



IES LA ARBOLEDA

Programación Formación
Profesional Básica

Módulo ATENCIÓN AL
CLENTE



Título Profesional Básico en
Peluquería y Estética

1.-	INTRODUCCION	3
2.-	MARCO LEGAL	5
3.-	CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO	6
4.-	COMPETENCIAS	7
4.1-	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	10
4.2-	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	11
4.3-	RELACION DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATALOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES DEL TITULO	11
5.-	OBJETIVOS	12
5.1-	OBJETIVOS GENERALES	12
5.2-	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
6.-	CONTENIDOS DEL MOCULO ATENCIÓN AL CLIENTE	15
6.1-	TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS	16
6.2-	CONTENIDOS MÍNIMOS	18
6.3-	CONTENIDOS TRANSVERSALES	18
7.-	METODOLOGÍA	19
8.-	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	22
9.-	ACTIVIDADES	22
10.-	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	23
10.1-	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	25
10.2-	INTRUMENTOS DE EVALUACION	26

10.3-	PERDIDA DE EVALUACION CONTINUA	27
10.4-	EVALUACION ORDINARIA	28
10.5-	EVALUACION EXTRAORDINARIA	28
10.6-	CRITERIOS DE CALIFICACION	29
10.7-	CRITERIOS DE RECUPERACION	30
10.8-	CRITERIOS DE PROMOCION A LAS FCT	30
10.9-	RECUPERACIÓN MÓDULOS PENDIENTES	30
11.-	OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO	31
12.-	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	31

1.- INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa, en su apartado tres del artículo único, introduce el apartado 10 en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida **para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional**. Estos ciclos incluyen, además, módulos relacionados con los bloques comunes de ciencias aplicadas y comunicación y ciencias sociales que permitirán a los alumnos y las alumnas alcanzar y desarrollar las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida para proseguir estudios de enseñanza secundaria postobligatoria.

Los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán los siguientes módulos profesionales:

- a) Módulos asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- b) Módulos asociados a los bloques comunes establecidos en el artículo 42.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, según la modificación introducida por el apartado treinta y cinco del artículo único de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la

Calidad Educativa, que garantizarán la adquisición de las competencias del aprendizaje permanente:

- b.1. Módulo de Comunicación y Sociedad I y Módulo de Comunicación y Sociedad II, en los que se desarrollan competencias del bloque común de Comunicación y Ciencias Sociales, que incluyen las siguientes materias:
 - 1.ª Lengua castellana.
 - 2.ª Ciencias Sociales.
 - 3.ª Lengua Extranjera.
 - b.2. Módulo de Ciencias Aplicadas I y Ciencias Aplicadas II, en los que se desarrollan competencias de las materias del bloque común de Ciencias Aplicadas, que incluye las siguientes materias:
 - 1.ª Matemáticas Aplicadas al Contexto Personal y de Aprendizaje de un Campo Profesional.
 - 2.ª Ciencias Aplicadas al Contexto Personal y de Aprendizaje de un Campo Profesional.
- c) Módulo de formación en centros de trabajo.

Estos tres módulos profesionales (a, b y c) se desarrollarán a lo largo de 2 cursos académicos (2.000 horas). Los alumnos y las alumnas podrán permanecer cursando un ciclo de Formación Profesional Básica en régimen ordinario durante un máximo de cuatro años.

El alumno o la alumna que supere un ciclo de Formación Profesional Básica obtendrá el título profesional básico correspondiente a las enseñanzas cursadas, con valor académico y profesional y con validez en todo el territorio nacional. Este título le permitirá el acceso a los ciclos formativos de grado medio u obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria mediante la superación de la prueba de evaluación final de la misma.

Los alumnos y las alumnas que no obtengan el título profesional básico recibirán la certificación académica de los módulos profesionales superados, que tendrá efectos académicos y de acreditación parcial acumulable de las competencias profesionales adquiridas en relación con el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

El título profesional básico tendrá los mismos efectos laborales que el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria para el acceso a empleos públicos y privados.

La Formación Profesional Básica tiene como finalidad **ampliar competencias básicas profesionales** correspondientes a la estructura del Catálogo Nacional de Cualificaciones

profesionales creado por la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, encaminado a **posibilitar la inserción sociolaboral** cualificada y satisfactoria.

Entre los veintisiete títulos de Formación Profesional Básica ofrecidos por el Sistema Educativo español, en el centro IES La Arboleda de Alcorcón se imparte el **Título Profesional Básico en Peluquería y Estética**, que consta de los siguientes módulos profesionales:

PRIMER CURSO	SEGUNDO CURSO
3009. Ciencias aplicadas I	3042. Ciencias aplicadas II
3011. Comunicación y sociedad I	3012. Comunicación y sociedad II
3060. Preparación del entorno profesional	3005. Atención al cliente
3064. Lavado y cambios de forma del cabello	3061. Cuidados estéticos básicos de uñas
3065. Cambio de color del cabello	3062. Depilación mecánica y decoloración del vello superfluo
3067. Prevención de riesgos laborales	3063. Maquillaje
3067. Formación en centros de trabajo peluquería	3067. Formación en centros de trabajo estética
Tutoría	Tutoría

Esta programación está dedicada al **Módulo atención al Cliente**. Con una duración de **60 horas** y una distribución de **2 h/s semanales**.

El alumno o alumna, una vez obtenida esta titulación, podrá ejercer generalmente su actividad por cuenta ajena en peluquerías y salones de belleza, así como en salas de peluquería y/o estética, gimnasios o centros de belleza de hoteles, residencias de personas mayores, hospitales y balnearios, supervisado por los técnicos responsables. También puede realizar de forma autónoma servicios básicos de peluquería, manicura y pedicura, depilación y maquillaje.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- ✓ Auxiliar de peluquería.
- ✓ Ayudante de manicura y pedicura.
- ✓ Ayudante de maquillaje
- ✓ Auxiliar de depilación.

2.- MARCO LEGAL

- **Ley Orgánica 8/2013**, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- **Real Decreto 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- **Real Decreto 127/2014**, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- **Decreto 107/2014**, de 11 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad de Madrid y se aprueba el Plan de Estudios de veinte títulos profesionales básicos.
- **Orden 1409/2015**, de 18 de mayo, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica en la Comunidad de Madrid.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

Podrán acceder a estas enseñanzas los alumnos y las alumnas que cumplan simultáneamente los siguientes requisitos:

- a) Tener cumplidos quince años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los diecisiete años de edad en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- b) Haber cursado el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria o, excepcionalmente, haber cursado el segundo curso de Educación Secundaria Obligatoria.
- c) Haber sido propuesto por el equipo docente a los padres, madres o tutores legales para la incorporación a un ciclo de Formación Profesional Básica.

El alumnado del programa de Formación Profesional Básica, en su segundo año, en este curso académico 2017/2018 lo forma un único grupo de 16 alumnas, todos ellos de entre 15 y 18 años,

procedentes del primer curso de Formación Profesional Básica de este mismo centro. De estos alumnos, 5 han pasado sin ningún Módulo pendiente del año anterior. 2 son repetidores. Uno lo hace con los módulos de Ciencias Aplicadas II y Módulo de Comunicación y Sociedad II, completo y el otro con Ciencias Aplicadas II y Módulo de Comunicación y Sociedad II, solo con Lengua Extranjera. El Módulo de Lengua extranjera de 1º lo tienen pendiente 2 alumnos. El módulo de Ciencias Aplicadas lo tienen suspensos 3 alumnos. El Módulo completo de Lengua y Sociedad, son 4 alumnos los que lo tienen suspensos y 3 alumnos no han realizado el módulo de FCT de peluquería.

El perfil de estas alumnas es variado, presentando en general un nivel académico bajo, con altos signos de fracaso escolar (la mayoría se han matriculado como última opción para terminar los estudios obligatorios) aunque muchos en estos inicios de curso se muestran ilusionados y motivados por aprender.

Características específicas:

- Baja autoestima y autoconcepto.
- Desfase curricular en todas las asignaturas curriculares.
- Desmotivación académica y, en muchos casos, también personal.
- Riesgo alto de absentismo escolar.
- Experiencias de abandono familiar o fracaso escolar.
- Desarrollo de modelos de comportamiento inadecuados.
- Ausencia de habilidades para el éxito: atribuciones causales inadecuadas del éxito y del fracaso; poca motivación de logro; baja resistencia a la frustración y poco control de las situaciones y de las emociones.
- Jóvenes en riesgo de exclusión: alumnos que no pueden superar las barreras para el aprendizaje y para la participación natural y activa sin la puesta en marcha de medidas específicas.

4.- COMPETENCIAS

La **competencia general** de este título consiste en aplicar técnicas de limpieza, cambios de forma y color del cabello, así como técnicas básicas de maquillaje, depilación, manicura y pedicura, atendiendo al cliente y preparando los equipos, materiales y aéreas de trabajo con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y

escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Las **competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente** de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad.
- b) Preparar los equipos, útiles y zona de trabajo dejándolos en condiciones de uso e higiene.
- c) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.
- d) Aplicar las técnicas básicas de embellecimiento de uñas de manos y pies, para mejorar su aspecto.
- e) Aplicar las técnicas de depilación del vello, asesorando al cliente sobre los cuidados anteriores y posteriores.
- f) Decolorar el vello, controlando el tiempo de exposición de los productos.
- g) Realizar maquillaje social y de fantasía facial, adaptándolos a las necesidades del cliente.
- h) Lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo en función del servicio a prestar.
- i) Iniciar el peinado para cambios de forma temporales en el cabello.
- j) Efectuar cambios de forma permanente en el cabello, realizando el montaje y aplicando los cosméticos necesarios.
- k) Cambiar el color del cabello, aplicando los cosméticos y controlando el tiempo de exposición establecido.
- l) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- m) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

- n) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- ñ) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- o) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- p) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- q) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- r) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- s) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- t) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- u) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- v) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

- w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- y) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

4.1.- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

De las competencias generales citadas, son específicas del Módulo de **Atención al Cliente** las enumeradas con las letras:

- a) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad
- b) Preparar los equipos, útiles y zona de trabajo dejándolos en condiciones de uso e higiene.
- s) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- t) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- u) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- v) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

y) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Así como las competencias profesionales, personales y sociales:

a) El perfil profesional de este título marca una evolución hacia las competencias relacionadas con el desarrollo de procesos de peluquería Y estética que utilizan técnicas y productos cada vez menos agresivos para la piel, el cabello y las uñas, potenciando la integridad capilar. Los futuros profesionales deberán tener conocimientos de hábitos saludables y de técnicas y cosméticos de última generación.

c) En cuanto a la tipología de las empresas, la tendencia del mercado apunta, por una parte, hacia establecimientos independientes tradicionales y, por otra, hacia un incremento de franquicias y agrupaciones corporativas con una política técnica y empresarial definida.

4.2.- LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versan sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación

4.3.- RELACION DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATALOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES EN EL TITULO

- **Cualificaciones profesionales completas:**

a) Servicios auxiliares de peluquería IMP022_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0058_1: Preparar los equipos y lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo.

UC0059_1: Realizar montajes para los cambios de forma temporales y permanentes e inicio del peinado.

UC0060_1: Aplicar técnicas de color y decoloración del cabello.

b) Servicios auxiliares de estética IMP118_1 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0343_1: Preparar los equipos y realizar operaciones de atención y acomodación del cliente en condiciones de calidad, seguridad e higiene.

UC0344_1: Aplicar cuidados estéticos básicos en uñas.

UC0345_1: Eliminar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello.

UC0346_1: Realizar maquillajes de día.

- **Cualificaciones profesionales incompletas:**

a) Actividades auxiliares de comercio **COM412_1** (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

5.- OBJETIVOS

5.1.- OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- Reconocer productos y materiales de estética y peluquería, así como los métodos para su limpieza y desinfección, relacionándolos con la actividad correspondiente para preparar los equipos y útiles.
- Seleccionar los procedimientos de acogida del cliente relacionándolos con el tipo de servicio para acomodarlo y protegerlo con seguridad e higiene
- Seleccionar operaciones necesarias sobre uñas de manos y pies vinculándolas al efecto perseguido para aplicar técnicas básicas de embellecimiento.
- Analizar los tipos de depilación valorando los efectos sobre el vello y la piel para aplicar técnicas de depilación.
- Elegir productos adecuados a cada piel valorando los tiempos de exposición para decolorar el vello.

- f) Reconocer las técnicas y procedimientos básicos de maquillaje relacionándolos con el efecto buscado y las características del cliente para realizar maquillaje social y de fantasía.
- g) Reconocer las técnicas de lavado y acondicionado de cabello relacionándolos con cada tipo de servicio para lavarlo y acondicionarlo.
- h) Seleccionar técnicas de peinado justificándolos en función del estilo perseguido para iniciar el peinado.
- i) Reconocer los tipos de cambios permanentes en el cabello eligiendo equipamiento y materiales propios de cada uno para efectuarlos.
- j) Identificar técnicas de decoloración, coloración y tinte relacionándolas con los diferentes materiales y tiempos de aplicación para cambiar el color del cabello.
- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

5.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

De los objetivos generales citados, son específicos del Módulo de **ATENCIÓN AL CLIENTE** los enumerados con las letras:

- a) Reconocer productos y materiales de estética y peluquería, así como los métodos para su limpieza y desinfección, relacionándolos con la actividad correspondiente para preparar los equipos y útiles.
- b) Seleccionar los procedimientos de acogida del cliente relacionándolos con el tipo de servicio para acomodarlo y protegerlo con seguridad e higiene
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

6.- CONTENIDOS DEL MODULO ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Atención al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios posventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

6.1.- TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

El módulo profesional de **ATENCIÓN AL CLIENTE** tiene un total de **60 horas** que se imparten durante **2 h/s semanales**.

Este módulo profesional es impartido por una Profesora Técnica de la especialidad de Estética.

En los siguientes cuadros se presenta la temporalización de los distintos contenidos correspondientes, si bien dada las características del módulo, será imprescindible la continuidad de los contenidos a desarrollar durante los trimestres. Todos ellos se recogerán en las distintas unidades didácticas, no obstante, tendremos en cuenta el principio de flexibilidad de los mismos.

PRIMER TRIMESTRE (Septiembre-Diciembre)	
Unidad	ATENCIÓN AL CLIENTE
1. Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> — El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. — Barreras y dificultades comunicativas. — Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. — Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. — Empatía y receptividad
2. Venta de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> — Actuación del vendedor profesional. — Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. — El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. — El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. — Técnicas de venta. — Servicios posventa. — Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

SEGUNDO TRIMESTRE (Enero-Marzo)	
Unidad	ATENCIÓN AL CLIENTE

3. Información al cliente	<ul style="list-style-type: none"> – Recepción acomodación del cliente. Ergonomía. – Elaboración de ficha técnica. – Fase de análisis y preparación del rostro. – Fase de preparación del material y cosméticos decorativos necesarios. – Fase de elaboración de líneas maestras del maquillaje de fantasía. Situación del maquillaje de fantasía en la zona corporal. – Fase de aplicación de color. – Fase de fijación del maquillaje de fantasía. – Pautas generales para conseguir una mayor duración del maquillaje. – Medidas de seguridad aplicables
----------------------------------	--

TERCER TRIMESTRE	
(Abril-Mayo)	
Unidad	ATENCIÓN AL CLIENTE
4. Tratamiento de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. – Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. – Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

6.2.- CONTENIDOS MÍNIMOS

Que el alumno sepa realizar cada uno de los siguientes apartados

1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta

3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento

4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

6.3.- CONTENIDOS TRANSVERSALES

Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al **trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral** de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el **respeto al medio ambiente** y con la **promoción de la actividad física y la dieta saludable**.

Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la **comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional**.

Se fomentará el desarrollo de valores como la **igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género** y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato

y **no discriminación** por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los **derechos de las personas con discapacidad**, así como el aprendizaje de los valores que sustentan **la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.**

Se considerarán contenidos transversales a los correspondientes:

- **Preparación del profesional, lugar de trabajo, útil y cosmética**
- **Medidas de seguridad e higiene del profesional y entorno**
- **Imagen personal del profesional**
- **Actitud y Aptitud del profesional en peluquería y estética**

7.- METODOLOGÍA

La metodología ocupa un papel muy importante en el proceso de enseñanza y aprendizaje y mucho más con los grupos de alumnos que componen este programa. La forma de enseñar va a condicionar el rechazo o el interés del joven hacia su formación. La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo. Por tanto la metodología que se utilizará deberá basarse en los siguientes principios:

- Partir del nivel de desarrollo del alumnado y de sus conocimientos previos. La heterogeneidad del tipo de alumnado conlleva la necesidad de conocer el nivel en el que se encuentra cada alumno en cada ámbito.
- Asegurar la construcción de los aprendizajes significativos a través de la movilización de sus conocimientos previos y de la memorización comprensiva.
- Proporcionar situaciones de aprendizajes significativos por sí solos haciéndoles conscientes de sus capacidades y aumentando su autoestima.

- Proporcionar situaciones de aprendizaje que tengan sentido para el alumnado, con el fin de que les resulten motivadoras y permitan mantener la curiosidad y el interés por los aprendizajes.
- Proporcionar situaciones de aprendizajes que exijan una actividad mental del alumno que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones.
- Proporcionar en el aula situaciones de aplicación práctica de los conocimientos y de las técnicas de trabajo, uniendo lo que se trabaja en clase con la realidad natural y social que rodea al alumnado, así como sus intereses.
- Se dará protagonismo al alumnado animándole a realizar procesos de búsqueda, selección, redacción y exposición ante sus compañeros de la información elaborada.
- Promover la interacción en el aula como motor de aprendizaje, proponiendo actividades de ayuda entre iguales y de trabajo cooperativo que serán determinantes para lograr la cohesión y compromiso de grupo y para desarrollar las habilidades sociales necesarias para adaptarse a futuros trabajos que exijan la cooperación.

Por tanto la metodología se caracterizará por ser:

Individualizada: se trata de partir de la situación real de cada alumno, de su lenguaje y códigos culturales y de amoldarse a su ritmo de aprendizaje. Esto implica realizar actividades diversas adaptadas a los diferentes alumnos, así como desarrollar las estrategias necesarias para elevar su autoestima.

Participativa: los alumnos deben sentirse protagonistas de su propio aprendizaje. Deben ver al profesor como facilitador de aprendizajes.

Motivadora: para que los alumnos estén interesados en su formación, es preciso incentivarlos y que los contenidos les sean significativos, para lo cual hay que partir de sus experiencias y centros de interés. Habrá que procurar, igualmente que dichos contenidos les sean útiles para ellos mismos, para su oficio o para sus estudios posteriores.

Crítica: es preciso fomentar la capacidad crítica hacia los mismos y hacia lo que les rodea, para crecer como personas responsables y autónomas.

Activa: aprender en y a través de la acción. La teoría, la información estará al servicio de la práctica y servirá para modificarla.

Grupal: se debe de aprovechar la importancia que para los jóvenes tiene el grupo de iguales para fomentar el trabajo colectivo, las actitudes solidarias y de compañerismo junto con el respeto hacia los ritmos de cada uno.

Interdisciplinar: en la medida de lo posible tenderemos hacia la globalización e interdisciplinariedad de los diferentes ámbitos ya que la realidad es global y no es conveniente en estos casos dividir los conocimientos en parcelas desconectadas entre sí.

La estrategia de aprendizaje para la enseñanza de este módulo que integra conocimientos básicos relativos a ciencias sociales, lengua castellana y literatura y lengua inglesa, estará enfocada al uso de herramientas básicas del análisis textual, la elaboración de información estructurada tanto oral como escrita, la localización de espacio-temporal de los fenómenos sociales y culturales y el respeto a la diversidad de creencias y a pautas de relación cotidiana en distintas sociedades y grupos humanos, involucrando a los estudiantes en tareas significativas que les permita trabajar de manera autónoma y en equipo.

8.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los alumnos y las alumnas y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al **derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente**, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas y de su inclusión social.

Teniendo en cuenta la diversidad de nuestro alumnado, se llevarán a cabo una serie de medidas que pretenden favorecer el desarrollo del aprendizaje.

Partimos de la idea de que **todos los alumnos son individuos diferentes y únicos** y, ya que el alumno es el protagonista de su proceso de enseñanza y aprendizaje, debemos siempre tenerlo en cuenta a la hora de desarrollar nuestra labor educativa. Es por ello que se tomarán medidas de carácter organizativo y metodológico, en cuanto a recursos, actividades, instrumentos de evaluación, etcétera; destinadas a todos y cada uno de los alumnos según sus necesidades. Prestaremos especial atención al ritmo de aprendizaje y a los hábitos de trabajo y estudio, con el fin

de ampliar el conocimiento de los alumnos con mayor rapidez y consolidar los contenidos en aquéllos que muestren obstáculos.

Algunas medidas que se llevarán a cabo son las siguientes:

- Priorización de objetivos.
- Actividades de diferentes niveles de concreción, o adecuadas a las capacidades mejor desarrolladas de los alumnos.
- A través de los principios metodológicos: aprendizaje significativo, ideas previas, motivación, acción, participación...
- Selección de materiales motivadores. (TIC, actividades que presentan situaciones cercanas a los propios intereses de los alumnos como debates, exposiciones o actividades extraescolares).

9.- ACTIVIDADES

INICIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Para recordar conocimientos previos, en relación con las unidades a introducir. • Para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes. • Debates y diálogos sobre temas de interés.
DESARROLLO Y APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> • A través de: búsqueda, elaboración y tratamiento de la información, planteamientos, debates y extracción de conclusiones, comunicación de la información con exposiciones y trabajos. • EXPOSICIONES individuales y grupales.
PROFUNDIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Para adquirir conocimientos significativos, así como habilidades y destrezas específicas de cada unidad. • Visionados de videos y power point. • Exposiciones orales.
RESUMEN O SÍNTESIS	<p>Se realizan al finalizar los bloques o unidades temáticas, con el fin de que los alumnos refuercen los conocimientos aprendidos. Les ayuda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquematizar las ideas más importantes. • Organizar y relacionar los contenidos. • Memorizar y recordar los contenidos. • Resúmenes, esquemas y mapas conceptuales.
REFUERZO O AMPLIACIÓN	<p>De cada uno de los bloques impartidos se dejará abierta la posibilidad personal y voluntaria por parte del alumno, para que realice la búsqueda de información en diversos medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas con contenidos específicos a reforzar. • Lecturas y actividades que amplíen los conocimientos.

EVALUACIÓN	<p>Permiten la valoración del aprendizaje y los progresos adquiridos por el alumno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas orales o escritas.
RECUPERACIÓN	<p>Orientadas a atender a los alumnos que no han conseguido los aprendizajes previstos, hasta alcanzar los mínimos exigibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichas con contenidos específicos a reforzar. • Pruebas orales o escritas.
EXTRAESCOLARES	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en distintas actividades que se llevan a cabo a nivel de centro. • Demostraciones prácticas por parte de las firmas comerciales. • Visitas a congresos, ferias y exposiciones profesionales. • Conferencias y demostraciones por parte de Profesionales del Sector. <p>Las demostraciones que los profesionales realizarán, en el aula o en sus centros, proporcionan al alumno una visión diferente de los contenidos que le ayudarán a su asimilación, y despertarán en ellos el interés que les permita desarrollar en su totalidad las capacidades que poseen y llevar a buen fin la práctica de esta profesión.</p> <p>Todas estas actividades tendrán carácter obligatorio. Se realizarán trabajos sobre las actividades realizadas</p>

10.-EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos de formación profesional básica tendrá carácter **continuo, formativo e integrador**, permitirá orientar sus aprendizajes y se realizará por módulos profesionales.

La evaluación estará **adaptada a las necesidades y evolución** de los alumnos y las alumnas. Para ello, se llevarán a cabo diferentes tipos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial
- 2) Evaluación procesual
- 3) Evaluación final

1) Evaluación inicial

Con el fin de conocer los niveles reales de los que parten los alumnos realizaremos a principio de curso una prueba para conocer la competencia curricular de los mismos en las distintas materias. Así mismo llevaremos a cabo un cuestionario personal para cada alumno en el que se preguntarán sobre sus necesidades, motivación e intereses hacia el programa. Una vez recogido los datos nos permitirá adaptarnos a los niveles reales de los alumnos. Al introducir nuevos contenidos se realizarán preguntas orales a los alumnos y alumnas para determinar el nivel de partida del proceso de enseñanza y aprendizaje.

2) Evaluación procesual

Que tome en consideración los distintos aspectos de los alumnos. A través de registros de observación, registro de análisis de tareas realizadas, cuaderno del profesor, y entrevistas realizadas con la familia y el resto de profesionales implicados en el proceso educativo del alumno. Se realizarán reuniones periódicas entre todos los profesionales que interviene en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumno, así como la familia para analizar el progreso del alumno.

3) Evaluación Final

Se obtendrá con la calificación obtenida en el tercer trimestre. Si la calificación final fuera inferior a 5 puntos sobre 10, los alumnos y alumnas realizarán una prueba final ordinaria en el mes de mayo en relación a los contenidos de todo el curso. En el caso de no superar dicha prueba, el alumno o alumna deberá realizar actividades de recuperación antes de la evaluación extraordinaria que tendrá lugar en el mes de junio. En caso de que el alumno o alumna realice el módulo FCT, hará las actividades en casa y las entregará periódicamente al profesor. Si el alumno no realizara el módulo FCT, acudirá al centro en su horario habitual para realizar dichas actividades de recuperación hasta la evaluación extraordinaria.

10.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje específicos para el módulo profesional **ATENCIÓN AL CLIENTE** son los siguientes (aparecen relacionados con sus correspondientes criterios de evaluación):

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
2	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida

3	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>
4	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>

10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACION

EVALUACION		CONTENIDO
CAPACIDADES TEÓRICAS DE LA PRÁCTICA.	CONOCIMIENTOS TEÓRICOS ASIMILACION Y SEGUIMIENTO DE INSTRUCCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verbales ✓ Escritas ✓ simbólicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hábito de usar información relacionada con la profesión con sentido crítico. ✓ Autoevaluar su trabajo y en buen hacer profesional
	PRUEBAS ESCRITAS, CUADERNO, FICHAS.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajos obligatorios ✓ Trabajo optativo

HABILIDADES TÉCNICAS DE LA PRÁCTICA.	CONOCIMIENTOS PRACTICOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Método, orden, higiene ✓ Organización y planificación del trabajo ✓ Ritmo de trabajo ✓ Calidad del trabajo realizado 	Trasversal Imagen profesional. Trasversal preparación del puesto de trabajo. Tiempo en realizar el trabajo. Trasversal
	PRACTICAS	
VALORACION DE ACTITUDES.	<p>Iniciativa y espíritu de colaboración:</p> <p>Asistencia y puntualidad. Responsabilidad e interés por el trabajo:</p> <p>Respeto a las normas establecidas en el Centro en el proyecto de convivencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Respeta los turnos, cambia de modelo. ✓ Predispuesta, a no boicotear el funcionamiento normal de aprendizaje. ✓ Traer los modelos solicitados. ✓ Apreciar el coste de útiles y cosméticos, hacer buen uso de ello. Así como su utilización de manera procedente. ✓ Respeto y aplicación de las normas deontológicas propias de los profesionales de la estética.

10.3. PERDIDA DE EVALUACION CONTINUA

La pérdida del derecho a la evaluación continua por faltas de asistencia a las actividades de formación, justificada o no, se regirá por lo que se establezca en el Reglamento de Régimen Interior del centro en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 15/2007, de 19 de abril, que establece el marco regulador de la convocatoria en los centros docentes de la Comunidad de Madrid.

La base de cálculo para determinar la pérdida del derecho a la evaluación continua será la suma de las horas anuales asignadas en el currículo a los módulos profesionales de formación en el centro educativo en los que se encuentre matriculado el alumno en un determinado curso académico, excluyendo los módulos profesionales pendientes de cursos anteriores, si los hubiese, y los que hayan sido objeto de convalidación.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua será evaluado en las condiciones y de acuerdo con el procedimiento que se determine en aplicación del artículo 17.4.f) de la Orden 140972015, de 18 de mayo.

PORCENTAJE CORRESPONDIENTE A LA PERDIDA DE EVALUACIÓN CONTIUNA:

MODULO	HORAS	5%	10%	15%	20%
ATENCIÓN AL CLIENTE	60 h	3 h	6h	9 h	12h

10.4. EVALUACION ORDINARIA

Los alumnos que no han superado la evaluación continua, irán a la convocatoria ordinaria en la primera quincena del mes de mayo, que versará sobre los contenidos del curso, y cuyos criterios específicos de corrección se indicarán en ella. Consistirá en la realización de:

- Pruebas escritas
- Para la prueba práctica: el alumno se presentará, en la fecha y hora indicadas con y el equipo personal y modelos vivientes, para poder realizar cualquier contenido del módulo.

Será imprescindible para la realización de esta evaluación, la entrega de todos los trabajos, cuaderno, etc., elaborados durante el curso.

10.5. EVALUACION EXTRAORDINARIA

Los alumnos cuya calificación en la **evaluación final ordinaria sea de insuficiente**, realizaran una prueba extraordinaria en Junio y versará sobre los contenidos del curso y cuyos criterios específicos de corrección se indicarán en ella.

No se tendrán en cuenta las notas previas a la perdida de evaluación continua

Consistirá en la realización de:

- **Prueba escrita**

- **Prueba práctica:** Para ella el alumno se presentará, en la fecha y hora indicadas con el equipo personal y modelos para poder realizar cualquier contenido del módulo.

A dicha prueba se entregan de todos los trabajos, cuaderno, etc., elaborados durante el curso.

10.6. CRITERIOS DE CALIFICACION

La calificación obtenida por el alumno será el resultado de valorar los conocimientos, siguiendo los criterios de Calificación siguientes:

EVALUACION		CONTENIDOS	PORCENTAJES	
EN CLASE	TRABAJOS DIARIOS	Agilidad, ritmo, dureza manual, secuenciación de los procesos, visión espacial, tiempo, etc.)	70%	65%
	TRABAJOS ESCRITOS (murales, cuadernos, etc.)	TRABAJOS OBLIGATORIOS	30%	
EXAMEN EVALUACIÓN	PRÁCTICA	CONOCIMIENTOS PRÁCTICOS	70%	20%
	TEORIA	CONOCIMIENTOS TEORICOS	30%	
ACTITUD, CRITERIOS COMUNES DE DEPARTAMENTO		Orden y limpieza, material y uniforme, asistencia y puntualidad, participación e iniciativa, actitud respetuosa, trabajo en equipo	15%	
TOTAL			100%	

Las calificaciones se expresarán en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se consideran positivas aquella que sean iguales o superiores a 5, y negativas, las restantes.

Para hacer ponderaciones medias en la nota de evaluación, en los apartados anteriores de: en clase, examen evaluación y actitud, criterios comunes de departamento, la nota debe de ser iguales o superior a 5, en cada uno de los apartados

10.7. CRITERIOS DE RECUPERACION

La recuperación de los Contenidos no superados se realizará mediante:

- La repetición de dichos contenidos.
- Pruebas teórico-prácticas, escritas y/u orales que permita alcanzar los mínimos establecidos.

Será imprescindible la presentación de toda la documentación elaborada tanto en casa, como en el aula, (ejercicios, murales, etc.).

La recuperación de las evaluaciones será automática, al aprobar una evaluación posterior a la suspendida. Para ello, se incluirán preguntas y trabajos de las evaluaciones anteriores, tanto en los controles escritos como los trabajos prácticos del taller.

Si la evaluación suspendida fuera la tercera y última, el alumno pasará a la evaluación final ordinaria, con todos los contenidos del curso.

10.8 CRITERIOS DE PROMOCION A LAS FCT

Deben de haber superado la unidad formativa “UF05: Prevención de Riesgos Laborales”

Deben de haber superado todos los módulos profesionales de formación en el centro educativo asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente

10.9.- RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES DE PRIMER CURSO

El alumno o alumna realizará una batería de actividades por trimestre que entregará al profesor y realizará asimismo una prueba trimestral.

11.- OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO

El alumno o la alumna podrán obtener el Título profesional básico cuando tenga superados todos los bloques comunes asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesional así como la totalidad de los módulos asociados a los módulos profesionales, entre los que se encuentra el módulo ATENCIÓN AL CLIENTE

12.- MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS

Para la comprensión y realización de cada unidad didáctica, se proporcionarán los recursos disponibles,

Recursos específicos en el aula taller	<ul style="list-style-type: none"> • Cosmetología específica, equipos.
Como recursos generales en el centro educativo se dispone de recursos bibliográficos en:	<ul style="list-style-type: none"> • La Biblioteca del Centro. • Apuntes facilitados por el profesor. • Revistas especializadas suscripción realizada en el IES La arboleda
Recursos didácticos y específicos en el aula para facilitar el proceso de enseñanza - aprendizaje:	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de refuerzo facilitados por el profesor sobre técnicas específicas. • Pizarra. • Libros de consultas de técnicas de maquillaje. • Videos diferentes técnicas de maquillaje. • Equipos informáticos. • Utilización de Internet para realizar ejercicios en el aula y en casa.