

m e t h à

CRESCI NEL MONDO DELLA BELLEZZA

JOLLI - ELITE - CRISPI UOMO - TIZIANA IMAGE
GIANNI LODA - MYTHO - AMLETO - DONNA -
I BIG - RIMOLDINI DANIELLA affiliata JEAN LOUIS DAVID

**La metodologia dell'alternanza formativa
nell'apprendistato professionalizzante:**

Il caso del settore acconciatura



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO

CENTRO di ATENEO per la
QUALITÀ dell'INSEGNAMENTO e dell'APPRENDIMENTO

**Presentazione di 3 aspetti fondamentali
della metodologia dell'alternanza formativa**
(la composizione del rapporto tra teoria e pratica)



1. Descrizione delle fasi del processo di lavoro

Cristiano Andreini: co titolare saloni acconciatura Elite Parrucchieri

**2. Individuazione dei livelli di conoscenze richiesti per
lo svolgimento delle fasi del processo di lavoro**

Marco Villa: co titolare saloni acconciatura Mitho

**3. Individuazione delle azioni formative da utilizzare
in modo alternato in orario di lavoro, per
l'apprendimento dei diversi livelli di conoscenza**

LE FASI DI AZIONI TIPICHE DEL PROCESSO ACCONCIATURA

AZIONI PRIMARIE TIPICHE

Fase A ACCOGLIENZA CLIENTE E ACQUIS. NE RICHIESTA SERVIZIO	Fase B VALUTAZIONE, INDIVIDUAZIONE EROGAZIONE TRATTAMENTI	Fase C COMMIATO CLIENTE E ACQUISIZIONE CORRISPETTIVO
<p>A1. GESTIONE AGENDA APPUNTAMENTI</p> <p>A2. ACCOGLIENZA CLIENTE</p> <p>A3. ACQUISIZIONE RICHIESTA SERVIZI E COMPILAZIONE AGGIORNAMENTO SCHEDA CLIENTE</p> <p>A.4 VESTIZIONE CLIENTE E ASSEGNAZIONE AREA SERVIZIO</p>	<p>B1. ACCOGL. ZA CLIENTE E ANAMNESI</p> <p>B2. DEFINIZIONE TRATTAMENTO E SCELTA PRODOTTI</p> <p>B3. DETERSIONE RICONDIZ. MENTO CUTE E CAPELLO</p> <p>B4. COLORAZIONE</p> <p>B5. MECHES</p> <p>B6. PERMANENTE</p> <p>B7. STIRATURA</p> <p>B8. TAGLIO</p> <p>B9. PIEGA</p> <p>B10. EXTENTION</p> <p>B11. ACCONC. RACCOLTA</p> <p>B12. PROPOSTA/DEFIZIONE SERVIZI MIGLIORATIVI-MANTENIMENTO</p>	<p>C1. RILEVAZIONE GRADO SODDISFAZIONE CLIENTE</p> <p>C2. FORMULAZIONE “CONSIGLI MANTENIMENTO”</p> <p>C3. INCASSO CORRISPETTIVO</p> <p>C4. COMMIATO CLIENTE</p>

AZIONI ACCESSORIE TIPICHE

Fase D DIMENS. MENTO	Fase E APPROVV. MENTO	Fase F PULITURA DETERSIONE SANIFICAZ. NE	Fase G MANUTENZ. NE (ordinaria e straordinaria)	Fase H AZIONI AMMINISTR. VE	Fase I AZIONI FORMATIVE
<p>D1. PERSONALE</p> <p>D2. LOCALI</p> <p>D3. ATTREZZI</p>	<p>E1. MATERIALI</p> <p>E2. ATTREZZI</p> <p>E3. LUCE ACQUA GAS</p>	<p>F1. LOCALI</p> <p>F2. ATTREZZI E ARREDI</p>	<p>G1 – LOCALI</p> <p>G2 – IMPIANTI</p>	<p>(contabilità clienti, fornitori, personale, fiscale, generale</p>	

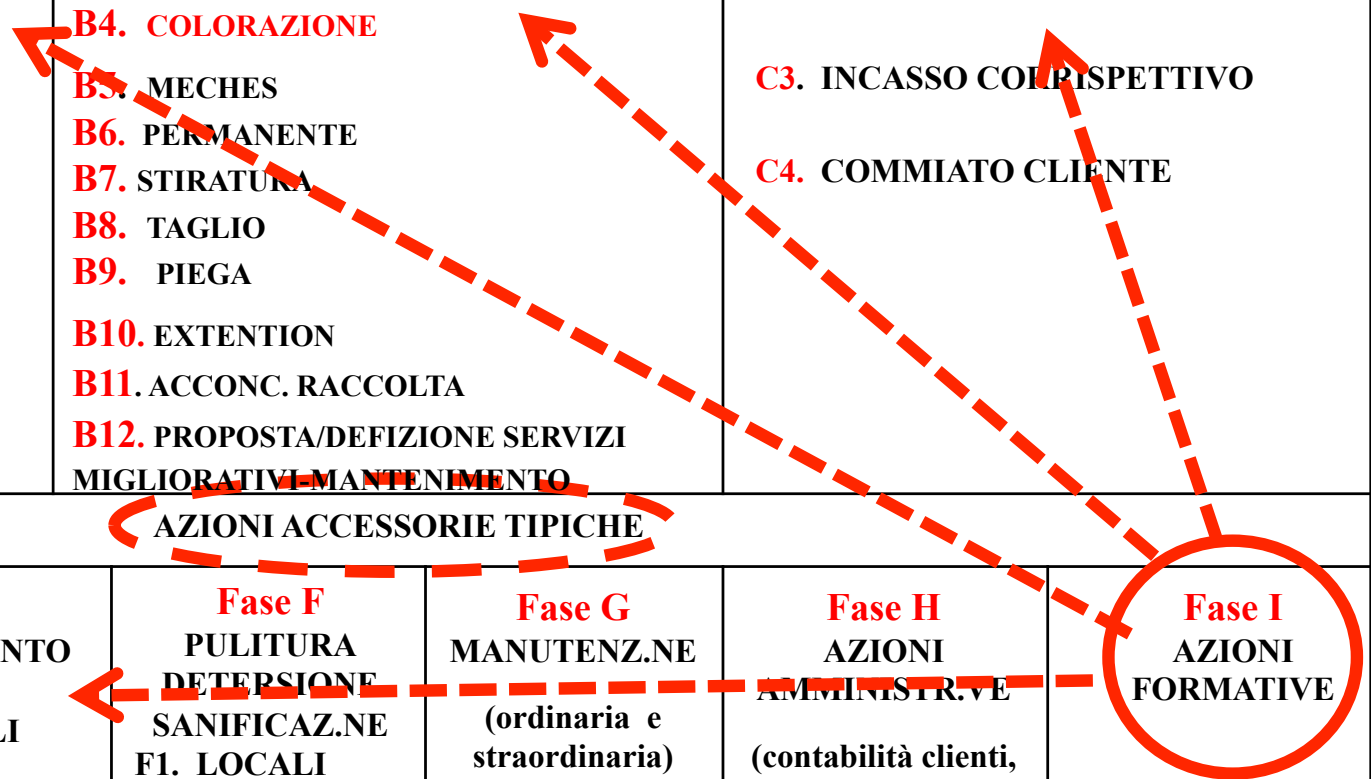
LE FASI DI AZIONI TIPICHE DEL PROCESSO ACCONCIATURA

AZIONI PRIMARIE TIPICHE

Fase A ACCOGLIENZA CLIENTE E ACQUIS.NE RICHIESTA SERVIZIO	Fase B VALUTAZIONE, INDIVIDUAZIONE EROGAZIONE TRATTAMENTI	Fase C COMMIATO CLIENTE E ACQUISIZIONE CORRISPETTIVO
<p>A1. GESTIONE AGENDA APPUNTAMENTI</p> <p>A2. ACCOGLIENZA CLIENTE</p> <p>A3. ACQUISIZIONE RICHIESTA SERVIZI E COMPILAZIONE AGGIORNAMENTO SCHEDA CLIENTE</p> <p>A.4 VESTIZIONE CLIENTE E ASSEGNAZIONE AREA SERVIZIO</p>	<p>B1. ACCOGL.ZA CLIENTE E ANAMNESI</p> <p>B2. DEFINIZIONE TRATTAMENTO E SCELTA PRODOTTI</p> <p>B3. DETERSIONE RICONDIZ.MENTO CUTE E CAPELLO</p> <p>B4. COLORAZIONE</p> <p>B5. MECHES</p> <p>B6. PERMANENTE</p> <p>B7. STIRATURA</p> <p>B8. TAGLIO</p> <p>B9. PIEGA</p> <p>B10. EXTENTION</p> <p>B11. ACCONC. RACCOLTA</p> <p>B12. PROPOSTA/DEFIZIONE SERVIZI MIGLIORATIVI-MANTENIMENTO</p>	<p>C1. RILEVAZIONE GRADO SODDISFAZIONE CLIENTE</p> <p>C2. FORMULAZIONE “CONSIGLI MANTENIMENTO”</p> <p>C3. INCASSO CORRISPETTIVO</p> <p>C4. COMMIATO CLIENTE</p>

AZIONI ACCESSORIE TIPICHE

Fase D DIMENS.MENTO	Fase E APPROVV.MENTO	Fase F PULITURA DETERSIONE SANIFICA.Z.NE	Fase G MANUTENZ.NE (ordinaria e straordinaria)	Fase H AZIONI AMMINISTR.VE	Fase I AZIONI FORMATIVE
<p>D1. PERSONALE</p> <p>D2. LOCALI</p> <p>D3. ATTREZZI</p>	<p>E1. MATERIALI</p> <p>E2. ATTREZZI</p> <p>E3. LUCE ACQUA GAS</p>	<p>F1. LOCALI</p> <p>F2. ATTREZZI E ARREDI</p>	<p>G1 – LOCALI</p> <p>G2 – IMPIANTI</p>	<p>(contabilità clienti, fornitori, personale, fiscale, generale)</p>	<p>(contabilità clienti, fornitori, personale, fiscale, generale)</p>



IL PROCESSO DEL SERVIZIO COLORAZIONE

**LE
ALTERNATIVE
DECISIONALI**

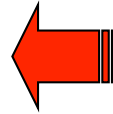


• **Rilevazione aspettative cliente:**

- colorazione tono su tono (P, SP, D, N) (medesima altezza tono colore, cambio riflesso colore)
- colorazione/copertura 100/100 capelli bianchi (P)
- colorazione/copertura da 70/100 capelli bianchi (P, SP)
- riflessatura capelli bianchi (P, SP, D, N)
- scuritura/riflessatura capello naturale in assenza di capelli bianchi (P, SP, D, N)
- schiaritura capello naturale con o senza riflesso (P dai 2 ai 4 toni, SP 1 tono)

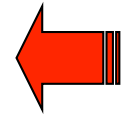
(“...ascolto il cliente....”)

• **Valutazione stato cute**



- cute integra
- presenza di anomalie: psoriasi, dermatiti, irritazioni, tagli, ecc.

• **Valutazione del colore e dello stato del capello: radici, lunghezza, punte**



- altezza di tono e riflesso naturale in capello naturale (effettivo colore capello – castano, biondo, ecc. - e pigmentazione dominante – calda o fredda....., ecc.)
- altezza di tono e riflesso naturale in capello precedentemente trattato (effettivo colore capello – castano, biondo, ecc. - e pigmentazione dominante – calda o fredda....., ecc.)
- capello precedentemente trattato chimicamente (permanente, stiratura, meches, ecc.)
- uniformità/diformità del colore (naturale o trattato)
- presenza capelli bianchi (in percentuale e loro dislocazione)
- capello disidratato/sfruttato (squame aperte)
- capello sottile, medio, grosso, quantità

(“...osservo mentre ascolto...”)

•Consultazione scheda cliente

- a computer
- archivio cartaceo



•Valutazione del rapporto tra aspettative cliente, stato cute e capello e valutazione possibili conseguenze di ordine:

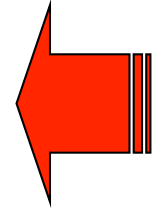


- estetico (impossibilità di realizzare le aspettative o individuazione di alternative migliorative)

-sanitario (rispetto salute cute e capello)

“... ho ascoltato, ho visto, rifletto velocemente e faccio una valutazione...”

• **Valutazione delle modalità di esplicitazione di eventuali controindicazioni**



Relative al rapporto tra aspettative cliente e:

- conseguenze di ordine estetico
- problemi di rispetto della salute di cute e capello
- eventuali proposte di mantenimento del servizio.

“...nel caso sia opportuno orientare la cliente verso scelte diverse dalle sue aspettative, valuto come comunicarle le mie valutazioni...”

- **Comunicazione delle valutazioni alla cliente, e confronto con le sue aspettative**

delle eventuali controindicazioni e opportune proposte di mantenimento e definizione dei risultati che intendono ottenere

“...argomento e sostengo il confronto con la cliente...”

• La cliente: riflette e valuta sulle argomentazioni dell'operatore, rivede le sue aspettative..... decide....

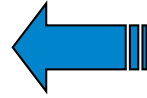
• **Definizione del servizio da erogare, dei prodotti da utilizzare e delle loro modalità di applicazione**

**LA SCELTA
DELL'ALTERNATIVA
DECISIONALE**

- colorazione **permanente** ←
- colorazione **semipermanente** ←
- colorazione **diretta** ←
- colorazione **naturale** ←

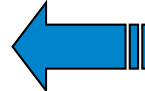
“...si decide cosa fare...”

• **Esecuzione test di intolleranza**



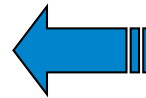
• **Vestizione**

• **Trattamenti pre-colore:**



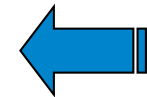
- trattamento ricostruttivi capello (capelli disidratati o trattati, ecc.)
- protettivi cute
- protettivi contorno viso

• **Preparazione colore**

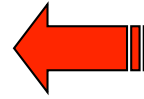


- consultazione scheda cliente per individuare composizione colore
- miscelazione prodotti (in ml o gr) o utilizzo prodotti già predisposti

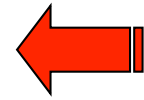
• **Divisione capelli a croce (4 settori)**



• **Valutazione punto partenza anteriore o posteriore**

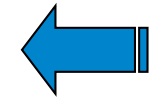


• **Valutazione applicazione colore a partire o da radici, o da lunghezze, o da punte**

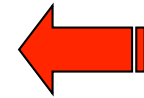


• **Applicazione colore in “spicchi” di circa 1 cm,**

-tempi: circa 10-15 minuti in relazione alla quantità di capelli

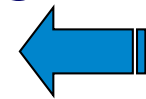


• **Tempi di posa del servizio colore con o senza fonti calore**

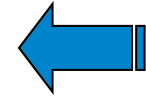


• **Valutazione aspetti “tiraggio colore”**

• **Controllo effetto colore/tempi di posa**



•Detersione e ricondizionamento



-emulsione colore (emulsionando il colore si avvia l'azione lavante e smacchiante)

- smacchiatura

-risciacquo

-trattamento lavante

- trattamento ricondizionante

Presentazione di 3 aspetti fondamentali dell'alternanza formativa

1. La descrizione delle fasi di azioni del processo di lavoro

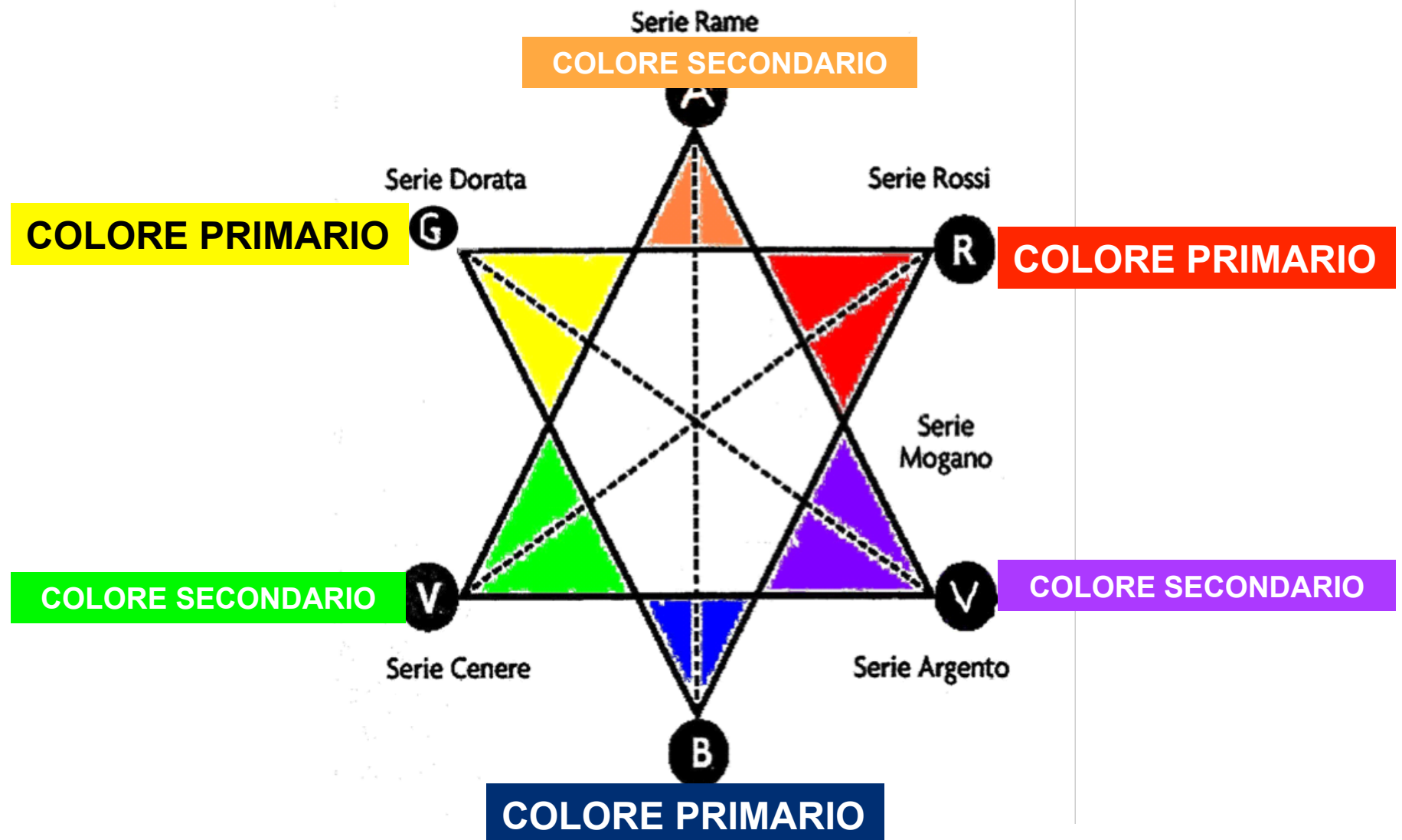
2. L'individuazione dei diversi livelli di conoscenze richiesti nelle varie fasi di azioni del processo

Marco Villa: co titolare saloni acconciatura Mitho

3. L'individuazione delle azioni formative da utilizzare “in modo alternato” in orario di lavoro

CONOSCENZE NECESSARIE PER SERVIZI COLORE

PRINCIPI DI COLORIMETRIA: LA STELLA DI OSWALD



I principi del colore

Tutti i colori, incluso il colore naturale dei capelli sono creati da alcune combinazioni dei tre colori primari, **Blu**, **Rosso** e **Giallo**.

Blu, **Rosso** e **Giallo** sono definiti colori primari perché dalle loro infinite combinazioni si generano gli altri colori.

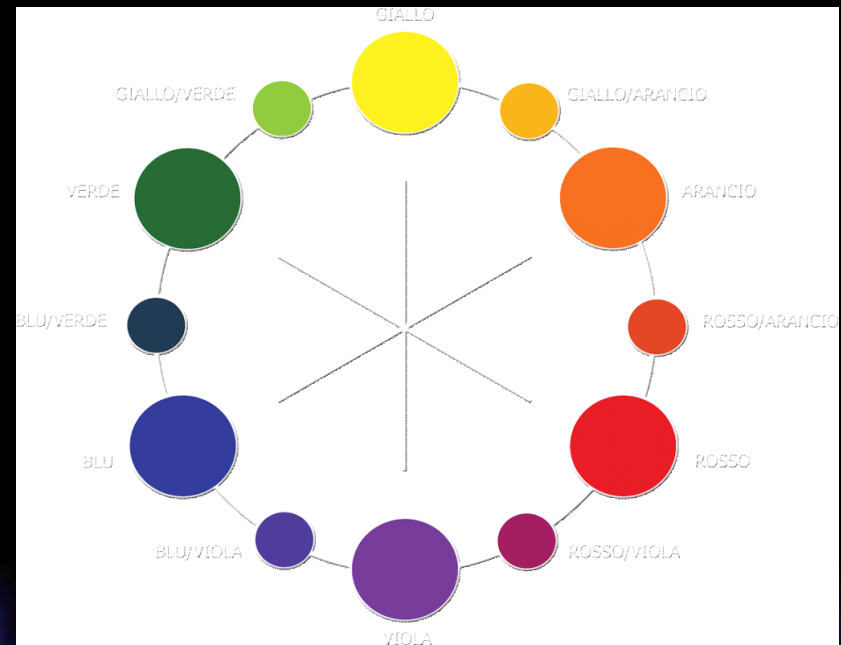
Miscelando due colori primari in parti uguali tra loro si ottengono i tre colori secondari.

 **Giallo** + **Rosso** = **Arancio**

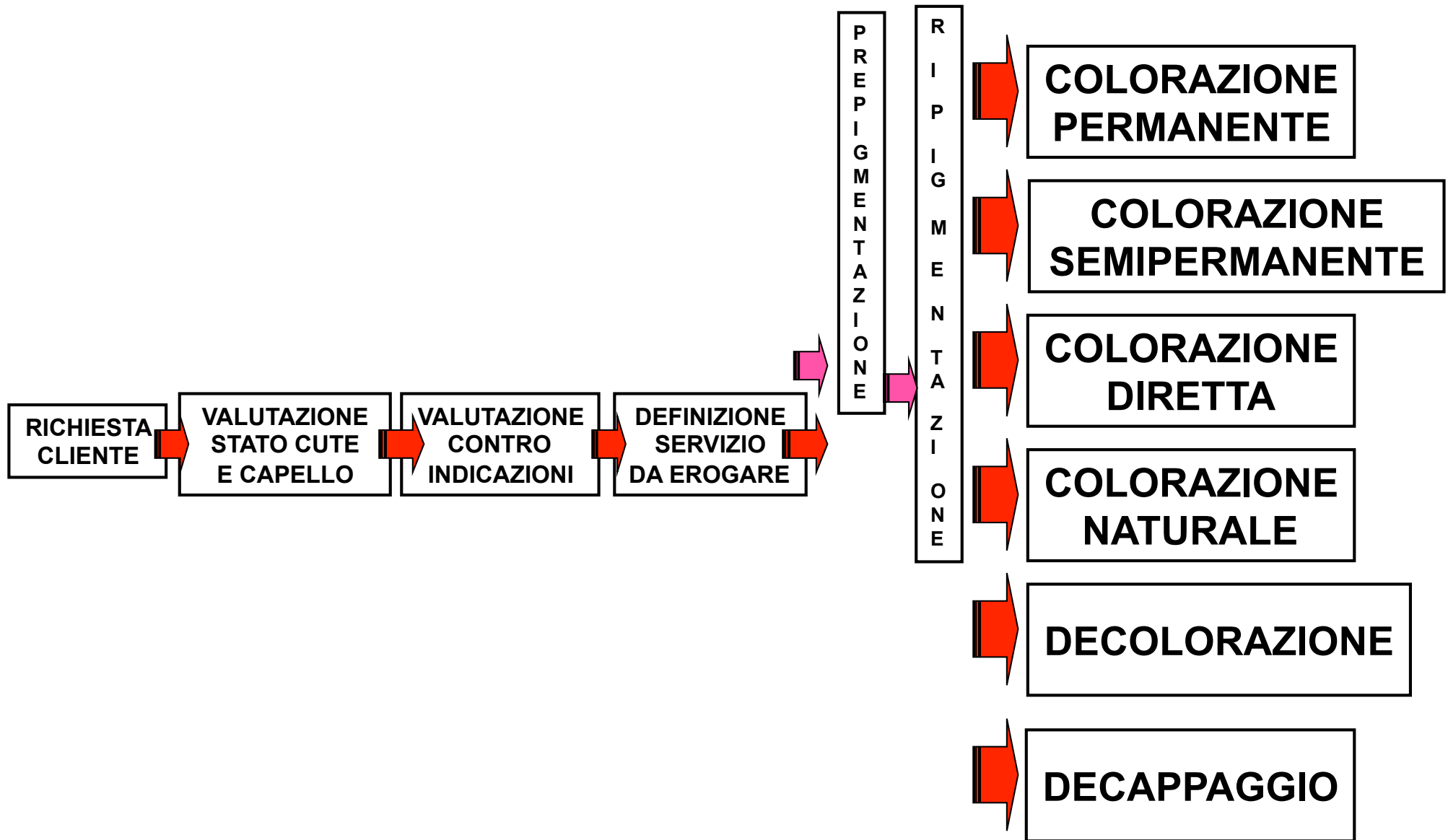
 **Rosso** + **Blu** = **Viola**

 **Blu** + **Giallo** = **Verde**

Invece, miscelando ciascun colore primario con il secondario adiacente si ottengono i 6 colori terziari.



CONOSCENZE NECESSARIE PER I SERVIZI COLORE



SCHEDA 1. COLORAZIONE PERMANENTE

CARATTERISTICHE COLORAZIONE PERMANENTE	RISULTATI CHE SI POSSONO CONSEGUIRE	SOSTANZE CHIMICHE E LORO EFFETTI	SITUAZIONI CHE RICHIEDONO LA COLORAZIONE PERMANENTE
<p>E' un trattamento indicato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schiarire; • scurire; • riflessare; • coprire capelli bianchi. <p>La scelta del colore permanente dipende fondamentalmente da due aspetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di capelli bianchi e quindi un'esigenza di copertura totale 2. Schiaritura del capello naturale dai 2 ai 5 toni 	<p style="text-align: center;">EFFETTI</p> <ul style="list-style-type: none"> •SCHIARITURA DA 1 A 5 TONI •SCURITURA •RIFLESSATURA •COPERTURA 100% CAPELLI BIANCHI •COLORAZIONE TONO SU TONO (clienti abituate al colore permanente) <p style="text-align: center;">DURATA</p> <ul style="list-style-type: none"> - permanente, ma con perdita di riflesso, luminosità nel tempo 	<p>L'apporto ammoniacale apre la squama del capello, i pigmenti e l'ossigeno penetrano all'interno del capello, l'ossigeno sviluppa i pigmenti artificiali e naturali nell'altezza di tono desiderata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acqua ossigenata (perossido di idrogeno H2O2) 10/20/30/40 volumi - miscelazione di uno o più tubi di colore in crema olio, ecc. (percussori colore, pigmenti pronti, soluzione di ammoniaca e acqua, cere di supporto, base portante o veicolante, profumo 	<ul style="list-style-type: none"> •Cliente con capello naturale, in presenza o in assenza di capelli bianchi che vuole schiarire da 1 a 5 toni in modo uniforme •Cliente con capello naturale in presenza di capelli bianchi che intende coprire i capelli bianchi in modo uniforme •Cliente che intende scurire i capelli •Cliente con capello naturale in presenza o in assenza di capelli bianchi che vuole, oltre che schiarire o coprire, dare una rifllessatura (dorata, ramata, mogano, viola, blu, verde, sabbia) (es. di consulenza a cliente abituata ad un colore permanente, in assenza di capelli bianchi, chiede lo stesso colore più scuro: non c'è bisogno di colorazione permanente ma basta una colorazione semipermanente)

GRIGLIA PER LA COSTRUZIONE DEI CASI COLORE

OBIETTIVO DA CONSEGUIRE:

1. TIPO CAPELLO:		
1.1 NATURALE: fine, medio, grosso, poroso, refrattario (duro),	1.1	
1.2 PRECEDENTEMENTE TRATTATO: fine, medio, grosso, poroso, refrattario (duro), sfruttato, disidratato, prepermanentato, precolorato;	1.2	
1.3 PRESENZA/ASSENZA CAPELLI BIANCHI	1.3	
1.4 PERCENTUALE CAPELLI BIANCHI: 10%, 20-40%, 40-60%, 60-80%, oltre 80%	1.4	
2. ALTEZZA DI TONO		
2.1 CAPELLO ALLA RADICE: altezza tono del colore già esistente, presenza/ assenza capelli bianchi	2.1	
2.2 CAPELLO ALLA MEDIA LUNGHEZZA: altezza tono colore già esistente, presenza/assenza capelli bianchi	2.2	
2.3 CAPELLO ALLE PUNTE: altezza di tono del colore già esistente, presenza/ assenza capelli bianchi	2.3	
3. ASPETTATIVE CLIENTE:	3	
4. CONTROINDICAZIONI ASPETTATIVE CLIENTE (presenti o assenti)	4	
5. RIDEFINIZIONE ASPETTATIVE CLIENTE (in presenza di controindicazioni)	5	
6. ALTERNATIVE DECISIONALI PER CONSEGUIRE L'OBIETTIVO:		
6.1 TIPO DI COLORAZIONE: permanente, semipermanente, diretta, naturale, decapaggio, decolorazione	6.1	
6.2 PRODOTTI DA MISCELARE: per ottenere altezza di tono e riflesso desiderati (in gr. o ml.)	6.2	
6.3 VOLUMI OSSIGENO: 20, 30, 40 volumi	6.3	
6.4 STRUMENTI DI APPLICAZIONE: biberon o pennello	6.4	
6.5 ZONA DI PARTENZA APPLICAZIONE: radici, lunghezza, punte	6.5	

Presentazione di 3 aspetti fondamentali dell'alternanza formativa

1. La descrizione delle fasi di azioni del processo di lavoro

2. L'individuazione dei livelli di conoscenze richiesti nello svolgimento delle fasi di azioni del processo

3. L'individuazione delle azioni formative da utilizzare **“in modo alternato”** in orario di lavoro, per l'apprendimento dei diversi livelli di conoscenza

LO STUDIO PROCESSO DI ACCONCIATURA:

AZIONI FORMATIVE UTILIZZABILI IN ORARIO DI LAVORO

Le due condizioni:

1. in orario di lavoro

2. in luoghi interni o esterni al luogo di lavoro

a) partecipazione ad eventi su tendenze moda: sfilate, cataloghi, ecc.

c) lettura/studio dispense, testi, ecc.

d) spiegazione discussione tutor/apprendista

e) multimedialità: visione video, file power point, consultazione siti internet e forum,.

Le due condizioni:

1. in orario di lavoro

2. in luoghi interni o esterni al luogo di lavoro

shop, centri formazione professionale

g) testine:

- affiancamento esecutivo
- affiancamento decisionale
- attribuzione in autonomia

h) erogazione servizio del tutor su apprendista e dell'apprendista sul tutor

i) modelle:

- affiancamento esecutivo
- affiancamento decisionale
- attribuzione in autonomia

Le tre condizioni:

1. in orario di lavoro

2. nel luogo di lavoro

3. durante lo svolgimento delle azioni lavorative

m) affiancamento esecutivo su cliente:

- sequenza A:
- sequenza B:

n) affiancamento decisionale su cliente

o) svolgimento in autonomia di servizio su cliente

p) verifica/regolazione apprendimenti durante svolgimento azione lavorativa

**LO STUDIO PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

**1) l'osservazione di una specifica fase del
processo durante il suo svolgimento**



**l'osservazione di uno specifico servizio fornisce all'apprendista
l'idea dell'autonomia professionale che potrà conseguire
attraverso il suo percorso formativo**

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

**c) lettura/studio
testi, manuali**



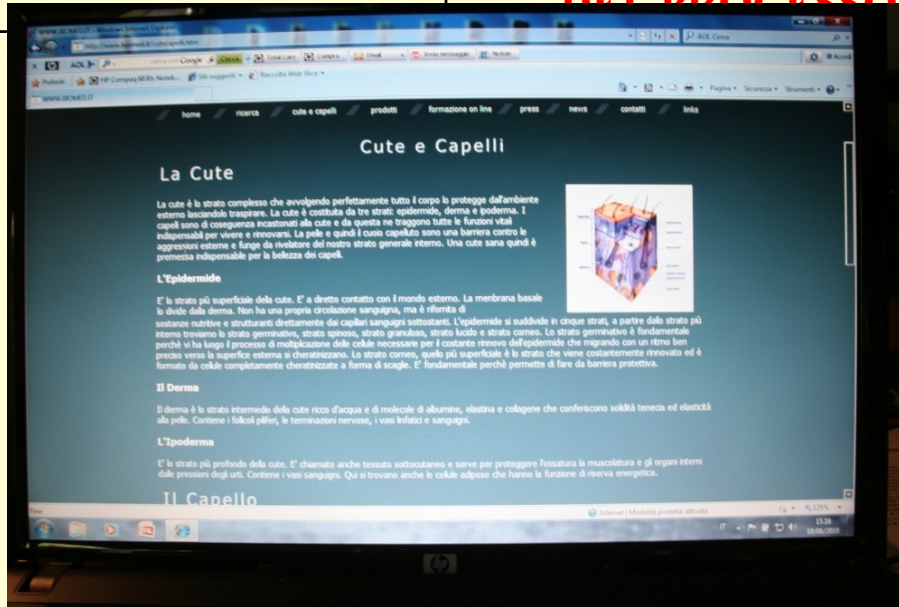
L'apprendista approfondisce lo studio degli aspetti tecnico/teorici implicati nello svolgimento del servizio osservato: es. schede tecniche colorazione, dispense su tricologia, colorazione, ecc.

LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA: AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**



**CUOIO CAPELLUTO E CAPELLO –
ANOMALIE E DIAGNOSI.ppt**

**e) multimedialità: visione
video, file power point,
consultazione siti internet
forum, su cute e capello,
tecniche, prodotti,
strumenti, linee mode, ecc**



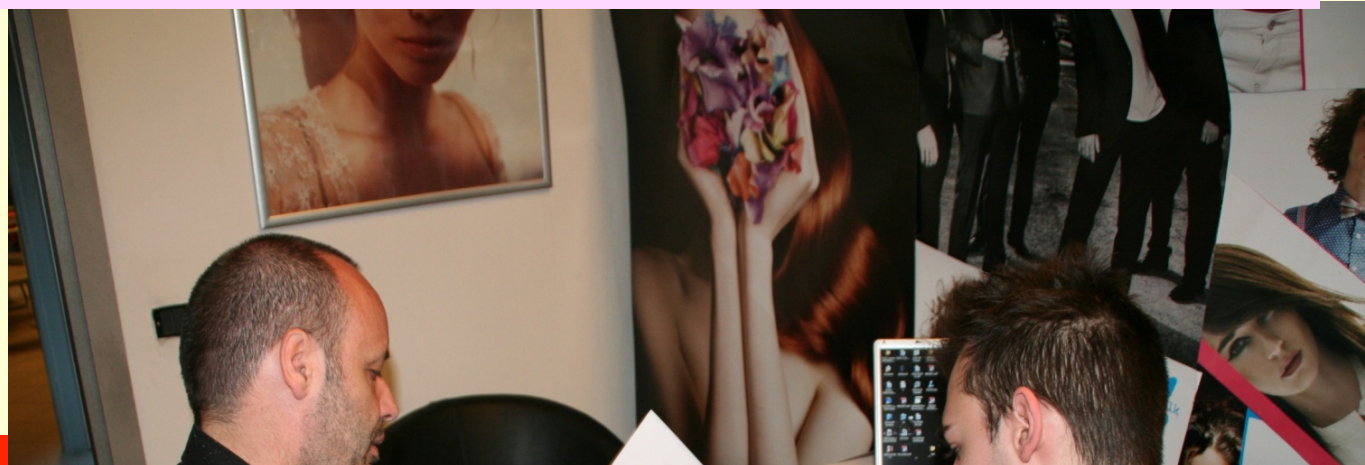
**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

APPROFONDIMENTI

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE**

**AZIONI FORMATIVE
(CONTESTO)**

**N.B.: Tutte le azioni formative contenute nelle tre colonne
si configurano come particolari
DECLINAZIONI della parola STUDIO**



L'apprendista verifica e consolida, con il supporto del tutor,
l'apprendimento delle cose che ha studiato, attraverso
l'osservazione, la lettura delle dispense, la ricerca in
internet

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

1) ritorno all’osservazione!!!!!!!!!!



“...l’apprendista può tornare ad osservare l’operatrice esperta, comprendendo, questa volta, gli aspetti relativi al “come**” e al “**perché**” di quello che osserva...”**

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

g) testine:

- l' affiancamento esecutivo**
- l' affiancamento decisionale**
- l' attribuzione in autonomia**

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

g) testine:

camento esecu

**Sequenza formativa B: “...se vuoi imparare
farla la prima volta, con la garanzia della mia cos**



**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

**g) testine:
- l’affiancamento decisionale**

Affiancamento decisionale: “prova tu ad individuare l’alternativa decisionale per conseguire i risultati attesi”



[PROCESSO DECISIONALE E APPRENDIMENTO.ppt](#)

[GRIGLIA COSTRUZIONE CASI COLORE.doc](#)

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

g) testine:

Autonomia in autonomia

Se una cosa devi, prima o poi, iniziare



**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**



Il tutor svolge il ruolo di
simulazione sull'apprendista;
l'apprendista svolge il ruolo di
simulazione sul cliente.

Azioni formative al “elevata intensità simpatetica”
-sia per l'apprendista: percepisce su di sé l'effetto
che dovrà generare sulla cliente
-sia per il tutor: verifica su di sé l'adeguatezza o
meno dell'azione dell'apprendista



**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

i) modelle:

- affiancamento esecutivo**
- affiancamento decisionale**
- attribuzione in autonomia**

LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA: AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO

APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI

AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO

AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”

“TI FACCIO VEDERE COME SI FA”



“ADESSO PROVA TU A FARE, CHE
IO VERIFICO IN CORSO D'OPERA”



Ille:
camento esecutivo

LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA: AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO

APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI

AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO

AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”

“COSA FARESTI TU PER CONSEGUIRE



**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**



“PROVA TU A FARE DA SOLO E POI VERIFICHIAMO INSIEME I RISULTATI”

re in autonomia

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

**APPROFONDIMENTI
TECNICO/TEORICI**

**AZIONI FORMATIVE
DI SIMULAZIONE
DEL PROCESSO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**

“TI FACCIO VEDERE COME SI FA”

m) affiancamento esecutivo su cliente

**“ADESSO PROVA TU A FARE, CHE
IO VERIFICO IN CORSO D’OPERA”**



LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:

LAVORO

FORMATIVE
"THE JOB"

APPROFO
TECNICO

SCHEDA CLIENTE



E

CONSULTAZIONE SCHEDA CLIENTE



tem
seg



ri



[GRIGLIA COLORE.ppt](#)

Costruzione del caso attraverso
la “griglia di ragionamento” del servizio
L'apprendista costruisce
il suo personale “portfolio di casi”

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

APPROFONDIMENTI

**AZIONI FORMATIVE
AZIONE
IN CORSO**

**AZIONI FORMATIVE
"ON THE JOB"**



Ultimo passaggio formativo prima del passaggio all'attribuzione stabile di azioni lavorative: momento nel quale un'azione formativa subisce la metamorfosi in azione lavorativa



SERVIZIO SA CLIENTE E VERIFICA RISULTATI
(per imparare a fare una cosa occorre iniziare a farla la prima volta da soli, con "rete protezione" tutor a priori e a posteriori – ultimo stadio prima del passaggio al lavoro)

**DI ACCONCIATURA:
RE IN ORARIO DI LAVORO**

**AZIONI FORMATIVE
“ON THE JOB”**



Per questa azione formativa sono richiesti adeguati codici comunicativi:

- per la presenza della cliente**
- perché non venga fatta e percepita come rimprovero, ma venga valorizzata come efficace strumento di apprendimento in “tempo reale”**

**LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA:
AZIONI FORMATIVE DA SVOLGERE IN ORARIO DI LAVORO**

APPROFONDIMENTI TECNICO/TEORICI	AZIONI FORMATIVE DI SIMULAZIONE DEL PROCESSO	AZIONI FORMATIVE “ON THE JOB”
<p>a) corsi per teorico tecnici, interni/esterni</p> <p>b) partecipazione ad eventi vari su linee e tendenze moda stagionali: sfilate, cataloghi, ecc.</p>	<p>f) corsi laboratoriali interni esterni: work shop, scuole</p>	

**ALCUNE NOTE SULLA COSTRUZIONE DEI
PIANI FORMATIVI
FLESSIBILI E PERSONALIZZATI**

GRIGLIA PER LA DEFINIZIONE DEL PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE (durata 5 anni)

UNITA' APPRENDIMENTO PER LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA

TITOLI GENERALI DELLE
UNITA' DI APPRENDIMENTO

UNITA' DI APPRENDIMENTO PER LA DEFINIZIONE
DEI PIANI FORMATIVI PERSONALIZZATI

UA 1 - IL PROCESSO DI ACCONCIATURA	1.1	1.2			
UA 2 - BUS					2.5
UA 3 - PUL					
UA 4 - ACC					
UA 5 - DE					
UA 6 - CO					6.5
UA 7 - ME					
UA 8 - PERMANENTE/STIRATURA	8.1	8.2	8.3	8.4	
UA 9 - PIEGA	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5
UA 10 - TAGLIO	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5
UA 11 - EXTENTION	11.1	11.2	11.3		
UA 12 - SVILUPPO DI NUOVE TECNICHE E PROD.	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5
UA 13 - SVILUPPO COLLEZIONE MODA	13.1	13.2	13.3	13.4	13.5
UA 14 - APPROVVIG. MENTO MATERIALI ATTREZZI	14.1	14.2			
UA 15 - AZIONI AMMINISTRATIVE	15.1	15.2			

Le Unità di Apprendimento per lo studio dei diversi servizi sono progettate e disposte didatticamente secondo una **relazione sequenziale:**

il passaggio da una Unità di Apprendimento ad una successiva presuppone apprendimenti in grado di sviluppare ulteriori livelli di autonomia decisionale e d'azione

GRIGLIA PER LA DEFINIZIONE DEL PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE (durata 5 anni)

UNITA' APPRENDIMENTO PER LO STUDIO DEL PROCESSO DI ACCONCIATURA

TITOLI GENERALI DELLE UNITA' DI APPRENDIMENTO	UNITA' DI APPRENDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI FORMATIVI PERSONALIZZATI				
UA 1 - IL PROCESSO DI ACCONCIATURA	1.1	2.2			
UA 2 - BUSINESS AZIENDALE E COMPITI APPR.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
UA 3 - PULITURA/DETERSIONE/SANIFICAZIONE	3.1	3.2	3.3		
UA 4 - ACCOGLIENZA E COMMiato CLIENTE	4.1	4.2	4.3		
UA 5 - DETERSIONE E RICONDIZIONAMENTO	5.1	5.2	5.3		
UA 6 - COLORE	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5
UA 7 - MECHEs	7.1	7.2	7.3		
UA 8 - PERMANENTE/STIRATURA	8.1	8.2	8.3	8.4	
UA 9 - PIEGA	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5
UA 10 - TAGLIO	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5
UA 11 - EXTENTION	11.1	11.2	11.3		
UA 12 - SVILUPPO DI NUOVE TECNICHE E PROD.	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5
UA 13 - SVILUPPO COLLEZIONE MODA	13.1	13.2	13.3	13.4	13.5
UA 14 - APPROVVIGIONAMENTO	14.1	14.2			
UA 15 - AZIONI AMMINISTRATIVE	15.1	15.2			

UN ESEMPIO DI CALENDARIO DI UNA UNITA' DI APPRENDIMENTO

DATA E ORA	OGGETTO DI STUDIO SINGOLE SESSIONI	AZIONI FORMATIVE													CONTEGGIO ORE SINGOLE UA		FIRMA APPR.STA	FIRMA TUTOR	
		APPROFONDIM.TI TECNICO/TEORICI					SIMULAZIONE DEL PROCESSO				"ON THE JOB"				Ore sessione odierna	Ore rimanenti UA			
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	32		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	31		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	30		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	29		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	28		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	27		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	26		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	2	24		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	2	22		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	21		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	20		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	2	18		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	2	16		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	0.5	10		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	3	7		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	6		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	1	5		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	3	2		
	UA 5 (h 33)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o	p	3	0		

**L'ALTERNANZA
FORMAZIONE - LAVORO**

**La competenza come
FINE**

**La competenza come
MEZZO**

**L'ALTERNANZA FORMATIVA:
l'andamento a zig-zag delle
azioni formative
(la composizione del rapporto
tra TEORIA E PRATICA)**

LAVORO

RELAZIONI TRA AZIONI LAVORATIVE E AZIONI FORMATIVE IN ORARIO DI LAVORO

On the job: m) affiancamento esecutivo - n) affiancamento decisionale –
o) attribuzione in autonomia – p) verifica regolazione

Strutturate secondo relazioni di mutuo adattamento con le azioni lavorative



On the job: l) osservazione, visita guidata

Strutturate in parallelo rispetto alle azioni lavorative



Approfondimenti teorici: a), b), c), d), e) - Azioni laboratoriali: f), g), h), i)

Strutturate a parte, ma strettamente connesse ai processi



TRE ASPETTI FONDAMENTALI DELL'ALTERNANZA FORMATIVA



1. Descrizione delle fasi del processo di lavoro

2. Individuazione dei livelli di conoscenze richiesti per lo svolgimento delle fasi del processo di lavoro

3. Individuazione delle azioni formative da utilizzare “in modo alternato” in orario di lavoro

CONTRIBUTI DELLA LETTERATURA PEDAGOGICA:

*“...dal fare...al sapere...all’**agire consapevole**...”*

G. Bertagna

a) corsi approfondim. tecnici e teorici, interni o esterni

b) partecipazione ad eventi su tendenze moda: sfilate, cataloghi, ecc.

c) *“...il sapere...”*

d) discussione tutor/apprendista

e) multimedialità: visione video, flip chart, consultazioni internet e forum,...

f) corsi laboratoriali interni - esterni: workshop, scuole

“...il fare in situazione simulata...”

h) erogazione servizio del tutor su apprendista e dell'apprendista sul tutor

l) osservazione del processo del pr...

m) affiancamento su -sequenza -sequenza

n) affiancamento decisionale su cliente

o) svolgimento in autonomia di servizio su cliente

“...il fare in situazione reale...”

*“...l’**agire consapevole**...”*

CONTRIBUTO DELLA LETTERATURA SOCIOLOGICA:

“...l'evidenza dell'intendere può rivestire carattere razionale (logico o matematico) o rivestire carattere simpatetico diretto a rivivere...”
M. Weber

a) corsi approfondim. tecnici e teorici, interni o esterni

b) partecipazione ad

“...carattere razionale (logico o matematico)...”

d) spiegazione discussione tutor/apprendista

e) multimedialità: visione video, file power point, consultazione siti internet e forum,.

f) corsi laboratoriali interni - esterni: work shop, scuole

g) **“...carattere simpatetico simulato...”**
- affiancamento decisionale
- attribuzione in autonomia

h) erogazione servizio del tutor su apprendista e dell'apprendista sul tutor

l) osservazione specifiche fasi del processo

m) affiancamento decisionale su -sequer -sequer **“...carattere simpatetico diretto a rivivere...”**

n) affiancamento decisionale su cliente

o) svolgimento in autonomia di servizio su cliente

“...l' evidenza dell'intendere...” azione durante le lavorativa