

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 4** - Pianificare il lavoro del centro benessere (centro estetico o SPA), garantendo la presenza di collaboratori adeguati quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, e gestendo gli appuntamenti del centro estetico e l'archivio delle schede informative sui clienti

**1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E R.U.**

Grado di complessità 2

**1.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Organizzare le R.U. presenti nel centro benessere, valutando le prestazioni rese e definendo dei piani di miglioramento in base al potenziale ipotizzato e alle mansioni svolte

Grado di complessità 1

**1.1 ACCOGLIENZA E CONGEDO**

Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente (es. nel centro estetico, centro benessere, Spa, ...)

**1.1 COLLABORAZIONE**

Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche

**2 - GESTIONE APPUNTAMENTI**

Grado di complessità 2

**2.2 OTTIMIZZAZIONE PLANNING**

Ottimizzare tempi, costi, risorse umane e logistiche, al fine di garantire la redditività del planning

**2.2 ARCHIVIO CLIENTI**

Organizzare l'archivio delle schede clienti, rispettando la normativa sui dati sensibili

Grado di complessità 1

**2.1 DEFINIZIONE APPUNTAMENTO**

Stabilire con il cliente le specifiche del servizio (data, orario, tempi di permanenza, tipo di servizio richiesto) utilizzando i diversi mezzi comunicativi (mail, telefono, in presenza etc)

**ADA.20.01.01 - GESTIONE DEL CENTRO BENESSERE (CENTRO ESTETICO O SPA)**

## ADA.20.01.01 - GESTIONE DEL CENTRO BENESSERE (CENTRO ESTETICO O SPA)

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Strategie e obiettivi del centro estetico
- Tipologia di servizi e trattamenti offerti
- Orari del centro estetico
- Caratteristiche e numero del personale impiegato
- Archivio schede clientela
- Agenda cartacea o informatizzata
- PC e software applicativi

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di pianificazione del lavoro
- Tecniche di gestione risorse umane
- Tecniche di comunicazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Risorse umane gestite e organizzate in turni di lavoro
- Attività e appuntamenti pianificati

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di pianificazione del lavoro e di gestione delle risorse umane

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: studio di caso. Sulla base di un insieme di dati relativi alla tipologia di centro estetico, di risorse impiegate e di un agenda appuntamenti determinare il piano di lavoro di una giornata
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità (data) partendo dal caso di cui alla prova prestazionale

## ADA.20.01.01 - GESTIONE DEL CENTRO BENESSERE (CENTRO ESTETICO O SPA)

### FONTI

Repertorio regione FVG

LEGGE 4 gennaio 1990, n. 1 - Disciplina dell'attività di estetista

DECRETO 21 marzo 1994, n. 352 - Regolamento recante i contenuti tecnico-culturali dei programmi, dei corsi e delle prove di esame al fine del conseguimento della qualifica professionale di estetista.

DECRETO del Presidente della Regione FVG 26 giugno 2015, n. 0126/Pres. "Regolamento in materia di esercizio delle attività di estetista, acconciatore e tintolavanderia di cui agli articoli 26, comma 4, 28, comma 6 e 40 bis, comma 3 della legge regionale 22 aprile 2002, n. 12

Daniela Virgintino, Andrea Bovero "Spa Management - Vivere, gestire, lavorare nel benessere", TECNICHE NUOVE

Andrea Bovero, Maria Teresa Ascioti "Comunicare la Bellezza e il Benessere" - TECNICHE NUOVE

Marco Pacori "Come Interpretare i Messaggi del Corpo"- GIUNTI

Massimo D'Angelillo, Antonio Montefinale, Daniela Montefinale "Come Avviare una SPA-hamman Sauna Centro Benessere" - CREA IMPRESA

Alberto Apostoli "Architettura delle spa - Linee guida, principi e filosofie per la progettazione, realizzazione e gestione"