori in relazione alla loro composizione e applicazione e al loro effetto. (C 2)	e4.4. trattano la pelle in base alla zona del corpo da epilare o depilare, allo stato della pelle e al tipo di pelo. (C 3)
e4.5. applicano la cera o la pasta di zucchero in base al metodo scelto verso l'attaccatura del pelo o in direzione contraria e rimuovono la cera o la pasta di zucchero in modo conforme al prodotto scelto. (C 3)	e4.5. spiegano i diversi tipi e metodi di epilazione e depilazione manuale, i relativi vantaggi e svantaggi e le relative controindicazioni. (C 2)	e4.5. epilano e depilano diverse zone del corpo e del viso applicando diversi tipi di cera o pasta di zucchero e utilizzando diverse tecniche di applicazione. (C 3)
e4.6. se necessario eliminano i peli con la pinzetta per concludere l'epilazione e depilazione. (C 3)		e4.6. se necessario sfoltiscono i peli con la pinzetta per concludere l'epilazione e depilazione. (C 3)
e4.7. disinfettano e calmano la pelle dopo la depilazione e applicano il post trattamento. (C 3)	e4.7. spiegano i principali prodotti calmanti e per rallentare la crescita dei peli in relazione alla loro composizione e applicazione e al loro effetto. (C 2)	e4.7. disinfettano e calmano la pelle dopo l'epilazione e depilazione e applicano il post trattamento. (C 3)
e4.8. in caso di possibili reazioni cutanee, adottano misure corrispondenti. (C 3)	e4.8. descrivono le diverse reazioni cutanee che potrebbero manifestarsi dopo l'epilazione e depilazione e le misure da adottare in questi casi. (C 2)	

Competenza operativa e5: Eseguire la pedicure e la manicure

Le estetiste eseguono la pedicure e la manicure estetica manualmente o con apparecchiature rispettando le misure igieniche.

Preparano le mani o i piedi per il trattamento. Se del caso, rimuovono lo smalto o il semipermanente per le unghie. Successivamente tagliano le unghie, danno la forma e rimuovono le cuticole. In caso di trattamenti ai piedi rimuovono i duroni. Infine, applicano un olio sulle cuticole nonché oli o creme su piedi o mani e li massaggiano.

Per il trattamento utilizzano prodotti e strumenti adatti al tipo di pelle e unghia, previsti per un'unghia naturale e per il trattamento estetico. Tengono conto delle controindicazioni e adeguano il loro lavoro di conseguenza.

Le estetiste lavorano con cura per evitare ferite. Agiscono con empatia e rimangono sempre concentrati anche se dialogano con il cliente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
e5.1. adottano su sé stessi e sulla cliente le misure di disinfezione necessarie per i trattamenti. (C 3)	e5.1. spiegano le basi delle misure di disinfezione e nominano prodotti idonei per la disinfezione. (C 2)	e5.1. adottano su sé stessi e sulla modella le misure di disinfezione necessarie per i trattamenti. (C 3)
e5.2. rimuovono l'eventuale smalto o semipermanente dalle unghie con apparecchiature o prodotti adeguati. (C 3)	e5.2. spiegano la composizione dei solventi o dei prodotti per la rimozione dello smalto o del semipermanente dalle unghie nonché le relative controindicazioni. (C 2)	e5.2. applicano diversi metodi per rimuovere lo smalto o il semipermanente dalle unghie. A tal fine utilizzano un solvente o un prodotto adeguato. (C 3)
e5.3. tagliano le unghie, le limano con strumenti adeguati in base alla forma del piede o della mano e le lucidano. (C 3)	e5.3. spiegano come si tagliano e limano le unghie, gli strumenti adeguati a tal fine e le tecniche per formare in modo adeguato le unghie di piedi e mani. (C 2)	e5.3. applicano diverse tecniche per tagliare le unghie e limarle in base alla forma del piede e della mano. (C 3)
e5.4. ammorbidiscono i duroni e le cuticole con un metodo e un prodotto adeguati. (C 3)	e5.4. spiegano i diversi metodi e prodotti per ammorbidire i duroni e le cuticole. (C 2)	e5.4. applicano diversi metodi e prodotti per ammorbidire i duroni e le cuticole. (C 2)
	e5.5. descrivono le deformazioni frequenti dei piedi, le relative cause e conseguenze e la procedura per la pedicure. (C 2)	

	e5.6. descrivono l'anatomia dell'unghia, le anomalie alle unghie, le relative cause in relazione alle funzioni delle cellule e ad altri sistemi di organi nonché le possibilità di trattamento. (C 2)	
e5.7. se necessario spingono le cuticole alla base dell'unghia e le rimuovono con strumenti idonei. (C 3)	e5.7. spiegano le diverse fasi e misure precauzionali per spingere le cuticole alla base dell'unghia e rimuoverle, come pure gli strumenti idonei a tal fine. (C 2)	e5.7. applicano le diverse fasi per spingere le cuticole alla base dell'unghia e rimuoverle con strumenti idonei. (C 2)
e5.8. rimuovono i duroni in base al metodo scelto con prodotti e strumenti idonei o apparecchiature idonee. (C 3)	e5.8. spiegano i diversi metodi, utensili, prodotti e strumenti per rimuovere i duroni. (C 2)	e5.8. applicano diversi metodi, utensili, prodotti e strumenti per rimuovere i duroni. (C 2)
e5.9. applicano un olio sulle cuticole e le massaggiano. (C 3)	e5.9. spiegano le diverse composizioni e gli effetti dell'olio da applicare sulle cuticole. (C 2)	e5.9. applicano un olio sulle cuticole e le massaggiano. (C 3)
e5.10. applicano un prodotto adeguato alla pelle di piedi o mani e li massaggiano. (C 3)	e5.10. spiegano quali prodotti sono idonei per quale tipo di pelle, nominano la loro composizione e l'effetto auspicato. (C 2)	e5.10. scelgono i prodotti idonei in base al tipo di pelle, li applicano su piedi o mani e massaggiano i piedi fino alle ginocchia o le mani fino ai gomiti. (C 3)

Competenza operativa e6: Applicare smalti sulle unghie

Le estetiste applicano con cura diversi smalti sulle unghie di mani e piedi rispettando le misure igieniche.

Chiariscono con la cliente i suoi desideri, se del caso forniscono consulenza per la scelta del colore e preparano le unghie. In seguito, applicano la base, due strati del colore scelto e infine il top coat. Applicano metodi per far asciugare più velocemente lo smalto. Se applicano il semipermanente, induriscono ogni strato con un metodo idoneo. Si assicurano infine che il cliente sia soddisfatto del risultato.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
Le estetiste...		
e6.1. forniscono consulenza alla cliente in base alle sue esigenze sul tipo e sulle caratteristiche degli	e6.1. spiegano le caratteristiche di diversi tipi di smalto per le unghie. (C 2)	e6.1. confrontano le caratteristiche di diversi tipi di smalto per le unghie. (C 4)

smalti per le unghie, spiegandogli come viene rimosso il semipermanente dalle unghie. (C 3)		
e6.2. forniscono alla cliente sostegno nella scelta del colore di smalto, tenendo conto del colore della pelle e della forma dell'unghia. (C 4)	e6.2. spiegano come scegliere il colore di smalto adeguato in base al colore della pelle e alla forma dell'unghia e quali correzioni sono possibili. (C 2)	e6.2. applicano diversi smalti per le unghie adatti al colore della pelle e alla forma dell'unghia. (C 3).
e6.3. utilizzano prodotti idonei per preparare le unghie all'applicazione dello smalto. (C 3)	e6.3. spiegano le diverse fasi di preparazione per l'applicazione dello smalto e nominano i prodotti idonei a tal fine. (C 2)	e6.3. utilizzano i prodotti scelti per preparare le unghie all'applicazione dello smalto. (C 3)
e6.4. applicano lo smalto in base alla forma delle unghie, alla tecnica scelta e al prodotto. (C 3)	e6.4. spiegano le fasi necessarie per l'applicazione dello smalto sulle unghie in base al prodotto e alla tecnica scelti e alle nozioni basilari sulla forma delle unghie. (C 2)	e6.4. eseguono le fasi necessarie per l'applicazione dello smalto sulle unghie in base al prodotto e alla tecnica scelti. (C 3)
e6.5. correggono o migliorano la forma delle unghie applicando lo smalto. (C3)		e6.5. correggono o migliorano la forma delle unghie applicando lo smalto. (C3)
e6.6. applicano un top coat e un prodotto apposito per accelerare il tempo di asciugatura in base al prodotto e alla tecnica scelti. (C 3)	e6.6. spiegano quali prodotti e metodi sono idonei per l'asciugatura dello smalto. (C 2)	e6.6. applicano diversi metodi per l'asciugatura dello smalto. (C 3)

5. Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalle competenti organizzazioni del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 07 giugno 2023 sulla formazione professionale di base Estetista AFC.

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Suhr, 07 giugno 2023

SFK Schweizer Fachverband für Kosmetik

La presidente

La direttrice

Eva Lehner Azizi

Nicole Schmid

Paudex, 07 giugno 2023

Association Suisse des Esthéticiennes avec Certificat Fédéral de Capacité - ASE CFC

La presidente

Roxane D'Addario

Lodano, 07 giugno 2023

Associazione estetiste della Svizzera italiana AESI

La presidente

Marina Nastasi

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 07 giugno 2023

**Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione**

Rémy Hübschi
Direttore supplente
Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI del [data] sulla formazione professionale di base Estetista AFC	<p><i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z</p> <p><i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica www.pubblicazionifederali.admin.ch</p>
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI del [data] sulla formazione professionale di base Estetista AFC	<p>SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione e documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali)	<p>SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>
Documentazione dell'apprendimento	<p>SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>
Rapporto di formazione	<p>Modello CSFO www.oml.formazioneprof.ch SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>
Programma di formazione per le aziende formatrici	<p>SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>
Dotazione minima dell'azienda formatrice	<p>SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asefc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/</p>

Programma di formazione per i corsi interaziendali	SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asecfc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asecfc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asecfc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/
Tabella per la cooperazione tra i luoghi di formazione	SFK: https://www.sfkinfo.ch/sfk/ ASE CFC: https://www.asecfc.ch/ AESI: https://www.aesi.ch/

Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di Estetista AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda formatrice osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 12.01.2022)	
Articolo, lettera, numero	Lavoro pericoloso (definizione secondo l'ordinanza del DEFR; RS 822.115.2)
2. a	Carico psichico Lavori che superano a livello cognitivo o emotivo le capacità dei giovani, segnatamente: 1. il lavoro a cottimo, i lavori che comportano costantemente ritmi serrati e i lavori che richiedono un'attenzione continua o che implicano responsabilità eccessive,
3. a c	Carico fisico Spostamento manuale di pesi superiori a: 1. 15 kg per i ragazzi e 11 kg per le ragazze di età inferiore ai 16 anni, 2. 19 kg per i ragazzi e 12 kg per le ragazze tra i 16 e i 18 anni. Lavori che vengono eseguiti ripetutamente per più di due ore al giorno come segue: 1. in posizione ricurva, ruotata o inclinata di lato, 2. all'altezza o al di sopra delle spalle
4. b	Effetti fisici Lavori con agenti caldi o freddi che presentano un elevato rischio di infortunio o malattia professionale, segnatamente i lavori con fluidi, vapori e gas liquefatti a bassa temperatura.
5. a	Agenti chimici con pericoli fisici 4. liquidi infiammabili: H224, H225,
6. a b	Agenti chimici con pericoli tossicologici 3. tossicità specifica per organi bersaglio in seguito a esposizione singola: H370, H371 4. tossicità specifica per organi bersaglio in seguito a esposizione ripetuta: H372, H373 6. sensibilizzazione della pelle: H317, 3. agenti chimici che non devono essere classificati secondo il regolamento (CE) n. 1272/2008 nella versione citata nell'allegato 2 numero 1 OPChim ma che presentano una delle proprietà di cui alla lettera a, segnatamente farmaci e cosmetici.
7. a	Agenti biologici Lavori con oggetti che possono essere contaminati da virus, batteri, funghi o parassiti patogeni.

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli		Tem di prevenzione per la formazione / i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ¹¹⁾ in azienda						
				Formazione/Corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Organizzazione dei processi aziendali Preparare e riordinare la postazione di lavoro e il materiale per i trattamenti estetici	Sollevamento e trasporto di pesi notevoli, p. es. pacchi con prodotti cosmetici di peso superiore ai limiti consentiti per l'età e il sesso	3a	<u>Materiale informativo SECO «Ergonomia» (numero d'ordinazione UFCL: 710.067.i)</u> <u>Materiale informativo SUVA «Sollevare e trasportare correttamente» OP 44018.I «Sollevare e trasportare correttamente i carichi»</u> SUVA: «Movimentazione dei carichi» Corsi sull'ergonomia da parte di specialisti (ergonomi, fisioterapisti) Incoraggiamento/Sostegno allo sport e al movimento nella vita quotidiana (p. es. Bike to work, ecc.)	1° AT	Corso 1	1° AT	Mostrare/Sorvegliare un modo di lavorare corretto dal punto di vista ergonomico in azienda / nel CI Organizzare i posti di lavoro in modo corretto dal punto di vista ergonomico insieme alle persone in formazione		1° AT	2° AT
Disinfettare le superfici di lavoro	Utilizzo di prodotti chimici altamente infiammabili e irritanti, compreso l'immagazzinamento e il riempimento (p. es. propanolo, etanolo, biphenyl-2-ol)	5a	<u>Materiale informativo SUVA</u> Napo in «Vorsicht Chemikalien» https://www.napofilm.net/de/napos-films/napo-danger-chemicals <u>Materiale informativo upi «Veleni e sostanze chimiche – Chi ben guarda è ben protetto»</u>	1° AT	Corso 1	1° AT	Formazioni interne e istruzione	1° AT	2° AT	3° AT
Sterilizzare gli strumenti e le attrezzature	Utilizzo di prodotti chimici per la pulizia preliminare (vedi sopra) Utilizzo di autoclavi e sterilizzatori ad aria calda con pericolo di ustioni in caso di utilizzo inappropriato		Basi della tossicologia OP 11030.I «Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere» Conoscere i simboli GHS, cheminfo.ch: OP «Nuovi simboli – stessi pericoli» Conoscere la scheda di dati di sicurezza, cheminfo.ch: OP «La scheda di dati di sicurezza per prodotti chimici» Protezione della pelle, LC 6808.i «Parrucchieri, nail studio (CFSL)» Le etichette e le schede di dati di sicurezza devono costituire un elemento centrale della formazione. - Rilevamento delle categorie di pericolo dei prodotti chimici e delle vie di esposizione sul posto di lavoro (orale, cutanea e per inalazione). - Obbligo e responsabilità delle persone in formazione in relazione alla sicurezza e alla protezione (mezzi di prevenzione tecnica, dispositivi di protezione individuale, sicurezza di terze persone)							

			SECO, condizioni di lavoro 710.245.i «Protezione della salute nell'uso di prodotti chimici in azienda» Fornitura di guanti resistenti al calore per lo svuotamento di autoclavi e sterilizzatori ad aria calda. Istruzione accurata sulle autoclavi e sugli sterilizzatori ad aria calda da parte dei superiori e sorveglianza dell'applicazione da parte delle persone in formazione							
Accoglienza e fidelizzazione della clientela	Lavoro costante a ritmi serrati: lavori cadenzati (scadenze rigide, poco tempo per preparare/riordinare nelle ore di punta), esecuzione di diversi lavori contemporaneamente (multitasking)	2a (1)	Gestione dello stress e relative strategie, scambio di esperienze con formatori e persone in formazione <u>Materiale informativo SUVA</u> «Stressato? Allora abbiamo qualcosa per Lei!» (numero d'ordinazione: 44065.I)	1°-3° AT	Corso 1 Corso 6	2° AT	Proporre corsi sull'identificazione e sulla gestione dello stress, ecc. Sostegno situativo alle persone in formazione in caso di situazioni difficili in azienda	1° AT 2° AT 3° AT		
	Assistenza di persone instabili dal punto di vista psichico: clienti esigenti con carattere difficile che mettono le persone in formazione sotto pressione / sono troppo critici / reclamano		<u>Materiale informativo SECO</u> «Tutela dai rischi psicosociali sul posto di lavoro – Informazioni per i datori di lavoro» (numero d'ordinazione UFCL: 710.238.I) «Mobbing e altri comportamenti molesti – Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro» (numero d'ordinazione UFCL: 710.064.I)	1°-3° AT		1°-3° AT	Giochi di ruolo «clienti difficili» nel CI Discussione a posteriori / Osservazioni conclusive su conflitti	1° AT 2° AT 3° AT		
Trattamenti viso, collo, nuca e décolleté	Trattamenti a clienti per due o più ore senza interruzioni in posizione ricurva, ruotata o inclinata di lato Lavoro all'altezza o al di sopra delle spalle	3c	<u>Materiale informativo SECO</u> «Ergonomia» (numero d'ordinazione UFCL: 710.067.I) Corsi sull'ergonomia da parte di specialisti (ergonomi, fisioterapisti) Incoraggiamento/Sostegno allo sport e al movimento nella vita quotidiana (p. es. Bike to work, ecc.)	2° AT	Corso 4 Corso 7	1° AT	Mostrare posizioni di lavoro corrette dal punto di vista ergonomico, sorvegliarne l'esecuzione ed eventualmente correggerle	2° AT 3° AT		
Tingere ciglia e sopracciglia Utilizzare diversi prodotti chimici e sostanze potenzialmente sensibili per la cura e la pulizia della pelle dei clienti		5a 6b	<u>Materiale informativo upi</u> «Veleni e sostanze chimiche – Chi ben guarda è ben protetto» Basi della tossicologia Istruzione e informazioni sulla protezione individuale, applicazione corretta dei dispositivi di protezione individuale (p. es. guanti e maschere) <u>Materiale informativo SUVA</u> «Dispositivi di protezione individuale (DPI) – Lista di controllo» (numero d'ordinazione 67091.I) Istruzione e informazioni sulla protezione della pelle		Corso 3 Corso 4 Corso 7		Mostrare la gestione delle sostanze pericolose e dei lavori dal punto di vista igienico, sorvegliarne il corretto svolgimento			

	<p>Nell'ambito del trattamento estetico di pelle e unghie è possibile il contatto con malattie della pelle di qualsiasi origine. Ciò comprende malattie della pelle causate da microorganismi, in particolare da virus, batteri, funghi, acari, pidocchi, pulci. Le malattie possono essere altamente contagiose con grave pericolo di trasmissione. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - virus: morbillo, rosolia, varicella, virus del papilloma umano (causano verruche), herpes, fuoco di Sant'Antonio, HIV; - batteri: stafilococchi (batteri piogeni), MRSA (germi multi-resistenti); - funghi: micosi a livello di pelle, unghie e capelli (p. es. barba). <p>Nell'ambito dei trattamenti estetici si può entrare in contatto con il sangue dei clienti, p. es. in caso di trattamento di acne con estrattori di comedoni. Vi è quindi il rischio di contrarre un'infezione da microorganismi che possono essere trasmessi tramite il sangue (p. es. HIV, epatite B, epatite C).</p>	7a	<p>«Protezione della pelle sul posto di lavoro – Lista di controllo» (numero d'ordinazione 67035.I) o «La protezione della pelle sul lavoro» (numero d'ordinazione 44074.I) Formazione sull'etichettatura dei prodotti chimici Simboli GHS, frasi H e frasi P, etichette e schede di dati di sicurezza</p> <p>Gestione corretta di strumenti, istruzione sulle norme igieniche generali</p> <p>Vaccinazioni contro tetano, morbillo, epatite B e varicella (se non si è mai contratta la malattia) raccomandate</p> <p>Istruzione sul piano di sicurezza in caso di emergenza per ferite da taglio (disinfezione, accesso all'assistenza di pronto soccorso)</p> <p><u>Materiale informativo SUVA</u> 2869/30.F «Prévention des maladies infectieuses transmises par voie sanguine dans le secteur sanitaire»</p>		Corso 4 Corso 7	<p>Fornire istruzioni su lavori corretti dal punto di vista igienico e sorvegliarli</p> <p>Verificare lo stato di vaccinazione contro l'epatite B</p> <p>Mostrare e sorvegliare il modo di lavorare corretto, smaltire o pulire gli strumenti sporchi</p> <p>Discutere trattamenti d'emergenza in caso di ferite</p>			
--	--	----	---	--	--------------------	--	--	--	--

Trattamenti di varie parti del corpo	Depilazioni / Trattamenti estetici nelle parti intime nonché massaggi / massaggi wellness	Problemi ergonomici dovuti a massaggi	3c	<p><u>Materialie informativo SECO</u> «Ergonomia» (numero d'ordinazione UFCL: 710.067.i)</p> <p>Corsi sull'ergonomia da parte di specialisti (ergonomi, fisioterapisti) Incoraggiamento/Sostegno allo sport e al movimento nella vita quotidiana (p. es. Bike to work, ecc.)</p>	2° AT	Corso 4 Corso 7	1° AT	Mostrare posizioni di lavoro corrette dal punto di vista ergonomico, sorvegliarne l'esecuzione ed eventualmente correggerle	2° AT 3° AT		
		Utilizzo di attrezzature a vapore e cera a caldo per la depilazione con pericolo di ustioni Sterilizzazione di strumenti di lavoro	7a	<p>Istruzione e informazioni sull'utilizzo corretto degli strumenti impiegati. Elaborazione di un piano di sicurezza in caso di emergenza per ustioni (possibilità di raffreddamento immediato, pomate contro le ustioni, assistenza di pronto soccorso in caso di ustioni più gravi).</p> <p>Istruzione sull'utilizzo corretto dei dispositivi di protezione individuale (p. es. guanti)</p>	1° AT	Corso 3 Corso 4 Corso 5	1° AT	<p>Mostrare e sorvegliare il modo di lavorare corretto dal punto di vista igienico</p> <p>Elaborare un piano di protezione della pelle e fornire istruzioni in merito</p>	1° AT	2° AT	3° AT
Pedicure e manicure	Contatto con spore fungine nella cura delle unghie	Contatto con vapori e polveri	4b	<p>Istruzione e informazioni sull'igiene, sull'arieggiamento corretto e sull'aspirazione alla fonte</p> <p>Istruzione e informazioni sulla protezione individuale, applicazione corretta dei dispositivi di protezione individuale (p. es. guanti e maschere)</p>		Corso 2					
	Pericoli simili a quelli della disinfezione e dei trattamenti con cera a caldo			<p><u>Materialie informativo SUVA</u></p> <p>«Dispositivi di protezione individuale (DPI) – Lista di controllo» (numero d'ordinazione 67091.I)</p> <p>Istruzione e informazioni sulla protezione della pelle LC 6808.i «Parrucchieri, nail studio (CFSL)»</p>							
	Gestione di prodotti chimici nocivi per la salute		6a (3,4,6)	<p>I prodotti per ammorbidire le cuticole nonché prodotti quali smalti per le unghie, spray per asciugatura rapida, prodotti per la pulizia e la sgrassatura delle unghie, primer, attivatori in fibra di vetro, colla per fibra di vetro o colla per unghie possono contenere solventi o altre componenti (p. es. acrilati) che possono essere inalati durante l'applicazione. L'inalazione dei vapori, ma anche di piccole particelle di polvere prodotte limando le unghie, possono essere nocive per la salute in caso di esposizione a livello professionale. È dunque essenziale dotare ogni postazione di lavoro di un</p>							
	Contatto con numerosi prodotti cosmetici con rischio di sviluppo di allergie (p. es. acidi, basi, oli, ecc.)		6b (3)								

Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Estetista AFC

			dispositivo di aspirazione e garantire un afflusso sufficiente di aria fresca. OP 66113.I «Maschere di protezione delle vie respiratorie contro la polvere»							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Legenda: CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale; OP: opuscolo; LC: lista di controllo; AT: anno di tirocinio

Glossario (* vedi *Lessico della formazione professionale*, 4ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Azienda formatrice*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda formatrice è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campi di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** questo campo di qualificazione esiste in due forme: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** questo campo di qualificazione comprende la nota dei luoghi di formazione, il lavoro di approfondimento e l'esame finale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative (CCO)

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale. La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr⁵.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

⁵ RS 412.10

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda formatrice, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende formatrici, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di formazione.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalle oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze

definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ-FP)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato dopo ogni semestre (almeno due volte l'anno) durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende formatrici, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di

assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.