



Programma d'esame di maestro artigiano

Estetista

Parte teoria e pratica professionale

Approvato con decreto dell'Assessore n. 20530 del 07.11.2022

Parte teoria professionale

La parte teoria professionale del programma d'esame per maestro artigiano per la professione di estetista si articola nei seguenti tre moduli:

Modulo 1: nozioni di scienza dei materiali (chimica, fisica e merceologia), anatomia, fisiologia, dermatologia, scienza dell'alimentazione

Modulo 2: vendita, attenzione alle esigenze della clientela ed etica professionale

Modulo 3: marketing

Il voto complessivo per la parte teoria professionale dell'esame è dato dalla media dei voti dei tre moduli.

Modulo 1: nozioni di scienza dei materiali (chimica, fisica, merceologia), anatomia, fisiologia, dermatologia, scienza dell'alimentazione

Obiettivi:

La candidata/Il candidato

- > conosce nozioni di base di scienza dei materiali (chimica, fisica, merceologia), anatomia, fisiologia, dermatologia e scienza dell'alimentazione, nonché le interazioni esistenti tra queste materie;
- > è in grado di fornire alla clientela informazioni specifiche su queste materie;
- > conosce le principali norme vigenti nel settore dell'estetica;
- > sa riflettere le conoscenze teoriche in modo orale e scritto.

Contenuti:

> Chimica

Nozioni di base di chimica in materia d'estetista, reazioni chimiche, composti inorganici, composti organici importanti per la cosmesi.

> Fisica

Nozioni di base in materia d'estetista, differenti tipi di corrente elettrica e loro applicazioni nella cosmesi, applicazioni ed effetti delle apparecchiature per l'estetica, definizione di luce e colore, colori dello spettro.

> Merceologia

Bilancio idrico della pelle, film idrolipidico, assorbimento dei principi attivi da parte della pelle, composizione e meccanismi di azione delle formulazioni cosmetiche, p.es. detergenti, creme, tipi di emulsione, conservanti, antiossidanti, complessi ristrutturanti, tonici per il viso, interazione tra principi attivi e cute.

Principi attivi presenti nei cosmetici, p.es. sostanze idratanti, vitamine, principi attivi vegetali e oli essenziali, filtri di protezione solare, tipi di raggi ultravioletti (UV) ed effetti, origine, modalità di azione e impiego di sostanze odorose vegetali, animali e sintetiche.

> Anatomia e fisiologia

Introduzione generale e nozioni di base, nozioni su cellula, tessuti, sistema scheletrico, sistema muscolare, sistema circolatorio, sistema linfatico, sistema immunitario, apparato respiratorio, apparato digerente, apparato urinario, sistema ormonale, sistema nervoso.

> Anatomia e fisiologia della pelle

Annessi cutanei, malattie cutanee causate da virus, batteri, miceti e parassiti animali, allergie, affezioni cutanee con alterazioni ipercheratosiche, malattie cutanee dovute ad agenti fisici (pressione, calore, sole), atrofia dei tessuti cutanei (rughe, invecchiamento cutaneo, cicatrici, rottura dei tessuti), malattie delle vene, disturbi della pigmentazione cutanea, infiammazioni dei follicoli piliferi e delle ghiandole sebacee (acne), malattie dei capelli e del cuoio capelluto, malattie delle unghie, tumori cutanei benigni e maligni, malattie veneree; tematiche specifiche:

effetti collaterali del cortisone sulla cute, pelle e pillola, pelle a buccia di arancia e forme manifeste di vari problemi cutanei, diabete.

- > Nozioni generali di **scienza dell'alimentazione** rilevanti in estetica per la bellezza e la salute.
- > Vitamine e sali minerali: dove si trovano, proprietà e sintomi di carenze.
- > Errate abitudini alimentari e relative conseguenze, p.es. disturbi del metabolismo, disturbi alimentari;
- > **Igiene:** norme igienico-sanitarie, sicurezza sul lavoro, prevenzione degli infortuni, tutela dell'ambiente;
- > **Norme di legge:** trattamenti che possono essere effettuati dall'estetista, responsabilità legale, dotazione dell'ambiente di lavoro, requisiti per lavorare in proprio.

Esame

L'esame consiste in due prove, una scritta e una orale. Ciascuna prova è valutata con un voto distinto. Il voto complessivo del modulo è costituito dalla media ponderata dei due voti.

> **Prima prova d'esame: test a risposta multipla (30%)**

L'accertamento delle conoscenze dei contenuti del modulo avviene per mezzo di un test a risposta multipla (a crocetta) della durata massima di un'ora.

> **Seconda prova d'esame: tesina, presentazione e colloquio (70%)**

La valutazione della seconda prova d'esame risulta dalla somma dei voti riportati nelle due singole parti, che valgono quanto segue:

- a) tesina: 40%
- b) presentazione e colloquio: 30%

Tesina a) e presentazione e colloquio b) vengono valutati con un voto distinto. Il voto complessivo di tesina a) e presentazione e colloquio b) è costituito dalla media ponderata dei due voti. Se la tesina è negativa, non si è ammessi all'esame orale (presentazione e colloquio).

a) Tesina

La candidata/Il candidato scrive una tesina su un argomento a sua scelta, attenendosi alle istruzioni ricevute dalla commissione d'esame. L'obiettivo è quello di sviluppare un argomento facendo riferimento a almeno tre contenuti del modulo. La tesina deve essere un approfondimento di un argomento dell'ambito d'estetista e deve essere rivolto da un'estetista a un/a maestro/a artigiana.

Le candidate e i candidati presentano alla commissione d'esame, entro un termine fissato da quest'ultima, una proposta di argomento da trattare nella tesina (breve descrizione). Entro due settimane dalla loro presentazione, alle candidate e ai candidati vengono restituite le rispettive proposte, su cui è apposto il visto della commissione, con il benestare a trattare quel dato argomento. La commissione può anche apportare variazioni ai temi da trattare nella tesina, e in tal caso è tenuta a informare per iscritto la candidata/il candidato.

Nel caso in cui la proposta di tesina venga respinta dalla commissione, la candidata/il candidato ha due settimane di tempo per presentare una nuova proposta. La commissione deve in ogni caso motivare per iscritto il rigetto della proposta.

Non appena la commissione approva la proposta, la candidata/il candidato può iniziare a scrivere la tesina.

La tesina va consegnata in forma digitale alla commissione d'esame e all'Ufficio Apprendistato e maestro artigiano circa un mese prima della sua presentazione. Il termine di consegna della tesina viene fissato dalla commissione. La tesina sarà valutata prima della presentazione e del colloquio.

b) Presentazione e colloquio

La candidata/Il candidato inizia l'esposizione orale con la presentazione della tesina, della durata di dieci minuti circa. Successivamente la commissione d'esame, prendendo spunto dalla presentazione, porrà delle domande che daranno avvio al colloquio (massimo 30 minuti).

Modulo 2: vendita, attenzione alle esigenze della clientela ed etica professionale

Obiettivi:

La candidata/Il candidato

- > è in grado di intrattenersi con clienti di lingua tedesca, può spiegare loro come si svolgono i trattamenti, le proprietà dei prodotti usati, le misure igienico-sanitarie da adottare e conosce i relativi termini tecnici;
- > sa che impressione hanno le clienti e i clienti di lei;
- > sa rapportarsi con tipi diversi di clienti e gestire con disinvoltura anche situazioni difficili (reclami, comportamenti inadeguati, ecc.);
- > conosce i propri limiti e li sa indicare.

Contenuti:

> Comunicazione e attenzione alle esigenze della clientela

Principali regole della comunicazione, percezione ed effetti, messaggi in prima persona, ricevere o fornire un feedback, comunicazione in situazioni conflittuali, trattare con competenza le clienti e i clienti difficili, attenzione alle esigenze della clientela e vendita complementare.

> Etica professionale e psicologia

Distanza e vicinanza alla/al cliente, distacco, sensibilità, tatto, empatia, sviluppo della personalità.

Esame:

L'esame è orale e dura al massimo 45 minuti.

- > All'inizio dell'esame si simula un colloquio di una certa difficoltà, in lingua tedesca, con una cliente, a cui si fornisce consulenza (gioco di ruolo di circa 10 minuti).
- > Successivamente la commissione d'esame descrive due situazioni in cui si deve fornire una consulenza complessa e si deve saper trattare con psicologia un/una cliente difficile e chiede alla candidata/al candidato di illustrare come si comporterebbe in ciascuna di esse. La candidata/Il candidato descrive come gestirebbe queste due situazioni, spiegandone anche i motivi; la commissione può porre domande al riguardo.

Modulo 3: Marketing

Obiettivi:

La candidata/Il candidato

- > conosce l'importanza del marketing per gestire con successo un'azienda;
- > conosce i principi basilari del marketing moderno, i principali strumenti e strategie del marketing e sa in base a quali criteri scegliere le strategie di marketing più adatte;
- > sa elaborare un progetto di marketing, inclusa la pianificazione del budget e delle risorse necessarie;
- > conosce le specificità del marketing nel settore SPA e Wellness;
- > sa applicare nella pratica le conoscenze della psicologia di vendita;
- > sa rapportarsi a tipi di clienti diversi e trattare con competenza casi di reclamo.

Contenuti:**Marketing, psicologia di vendita, fisiognomica**

Importanza della conoscenza dei prodotti nell'attività di vendita, professionalità nella vendita di trattamenti estetici;

Visual merchandising (punto vendita, locale di vendita), allestimento delle cabine e degli spazi espositivi;

Marchio, immagine, immagine che si ha di sé rispetto a quella che si dà di sé agli altri;

Target, clientela (motivazione all'acquisto – obiezioni della/del cliente), linguaggio del corpo, diversi tipi di carattere, vantaggi per la/il cliente, soddisfazione della/del cliente, reclami;

forme di vendita moderne, vendita complementare;

calcolo dei costi e formazione dei prezzi;

pubblicità, attività di stampa e pubbliche relazioni;

innovazione e sviluppo nel campo dell'estetica (tendenze).

Marketing:

Particolarità del marketing nel settore d'estetista, progetto di marketing nel settore d'estetista, filosofia imprenditoriale, target, argomentazione esclusiva di vendita (unique selling proposition), marketing mix, pianificazione delle risorse, offerta SPA e relativo opuscolo.

Esame:

La candidata/Il candidato elabora un progetto di marketing per un trattamento nel suo centro estetico. Il progetto va consegnato in forma digitale alla commissione d'esame e all'Ufficio Apprendistato e maestro artigiano circa due settimane prima della sua presentazione. La commissione fissa la data esatta di consegna del progetto.

All'esame la candidata/il candidato presenta il progetto di marketing che ha elaborato, dopo di che la commissione pone delle domande al riguardo. L'esame dura al massimo 30 minuti.

Il voto complessivo del modulo è dato dalla somma del voto riportato per il progetto di marketing (che vale il 60%) e del voto della presentazione (che vale il 40%).

Parte pratica professionale

La parte pratica dell'esame di maestro professionale consiste nei seguenti 3 moduli. Gli esami dei tre moduli devono essere sostenuti sulla base di un progetto di trattamento elaborato dal candidato, da consegnare in tre esemplari nella data stabilita dalla commissione, prima dell'inizio dell'esame pratico. La tempestiva consegna del progetto è il presupposto indispensabile per poter sostenere l'esame pratico.

1. Pulizia e cura del viso, trucco, manicure estetica e depilazione
2. Pedicure estetico
3. Massaggi e trattamenti per il corpo

La valutazione della parte pratica dell'esame si effettua in proporzione tra i tre moduli, come segue:

Modulo 1: 60 %

Modulo 2: 10 %

Modulo 3: 30 %

Il progetto di trattamento:

Il candidato elabora un progetto di trattamento per un cliente/una cliente sulla base di uno schema prefissato. Il progetto e il cliente/la cliente prescelto/a possono essere gli stessi del saggio relativo alla parte teorica dell'esame (Modulo 1).

Nel progetto di trattamento, il candidato descrive brevemente la situazione effettiva e la documenta – se possibile – con fotografie, effettua l'anamnesi, compila la scheda cliente (in base allo schema prefissato), formula una diagnosi, concorda con il cliente/la cliente gli obiettivi da raggiungere e individua le priorità. Il progetto di trattamento prevede inoltre la prestazione di consulenza al cliente/alla cliente rispetto ai prodotti più adatti e al proseguimento del trattamento a casa, consigli mirati sugli aspetti legati alla salute, sul trucco richiesto dal cliente/dalla cliente e sugli obiettivi della manicure (con documentazione fotografica).

Il progetto di trattamento deve contenere almeno i seguenti elementi:

- > anamnesi e diagnosi in base allo schema prefissato;
- > breve descrizione e motivazione delle fasi di lavoro, dei materiali e delle tecniche impiegate per tutti i trattamenti previsti dai Moduli da 1 a 3;
- > tempo previsto per l'esecuzione dei trattamenti compresi in ciascun modulo.

Il progetto di trattamento serve da modello per le relative prove pratiche (Modulo 1-3). Nell'esame di maestro professionale, gli obiettivi definiti nel progetto di trattamento vengono eseguiti nei tempi prestabiliti per tutte le prove pratiche.

Per l'esame pratico di maestro professionale, il candidato porta una propria modella, che deve essere idonea per lo specifico progetto e deve essersi sottoposta all'ultimo trattamento cosmetico (regolazione sopracciglia, rimozione ipercheratosi, depilazione ecc.) tanto tempo prima della data dell'esame quanto ne serve per poter effettuare tutte le prove pratiche in maniera efficace.

Modulo 1 „Pulizia e cura del viso, trucco, manicure estetica e depilazione”

Obiettivi:

Il candidato

- > riconosce il tipo di pelle e le attuali condizioni della pelle e delle unghie, conosce i desideri del cliente/della cliente, sceglie il trattamento adatto e lo applica in maniera professionalmente corretta;

- > conosce la composizione dei prodotti e i loro effetti sulla pelle e sulle unghie;
- > sa eseguire le singole fasi del trattamento e le singole tecniche di cui al progetto in maniera armonica, ecologica, precisa e anatomicamente corretta;
- > crea un'atmosfera gradevole nel rapporto con i clienti;
- > è in grado di eseguire i singoli trattamenti in tempo congruo;
- > nell'esecuzione del trattamento si attiene alle prescrizioni igieniche applicabili.

Contenuti:

I contenuti del modulo si rifanno al progetto di trattamento.

Tecniche non consentite: nelle depilazioni non si possono usare i rulli.

Esame:

Il candidato esegue tutti i trattamenti previsti dal suo progetto nel campo della pulizia e cura del viso, del trucco, della manicure estetica e della depilazione, rispettando i tempi indicati nel progetto stesso. La durata complessiva dei trattamenti compresi in questo modulo non può superare 3,5 ore, salvo fornire un'adeguata motivazione.

Modulo 2: „Pedicure estetico“

Obiettivi:

Il candidato

- > riconosce le problematiche del piede da trattare;
- > rimuove eventuali ispessimenti della pelle, sagoma le unghie in forma estetica e adatta al letto ungueale con le sue tipiche problematiche, tratta le cuticole correttamente e senza provocare lesioni;
- > conosce la composizione dei prodotti e i loro effetti sulle unghie;
- > fornisce al cliente/alla cliente consulenza sulla salute dei piedi.

Contenuti:

I contenuti del modulo si rifanno al progetto di trattamento.

Tecniche non consentite: sgorbia.

Esame:

Il candidato esegue tutti i trattamenti previsti dal suo progetto nel campo del pedicure estetico, rispettando i tempi indicati nel progetto stesso. La durata complessiva dei trattamenti compresi in questo modulo non può superare i 50 minuti, salvo fornire un'adeguata motivazione. Per la valutazione da parte della commissione d'esame, le unghie non devono essere laccate.

Modulo 3: Massaggi e trattamenti per il corpo

Obiettivi:

Il candidato

- > Massaggio estetico corpo: applicazione ed effetti dei vari tipi di massaggio (estetico, drenante, rassodante, riflessologia zonale ecc.), trattamenti termici, idromassaggio, trattamento delle diverse specie di pelle a buccia di arancia e relative tecniche, trattamenti con apparecchiature;
- > conosce i desideri del cliente/della cliente;
- > riconosce le zone problematiche del cliente/della cliente, sceglie di conseguenza i prodotti e i trattamenti e spiega le sue scelte al cliente/alla cliente;
- > sa personalizzare le tecniche di massaggio e i trattamenti per il corpo in base alle caratteristiche del cliente/della cliente ed eseguire un massaggio completo e un trattamento del corpo corretti e armonici secondo i desideri del cliente/della cliente e il progetto di trattamento,

tenendo conto della morfologia corporea, del tipo di pelle, delle zone problematiche e delle regole dell'igiene.

Contenuti:

I contenuti del modulo si rifanno al progetto di trattamento.

Tecniche non consentite: massaggi terapeutici e medicali.

I trattamenti meccanici non possono superare il 30% del trattamento complessivo.

Esame:

Il candidato esegue tutti i trattamenti previsti dal suo progetto nel campo dei massaggi e dei trattamenti per il corpo, rispettando i tempi indicati nel progetto stesso. La durata complessiva dei massaggi e dei trattamenti per il corpo non può superare i 100 minuti, salvo fornire un'adeguata motivazione.

Valutazione:

Nella valutazione dei singoli moduli si tiene conto, tra l'altro, dei seguenti aspetti:

- > anamnesi professionalmente corretta e conseguente motivazione del trattamento consigliato
- > attuazione completa e professionalmente corretta del progetto di trattamento
- > conoscenza dei prodotti impiegati e della relativa composizione
- > livello di trattamento (elevato)
- > igiene
- > comportamento orientato al cliente
- > gestione dei tempi