



MAESTRO ARTIGIANO ESTETISTA

Programma del Corso di Formazione
e competenze in entrata per accedere al corso

Edizione 2022

Competenze in entrata per accedere al corso

L'accesso al percorso formativo è subordinato al superamento di "apposite procedure selettive" in base alla normativa di riferimento. In particolare saranno valutate le competenze in entrata acquisite attraverso l'esperienza e/o altre forme di apprendimento, di cui i candidati dovrebbero essere già in possesso.

Di seguito si presentano le competenze in entrata per l'area tecnico-professionale che saranno oggetto di valutazione.

AREA TECNICO - PROFESSIONALE

Competenza n. 2: Realizzare servizi estetici, massaggi e trattamenti viso e corpo, sia manualmente che con strumenti e tecnologie ad uso estetico.

Conoscenze

- Principi chimici del prodotto cosmetico e classificazioni dei tipi di pelle
- Principi di ergonomia e di organizzazione dell'attrezzatura, utili per i trattamenti
- Tipi di piccola attrezzatura per i trattamenti basic e loro funzione
- Tecniche di manicure e di pedicure
- Prodotti e trattamenti per il corpo
- Principi di utilizzo delle tecnologie in base agli inestetismi rilevati

Abilità

- Organizzare l'ambiente per il trattamento e il massaggio, applicando i principi di ergonomia per ottimizzare tempi e spazi
- Controllare l'effetto dell'applicazione del prodotto, valutandone i risultati
- Utilizzare le attrezzature e le tecnologie adeguate ai trattamenti basic
- Osservare e valutare gli inestetismi
- Realizzare il trattamento e/o il massaggio del corpo - viso

Programma del corso di formazione

1. AREA GESTIONE D'IMPRESA

1.1 IL SETTORE DELL'ESTETICA: SCENARI DI MERCATO E STRATEGIE AZIENDALI – 16 ORE

Quali i trend che condizioneranno il mercato, il modo di operare e gestire le aziende del settore legato ai servizi estetici? Come accogliere e anticipare le evoluzioni del mercato, acquisendo strumenti per aumentare la capacità di gestione e promozione professionale?

- **Mercato e strategie:** analisi del settore rispetto al suo ambiente competitivo, tra punti di forza e debolezza interni.
- Trend di innovazione nel contesto globale e locale (trasformazione digitale e sostenibilità, complessità e interconnessioni, mercati nazionali e internazionali), tendenze di mercato, servizi offerti e relative dinamiche, stagionalità dell'attività, clienti, fattori critici di successo.
- Cosa vuol dire essere un professionista dell'estetica - imprenditore oggi? Creazione del valore, gestione del rischio e gestione delle risorse, analisi del posizionamento dell'impresa nel mercato, l'offerta dell'impresa e il piano strategico aziendale
- Obiettivi e strategie aziendali partendo dalle esperienze dei partecipanti

Teoria, studi di caso ed esercitazioni applicative

1.2 RETI, AGGREGAZIONI DI IMPRESA E SINERGIE CON IL TERRITORIO – 8 ORE

- **Reti** e aggregazioni di impresa: la messa in rete di professionisti e microimprese come nuovo modello di business e integratore di conoscenze. Mappatura degli strumenti, obiettivi e modalità di gestione. Aspetti normativi, fiscali e culturali.
- Le opportunità di sinergia e connessioni sul territorio, valorizzando le specificità e degli attori presenti in Trentino (settore turistico-ricettivo, RB&B, settore erboristico e cosmetico, ecc.).
- Indicazioni pratiche e sviluppo di ipotesi progettuali in base agli interessi dei partecipanti

Teoria, studi di caso ed esercitazioni applicative.

1.3 MARKETING, WEB MARKETING E PROMOZIONE DEL BRAND– 24 ore

Cosa serve sapere ai MA per riuscire a governare i processi di innovazione che attraversano il marketing? Quali sono le novità nel Digital Marketing a cui, come imprenditori artigiani, è necessario prestare attenzione per essere presenti nella maniera corretta in un contesto sempre più digitale e innovativo? Come cambiano gli scenari e il paradigma del cliente?

- Analizzare i **marketing trend** alla luce delle necessità della propria azienda e delle strategie attivate o che si vogliono implementare.
- Comprendere come sono cambiati i clienti, come sta cambiando il comportamento d'acquisto e cosa fare per farsi notare in questo momento e in prospettiva futura.
- Come sviluppare azioni di marketing coerenti con la strategia aziendale differenziando il servizio e costruire valore per il cliente.
- Le implicazioni dello sviluppo digitale sui processi di marketing. Integrare il marketing tradizionale con il marketing digitale.
- Dall'analisi strategica della comunicazione aziendale allo sviluppo degli strumenti adatti per guidare e rafforzare il percorso di conversione e rinnovamento online.

- Come utilizzare gli **strumenti digitali** e le novità dal punto di vista del social media marketing a supporto delle strategie di mercato. Dai singoli strumenti al processo, per far proprie le tendenze in atto e tradurle in capacità di governare le azioni di marketing.
- **Branding e marketing del benessere.** Promuovere il brand e vendere il prodotto/servizio
- Web, App e Social media: le potenzialità e le logiche alla base degli strumenti digitali utili per la promozione e valorizzazione dei propri servizi.
- Testimonianze, studi di caso ed esercitazioni applicative

1.4 GESTIRE LA COMUNICAZIONE E COSTRUIRE RELAZIONI EFFICACI – 21 ore

- **Comunicare, negoziare e costruire relazioni efficaci con clienti e collaboratori**
 - Principi di comunicazione e metodi di negoziazione applicati alle situazioni di lavoro
 - Comprensione dei bisogni del cliente: ascolto attivo e uso della domanda rispetto a tipologie diverse di clientela
 - Come gestire situazioni critiche nella relazione (es. richieste difficili da soddisfare o non esaudibili, inconvenienti, reclami)
 - Comportamenti che favoriscono lo sviluppo del rapporto fiduciario con il cliente
 - Valorizzazione della propria arte, professionalità, qualità nella costruzione della relazione e del rapporto di fiducia autopromuoversi tra ruolo e identità professionale in contesti differenziati (tecniche di comunicazione efficace)
 - Il coordinamento e l'organizzazione di un gruppo di lavoro intorno rispetto all'obiettivo
 - Come valorizzare le competenze e le predisposizioni di ogni collaboratore rispetto al lavoro comune
 - Azioni di sostegno / affiancamento al gruppo
 - L'uso del feedback (riconoscimenti) per riorientare la negoziazione e sviluppare critiche costruttive
 - Processi di condivisione e di delega
- Teoria, simulazioni ed esercitazioni pratiche

1.5 GESTIONE ECONOMICO – FINANZIARIA DELL'IMPRESA – 28 ore

Quali gli strumenti, metodi di lavoro e tecniche per realizzare e implementare all'interno della propria azienda un sistema efficace di controllo di gestione e di pianificazione finanziaria? Approfondimento sui temi legati alla gestione dei servizi di estetica, quali l'analisi di costi e ricavi, le procedure organizzative e gli strumenti di rilevazione, tecniche di contabilità e reportistica, monitoraggio dei flussi finanziari.

- Il **Bilancio di esercizio**: analisi dello stato patrimoniale, riclassificazione, calcolo dei principali indici patrimoniali e loro interpretazione, esercitazioni applicative
- Analisi del conto economico: esame e interpretazioni delle singole voci di costo, riclassificazione e raffronto pluriennale, percentualizzazione, calcolo dei principali indici di bilancio e loro interpretazione, esercitazioni applicative
- **Analisi dei costi, controllo di gestione e preventivazione**
- Classificazione dei costi e utilizzo dei costi nelle decisioni aziendali
- Analisi delle principali voci di costo: materie prime, servizi, costo del lavoro, ammortamenti, leasing, interessi passivi, costi figurativi, costi fiscali
- Ricerca del punto di pareggio; come si arriva al punto di pareggio aziendale dal conto economico
- Calcolo del guadagno, calcolo del prezzo di vendita dei beni o dei servizi, utilizzando uno schema in Excel

- Il controllo di gestione: individuazione delle criticità, incidenza dei costi di gestione e strumenti operativi
 - Definizione degli obiettivi aziendali (budget) e monitoraggio dei risultati
 - L'influenza dell'IVA nell'ambito della gestione.
 - **Finanziamenti e crediti**
 - Analisi dei flussi finanziari: significato e principali indicatori, esercitazioni applicative
 - Pianificazione investimenti, principali fonti di finanziamento (leasing, affidamenti bancari a breve, medio, lungo termine, autofinanziamento, Confidi Trentino Imprese, Cooperfidi, ecc.)
 - Nuovi strumenti di finanza digitale (*fintech*)
- Teoria ed esercitazioni pratiche

L'area si conclude con prova d'esame finale individuale

2. AREA INSEGNAMENTO DEL MESTIERE

2.1 NUOVE GENERAZIONI, MAESTRI E MESTIERI: LA TRASMISSIONE DEI SAPERI IN UN CONTESTO CHE CAMBIA– 16 ore

Quali sono le prospettive di lavoro all'interno della propria professione e quali gli scenari che si prefigurano? Come usare il presente per guardare al futuro, cogliere le trasformazioni della società, in particolare a livello generazionale (Generazione Z, YOLO ...), in un'ottica di trasferimento del mestiere e della trasmissione dei saperi?

- Ruolo del Maestro Professionale/Artigiano nel sistema dell'istruzione provinciale e nel mondo del lavoro: comprendere il contesto, costruire connessioni e opportunità di collaborazione.
- I diversi contesti formativi: tirocini, apprendistato, botteghe scuola, percorso duale, alternanza. Strumenti e strategie per favorire l'integrazione e la complementarietà tra formazione a scuola e formazione sul lavoro
- Prefigurarsi scenari futuri ed elaborare piani di azione concreti per rendere efficaci i processi di apprendimento in capo a collaboratori, tirocinanti, apprendisti, soggetti in formazione
- Immaginare il futuro della propria attività
- Esperienze dei partecipanti e testimonianze: il valore sociale della formazione. L'azienda come luogo di apprendimento esperienziale e sperimentale
Testimonianze ed esercitazioni applicate a casi pratici e alle esperienze dei partecipanti

2.2 CURARE LA RELAZIONE E SVILUPPARE COMPETENZE –16 ore

- Accompagnare nella definizione del progetto professionale e favorire lo sviluppo di conoscenze e competenze professionali e trasversali. I fattori e gli strumenti che facilitano la costruzione di competenze e sostengono la motivazione nei collaboratori in formazione.
- Processi di apprendimento e di lavoro in azienda: riconoscere e risolvere conflitti, gestire le diversità e gli aspetti critici, dare senso e significato al lavoro e alla formazione
- Criticità e fattori di efficacia organizzativi e didattici dei percorsi di apprendimento in alternanza
Esercitazioni applicate a casi pratici

2.3 PROGETTARE, ATTUARE E VALUTARE PERCORSI DI APPRENDIMENTO – 24 ore

- I criteri per selezionare il tirocinante o l'apprendista (gestire il colloquio di selezione)
- Come progettare l'intervento formativo gestendo le diversità del contesto e facilitando lo scambio educativo tra mondo della scuola e mondo del lavoro. Co-progettare e connettere.
- Progettare piani formativi personalizzati (traguardi, tempi, strategie e metodi, modalità di raccordo teoria e pratica, valutazione)
- Monitorare e valutare gli apprendimenti: modelli innovativi di valutazione delle esperienze scuola lavoro basati sulla coprogettazione scuola lavoro. Gestire le relazioni di sistema: comprendere e adeguare le logiche sottostanti il sistema lavoro e della scuola, creare continuità nelle azioni e nelle interazioni
Testimonianze, simulazioni ed esercitazioni applicate a casi pratici

L'area si conclude con prova d'esame finale individuale

3. AREA TECNICO-PROFESSIONALE

3.1 GESTIONE DEL CLIENTE: ORGANIZZAZIONE E BACK OFFICE – 16 ore

- **Elaborazione e gestione del centro di estetica**
- I dati del centro di estetica: come leggere e utilizzare le elaborazioni per migliorare la gestione aziendale
- Gestione del cliente: book, scheda tecnica, prodotti venduti
- Gestione acquisti, riordini (magazzino) e fornitori
- Gestione servizi e ricevute
- Database prodotti e caratteristiche di ciascuno
- Gestione statistiche aziendali
- Esercitazioni pratiche nell'uso delle principali funzioni (inserimento dati, lettura dei risultati e commento)
- Software gestionali per il settore e prestazioni a confronto

Teoria ed esercitazioni pratiche

3.2 PROCEDURE NORMATIVE E PROTOCOLLI D'USO PER IL CENTRO DI ESTETICA – 8 ore

- Igiene e sterilizzazione nel centro di estetica
- Protocolli e prodotti per igienizzare ambienti attrezzature, apparecchiature e materiali
- Procedure e processi attuati dai partecipanti a confronto
- Preparazione dell'operatore pre e post trattamento: procedure di igiene personale e uso corretto dei DPI (igiene e sanificazione in un contesto di rischio biologico – CoVid19)

Teoria ed esercitazioni pratiche

3.3 EVOLUZIONE NEI TRATTAMENTI: TECNICHE E PROCEDURE – 56 ore

3.3.1 Anatomia e fisiologia del corpo per l'operatore del benessere – 16 ore

- Apparato locomotore
 - Il sistema nervoso
 - Apparato circolatorio (arterioso, venoso, linfatico)
 - Il sistema endocrino
 - Ricadute sul lavoro dell'operatore del benessere nella scelta e nell'esecuzione del trattamento
- Esercitazioni su casi pratici (tecniche di osservazione, riflessioni sulle scelte e modi di procedere)

3.4.2 Tecniche innovative manuali viso e corpo – 40 ore

- Il sistema muscolo-tendineo e osteo-articolare
- Le fasi e le tecniche dei **massaggi**: manualità di allungamento muscolare e manipolazione manuale, tecniche di mobilizzazione articolare, metodi di rilassamento, stimolazione e decontrazione
- Manovre e tecniche di controllo nel massaggio
- Indicazioni e controindicazioni
- Esercitazioni pratiche con la supervisione del docente

3.4 ESTETICA E MEDICINA: INTERAZIONI E CONFINI – 32 ore

3.4.1 Medicina estetica ed Estetica professionale – 16 ore

- Il rapporto tra le professioni di **Medico estetico** ed **Estetista**: come operare in sinergia pur con ambiti e ruoli distinti e specifici.
- Padroneggiare e gestire nozioni di carattere medico-scientifico per facilitare la collaborazione degli operatori estetici con medici ed operatori sanitari, nell'interesse del cliente:
 - Trattamenti, prodotti e macchinari utilizzati in medicina estetica (es. filler, tossine botuliniche, ecc.)
 - Associare trattamenti prettamente estetici a trattamenti medico-estetici (per es. a supporto della fase preparatoria o nel post intervento)
 - Indicazioni, controindicazioni ed elementi di attenzione nei servizi e nell'uso dei prodotti cosmetici
- Teoria, testimonianze ed esercitazioni applicate a casi pratici

3.4.2 Estetica e patologia/servizi di bellezza e terapia – 16 ore

- Sviluppare conoscenze e competenze per effettuare trattamenti di bellezza e di benessere su persone che soffrono di **patologie** o che stanno affrontando **terapie** specifiche (in particolare oncologiche):
 - Il benessere del cliente: elementi di criticità e attenzione in caso di patologie
 - Trattamenti, prodotti e tecnologie specifiche: come adattare metodi, manualità e strumenti dei trattamenti di bellezza e benessere alle condizioni particolari di un paziente oncologico; le sostanze cosmetiche da evitare e le interazioni tra fitocosmesi e farmacologia.
 - Gestire le relazioni con le diverse figure professionali coinvolte in ambito medico ed estetico (medici, associazioni professionali, APEO, ecc.)
- Teoria, testimonianze ed esercitazioni applicate a casi pratici

3.5 NUOVE TENDENZE PER L'ESTETICA – 80 ore

3.5.1 Postura ed ergonomia in relazione al trattamento estetico – 8 ore

- L'esperienza di benessere come ricerca di equilibrio: migliorare la postura e la performance del cliente e dell'operatore/operatrice
- La distribuzione ottimale del carico di lavoro con il minimo stress sulle strutture anatomiche
- Prevenire danni e scompensi a livello delle strutture muscolo-scheletriche
- Tecniche di stretching in ambito estetico

3.5.2 Design & comfort applicabili al centro estetico – 16 ore

- Nozioni di design e comfort particolarmente riferiti alla combinazione di linee, colori, luci, materiali e tecnologie funzionali alle caratteristiche del centro estetico
- Soluzioni per realtà esistenti
- Laboratorio di design (8 ore)

3.5.3 Servizi del wellness – 16 ore

- Fattori e percorsi di benessere nei servizi di estetica in contesto wellness
- Tipologia di servizi, assistenza e consulenza, caratteristici del contesto wellness

- Tendenze nella ricerca e sviluppo dei servizi beauty ed eccellenze espresse dal territorio
Docenze ed esercitazioni applicative presso Centro Wellness sul territorio (**Starpool – Ziano di Fiemme**)

3.5.4 Innovazione e sostenibilità nei prodotti cosmetici – 16 ore

- Le regole dell'Unione Europea (e recepimento dell'Italia) sulla produzione e l'uso del prodotto cosmetico e ruolo dell'estetista nella filiera della cosmesi
- Confronto tra le caratteristiche scientifiche e produttive dei cosmetici: la cosmeceutica, la fitocosmesi, il cosmetico "bio", vegano, ecc.
- Materie prime, sostanze funzionali e additivi dei cosmetici di derivazione sintetica, vegetale e minerale. L'impiego di ingredienti di origine naturale.
- Criteri per scegliere il cosmetico più adatto a seconda delle specificità del cliente
- La pelle e le sue caratteristiche funzionali
- Caratteristiche chimico-fisiche dell'apparato tegumentario (pelle e annessi): strati della pelle
- PH e potenziale idrogenionico in funzione ai cosmetici, Natural Moisturizing Factor (N.M.F.) e mantello idrolipidico, Perspiratio Insensibilis, Barriera Blank Rain
- Capacità di assorbimento della pelle in base alla sua permeabilità e alle condizioni della pelle del cliente e del tipo di trattamento

Teoria ed esercitazioni pratiche. Visita guidata presso un centro/azienda di eccellenza internazionale per sostenibilità e basso impatto ambientale (**Comfort Zone – Davines Group World**, Parma)

3.5.5 Estetica e risorse del Trentino: le specificità del territorio – 24 ore

- Caratteristiche, proprietà e utilizzo materie prime locali nei cosmetici
- Principi di botanica applicati al campo estetico
- Le acque termali del territorio: caratteristiche specifiche e servizi offerti per il benessere
- Valorizzazione delle risorse del territorio nella relazione con il cliente

Testimonianze, docenze ed esercitazioni applicative anche presso **Centri benessere/centri termali del territorio** (Comano, Levico).

L'area si conclude con prova d'esame finale individuale. All'interno dell'Area Tecnico - professionale possono essere previste prove pratiche intermedie in preparazione dell'esame di valutazione finale

SCHEMA RIASSUNTIVO DEI MODULI FORMATIVI E DURATA COMPLESSIVA DEL PERCORSO

n. modulo	Percorso formativo – MAESTRO ARTIGIANO ESTETISTA	N° ore
1.	AREA GESTIONE D'IMPRESA	
1.1	IL SETTORE DELL'ESTETICA: SCENARI DI MERCATO E STRATEGIE AZIENDALI	16
1.2	RETI, AGGREGAZIONI DI IMPRESA E SINERGIE CON IL TERRITORIO	8
1.3	MARKETING, WEB MARKETING E PROMOZIONE DEL BRAND	24
1.4	GESTIRE LA COMUNICAZIONE E COSTRUIRE RELAZIONI EFFICACI	21
1.5	GESTIONE ECONOMICO – FINANZIARIA DELL'IMPRESA	28
	Totale Area Gestione d'Impresa	97 ore
2.	AREA INSEGNAMENTO DEL MESTIERE	
2.1	NUOVE GENERAZIONI, MAESTRI E MESTIERI: LA TRASMISSIONE DEI SAPERI IN UN CONTESTO CHE CAMBIA	16
2.2	CURARE LA RELAZIONE E SVILUPPARE COMPETENZE	16
2.3	PROGETTARE, ATTUARE E VALUTARE PERCORSI DI APPRENDIMENTO	24
	Totale Area Insegnamento del mestiere	56 ore
3.	AREA TECNICO PROFESSIONALE	
3.1	GESTIONE DEL CLIENTE: ORGANIZZAZIONE E BACK OFFICE	16
3.2	PROCEDURE NORMATIVE E PROTOCOLLI D'USO PER IL CENTRO DI ESTETICA	8
3.3	EVOLUZIONE NEI TRATTAMENTI: TECNICHE E PROCEDURE 3.3.1 Anatomia e fisiologia del corpo per l'operatore del benessere – 16 ore 3.3.2 Tecniche innovative manuali viso e corpo – 40 ore	56
3.4	ESTETICA E MEDICINA: INTERAZIONI E CONFINI 3.4.1 Medicina Estetica ed Estetica professionale – 16 ore 3.4.2 Estetica e patologia/servizi di bellezza e terapia – 16 ore	32
3.5	NUOVE TENDENZE PER L'ESTETICA 3.5.1 Postura ed ergonomia in relazione al trattamento estetico – 8 ore 3.5.2 Design & comfort applicabili al centro estetico – 16 ore 3.5.3 Servizi del wellness – 16 ore 3.5.4 Innovazione e sostenibilità nei prodotti cosmetici – 16 ore 3.5.5 Estetica e risorse del Trentino: le specificità del territorio – 24 ore	80
	Totale Area Tecnico- professionale	192 ore
	TOTALE COMPLESSIVO	345 ore*

* Le ore dedicate alle prove d'esame finali individuali sono da considerare extraorario