

## SERVIZI SOCIO SANITARI: OPERATORE DEL BENESSERE - ACCONCIATORE CURRICOLO SCIENZE UMANE

### CLASSE PRIMA

In base alla sussidiarietà complementare del formulario per la presentazione delle azioni di accompagnamento e sostegno ai percorsi degli Istituti Professionali di Stato sono state individuate, per quanto riguarda le Scienze Umane (S.U.), le seguenti *conoscenze* inerenti alle competenze trasversali, con le relative *competenze*:

- *Conoscenze*: tecniche di comunicazione verbale e non verbale e relazione con il cliente anche in lingua straniera (inglese); elementi di marketing; tecniche di gestione del tempo.
- *Competenze*: Conoscere ed essere in grado di utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali, appropriate per interpretare necessità e richieste del cliente.

I contenuti formativi dei punti sopra citati riguardano:

- I principi generali della comunicazione e della Psicologia socio-relazionale.
- Principi generali di sociologia della comunicazione e psicologia socio-relazionale con particolare attenzione all'ambito motivazionale.

In base alla competenza aggiuntiva relativa alla figura nazionale n.1 le S.U. trattano le conoscenze relative alle tecniche di comunicazione organizzativa e, riguardo alle *competenze*, l'applicazione delle metodologie e delle tecniche per la gestione dei tempi di lavoro.

Per quanto riguarda la competenza aggiuntiva della figura nazionale n.5 (Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguata modalità di approccio e orientamento al cliente) le *conoscenze* riferite alle S.U. riguardano:

- le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- le tecniche di intervista.

Le *capacità* conseguenti sono:

- Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze.
- Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti.
- Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro.

Sono stati, inoltre, individuati le tipologie e le modalità di svolgimento delle **prove intermedie** per la verifica degli apprendimenti. Per quanto riguarda la tipologia si prevede: l'utilizzo dello strumento del *test* conoscitivo integrato con risposte vero/falso, scelta multipla, corrispondenza, completamento e/o *domande aperte*, che consente una verifica puntuale delle conoscenze e delle capacità della UF; *colloquio* organizzato in maniera integrata e semistrutturata. Per le *modalità*: somministrazione individuale in aula del test e interrogazione individuale. Le *finalità* delle prove nella prospettiva del performance assesment rispondono alla richiesta di integrazione della L. 532/2009. Vengono quindi individuate prove realistiche di tipo globale che mettono in gioco capacità complesse e prove oggettive che verificano i saperi fondamentali. L'uso integrato di prove diverse garantisce una valutazione completa delle abilità che si intendono accertare. I test hanno quale *obiettivo* la verifica puntuale e oggettiva del possesso di determinate competenze, mediante la verifica delle conoscenze e delle capacità ad esse correlate, mentre il colloquio individuale, organizzato in maniera integrata e semistrutturata ha molteplici obiettivi: dà la possibilità al candidato di completare e specificare le prove precedentemente svolte argomentando e dettagliando le decisioni assunte e procedure realizzate nello svolgimento delle prove; consente di verificare la capacità di autovalutazione dell'allievo rispetto alla propria performance. Vengono, poi, individuati i *tempi* di somministrazione di ciascuna prova e gli indicatori per la valutazione.

Obiettivi minimi:

CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
Acquisire teorie e concetti fondamentali.	Saper padroneggiare gli strumenti concettuali e terminologici.	Capacità di analisi, sintesi e di formulare giudizi.
Utilizzare il linguaggio specifico.	Saper connettere i concetti.	Saper argomentare e problematizzare.
Conoscere le connessioni esistenti tra le diverse teorie.		Saper interpretare richieste del cliente.

## CLASSE SECONDA

Per quanto riguarda la classe seconda, per le *competenze trasversali*, le *conoscenze* che riguardano le S.U. prevedono l'analisi della personalità del cliente, traducendola in scelta stilistica per l'acconciatura conforme alla fisionomia. Tali conoscenze sono volte all'acquisizione della *capacità* del saper coglier la personalità del cliente. I *contenuti formativi* coinvolti riguardano la comunicazione.

Per quanto riguarda le competenze tecnico-professionali i *contenuti formativi* riguardano il rapporto con il cliente (accoglienza ed interazione) per sviluppare la *capacità* di saper relazionare con il cliente, saper interpretare le esigenze e le richieste espresse dal cliente.

La *competenza aggiuntiva della figura nazionali n.1* prevede *conoscenze* relative alle tecniche di comunicazione organizzativa per l'acquisizione di *competenze* volte all'applicazione dei criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo.

Per quanto riguarda la *competenza aggiuntiva della figura nazionale n.5* (Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguata modalità di approccio e orientamento al cliente) le *conoscenze* riferite alle S.U. riguardano:

- le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- le tecniche di intervista.

Le *capacità* conseguenti sono:

- Applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze.
- Applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti.
- Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro.

La *competenza aggiuntiva della figura nazionale n.6* (Collaborare alla gestione e alla promozione dell'esercizio) prevede *conoscenze* relative alle tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, cioè, nello specifico, la comunicazione nel quotidiano per *saper* applicare tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi.

Per quanto riguarda le tipologie delle verifiche degli apprendimenti, le modalità, i tempi e gli indicatori per la valutazione si rimanda a quanto indicato per la classe prima.

Obiettivi minimi:

CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
Acquisire le tecniche della comunicazione verbale e non verbale.  Utilizzare il linguaggio specifico.	Saper padroneggiare gli strumenti concettuali e terminologici.	Saper applicare tecniche di promozione e di vendita.  Saper interpretare richieste del cliente.  Saper consigliare il cliente.

### CLASSE TERZA

Per quanto riguarda le competenze trasversali dell'asse storico e socio-economico sono volti a identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri. Per le S.U. si prevede la trattazione dei concetti di base riguardanti i gruppi e le organizzazioni.

Relativamente alle competenze trasversali le *conoscenze* relative alle S.U. e accoglienza sono: conoscere le tecniche di accoglienza del cliente; conoscere le tecniche di intrattenimento del cliente; conoscere le tecniche di gestione dei reclami del cliente, per sviluppare le *capacità* conseguenti. Per quanto riguarda i relativi *contenuti formativi* si prevede: accogliere, intrattenere, far accomodare e accomiatore il cliente secondo gli standard di qualità aziendali; illustrare alla clientela i servizi offerti. In relazione agli stessi contenuti, inoltre, è previsto anche lo sviluppo delle seguenti *capacità*: conoscenza delle tecniche di accoglienza del cliente; conoscenza delle tecniche di intrattenimento del cliente; conoscenza delle tecniche di gestione dei reclami del cliente; applicazione delle tecniche di vendita e di promozione di prodotti e servizi.

*Competenza aggiuntiva figura nazionale n.1* (Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni). Le S.U. si riferiscono all'acquisizione delle *capacità* relative alle tecniche di comunicazione organizzativa e all'accoglienza e la gestione del cliente.

*Competenza aggiuntiva figura nazionale n.4* (Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali). L'U.F. delle S.U. prevede il seguire e curare il cliente nel tempo di permanenza in sede gestione richieste e reclami.

*Competenza aggiuntiva figura nazionale n.5* (Effettuare l'accoglienza e l'assistenza adottando adeguata modalità di approccio e orientamento al cliente). Le *conoscenze* sono: tecniche di comunicazione e relazione interpersonale; tecniche di intervista. Le *competenze*: applicare tecniche di intervista al cliente per individuarne le esigenze; applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto agli interventi ed ai prodotti; utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro. Le *U.F.* coinvolte sono: etica professionale; accoglienza e assistenza del cliente; tecniche di comunicazione.

*Competenza aggiuntiva figura nazionale n.6* (Collaborare alla gestione e promozione dell'esercizio). F.U.: La comunicazione nel quotidiano; Intrattenimento del cliente. *Conoscenze*: tecniche di comunicazione e relazione interpersonale.

Per quanto riguarda il dettaglio delle prove intermedie (tipologie, finalità, tempi, indicatori, obiettivi) si rimanda a quanto vale sia per la classe prima sia per la classe seconda.

*Obiettivi minimi:*

CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
Acquisire le tecniche della comunicazione verbale e non verbale.	Saper padroneggiare gli strumenti concettuali e terminologici.	Saper accogliere, intrattenere, far accomodare e accomiare il cliente.
Acquisire le tecniche dell'accoglienza.	Sapersi orientare nella cura del cliente.	Saper interpretare richieste del cliente.
Conoscenza delle norme igieniche		Saper consigliare il cliente.