REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore olistico del benessere**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 20 - Servizi alla persona
Area di Attività	ADA.20.01.02 - Realizzazione di trattamenti estetici e di benessere fisico
Processo	Gestione ed erogazione di servizi di trattamenti estetici e di acconciatura
Sequenza di processo	Gestione ed erogazione dei servizi di trattamento estetico
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore olistico del benessere si occupa di ideare, promuovere e consolidare il benessere dell'individuo e la sua crescita personale. Attraverso una visione d'insieme dell'essere umano e l'utilizzo di tecniche non mediche e non estetiche, mira a facilitare il recupero spontaneo (naturale) dell'equilibrio psico-fisico, mediante l'interazione dei sistemi corpo, mente e spirito. La figura può valutare e agire, tramite apposite tecniche e conoscenze apprese, sull'equilibrio energetico della persona, suggerire stili di vita e consapevolezza del Sé che potenziano la salute e il benessere e che mirano al riequilibrio interiore ed esteriore. Svolge il proprio lavoro sia in forma autonoma sia in strutture termali, istituti di bellezza e centri benessere.
Referenziazione ATECO 2007	S.96.02.02 - Servizi degli istituti di bellezza S.96.04.10 - Servizi di centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali) S.96.04.20 - Stabilimenti termali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività (1658)
2. Impiego delle discipline olistiche per facilitare il recupero dell'equilibrio psicofisico del cliente (3036)
3. Individuazione del trattamento di massaggio del benessere più adeguato al bisogno del cliente (3037)
4. Organizzazione dell'ambiente di lavoro e degli strumenti per i trattamenti del benessere (3038)
5. Gestione della customer experience attraverso l'uso delle ICT (3039)
6. Pratica dei trattamenti di massaggio antistress (3059)
7. Pratica dei trattamenti di massaggio riflessologico-plantare (di base) (3060)
8. Pratica dei trattamenti di massaggio con le pietre calde (3061)
9. Pratica dei trattamenti di massaggio californiano (3062)
10. Pratica dei trattamenti di massaggio bioenergetico (3063)
11. Pratica dei trattamenti di massaggio ayurveda (3064)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.
Descrizione breve	
Abilità	1. Provvedere all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività 2. Espletare adempimenti amministrativi e burocratici 3. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 6. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 7. Adempiere agli obblighi tributari
Conoscenze	1. Adempimenti contabili 2. Adempimenti tributari 3. Nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale 4. Nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business 5. Nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro 6. Nozioni di base su prodotti e servizi bancari business 7. Contesti di esercizio della professione, configurazione e tendenze dei mercati di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.3.2.2.0 - Addetti alle buste paga 4.4.1.1.0 - Personale addetto a compiti di controllo, verifica e professioni assimilate
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Impiego delle discipline olistiche per facilitare il recupero dell'equilibrio psicofisico del cliente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Trattamenti olistici adeguati alle necessità del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Adoperare tecniche energetiche per il benessere della persona (cristalloterapia, cromoterapia, aromaterapia) 2. Orientare a percorsi specifici di counselling e coaching su corretti stili di vita 3. Fornire informazioni in merito a pratiche di miglioramento dello stile di vita (tecniche di meditazione, antistress, rilassamento...) 4. Predisporre mentalmente l'utente ad intraprendere il trattamento 5. Effettuare l'anamnesi del soggetto indirizzandolo al servizio da effettuare 6. Accogliere il cliente in struttura
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Elementi di anatomia e fisiologia umana 3. Filosofia olistica 4. Tecniche e attrezzature per l'aromaterapia 5. Principi e tecniche di cristalloterapia 6. Tecniche e attrezzature per la cromoterapia 7. Deontologia professionale 8. Cenni di yoga 9. Tipologie e caratteristiche dei prodotti per trattamenti olistici 10. Cenni di musicoterapia 11. Cenni di floriterapia 12. Cenni di reiki
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Individuazione del trattamento di massaggio del benessere più adeguato al bisogno del cliente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Individuazione di un trattamento di massaggio del benessere rispondente ai bisogni e alla situazione specifica del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 2. Selezionare la tipologia di massaggio del benessere più adatta alle esigenze e alla condizione del cliente 3. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento 4. Gestire un colloquio anamnestico
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Elementi di anatomia e fisiologia umana 3. Nozioni di dermatologia 4. Deontologia professionale 5. Cenni sul sistema linfodrenante umano 6. Elementi di posturologia 7. Nozioni di psicosomatica 8. Tipologie e caratteristiche dei prodotti per i massaggi del benessere 9. Caratteristiche, indicazioni ed eventuali controindicazioni delle diverse tipologie di massaggio del benessere
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Organizzazione dell'ambiente di lavoro e degli strumenti per i trattamenti del benessere**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Ambiente di lavoro attrezzato, accogliente e rispondente ai dispositivi igienico-sanitari
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di organizzazione degli ambienti per i trattamenti olistici 2. Utilizzare tecniche di igienizzazione degli ambienti, attrezzature e degli strumenti per i trattamenti olistici 3. Selezionare attrezzature, strumenti e materiali in funzione del tipo di trattamento da eseguire
Conoscenze	1. Protocolli di igienizzazione e sanificazione degli ambienti 2. Protocolli di predisposizione di attrezzature, strumenti e materiali per i diversi specifici trattamenti del benessere 3. Attrezzature, strumenti e materiali per i diversi specifici trattamenti del benessere
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della customer experience attraverso l’uso delle ICT**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Curare l'interazione a distanza col cliente a fini informativi, promozionali o di monitoraggio degli esiti dei trattamenti attraverso l'uso delle ict 2. Adottare strumenti e procedure di base di customer satisfaction 3. Raccogliere informazioni su tendenze del mercato e servizi più richiesti 4. Attrarre e fidelizzare clienti utilizzando tecniche di base di marketing on line 5. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Elementi di tecnica della comunicazione 3. Metodi per la gestione dei reclami 4. Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction 5. Tecniche per l'archiviazione delle informazioni 6. Elementi di scrittura e comunicazione sul web 7. Elementi di social media marketing 8. Caratteristiche e funzionamento dei principali social network (facebook, twitter, linkedin, instagram, youtube)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio antistress**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio antistress correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio antistress 2. Predisporre il setting per il massaggio antistress 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Caratteristiche ed effetti del massaggio antistress 4. Tecniche e protocolli di massaggio antistress 5. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio antistress
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.2.0 - Estetisti e truccatori 5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio riflessologico-plantare (di base)**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio riflessologico- plantare correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio riflessologico- plantare 2. Predisporre il setting per il massaggio riflessologico- plantare 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Caratteristiche ed effetti del massaggio riflessologico- plantare 4. Tecniche e protocolli di massaggio riflessologico- plantare 5. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio riflessologico- plantare
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio con le pietre calde**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio con le pietre calde correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio con le pietre calde 2. Predisporre il setting per il massaggio con le pietre calde 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Caratteristiche ed effetti del massaggio con le pietre calde 4. Tecniche e protocolli di massaggio con le pietre calde 5. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio con le pietre calde
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.9	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio californiano**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio californiano correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio californiano 2. Predisporre il setting per il massaggio californiano 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Caratteristiche ed effetti del massaggio californiano 4. Tecniche e protocolli di massaggio californiano 5. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio californiano
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.10	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio bioenergetico**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio bioenergetico correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio bioenergetico 2. Predisporre il setting per il massaggio bioenergetico 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Caratteristiche ed effetti del massaggio bioenergetico 4. Tecniche e protocolli di massaggio bioenergetico 5. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio bioenergetico
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.11	
Denominazione unità di competenza	**Pratica dei trattamenti di massaggio ayurveda**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Massaggio ayurveda correttamente praticato
Descrizione breve	
Abilità	1. Praticare il trattamento di massaggio ayurveda 2. Predisporre il setting per il massaggio ayurveda 3. Cogliere e valutare le reazioni verbali e non verbali del cliente al massaggio 4. Definire il protocollo di trattamento da attuare (durata, frequenza, modalità) 5. Valutare preventivamente lo stato della cute del cliente per accertarne l'idoneità al trattamento
Conoscenze	1. Elementi di anatomia e fisiologia umana 2. Nozioni di dermatologia 3. Cenni di ayurveda 4. Caratteristiche ed effetti del massaggio ayurveda 5. Tecniche e protocolli di massaggio ayurveda 6. Tipologie e caratteristiche di prodotti e attrezzature necessarie per la pratica del massaggio ayurveda
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.3.3.0 - Massaggiatori ed operatori termali
Risultati attesi	
Attività	