

**coiffure**SUISSE

Imprenditori parrucchieri svizzeri

---

## **Guida metodica per il regolamento degli esami**

---

**Esame professionale per parrucchiera e parrucchiere con attestato professionale federale**

---

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
1.1	Scopo della guida metodica	2
1.2	Profilo professionale	2
1.3	Organizzazione	3
<b>2</b>	<b>Procedimento amministrativo</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Campo di attività</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Esame</b>	<b>6</b>
4.1	Organizzazione e realizzazione	6
4.1.1	1. parte: Esame scritto "Conduzione tecnica"	7
4.1.2	2. Parte: Esame pratico "Dossier Relooking"	7
4.1.3	3. Parte: Esame pratico "Tintura chimica oppure ondulazione permanente del capello (incluse consulenza e vendita)"	8
4.1.4	4. Parte: Esame pratico "Acconciatura raccolta"	8
4.1.5	5. Parte: Esame pratico "Taglio"	9
4.1.6	6. Parte: Esame orale "Colloquio con riflessione"	9
<b>5</b>	<b>Panoramica delle parti d'esame e dei voti</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Competenze per campo di attività</b>	<b>11</b>
6.1	Campo di attività 1: Consulenza e vendita	11
	Descrizione del campo di attività	11
	Competenze indispensabili	11
6.2	Campo di attività 2: Messa in atto professionale	12
	Descrizione del campo di attività	12
	Competenze indispensabili	12
6.3	Campo di attività 3: Conduzione tecnica	13
	Descrizione del campo di attività	13
	Competenze indispensabili	13

---

## 1 Introduzione

L'attestato professionale federale per parrucchiera / parrucchiere si consegue con un esame professionale superato. All'esame professionale si esaminano le competenze elencate nel campo di attività così come quelle acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state appurate tramite un procedimento eseguito con dei tecnici e raggruppate in un unico profilo di competenza. L'attenzione si è concentrata sulle situazioni lavorative quotidiane che una parrucchiera / un parrucchiere con attestato professionale federale deve affrontare nell'esercizio della sua professione. Questo profilo di competenza è disponibile sulla homepage di **coiffureSUISSE** ([www.coiffuresuisse.ch](http://www.coiffuresuisse.ch)).

---

### 1.1 Scopo della guida metodica

La guida metodica fornisce alle candidate e ai candidati una visione d'insieme dell'esame professionale federale. Essa si fonda sul regolamento per l'esame professionale per parrucchiera / parrucchiere del 4 maggio 2014.

La guida metodica include:

- Tutte le importanti informazioni per i preparativi e per l'attuazione dell'esame professionale
- Informazioni in merito ai quattro campi di attività
- Una descrizione dettagliata del contenuto degli esami professionali
- Una combinazione delle competenze per campo di attività

---

### 1.2 Profilo professionale

#### Ambito lavorativo

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale sono specialiste / specialisti nella creazione di acconciature. Accanto alla messa in atto professionale dei desideri della / del cliente, la guida operativa e la formazione dei collaboratori sono elementi importanti dell'attività professionale.

#### Le competenze di attività professionali più importanti

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale conducono con empatia colloqui di consulenza professionali con le / i clienti riguardo alla cura e allo styling. Comunicano in maniera rispettosa e cordiale e si adeguano alla situazione. Eseguono i desideri delle / dei clienti per quanto riguarda forma e colore, consigliano e vendono i prodotti adatti alla cura a domicilio impiegando in maniera finalizzata le proprie conoscenze e la pratica professionale acquisite.

All'interno del gruppo assumono sovente funzioni dirigenti pianificando il lavoro del team. Formano i propri collaboratori nei processi lavorativi e nelle tecniche di rilievo e svolgono corsi d'istruzione secondo esigenza per tutto il team.

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale pianificano il bilancio mensile tenendolo costantemente sotto controllo. Essi sanno inoltre governare il magazzino e l'infrastruttura in maniera efficace.

#### Esercizio della professione

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale lavorano in maniera indipendente oppure in qualità di collaboratrici / collaboratori dirigenti in saloni con dipendenti e persone in formazione. Essi possono anche essere inseriti come direttrici / direttori di filiali.

## Contributo della professione verso società, economia, natura e cultura

Il mestiere di parrucchiera e di parrucchiere con attestato professionale federale è fortemente connesso con il mondo della moda. Tutti hanno il desiderio di avere un aspetto attraente e di sentirsi a proprio agio e i tecnici del ramo parrucchieri danno un importante contributo. Le belle acconciature artistiche che appaiono durante le sfilate di moda internazionali oppure sul capo di personaggi noti dello showbusiness e della politica, appaiono costantemente sui giornali divulgandosi nella società.

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale sono un importante organo di collegamento con la società poiché, con le loro conoscenze e capacità, aiutano le persone non solo ad ottenere un aspetto migliore, ma favoriscono anche il loro desiderio di benessere. Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale prestano attenzione all'utilizzo economico ed ecologico dei prodotti e mettono in atto consciamente le prescrizioni per la tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro.

---

### 1.3 Organizzazione

Tutti i compiti connessi al conferimento dell'attestato professionale federale sono trasmessi a una **commissione d'esame**. La commissione d'esame è composta di 7-9 membri e viene eletta per una permanenza in carica di 4 anni dal Comitato centrale di amministrazione di **coiffureSUISSE**. L'elenco dettagliato dei compiti della Commissione d'esame è compreso nel regolamento d'esame cifra 2.2.

La **Commissione d'esame** nomina una **sovrintendenza** per lo svolgimento degli esami professionali. Questa commissione è responsabile dell'organizzazione, dell'accompagnamento delle esperte e degli esperti sul posto e per le risposte alle domande delle candidate e dei candidati. Durante una seduta riguardante i voti, trasmette informazioni alla Commissione d'esame sullo svolgimento dell'esame professionale e presenta domande per il conferimento degli attestati.

**Le esperte e gli esperti** sono competenti per lo svolgimento e la valutazione degli esami scritti e orali. Le candidate e i candidati ricevono 4 settimane prima dell'inizio dell'esame professionale superiore un elenco delle esperte e degli esperti. In caso di conflitto d'interessi in merito ad uno o più esperti (colleghi, superiori del passato o altro), è possibile comunicare alla Commissione d'esame fino a 2 settimane prima dell'inizio dell'esame, che non si desidera essere esaminate/i dai suddetti esperti.

Come segretariato d'esame, la commissione proposta nomina il segretariato di **coiffureSUISSE**. Questo mette a concorso l'esame professionale superiore almeno 5 mesi prima dell'inizio, conferma l'ammissione delle candidate e dei candidati all'esame professionale superiore e si occupa della redazione e dell'invio degli attestati. Per ulteriori richieste candidate e candidati possono rivolgersi al suddetto segretariato.

#### **coiffureSUISSE**

Formazione

Moserstrasse 52

Postfach 641

3000 Bern 22

031 335 17 00

[bildung@coiffuresuisse.ch](mailto:bildung@coiffuresuisse.ch)

---

## 2 Procedimento amministrativo

In seguito si descrive passo per passo come candidate e candidati debbano procedere e quali premesse debbano soddisfare per potersi annunciare all'esame

### Fase 1. Bando di concorso dell'esame professionale

L'esame professionale è pubblicato nelle tre lingue ufficiali almeno 5 mesi prima dell'inizio dell'esame. Esso contiene informazioni su:

- Data degli esami
- Tassa d'esame
- Ufficio di registrazione
- Termine di registrazione
- Svolgimento dell'esame

Scadenze e moduli sono scaricabili in internet al sito [www.coiffuresuisse.ch](http://www.coiffuresuisse.ch).

### Fase 2: Verifica delle norme per l'ammissione

Le candidate e i candidati verificano di possedere le condizioni per l'ammissione elencate alla cifra 3 del regolamento d'esame.

La richiesta di pratica professionale di 3 anni dopo l'esame professionale federale deve essere soddisfatta entro la data dell'esame.

### Fase 3: Annuncio all'esame professionale

Per l'annuncio candidate e candidati utilizzano il modulo previsto, al quale essi devono allegare:

- Un riassunto della formazione e della pratica professionale compiuta;
- Copia dell'attestato federale di capacità parrucchiera / parrucchiere con le referenze;
- Indicazione della lingua d'esame desiderata;
- Copia di un documento d'identità con foto;
- Indicazione del numero di assicurazione sociale AVS.

### Fase 4: Decisione d'ammissione

Almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame professionale le candidate e i candidati ricevono per iscritto la decisione sull'ammissione. L'ammissione è concessa a condizione che il dossier sul "Relooking" sia stato inoltrato entro i termini stabiliti. In caso di decisione negativa questa sarà motivata, inclusi gli avvertimenti circa i mezzi d'impugnazione.

Insieme alla decisione di ammissione, candidate e candidati ricevono il manuale per il dossier "Relooking", disponibile anche sulla homepage di **coiffureSUISSE**.

### Fase 5: Versamento della tassa d'esame

Candidate e candidati versano la tassa d'esame prima l'avvenuta ammissione all'esame professionale.

### Fase 6: Inoltro del dossier "Relooking" e scelta dei modelli

6 settimane prima dell'esame, candidate e candidati inviano il dossier "Relooking" in doppio esemplare cartaceo nonché in formato PDF (su CD oppure chiavetta USB) presso il segretariato d'esame.

Per le parti pratiche dell'esame professionale (cfr. cifra 5) candidate e candidati lavorano complessivamente 4 modelli. Uno di questi quattro modelli deve essere maschile. Il modello maschile viene impiegato nella 2. o 3. parte d'esame. Le candidate e i candidati prendono loro stessi contatto con modelli idonei e chiariscono con essi

la disponibilità per il giorno dell'esame. Uno dei quattro modelli scelti sarà scambiato tra le candidate / i candidati per la parte pratica „Taglio“.

Le candidate / i candidati si assicurano di aver a disposizione per il giorno d'esame tutto il materiale necessario (scheda dei colori, prodotti, strumenti etc.).

## **Fase 7: Ricezione del bando di concorso**

Candidate e candidati ricevono un bando di concorso almeno 4 settimane prima dell'inizio dell'esame, il quale include:

- Il programma d'esame con indicazioni sul luogo e sull'orario dell'esame finale, nonché gli strumenti consentiti da avere a disposizione;
- L'elenco delle esperte e degli esperti.

## **Fase 8: Domanda di sostituzione di esperte e di esperti**

In caso di conflitto d'interessi presso uno o più esperti (colleghi, superiori del passato o altro), candidate e candidati possono inoltrare fino a 2 settimane prima dell'esame, una richiesta alla commissione d'esame per non essere esaminati da suddetti esperti. La domanda deve essere plausibile e sufficientemente motivata.

---

## **3 Campo di attività**

La base per l'esame professionale federale sono i 3 campi di attività. In questi campi di attività le competenze necessarie per il lavoro sono state raggruppate tematicamente. L'esame professionale certifica le competenze sulla scorta di compiti completi e complessi. L'esame include i seguenti 3 campi di attività:

- H1: Consulenza e vendita
- H2: Messa in atto professionale
- H3: Conduzione tecnica

### **H1: Consulenza e vendita**

Il campo di attività Consulenza e vendita comprende le competenze decisive per la strutturazione di una relazione duratura con la clientela. Candidate e candidati dimostrano di saper condurre con empatia consulenze professionali, di saper consigliare i clienti sulla cura e lo styling e di saper integrare nella consulenza la vendita di prodotti conformi. Anche la cura professionale della clientela fissa è parte di questo campo di attività.

### **H2: Messa in atto professionale**

Il campo di attività Messa in atto professionale comprende tutti gli aspetti della messa in pratica dei desideri dei clienti. Le candidate e i candidati scelgono in conformità con il desiderio della / del cliente le tecniche di taglio, i prodotti e gli styling. Oltre alle conoscenze tecniche, in questo campo di attività è essenziale anche la pratica professionale in qualità di parrucchiera / parrucchiere,

### **H3: Conduzione tecnica**

Nel campo di attività Conduzione tecnica le candidate e i candidati dimostrano di saper pianificare professionalmente il lavoro e di saper dirigere il team, di essere in grado di redigere un bilancio mensile nonché di amministrare il magazzino e l'infrastruttura. Il campo di attività comprende anche la capacità delle candidate e dei candidati di organizzare e di istruire il team secondo il fabbisogno e le necessità.

Una descrizione dettagliata delle competenze per campo di attività è disponibile alla cfr. 6.

## 4 Esame

Le candidate e i candidati devono poter dimostrare all'esame professionale, di essere in grado di gestire con competenza le questioni complesse che sorgono nella pratica. Si verificano le competenze professionali raggruppate dei quattro campi di attività, come pure quelle acquisite nella pratica professionale in base a compiti collegati a temi affini.

L'esame professionale consiste in un esame scritto, svariati esami pratici e un esame orale. Con ciò si fa fronte alle competenze principali di tutti i campi di attività.

### 4.1 Organizzazione e realizzazione

L'esame consiste in sei parti e si svolge di solito sull'arco di 1,5 giornate.

Preparazione		Esame					
2. Parte Esame pratico		1. Parte Esame scritto (Studio di un caso)	2. Parte Esame pratico	3. Parte Esame pratico	4. Parte Esame pratico	5. Parte Esame pratico	6. Parte Esame orale
Redazione di un dossier Relooking		Conduzione tecnica	Relooking (incl. Dossier)	Tintura chi- mica oppure ondulazione permanente del capel- lo (includo consulenza e vendita)	Acconciatura raccolta	Taglio	Colloquio con riflessione
C1-C2		C3	C2	C1-C2	C1-C2	C1-C2	C1-C2
settimana 12	settimana 6	settimana 0					

Segue la descrizione dettagliata delle parti d'esame.

## 4.1.1 1. parte: Esame scritto “Conduzione tecnica”

Le candidate e i candidati elaborano nell’ambito di un esame singolo scritto, lo studio di un caso estratto dal tema Conduzione tecnica. Nello studio dimostrano di essere in grado di trattare e risolvere questioni diverse in questo contesto. Il caso descrive una situazione vicina alla realtà, nella quale candidate e candidati, in qualità di esperte parrucchiere ed esperti parrucchieri con responsabilità dirigenziale tecnica, segnalano di saper gestire la situazione professionalmente e con riflessione.

### Genere d’esame

Scritto

### Campo di attività

Questa parte di esame comprende le competenze del campo di attività H3 Conduzione tecnica

### Durata

Per lo studio del caso e la soluzione dei compiti si dispone di 120 minuti di tempo

### Valutazione

La prestazione delle candidate e dei candidati è valutata secondo la completezza delle risposte. La correttezza tecnica della soluzione nonché la consapevolezza della propria responsabilità e delle proprie competenze nella situazione sono altrettanto essenziali.

Lo studio scritto del caso è valutato con un voto. Questo voto vale il doppio.

---

## 4.1.2 2. Parte: Esame pratico “Dossier Relooking”

Per la 2. parte candidate e candidati redigono prima dell’esame un dossier sul relooking di un modello. Il relooking deve implicare a scelta una modifica di colore o un’ondulazione permanente (OP). Questo dossier va inviato al segretariato 6 settimane prima dell’esame. Il giorno dell’esame pratico si dovrà riprodurre sullo stesso modello il Relooking documentato.

### Genere d’esame

pratico

### Campo di attività

Le candidate e i candidati portano a termine un esame pratico singolo, relativo al campo di attività H2 Messa in atto professionale.

### Durata

130 minuti

### Valutazione

Nella 2. Parte si valutano il dossier e la messa in pratica. Nel dossier si valuta se il Relooking è stato documentato comprensibilmente e ampiamente. La prestazione della messa in atto viene valutata seconda la qualità della riproduzione del Relooking documentato. Le candidate e i candidati ottengono per il dossier e la messa in pratica ognuno un voto parziale. Dalla media dei voti parziali si calcola in seguito il voto della 2a d’esame.

---

#### 4.1.3 3. Parte: Esame pratico “Tintura chimica oppure ondulazione permanente del capello (incluse consulenza e vendita)”

Le candidate e i candidati consigliano un modello. Propongono alla / al cliente una modifica del colore oppure un OP. Nella consulenza per la modifica del colore impiegano la scheda predisposta. Essi scelgono la modifica non ancora utilizzata per il Relooking. Applicano le misure concordate con la / il cliente (lavaggio dei capelli, tintura o OP, tecnica di taglio, brushing, rifinitura) e propongono prodotti curativi adeguati. Oltre alla messa in pratica saranno considerati l’atteggiamento verso la clientela e le competenze nell’ambito delle vendite.

##### **Genere d’esame**

pratico

##### **campo di attività**

Le candidate e i candidati portano a termine un esame pratico singolo. Esso comprende i campi di attività H1 Consulenza e vendita nonché H2 Messa in atto professionale.

##### **Durata**

130 minuti

##### **Valutazione**

Le prestazioni di candidate e candidati sono valutate in base alla correttezza tecnica dell’applicazione della OP o della modifica del colore sulla / sul cliente e se candidate e candidati sappiano mettere in atto un processo di vendita strutturato comprendente prodotti curativi e di styling.

La 3. Parte d’esame porta a un voto.

---

#### 4.1.4 4. Parte: Esame pratico “Acconciatura raccolta”

Le candidate e i candidati ricevono una selezione di immagini con acconciature raccolte che presentano al modello. Essi consigliano la cliente sull’acconciatura che più si adatta al suo tipo e al suo capello. La cliente sceglie un’immagine. Il colloquio di consulenza dura 15 minuti. Le candidate e i candidati eseguono l’acconciatura secondo immagine in 45 minuti sulla quale sono possibili delle modifiche sensate che le candidate e i candidati devono motivare. In questa parte d’esame i capelli non devono essere lavati. Accanto alla messa in opera si considerano anche le competenze nella Consulenza.

##### **Genere d’esame**

pratico

##### **Campo di attività**

Le candidate e i candidati portano a termine un esame pratico singolo. Esso comprende i campi di attività H1 Consulenza e vendita e H2 Messa in atto professionale.

##### **Durata**

60 minuti (15 minuti di consulenza, 45 minuti di lavoro pratico)

## Valutazione

La prestazione di candidate e candidati è valutata in base alla professionalità della consulenza offerta alla / al cliente e inoltre se le viene consigliata un'acconciatura adatta al tipo e al capello. Si valuta anche l'esecuzione dell'acconciatura raccolta.

La 4. parte d'esame ottiene un voto.

---

### 4.1.5 5. Parte: Esame pratico "Taglio"

Nella 5. parte i modelli vengono scambiati tra candidate e candidati. Essi consigliano il modello a loro assegnato con l'aiuto del loro libro delle acconciature a riguardo di un nuovo taglio di capelli (il rifacimento del taglio esistente non è consentito). Per trovare un accordo sul nuovo taglio sono a disposizione al max. 15 minuti. Appena il nuovo taglio è deciso, candidate e candidati comunicano alle esperte / agli esperti, la quantità di tempo loro necessario per il taglio, il brushing e il finish, indicando un tempo di 40-70 minuti che deve essere adeguato sia dal punto di vista tecnico che da quello economico. L'osservanza del tempo sarà altrettanto valutata. In aggiunta alla messa in pratica si considerano l'atteggiamento usato con la cliente e le competenze nella Consulenza e vendite.

#### Genere d'esame

pratico

#### Campo di attività

Le candidate e i candidati portano a termine un esame pratico singolo. Esso comprende i campi di attività H1 Consulenza e vendita e H2 Messa in atto professionale.

#### Durata

Consulenza max. 15 minuti; taglio 40-70 minuti

#### Valutazione

Si valutano le prestazioni di consulenza come pure quelle di realizzazione. Le candidate e i candidati saranno valutati in base a come la loro consulenza e le loro proposte siano adeguate alla cliente e la tecnica di esecuzione del nuovo taglio. Anche l'osservanza del tempo a disposizione sarà valutata.

Nella 5. parte d'esame le candidate e i candidati ottengono un voto.

---

### 4.1.6 6. Parte: Esame orale "Colloquio con riflessione"

In seguito alla parte d'esame „Taglio“, le candidate e i candidati saranno interrogati da 2 esperte / i riguardo al loro operato sul modello 4 durante gli esami pratici. Saranno inoltre poste domande specialistiche sui processi chimici nelle tinture oppure nell'OP. Le esperte e gli esperti pongono a riguardo domande tecniche e di riflessione in merito alle soluzioni e sul procedere durante l'operazione di taglio.

#### Genere d'esame

orale

#### Durata

30 minuti

## Valutazione

La prestazione delle candidate / dei candidati si valuta in base alla loro capacità di riflettere il loro procedere nelle parti pratiche dell'esame e di trarne eventuali conclusioni. Sarà valutata inoltre la correttezza tecnica delle risposte sul tema Processi chimici.

Nella 6. parte d'esame le candidate e i candidati ottengono un voto.

---

## 5 Panoramica delle parti d'esame e dei voti

La tabella seguente contempla le parti d'esame, la tempistica e i voti.

Parte d'esame	Genere d'esame	Tempo	Voto parziale	Voto	Ponderazione
1 Conduzione tecnica	scritto	120 min.		1	2
2 Relooking dossier Relooking	scritto	6 settimane (redatto in precedenza)	1	1	1
Riproduzione del Relooking	pratico	130 min.	1		
3 Modifica chimica del colore oppure ondulazione permanente del capello	pratico	130 min.		1	1
4 Acconciatura raccolta	pratico	60 min.		1	1
5 Taglio	pratico	55-85 min. (incl. 15 min. consulenza)		1	1
6 Colloquio con riflessione	orale	30 min.		1	1
Totale		595-625 min..			

---

## 6 Competenze per campo di attività

---

### 6.1 Campo di attività 1: Consulenza e vendita

---

#### Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale creano professionalmente il primo contatto personale o telefonico con il cliente sviluppando una relazione di fiducia. Si preparano per un appuntamento con la / il cliente in conformità, li ricevono adeguatamente e rilevano i loro fabbisogni. Fanno un'ampia analisi del cuoio capelluto e della struttura del capello e conducono con empatia un colloquio di consulenza. Durante la consulenza e il trattamento mostrano ai clienti i vantaggi e le modalità d'uso dei prodotti utilizzati e spiegano la cura proposta e lo styling da impiegare a domicilio. Sottolineano i benefici dei prodotti curativi e di styling disponibili nel salone di parrucchiere, confrontandoli con quelli acquistabili nella vendita al dettaglio.

Conducono lo schedario dei clienti e annotano tutte le informazioni di sostegno. Reagiscono professionalmente ai reclami con soluzioni adeguate.

---

#### Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

sono in grado

- di strutturare il primo contatto e appuntamento in maniera professionale;
- di condurre professionalmente colloqui di consulenza;
- di consigliare le / i clienti riguardo a un programma curativo e di styling e di integrare consapevolmente la vendita dei prodotti nel processo di consulenza;
- di prendersi cura professionalmente dello schedario dei clienti del salone;
- di gestire con professionalità i reclami della clientela;

hanno

- conoscenze dettagliate delle diverse tecniche di conduzione di un colloquio;
- una fondamentale comprensione per i vantaggi dei prodotti disponibili nel salone, in confronto a quelli ottenibili nelle vendite al dettaglio;
- conoscenze fondamentali dei metodi efficaci di gestione dei reclami;

sono

- premurosi di occuparsi delle loro clienti con attenzione, con empatia, senza pregiudizi e adattandosi alle diverse età, per rilevare desideri e fabbisogni, eliminare malintesi, fare proposte adeguatamente creative e trasmettere sicurezza nel proporre delle acconciature;
- pronti a mostrare alla / al cliente diversi prodotti con convinzione ma discretamente e senza esercitare alcuna pressione;
- pronti a dare ascolto con comprensione alle / ai clienti infastidite / i e di affrontarli con tranquillità e un atteggiamento fiducioso e tollerante.

---

## 6.2 Campo di attività 2: Messa in atto professionale

---

### Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale preparano il posto di lavoro per il trattamento in programma prima dell'arrivo della / del cliente. Eseguono il lavaggio dei capelli e scelgono i prodotti curativi in concordanza con il genere di cuoio capelluto. Tagliano i capelli in forma con una tecnica di taglio dal tocco individuale e con strumenti idonei e adeguati alla pettinatura desiderata. Eseguono modifiche chimiche del colore e ondulazioni permanenti applicando i prodotti del caso con tecnica professionale. Proteggono la pelle delle / dei clienti nonché le proprie mani e prestano attenzione con fermezza all'osservanza delle prescrizioni per la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute (MLSS). Nel pettinare conciliano i desideri del cliente con il tipo di persona e le tendenze del momento. Creano acconciature raccolte, radono e tagliano barbe. Dopo il trattamento riordinano il posto di lavoro, puliscono e disinfettano gli strumenti ed apparecchi.

---

### Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

Sono in grado,

- di organizzare i preparativi, il riordino del posto di lavoro oltre al materiale necessario e di mantenere gli strumenti igienicamente puliti;
- di eseguire in maniera professionale un lavaggio dei capelli e un massaggio del capo, un taglio di capelli, una modifica chimica del colore e un'ondulazione;
- di dare uno styling alla pettinatura e di creare in modo professionale acconciature raccolte;
- di eseguire professionalmente lavori particolari come il radere e il tagliare barbe;
- di osservare con responsabilità le prescrizioni della sicurezza sul lavoro della tutela della salute (MLSS) durante l'uso di prodotti chimici;

hanno

- conoscenze fondamentali delle diverse tecniche e dell'impiego di apparecchi e strumenti per il lavaggio, il taglio, la tintura, ondulazione permanente, pettinare, radere, taglio della barba ecc.;
- conoscenze dettagliate dell'effetto di singoli prodotti su differenti strutture di pelle e di capelli;
- conoscenze fondamentali sui rischi di allergia causati da trattamenti chimici e sanno distinguere in quali casi sia necessario un test;
- conoscenze fondamentali della tecnica d'impiego di mezzi di disinfezione;
- ampie conoscenze delle tendenze attuali;
- conoscenze dettagliate delle prescrizioni MLSS valide per il proprio salone;

sono

- pronti ad utilizzare prodotti che tutelano l'ambiente;
- consapevoli di ciò che il rispetto costante delle prescrizioni MLSS significhi.

---

## 6.3 Campo di attività 3: Conduzione tecnica

---

### Descrizione del campo di attività

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale pianificano le misure per l'operatività degli obiettivi strategici solitamente sull'arco di un anno, e coordinano le misure singole con il lavoro quotidiano concreto. Guidano il proprio gruppo mirando agli obiettivi e ai collaboratori e organizzando regolarmente sedute con il team. Pianificano l'inserimento dei propri collaboratori tramite strumenti ottimali, impartiscono chiari compiti lavorativi, vigilano sulla loro realizzazione, fanno in modo che mezzi e strumenti siano utilizzati nel migliore dei modi e che vi siano regolari feedback.

Le parrucchiere / i parrucchieri con attestato professionale federale si prendono cura dello sviluppo professionale dei collaboratori e aspirano ad aumentare il loro know-how tramite corsi d'istruzione interni.

Gestiscono il proprio negozio in maniera redditizia pianificando il bilancio mensile per i mesi successivi, controllando regolarmente il proprio budget, informando il proprio team in conformità e adottando le giuste misure. Hanno sott'occhio la giacenza in magazzino, badano affinché l'infrastruttura esistente venga utilizzata adeguatamente e pianificano decorazioni stagionali nei limiti del proprio budget.

Sono ben preparati nel caso di emergenze come ad es. un incendio e organizzano regolarmente corsi per la sicurezza con i propri collaboratori. Le situazioni di stress sono affrontate attivamente.

---

### Competenze indispensabili

Le parrucchiere e i parrucchieri con attestato professionale federale

sono in grado,

- tramite strumenti idonei nella pianificazione del lavoro dei collaboratori, di conciliare in maniera ottimale le possibilità di impiego con il fabbisogno;
- di prendersi cura dei collaboratori durante le loro prestazioni per mezzo di ordini chiari e completi e un feedback costruttivo;
- di organizzare in maniera professionale le loro attività in relazione alle sedute del team;
- di pianificare ed eseguire necessari corsi d'istruzione secondo il fabbisogno;
- di pianificare mensilmente il bilancio per il mese successivo, di controllarne la realizzazione e di trarne misure adeguate;
- di coordinare in maniera ottimale le misure provenienti dal piano annuale con le attività quotidiane;
- di governare con competenza l'infrastruttura della filiale e l'amministrazione del magazzino;
- di realizzare sotto la propria responsabilità oppure in concordanza le decorazioni stagionali;
- di informare i propri collaboratori con competenza sui rischi e le situazioni di emergenza;
- di affrontare professionalmente e con orientamento risolutivo lo stress e l'autogestione con l'ausilio di metodi e tecniche concreti;

dispongono

- di un repertorio di tecniche di gestione risolutive;
- di conoscenze sostenute da criteri per fissare priorità e per gestire adeguatamente le pendenze;
- di conoscenze fondamentali sulla conduzione di una seduta, del moderare, dell'informare e del comunicare;
- di conoscenze fondamentali sulla strutturazione di processi di apprendimento, di metodi di insegnamento e sull'istruzione di gruppi definiti;

- di nozioni fondamentali della pianificazione metodico-didattica e della messa in atto di corsi d'istruzione;
- di conoscenze fondamentali dell'amministrazione dell'infrastruttura e del magazzino.

sono

- consapevoli della loro funzione esemplare includendo attivamente i propri collaboratori nei processi di modifica;
- pronti a prendersi cura di una cultura aperta di comunicazione e di affrontare i disturbi nel gruppo con proposte risolutive;
- desiderosi di trattare le situazioni di stress attivamente e di valutare eventuali situazioni rischiose o di emergenza con una valutazione corretta;
- in grado di analizzare il successo di misure di insegnamento e di trarne misure di miglioramento per corsi successivi;
- pronti a trattare con i fornitori le condizioni ottimali per la loro attività.

4 novembre 2019

Commissione per la garanzia della qualità



Danilo Tomasini  
Responsabile