

---

## Obiettivi di apprendimento

---

### Esame professionale superiore per parrucchiera / parrucchiere

---

#### Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Panoramica sulla tassonomia</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Panoramica dei campi di attività</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Obiettivi di apprendimento per campo di attività</b>	<b>5</b>
4.1	Campo di attività 1: Gestione aziendale	5
4.1.1	Descrizione del campo di attività	5
4.1.2	Competenze necessarie	5
4.1.3	Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore	6
4.2	Campo di attività 2: Gestione del personale	13
4.2.1	Descrizione del campo di attività	13
4.2.2	Competenze necessarie	13
4.2.3	Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore	14
4.3	Campo di attività 3: Gestione finanziaria	21
4.3.1	Descrizione del campo di attività	21
4.3.2	Competenze necessarie	21
4.3.3	Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore	22
4.4	Campo di attività 4: Marketing	27
4.4.1	Descrizione del campo di attività	27
4.4.2	Competenze necessarie	27
4.4.3	Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore	28

---

## 1 Introduzione

Il 1° gennaio 2014 è entrato in vigore un nuovo regolamento sull'esame professionale superiore di parrucchiera / parrucchiere. Al fine di facilitare ai luoghi preparatori gli adeguamenti dei contenuti dell'esame professionale superiore, **coiffureSUISSE** ha organizzato un workshop per le istituzioni interessate. In questa occasione, i partecipanti hanno elaborato degli obiettivi di apprendimento per i campi di attività dell'esame professionale superiore. Tali obiettivi di apprendimento sono stati unificati a livello linguistico e allineati alle dimensioni di valutazione dell'esame professionale superiore. Questo garantisce che l'esame e la formazione siano ben correlati tra loro.

Il presente catalogo degli obiettivi di apprendimento è a disposizione di tutte le istituzioni che hanno partecipato a questo workshop.

Di seguito, vengono descritti i campi di attività dell'esame professionale superiore ed enumerati i relativi obiettivi di apprendimento.

---

## 2 Panoramica sulla tassonomia

I livelli K dell'insieme di tutti gli obiettivi di apprendimento sono così ripartiti:

### Ripartizione dei livelli di tassonomia

	Dati in percentuale
K1 Sapere – risposta istantanea, di routine (già fatto 50x) – riprodurre quanto appreso	4
K2 Comprendere – spiegare con parole proprie – spiegare perché – spiegare sulla base del contrario – spiegare a un profano	34
K3 Applicare – applicare quanto appreso in situazioni nuove – modificare parzialmente quanto appreso – trasferimento della conoscenza – applicare per la prima volta quanto appreso a livello teorico	45
K4 – Analizzare – scoprire il principio che c'è dietro, la struttura, la base – scomporre e riconoscere le connessioni	8
K5 Sintesi – completare, migliorare qualcosa – mettere insieme i diversi elementi di quanto appreso – critica costruttiva – essere creativi – correggere gli errori	8
K6 Valutazione – valutare nell'insieme qualcosa di complesso – elaborare a riguardo delle opinioni e dei criteri di valutazione	1
Somma	100%

---

### **3            Panoramica dei campi di attività**

L'esame professionale superiore è ripartito nei seguenti campi di attività:

- Campo di attività 1: Gestione d'impresa
- Campo di attività 2: Gestione del personale
- Campo di attività 3: Gestione finanziaria
- Campo di attività 4: Marketing

---

## **4 Obiettivi di apprendimento per campo di attività**

---

### **4.1 Campo di attività 1: Gestione d'impresa**

---

#### **4.1.1 Descrizione del campo di attività**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale stabiliscono i principi normativi per l'orientamento della loro attività. Su questa base, analizzano i diversi modelli commerciali, definiscono la loro strategia, nonché il piano di marketing alla base, e lo comunicano ai loro collaboratori.

Le parrucchiere e i parrucchieri occupano in modo mirato le funzioni interne e stabiliscono i flussi di lavoro. Ne verificano regolarmente l'utilità, l'efficienza e la gestibilità, effettuando all'occorrenza le relative ottimizzazioni. Dirigono progetti, o parte di essi, sulla base delle tecniche e dei metodi correnti di gestione del progetto.

Sono responsabili dell'osservanza delle direttive per la sicurezza e tutela della salute sul lavoro (MSSL) e mettono in atto misure concrete, istruendo i loro collaboratori.

---

#### **4.1.2 Competenze necessarie**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

sono in grado di

- formulare in modo mirato all'obiettivo i principi normativi opportuni per la loro attività, comunicarli al loro team e garantirne l'applicazione.
- definire la strategia aziendale, redigere un piano di marketing e una pianificazione annuale per la loro azienda attraverso un esame dei diversi modelli commerciali.
- occupare le funzioni interne in funzione delle capacità e degli interessi dei collaboratori.
- analizzare e ottimizzare i processi lavorativi e le strutture del salone in base agli orari di apertura e di presenza dei collaboratori.
- dirigere con competenza dei progetti di piccola e media entità.
- garantire l'applicazione delle direttive MSSL nel loro salone.

dispongono di

- una comprensione fondata dello sviluppo di visioni e linee direttrici.
- una comprensione basilare dei metodi e degli strumenti di misure per lo sviluppo di strategie, nonché dei relativi fattori di successo e ostacoli.
- una conoscenza basilare dei nessi economico-aziendali.
- una comprensione basilare della definizione e l'ottimizzazione dei processi di lavoro e delle strutture secondo criteri di efficienza.

- conoscenze fondamentali delle tecniche e dei metodi correnti di gestione del progetto.
- conoscenze basilari delle disposizioni MSSL.

sono

- consapevoli del loro ruolo dirigenziale nei processi di attuazione della strategia.
- consapevoli dell'importanza del concetto cliente/salone definito chiaramente.
- desiderosi di ripartire le funzioni interne al fine di sfruttare in modo ottimale le risorse esistenti.

---

#### **4.1.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore**

##### **Gestione normativa**

5.1.1.1.1	I PART sanno spiegare al team le possibilità di comunicare i principi normativi in base alla situazione.	K2
5.1.1.1.2	I PART sono in grado di formulare i principi normativi in modo mirato e comprensibile.	K3
5.1.1.2.1	I PART sanno spiegare correttamente la differenza tra visione e linea direttrice.	K2
5.1.1.2.2	I PART sanno menzionare gli aspetti essenziali da osservare nella formulazione della visione e della linea direttrice.	K2
5.1.1.3.1	I PART sanno dimostrare come si applicano i principi normativi sulla base di esempi concreti tratti dalla pratica.	K2
5.1.1.4.1	I PART sono in grado di definire dei principi probanti.	K3
5.1.1.5.1	I PART sono in grado di dimostrare come si applicano i principi normativi sulla base di esempi.	K2

## **Sviluppo e attuazione della strategia**

5.2.1.1.1	K5
I PART sono in grado di definire una strategia adeguata, in funzione del luogo e della situazione economica.	
5.2.1.1.2	K5
I PART sono in grado di elaborare una pianificazione annuale realistica per la loro azienda.	
5.2.1.1.3	K5
I PART sono in grado di redigere un business plan completo.	
5.2.1.1.4	K3
I PART sono in grado di argomentare in modo fondato con dei potenziali investitori sulla base del business plan.	
5.2.1.1.5	K3
I PART sono in grado di redigere un modello di business armonico.	
5.2.1.2.1	K2
I partecipanti sanno spiegare in sintesi gli strumenti centrali per lo sviluppo strategico.	
5.2.1.2.2	K4
I PART sono in grado di effettuare un'analisi SWOT completa per la loro azienda.	
5.2.1.3.1	K2
I PART sanno descrivere, sulla base di esempi concreti, i principali fattori di successo e gli ostacoli nell'ambito dei processi di attuazione della strategia.	
5.2.1.5.1	K2
I PART sanno mostrare dei contenitori adatti a integrare adeguatamente i collaboratori nell'ambito dei processi di attuazione della strategia.	
5.2.1.5.2	K3
I PART sono in grado di formulare degli obiettivi concreti derivanti dalla strategia.	
5.2.1.6.1	K2
I PART sanno dimostrare in modo comprensibile le conseguenze di un modello di business non definito chiaramente.	

5.2.1.7.1 K1  
I PART sanno mostrare degli indicatori adatti per verificare i diversi obiettivi strategici.

5.2.1.7.2 K2  
I PART sanno definire, sulla base di esempi concreti, delle misure appropriate da adottare in caso di non raggiungimento degli obiettivi strategici.

5.2.1.8.1 K3  
I PART sono in grado di applicare diversi metodi di osservazione del mercato e della concorrenza.

5.2.1.8.2 K6  
I PART sono in grado di valutare in modo realistico il potenziale commerciale sulla base di analisi di mercato e dell'ubicazione.

### **Definire i processi e le strutture**

5.4.1.1.1 K3  
I PART sono in grado di redigere un esauriente manuale del personale (profilo dei requisiti / elenco degli obblighi) per le funzioni interne.

5.4.1.2.1 K1  
I PART sanno menzionare in modo completo le funzioni interne necessarie.

5.4.1.2.2 K4  
I PART sanno mostrare e motivare le competenze necessarie per l'esercizio delle funzioni interne.

5.4.1.2.3 K5  
I PART sanno individuare in modo affidabile il fabbisogno di personale per la creazione di un nuovo salone.

5.4.1.3.1 K2  
I PART sanno descrivere le procedure idonee per ottenere una visione d'insieme dei punti di forza dei singoli collaboratori.

5.4.1.4.1 K5  
I PART sono in grado di armonizzare in modo ottimale le capacità dei collaboratori con le funzioni interne.

5.4.1.5.1 K4  
I PART sanno analizzare l'impiego di risorse e i processi interni sulla base di metodi adatti e proporre delle misure di miglioramento.

### **Adeguare i processi e le strutture**

5.6.1.1.1 K3  
I PART sono in grado di pianificare l'impiego dei collaboratori, in modo da poter generare il massimo fatturato al giorno.

5.6.1.2.1 K2  
I PART sanno esporre le possibilità legali dell'organizzazione degli orari di lavoro e di apertura.

5.6.1.2.2 K2  
I PART sanno dimostrare dei criteri appropriati per verificare l'efficacia dei flussi di lavoro.

5.6.1.2.3 K5  
I PART sono in grado di dimostrare le possibilità di adattare i processi standard in modo orientato alla clientela, in assenza di personale.

5.6.1.3.1 K4  
I PART sanno motivare in modo comprensibile l'importanza di una verifica regolare dei flussi di lavoro.

5.6.1.3.2 K3  
I PART sono in grado di sviluppare un questionario adatto a interpellare la clientela in merito all'efficienza e all'orientamento al cliente.

5.6.1.3.3 K4  
I PART sono in grado di valutare correttamente i risultati del sondaggio presso la clientela e dedurne le misure appropriate in materia di ottimizzazione dei flussi di lavoro.

5.6.1.4.1 K3  
I PART sono in grado di rappresentare i processi centrali sotto forma di diagramma di flusso.

5.6.1.5.1 K5  
I PART sono in grado di dimostrare in modo realistico gli effetti dell'introduzione di una funzione di assistenza.



## **Dirigere progetti**

5.13.1.1.1	K3
I PART sono in grado di redigere un calendario dettagliato nell'ambito della direzione di progetto e di definire chiaramente le responsabilità.	
5.13.1.1.2	K3
I PART sono in grado d'informare in modo mirato sull'andamento del progetto tutte le persone importanti.	
5.13.1.1.3	K4
I PART sono in grado di stimare in modo realistico i costi e i tempi necessari a un progetto.	
5.13.1.2.1	K1
I PART sanno enumerare in modo completo i compiti connessi alla direzione di progetto.	
5.13.1.2.2	K2
I PART sono in grado di descrivere le diverse fasi di un progetto.	
5.13.1.2.3	K2
I PART sanno descrivere, sulla base di esempi concreti, i fattori centrali di successo e gli ostacoli nell'ambito della pianificazione e dell'attuazione di progetti.	
5.13.1.3.1	K2
I PART sono in grado di mostrare in modo comprensibile a cosa bisogna prestare attenzione nella stesura di un calendario, nonché nella definizione di pacchetti di lavoro.	
5.13.1.4.1	K2
I PART sono in grado di mostrare delle possibilità di comunicazione adeguate a un gruppo target nell'ambito dell'attuazione di un progetto.	
5.13.1.5.1	K3
I PART sono in grado di promuovere attivamente la collaborazione in team nell'ambito di progetti.	
5.13.1.6.1	K3
I PART sono in grado di dimostrare, sulla base di un esempio concreto, come organizzano la loro gestione del tempo per dirigere in modo ottimale il progetto e l'attività quotidiana parallelamente.	
5.13.1.7.1	K3
I PART sono in grado di dirigere correttamente il controlling del progetto sulla base di un caso esemplificativo.	

5.13.1.7.2 K6  
I PART sono in grado di avviare delle misure idonee quando il progetto diverge dalla procedura prevista.

### **Assicurare le direttive per la sicurezza e tutela della salute sul lavoro (MSSL)**

5.14.1.1.1 K3  
I PART sono in grado di elaborare un concetto adatto al gruppo target per l'attuazione delle direttive MSSL.

5.14.1.2.1 K2  
I PART sanno spiegare in modo comprensibile i contenuti essenziali delle disposizioni MSSL.

5.14.1.3.1 K3  
I PART sanno dimostrare come percepiscono il loro ruolo esemplare nell'ambito dell'attuazione delle direttive MSSL, sulla base di esempi concreti tratti dal quotidiano professionale.

5.14.1.3.2 K2  
I PART sanno dimostrare le possibili conseguenze in caso di non ottemperanza delle direttive MSSL.

5.14.1.4.1 K2  
I PART sanno dimostrare delle possibilità adeguate per istruire i collaboratori sulle direttive MSSL.

5.14.1.4.2 K3  
I PART sanno spiegare in modo comprensibile come rinforzano il senso di responsabilità dei collaboratori in merito all'ottemperanza delle direttive MSSL.

5.14.1.5.1 K3  
I PART sono in grado di controllare l'attuazione delle direttive MSSL, sulla base delle liste di controllo MSSL.

5.14.1.5.2 K4  
I PART sono in grado di dimostrare delle misure adeguate in caso di non ottemperanza delle direttive MSSL.

5.14.1.6.1 K3  
I PART sono in grado di redigere un piano di misure per la propria azienda ai fini dell'attuazione delle misure MSSL.

5.14.1.6.2

K3

I PART sono in grado di spiegare l'attuazione delle direttive sul comportamento ecologico sulla base di un esempio.

5.14.1.6.3

K3

I PART sono in grado di delegare opportunamente ai collaboratori le responsabilità per l'attuazione delle direttive MSSL.

---

## **4.2 Campo di attività 2: Gestione del personale**

---

### **4.2.1 Descrizione del campo di attività**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale si procurano il personale adatto da integrare nel loro team sulla base dei processi lavorativi esistenti. Redigono allo scopo bandi di concorso per posti vacanti, visionano la documentazione ricevuta, conducono colloqui di assunzione e organizzano eventuali giornate di stage. In caso di decisione positiva, regolano le misure contrattuali e organizzano la nuova entrata. Accompagnano attivamente i nuovi collaboratori durante il loro periodo di prova. Alla fine del periodo di prova, fanno una valutazione orientata sui criteri della prestazione di lavoro.

Nell'ambito di regolari bilanci delle competenze, discutono con i loro collaboratori in merito all'obiettivo e al fatturato. Definiscono con loro dei nuovi obiettivi e pianificano le relative misure di sviluppo. Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale fissano dei criteri sull'immagine estetica dei collaboratori e li supportano durante l'applicazione.

Nell'ambito delle uscite di personale, discutono della procedura durante il periodo di disdetta con la collaboratrice/il collaboratore in questione e riflettono su come gestire le conseguenze di tale uscita.

Inoltre, le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale svolgono tutti i compiti di amministrazione del personale.

---

### **4.2.2 Competenze necessarie**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

sono in grado di

- procurarsi il personale adatto da inserire nel loro team sulla base dei processi standard esistenti.
- di istruire e accompagnare in modo solido i nuovi collaboratori durante la fase d'inserimento.
- preparare e condurre colloqui con i collaboratori, durante i quali confrontano le prestazioni fornite e il comportamento osservato con gli obiettivi fissati, facendone derivare le misure adeguate.
- preparare in modo adeguato e professionale l'uscita di un collaboratore.
- dedurre e far valere criteri adeguati sull'immagine estetica dei collaboratori sulla base della cultura del salone a cui si aspira.
- svolgere in modo affidabile tutti i compiti di amministrazione del personale.

dispongono di

- conoscenze procedurali in materia di reclutamento del personale (acquisizione e selezione del personale).
- conoscenze dei principali fattori nell'ambito dell'inserimento di nuovi collaboratori, della conduzione di un colloquio, dell'istruzione e della comunicazione.

- una comprensione basilare delle regole sostanziali e degli aspetti centrali della conduzione di un colloquio di valutazione.
- una comprensione basilare dell'effetto dell'immagine estetica su terze persone.
- conoscenze basilari sulla conduzione di colloqui di uscita aperti.
- conoscenze dei diritti e doveri del lavoratore dipendente e del datore di lavoro in caso di cessazione del rapporto di lavoro.
- conoscenze approfondite in materia di assicurazioni e contratti importanti.

sono

- in grado di valutare con competenza l'idoneità di potenziali candidate e candidati all'assunzione, avvalendosi delle conoscenze dell'animo umano nonché degli strumenti esistenti, e di prendere decisioni d'assunzione motivate con la dovuta scrupolosità.
- in grado di valutare in quali casi hanno bisogno del supporto di una/un professionista.

---

#### **4.2.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore**

##### **Selezione di persone in formazione / collaboratori**

6.4.1.1.1	I PART sanno descrivere interamente il processo standard di reclutamento del personale.	K2
6.4.1.1.2	I PART sono in grado di effettuare un'analisi completa della situazione auspicata e di quella reale nell'ambito della pianificazione di fabbisogno del personale.	K4
6.4.1.2.1	I PART sanno illustrare diversi strumenti per l'acquisizione di personale, spiegandone i relativi vantaggi e svantaggi.	K2
6.4.1.2.2	I PART sanno descrivere il principio del triage nell'ambito del reclutamento di personale.	K2
6.4.1.2.3	I PART sanno descrivere gli aspetti centrali dell'analisi dei documenti di candidatura.	K2
6.4.1.2.4	I PART sono in grado di concepire degli orari di lavoro a prova in modo professionale.	K3

6.4.1.3.1		K1
I PART sanno enumerare a memoria le basi del CCL.		
6.4.1.3.2		K3
I PART sono in grado di preparare in modo completo i colloqui di assunzione sulla base di una lista di controllo.		
6.4.1.3.3		K3
I PART sono in grado di condurre un colloquio di assunzione in modo completo e strutturato.		
6.4.1.3.4		K3
I PART sono in grado di applicare diverse tecniche di domanda in base alla situazione.		
6.4.1.6.1		K3
I PART sono in grado di pianificare una valutazione efficace di più giorni.		
6.4.1.6.2		K3
I PART sanno elaborare un filo conduttore da tenere durante il colloquio di assunzione.		
6.4.1.6.3		K2
I PART sono in grado di dimostrare le cause plausibili di un alto tasso di ricambio (ad es. cultura aziendale, salario ecc.), nonché delle possibilità adeguate per evitare il turnover del personale.		
6.4.1.6.4		K2
I PART sanno motivare in modo comprensibile la decisione a favore di una determinata candidata/un determinato candidato.		
6.4.1.5.1		K1
I PART sanno menzionare 3 fonti che li informano sull'assegnazione di qualificazioni estere.		
6.4.1.7.1		K3
I PART sanno elaborare dei criteri adatti a selezionare il personale per una determinata funzione.		

## **Inserimento di persone in formazione / di collaboratori**

- 6.4.2.1.1 K3  
I PART sono in grado di elaborare e gestire un manuale del personale strutturato opportunamente.
- 6.4.2.1.2 K3  
I PART sono in grado di elaborare un programma adatto al primo giorno di lavoro.
- 6.4.2.1.3 K4  
I PART sono in grado di selezionare in modo mirato le attività durante la fase d'inserimento.
- 6.4.2.2.1 K2  
I PART sanno descrivere i vantaggi principali derivanti dal sostegno dei nuovi collaboratori da parte di un mentore.
- 6.4.2.2.2 K2  
I PART sanno dimostrare, sulla base di esempi concreti, i fattori importanti ai fini di un inserimento efficace e di successo di nuovi collaboratori.
- 6.4.2.3.1 K2  
I PART sanno dimostrare i presupposti importanti per comprendere un'informazione ritrasmessa.
- 6.4.2.3.2 K5  
I partecipanti sono in grado di produrre dei mezzi ausiliari adatti (liste di controllo, modelli ecc.) per istruire i nuovi collaboratori.
- 6.4.2.4.1 K3  
I PART sanno presentare la propria azienda in modo chiaro.
- 6.4.2.4.2 K3  
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile i processi all'interno della propria azienda, avvalendosi delle relative visualizzazioni.
- 6.4.2.5.1 K2  
I PART sono in grado di motivare in modo convincente l'importanza di una fase d'inserimento accuratamente pianificata.
- 6.4.2.5.2 K4  
I PART sono in grado di stimare in modo realistico i tempi necessari all'inserimento di nuovi collaboratori.

6.4.2.6.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare dei metodi adatti a valutare in modo adeguato la prestazione e il comportamento di nuovi collaboratori.

### **Condurre colloqui con i collaboratori**

6.4.3.1.1 K3  
I PART sono in grado di elaborare un filo conduttore da tenere durante il colloquio con i collaboratori.

6.4.3.1.2 K3  
I PART sono in grado di impartire istruzioni concrete ai collaboratori per preparare il colloquio.

6.4.3.1.3 K3  
I PART sono in grado di discutere in modo competente il raggiungimento e la definizione di nuovi obiettivi con i collaboratori.

6.4.3.2.1 K3  
I PART sono in grado di formulare gli obiettivi secondo il metodo SMART.

6.4.3.3.1 K2  
I PART sanno descrivere in modo comprensibile come creare un'atmosfera di colloquio positiva.

6.4.3.3.2 K3  
I PART sono in grado di fornire dei feedback costruttivi.

6.4.3.4.1 K2  
I PART sanno dimostrare, sulla base di esempi concreti, come applicare una cultura della comunicazione positiva e rispettosa nell'ambito del colloquio di valutazione.

6.4.3.5.1 K2  
I PART sanno descrivere le diverse possibilità di remunerare le prestazioni positive dei collaboratori.

6.4.3.6.1 K4  
I PART sono in grado di valutare adeguatamente i colloqui con i collaboratori in termini di metodologia e contenuto.



6.4.3.7.1 K3  
I PART sono in grado, sulla base di esempi, di trovare soluzioni adeguate a delle situazioni difficili nel rapporto con i collaboratori.

6.4.3.7.2 K3  
I PART sono in grado di avviare misure di promozione adatte in presenza di collaboratori più deboli.

### **Stabilire le direttive sullo styling**

6.4.4.1.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile il loro ruolo esemplare nell'ottemperanza delle direttive di Corporate Identity del salone.

6.4.4.1.2 K3  
I PART sono in grado di impartire direttive adeguate sull'immagine dei collaboratori, in funzione della struttura della clientela e della filosofia.

6.4.4.1.3 K2  
I PART sono in grado di definire delle misure appropriate per l'applicazione delle direttive sull'immagine estetica dei collaboratori.

6.4.4.1.4 K3  
I PART sono in grado di interpellare nel modo opportuno i collaboratori che non rispettano le direttive di styling e di trovare una soluzione comune.

6.4.4.2.1 K4  
I PART sanno valutare in modo realistico l'effetto che hanno su terze persone i diversi aspetti esteriori.

6.4.4.3.1 K4  
I PART sanno valutare in modo adeguato, sulla base di esempi, quali direttive relative all'immagine estetica siano ragionevoli e quali significherebbero un'intrusione eccessiva nella sfera privata dei collaboratori.

6.4.4.4.1 K2  
I PART sanno motivare in modo convincente l'importanza di avere le mani curate nel rapporto con la clientela.

6.4.4.5.1 K4  
I PART sono in grado di analizzare, e motivare in modo comprensibile, la conformità delle direttive di styling al concetto globale del salone.

### **Accompagnare l'uscita di personale**

6.4.5.1.1 K3  
I PART sono in grado di condurre in modo professionale i colloqui di uscita in diverse situazioni.

6.4.5.2.1 K2  
I PART sanno indicare i contenuti e le formulazioni di domanda essenziali di un colloquio di uscita.

6.4.5.3.1 K5  
I PART sono in grado di redigere attestati di lavoro e di fine apprendistato in modo rispettoso e corretto.

6.4.5.3.2 K4  
I PART sono in grado di analizzare gli attestati di lavoro attuali in termini di qualità.

6.4.5.4.1 K2  
I PART sanno menzionare le principali leggi in vigore in caso di cessazione del rapporto di lavoro.

6.4.5.4.2 K2  
I PART sono in grado di descrivere le varie forme di risoluzione di un rapporto di lavoro.

6.4.5.4.3 K2  
I PART sanno descrivere le basi legali vigenti in caso di maternità.

6.4.5.4.4 K4  
I PART sono in grado di valutare correttamente le situazioni di cessazione del rapporto di lavoro in applicazione delle leggi pertinenti.

6.4.5.5.1 K3  
I PART sono in grado di organizzare una procedura di uscita adatta ai collaboratori uscenti.

6.4.5.6.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare in modo adeguato gli effetti finanziari e aziendali del turnover del personale, sulla base di esempi concreti.

## **Gestire l'amministrazione del personale**

6.7.1.1.1	K1
I PART sanno enumerare in modo completo i compiti relativi all'amministrazione del personale.	
6.7.1.1.2	K5
I PART sono in grado di definire e contabilizzare correttamente i salari a fine mese e redigere un conteggio salariale, considerando le prestazioni sociali, le assicurazioni, i contributi AVS, le spese ecc.	
6.7.1.2.1	K2
I PART sanno descrivere in modo completo le assicurazioni rilevanti per l'azienda (assicurazione di cose, di persone, di responsabilità civile, contro gli infortuni non professionali, assicurazione d'indennità giornaliera).	
6.7.1.2.2	K2
I PART sanno descrivere in modo comprensibile il principio dei 3 pilastri.	
6.7.1.3.1	K1
I PART sono in grado di enumerare in modo completo le condizioni quadro in materia di diritto del lavoro per un contratto di lavoro.	
6.7.1.4.1	K4
I PART saprebbero dimostrare in quali casi farebbero ricorso a una/un professionista sulla base di esempi realistici.	
6.7.1.5.1	K3
I PART sono in grado di stimare correttamente le spese.	
6.7.1.6.1	K5
I PART sanno interpretare correttamente i dati del conteggio salariale, del certificato di salario, del contratto di lavoro, del certificato di assicurazione ecc.	

---

### **4.3 Campo di attività 3: Gestione finanziaria**

---

#### **4.3.1 Descrizione del campo di attività**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale redigono un bilancio annuale sulla base degli investimenti programmati, i costi correnti nonché gli utili realizzabili. Definiscono obiettivi finanziari e cifre di riferimento, tenendo conto delle fluttuazioni in parte poco governabili. Verificano regolarmente le cifre in termini di valore auspicato e attuale, facendone derivare delle misure efficaci.

In caso di nuove acquisizioni, cercano all'occorrenza possibilità di soluzione e di ottimizzazione, ed effettuano le relative ordinazioni e gli acquisti nel rispetto del bilancio preventivo.

Stabiliscono calcoli di prezzi realistici, considerando un margine di profitto adeguato e usuale nel ramo. Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale sono responsabili della contabilità corretta tanto nella forma quanto nel contenuto. Per la registrazione e il trattamento dei dati rilevanti, si avvalgono eventualmente del supporto di una/un professionista esterna/o.

Scelgono la linea/le linee dei prodotti da utilizzare, negoziano condizioni ottimali con i fornitori e gestiscono con lungimiranza le ordinazioni e il magazzino.

---

#### **4.3.2 Competenze necessarie**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

sono in grado di

- dedurre gli obiettivi di fatturato sulla base di una semplice lista delle entrate e delle uscite, analizzarli regolarmente e dedurne le misure per dirigere un salone in modo redditizio.
- fare investimenti con competenza, calcolare i prezzi in modo realistico e tenere la contabilità formalmente corretta.
- amministrare con lungimiranza le ordinazioni e il magazzino.

dispongono di

- conoscenze approfondite in materia di gestione finanziaria e sono in possesso di conoscenze metodologiche sugli strumenti finanziari.
- una conoscenza basilare della gestione degli investimenti.
- una conoscenza dettagliata dei costi fissi e variabili del salone.
- vaste conoscenze in materia di contabilità.
- conoscenze fondamentali della contabilità di magazzino, delle ordinazioni e della gestione dei prodotti.
- conoscenze delle possibilità, nonché dei vantaggi e gli svantaggi dell'acquisto di prodotti in rete.

sono

- consapevoli dell'importanza della gestione finanziaria e agiscono di conseguenza.
- in grado di valutare quando le proprie capacità di gestione finanziaria devono essere opportunamente completate dall'intervento di terze persone.
- in grado di valutare diverse varianti di soluzioni per gli investimenti in base a determinati criteri, nonché di dare la priorità a soluzioni utili ed economiche.
- consapevoli che una gestione pianificata delle scorte di prodotti sia il presupposto per una gestione economica del magazzino a rischio minimo.
- disposti a negoziare con i fornitori delle condizioni ottimali per la loro azienda.

---

#### **4.3.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore**

##### **Stabilire e applicare un budget**

7.5.1.1.1	K2
I PART sono in grado di dimostrare l'importanza di una linea di efficienza sulla base di un esempio.	
7.5.1.1.2	K3
I PART sono in grado di redigere in modo chiaro un semplice calcolo costi/profitti.	
7.5.1.1.3	K4
I PART sono in grado di dedurre in modo comprensibile gli obiettivi di fatturato da un semplice calcolo costi/profitti.	
7.5.1.1.4	K4
I PART sono in grado di dedurre delle misure efficaci partendo da obiettivi di fatturato definiti.	
7.5.1.1.5	K3
I PART sono in grado di redigere una pianificazione finanziaria per l'anno successivo.	
7.5.1.1.6	K6
I partecipanti sanno valutare opportunamente le ripercussioni sul budget dei cambiamenti degli orari di apertura e dell'impiego di personale.	
7.5.1.2.1	K3
I PART sanno redigere una pianificazione semplice della liquidità.	
7.5.1.2.2	K5
I PART sono in grado di analizzare il budget dell'anno precedente e dedurre le misure appropriate per l'anno successivo.	

7.5.1.3.1 K2  
I PART sanno dimostrare in modo comprensibile l'importanza della gestione finanziaria ai fini del successo dell'azienda.

7.5.1.4.1 K2  
I PART sono in grado di menzionare i vantaggi e i rischi principali dell'outsourcing della gestione finanziaria.

### **Effettuare investimenti**

7.8.1.1.1 K4  
I PART sono in grado di definire diversi criteri decisionali per gli investimenti sulla base di un esempio.

7.8.1.2.1 K2  
I PART sono in grado di spiegare in modo comprensibile la differenza tra oggetti d'uso e articoli di consumo e le relative ripercussioni sugli investimenti.

7.8.1.3.1 K4  
I PART sono in grado di motivare in modo comprensibile gli investimenti effettuati.

7.8.1.4.1 K2  
I PART sono in grado di menzionare le diverse possibilità di finanziamento degli investimenti.

7.8.1.4.2 K4  
I PART sono in grado di analizzare diversi strumenti di finanziamento in funzione della rispettiva adeguatezza alla loro azienda.

7.8.1.4.3 K3  
I PART sono in grado di verificare il senso degli investimenti sulla base di situazioni reali.

## **Calcolare i prezzi**

- 7.10.1.1.1 K2  
I PART sono in grado di menzionare gli elementi centrali del calcolo dei prezzi.
- 7.10.1.1.2 K5  
I PART sono in grado di stabilire un calcolo dei prezzi comprensibile per un servizio, sulla base di un parametro indicato.
- 7.10.1.2.1 K2  
I PART sono in grado di descrivere in modo comprensibile il rapporto che intercorre tra margine di profitto e spese d'esercizio.
- 7.10.1.2.2 K2  
I PART sono in grado di motivare il margine di profitto usuale nel ramo e la sua fondatezza.
- 7.10.1.3.1 K4  
I PART sono in grado di dimostrare in modo completo i costi fissi e variabili del proprio salone.

## **Tenere la contabilità**

- 7.10.2.1.1 K3  
I PART sono in grado di svolgere i compiti di contabilità in modo professionale al momento dell'apertura di un'attività (inventario, bilancio, piano contabile secondo Käfer).
- 7.10.2.1.2 K5  
I PART sono in grado di redigere un bilancio di apertura appropriato sulla base di voci prestabilite.
- 7.10.2.1.3 K3  
I PART sono in grado di effettuare correttamente delle registrazioni contabili.
- 7.10.2.1.4 K3  
I PART sono in grado di calcolare correttamente l'utile aziendale.
- 7.10.2.1.5 K1  
I PART sono in grado di enumerare i criteri centrali per la scelta di un programma PC di contabilità (ad es. in termini di facilità d'uso, costi di acquisto, corrispondenza alle esigenze dell'azienda ecc.).

7.10.2.1.6		K3
I PART sono in grado di redigere un certificato di salario conforme alla legge per i collaboratori a tempo parziale o a tempo pieno.		
7.10.2.2.1		K2
I PART sono in grado di spiegare in modo dettagliato la differenza tra contabilità finanziaria e calcolo entrate/eccedenza.		
7.10.2.2.2		K2
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile lo svolgimento della contabilità nel corso di un anno.		
7.10.2.2.3		K3
I PART sanno individuare correttamente gli indicatori specifici del ramo parrucchieri e altri indicatori rilevanti (ad es. costi del personale, acquisto e vendita di merce, cash flow ecc.).		
7.10.2.2.4		K5
I PART sanno trarre le dovute conseguenze da un rendiconto mensile o annuale.		
7.10.2.2.5		K6
I PART sono in grado di valutare un bilancio semplice e un conto economico secondo indicatori specifici (ad es. costi del personale, acquisto e vendita di merce, cash flow ecc.).		
7.10.2.3.1		K2
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile il senso e lo scopo degli ammortamenti degli investimenti.		
7.10.2.3.2		K2
I PART sono in grado di descrivere con parole proprie il senso e lo scopo di una contabilità precisa.		
7.10.2.4.1		K2
I PART sono in grado di definire i requisiti per la scelta di un supporto professionale in materia di contabilità.		
7.10.2.4.2		K2
I PART sono in grado di menzionare i vantaggi e i rischi principali dell'outsourcing della contabilità.		



## **Acquistare prodotti**

7.12.1.1.1		K2
I PART sono in grado di descrivere le diverse possibilità di gestione del magazzino.		
7.12.1.1.2		K4
I PART sono in grado di scegliere una procedura di gestione del magazzino adatta alla dimensione del loro salone.		
7.12.1.1.3		K4
I PART sono in grado di redigere un inventario corretto.		
7.12.1.2.1		K3
I PART sono in grado di redigere liste e procedure adatte a un piccolo salone per la contabilità di magazzino, le ordinazioni e la gestione dei prodotti.		
7.12.1.2.2		K4
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile la decisione di ordinare un prodotto presso un determinato produttore sulla base di un esempio concreto.		
7.12.1.3.1		K2
I PART sono in grado di descrivere i vantaggi e gli svantaggi dell'acquisto di un prodotto in rete rispetto all'acquisto come singolo cliente.		
7.12.1.4.1		K2
I PART sono in grado di dimostrare in modo comprensibile la dipendenza che intercorre tra quantità e prezzo nell'ordinazione e la ripercussione sulla gestione del magazzino.		
7.12.1.5.1		K3
I PART sono in grado di condurre dei colloqui di negoziazione con i fornitori in modo competente.		
7.12.1.6.1		K4
I PART sono in grado di trarre le dovute conseguenze dalla gamma dei prodotti esistenti e dalle tendenze stagionali ai fini dell'ordinazione.		

---

#### **4.4 Campo di attività 4: Marketing**

---

##### **4.4.1 Descrizione del campo di attività**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale deducono delle misure concrete da attuare dalla strategia di marketing predefinita. Pianificano e attuano misure per acquisire, fidelizzare e riacquisire la clientela.

Applicano misure di promozione delle vendite (MPV) sia per i servizi che per i prodotti. Si prefiggono obiettivi realistici e armonizzano i loro segmenti di clientela con i possibili canali di comunicazione e le MPV adeguate.

Si tengono al corrente delle innovazioni nei settori dei prodotti e servizi, le valutano in funzione della loro adeguatezza al proprio salone e iniziano a introdurle.

Per curare la propria rete di relazioni, definiscono gruppi d'interesse per loro rilevanti, l'obiettivo previsto e deducono delle misure per creare relazioni quanto più possibile solide e a lungo termine.

---

##### **4.4.2 Competenze necessarie**

Le parrucchiere e i parrucchieri con diploma federale

sono in grado di

- pianificare e attuare sistematicamente delle misure per acquisire, assistere e riacquisire la clientela.
- sviluppare e attuare con successo innovazioni dei servizi e misure di promozione delle vendite.
- creare professionalmente contatti con colleghe, colleghi e gruppi d'interesse esterni e metterli in atto in una gestione d'informazione e di comunicazione ponderata e adatta ai propri bisogni.

dispongono di

- vaste conoscenze degli strumenti di marketing e dei metodi adatti ad acquisire, assistere e riacquisire la clientela.
- una comprensione fondamentale delle regole di una comunicazione efficace con la clientela.
- conoscenze approfondite riguardo le possibilità, la pianificazione, l'esecuzione e il controllo dei risultati delle misure di promozione delle vendite.
- vaste conoscenze delle adeguate possibilità d'impiego di media elettronici per la comunicazione con i diversi gruppi d'interesse.
- conoscenze basilari dei possibili canali per individuare tendenze e innovazioni e verificarne la redditività.

sono

- in grado di procurarsi, valutare e trasmettere delle informazioni in modo mirato.
- in grado di analizzare il comportamento delle clienti e dei clienti, dedurne le cause e farne derivare misure di ottimizzazione.
- consapevoli dell'importanza di un posizionamento dell'azienda sul marchio attraverso una misura di promozione delle vendite proficua.
- consapevoli che curare regolarmente la propria rete di relazioni personali e professionali è importante per una vasta clientela fissa del salone.
- interessati a una rete di relazioni solide e durature con rappresentanti dei gruppi d'interesse esterni e colleghe/colleghi del ramo.

---

#### **4.4.3 Obiettivi di apprendimento per la preparazione all'esame professionale superiore**

##### **Acquisire la clientela**

8.16.1.1.1	K4
I PART sono in grado di definire la clientela target adeguata sulla base di un segmento di clientela.	
8.16.1.1.2	K3
I PART sono in grado di elaborare un concetto in funzione della clientela target per acquisire clienti.	
8.16.1.1.3	K3
I PART sanno utilizzare proficuamente i diversi strumenti di comunicazione per acquisire clienti.	
8.16.1.2.1	K2
I PART sanno descrivere correttamente la differenza tra "Marketing virale" e "Guerrilla marketing".	
8.16.1.2.2	K5
I PART sono in grado di utilizzare efficacemente gli strumenti del "Marketing virale" e del "Guerrilla marketing".	
8.16.1.2.3	K2
I PART sanno descrivere i diversi strumenti per l'acquisizione della clientela, nonché i relativi vantaggi e svantaggi.	
8.16.1.2.4	K3
I PART sono in grado di utilizzare il marketing mix (le 5 P) sulla base di esempi.	

8.16.1.3.1 K4  
I PART sanno analizzare le possibilità d'impiego di media elettronici (Facebook, blog ecc.) in termini di opportunità e rischi per acquisire clienti.

8.16.1.4.1 K3  
I PART sanno effettuare una segmentazione della clientela per gli uomini.

8.16.1.4.2 K2  
I PART sono in grado di dimostrare delle misure mirate per l'acquisizione degli uomini come clienti.

8.16.1.5.1 K2  
I PART sanno descrivere diverse misure innovative per l'acquisizione di nuova clientela.

8.16.1.6.1 K5  
I PART sono in grado di armonizzare la forma dei contatti stabiliti con i rispettivi gruppi d'interesse.

8.16.1.7.1 K3  
I PART sono in grado di pianificare l'immagine del salone e del personale in modo globale e armonioso.

8.16.1.8.1 K2  
I partecipanti sanno spiegare i diversi criteri di un orientamento alla clientela completo.

8.16.1.9.1 K4  
I Part sono in grado di verificare la concordanza delle misure per l'acquisizione della clientela con il piano di marketing.

### **Assistere la clientela in modo professionale**

8.16.2.1.1 K2  
I partecipanti sanno descrivere la Corporate Identity del loro salone in relazione al rapporto con la clientela.

8.16.2.2.1 K2  
I partecipanti sanno descrivere i diversi strumenti per fidelizzare la clientela.

8.16.2.3.1 K2  
I PART sanno motivare in modo comprensibile l'importanza di un atteggiamento cordiale e aperto nei confronti della clientela, al fine di consolidare il rapporto.

8.16.2.4.1 K3  
I PART sanno dimostrare, sulla base di esempi concreti, come impostano la visita dal parrucchiere affinché sia quanto più piacevole e rilassante possibile per la clientela.

8.16.2.5.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare un rapporto leale con la clientela di colleghe e colleghi sulla base di esempi.

8.16.2.7.1 K2  
I PART sanno descrivere delle procedure adatte a misurare il successo della fidelizzazione della clientela.

8.16.2.8.1 K2  
I PART sanno descrivere in modo comprensibile il potenziale di un contatto con la clientela capace di giudizio critico e cortese.

8.16.2.9.1 K2  
I PART sanno descrivere in modo comprensibile i vantaggi e gli svantaggi dei diversi strumenti di fidelizzazione della clientela.

8.16.2.9.2 K4  
I PART sono in grado di appurare le possibili cause della fluttuazione della clientela.

### **Riacquisire la clientela**

8.16.3.1.1 K3  
I PART sono in grado di elaborare un concetto efficace per la riacquisizione della clientela.

8.16.3.2.1 K2  
I PART sanno descrivere diverse misure di riacquisizione della clientela.

8.16.3.2.2 K2  
I PART sanno dimostrare le regole principali a cui attenersi nell'ambito della comunicazione con la clientela sulla base di esempi concreti.

8.16.3.4.1 K4  
I PART sanno motivare in modo plausibile l'importanza delle misure di riacquisizione della clientela, al fine di creare una clientela fissa.

8.16.3.5.1 K3  
I PART sono in grado di redigere lettere e newsletter professionali in termini di contenuto e layout per riacquisire la clientela.

8.16.3.6.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare delle procedure idonee per definire il successo delle misure di riacquisizione della clientela.

8.16.3.7.1 K5  
I PART sono in grado di armonizzare le misure di riacquisizione della clientela in modo mirato al comportamento delle clienti/dei clienti e ai diversi gruppi target.

### **Introdurre delle innovazioni**

8.27.1.1.1 K5  
I PART sono in grado di avvalersi del metodo innovativo del Design Thinking in modo mirato e adatto alla situazione.

8.27.1.1.2 K3  
I PART sono in grado di richiamare l'attenzione della clientela su prodotti e servizi nuovi o complementari in modo adeguato.

8.27.1.2.1 K2  
I PART sono in grado di dimostrare delle possibilità adatte a coinvolgere i collaboratori nella ricerca di tendenze e idee innovative.

8.27.1.2.2 K5  
I PART sono in grado di effettuare un'analisi SWOT sulla fattibilità di innovazioni e trarne le dovute conseguenze.

8.27.1.3.1 K4  
I PART sono in grado di analizzare i prodotti e i servizi esistenti in termini di attualità e trarne le dovute conseguenze.

8.27.1.4.1 K3  
I PART sono in grado di elaborare un concetto opportuno per l'introduzione di misure a sostegno dell'innovazione.

8.27.1.5.1 K2  
I PART sanno menzionare diverse fonti del loro quotidiano e della loro vita professionale, che li informano sulle tendenze sociali ed economiche.

8.27.1.6.1 K4  
I PART sono in grado di dimostrare delle possibilità concrete di cross selling.

8.27.1.7.1 K6  
I PART sono in grado di valutare opportunamente l'utilità di diverse misure a sostegno dell'innovazione.

#### **La comunicazione interna ed esterna**

8.9.1.1.1 K3  
I PART sono in grado di trasmettere le informazioni al team in maniera mirata, positiva e costruttiva.

8.9.1.1.2 K3  
I PART sono in grado di tenere la corrispondenza con la clientela e i fornitori in modo professionale.

8.9.1.2.1 K2  
I PART sanno descrivere gli aspetti basilari da considerare nella trasmissione di informazioni.

8.9.1.2.2 K2  
I PART sanno dimostrare diversi canali di comunicazione e la loro adeguatezza a determinate situazioni.

8.9.1.3.1 K2  
I PART sono in grado di spiegare i presupposti ai fini della chiarezza di un'informazione sulla base di esempi concreti.

8.9.1.4.1 K2  
I PART sanno dimostrare un sistema di classificazione opportuno per la gestione delle informazioni.

## **Pianificare e attuare misure di promozione delle vendite**

8.11.1.1.1 K5

I PART sono in grado di elaborare un'opportuna pianificazione annuale per promuovere le vendite, conforme agli obiettivi di fatturato.

8.11.1.2.1 K2

I PART sanno descrivere diverse misure innovative per la promozione delle vendite.

8.11.1.2.2 K3

I PART sono in grado di dimostrare concretamente la procedura di pianificazione, attuazione e controllo dei risultati delle diverse misure di promozione delle vendite.

8.11.1.3.1 K2

I PART sono in grado di dimostrare, sulla base di esempi concreti, come poter utilizzare efficacemente i media elettronici per promuovere le vendite di servizi e prodotti.

8.11.1.6.1 K4

I PART sono in grado di stimare in modo realistico i costi e i benefici delle diverse misure di promozione delle vendite.

## **Curare il contatto con i gruppi d'interesse**

8.15.1.2.1 K5

I PART sono in grado di scegliere gli strumenti di comunicazione adatti ai diversi gruppi d'interesse.

8.15.1.2.2 K2

I PART sanno descrivere in modo completo le diverse sfere ambientali.

8.15.1.2.3 K2

I PART sanno dimostrare in modo comprensibile come procedere per costruire e curare una rete di rappresentanti dei gruppi d'interesse esterni e di colleghe e colleghi del ramo.

8.15.1.4.1 K4

I PART sono in grado di analizzare la propria rete e abbozzare le relative misure di ottimizzazione.