PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO

ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO 3005

FP BÁSICA PELUQUERÍA Y ESTÉTICA

DURACIÓN: 60 HORAS

CURSO 2020 - 21

1. Introducción …………………………………………………………......... 4

 1.1 Identificación del título 1.2.Normativa

 1.3. Conocimientos iniciales de los alumnos

2. Competencia general del título……………………………………................... 5

3. Competencias del título………………………………………...……............... 5

4. Objetivos generales del título…………………………………............……… 6

5. Competencias y contenidos de carácter transversal………..…………............. 9

6. Unidad de competencia asociada al módulo profesional……………............... 10

7. Contenidos……………………………………………………………............ 12

 7.1. Contenidos conceptuales.

 7.2. Contenidos mínimos

 7.3. Conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación

 7.4. Contenidos actitudinales

8. Organización y secuenciación de contenidos…………………….................... 14

9. Orientaciones pedagógicas ……………………………………………............ 14

10. Metodología………………………………………………...…..................... 15

 10.1. Medidas de Atención a la Diversidad

11. Evaluación………...………………………………………………................ 17

 11.1. Procedimientos de evaluación

 11.2. Criterios de calificación

 11.3. Actividades de recuperación

 11.4. Criterios de promoción

12. Actividades complementarias o extraescolares………………........................ 20

13. Recursos materiales……………………………………………...................... 20

14. Evaluación de la práctica docente……………………………….................... 21

ANEXO I Covid-19…………………………………………………………...… 23

1. **Introducción**
	1. **Identificación del título.**

El Título Profesional Básico en Peluquería y Estética queda identificado por los siguientes elementos:

* Denominación: Peluquería y Estética.
* Nivel: Formación Profesional Básica.
* Duración: 2.000 horas.
* Familia Profesional: Imagen Personal.
* Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

**Módulo de formación profesional básica: Atención al Cliente**

* 1. **Normativa:**
* *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. Anexo VIII.
* *Decreto 107/2014,* del 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. Anexo IX.

**DURACIÓN DEL MÓDULO:** 60 horas repartidas en 2 horas a la semana, durante tres trimestres

* 1. **Conocimientos iniciales de los alumnos**

Este módulo se imparte en segundo curso del ciclo con lo que los alumnos están familiarizados con:

Las características del salón de peluquería

Instalaciones y material del salón de peluquería

Imagen del profesional de peluquería

Cosméticos del salón de peluquería

Recepción y atención al cliente, desde que entra al salón, hasta que termina su consulta o el trabajo solicitado en la visita al salón.

Conocen el trato y los cuidados estéticos del cabello

Cuenta con ligeras de nociones de anatomía capilar y de la piel

Por todas estas razones, en el inicio del módulo de Atención al cliente, se dedicará parte de algunas clases si es necesario a ver todo lo enumerado anteriormente, realizando visites a salones o los talleres de peluquería y estética con el fin de conocer y detectar la línea de trabajo, las técnicas de atención al cliente, etc.

Este módulo se encuentra dentro del Título Profesional Básico en Peluquería y Estética establecido por el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero. Este módulo profesional establece los siguientes aspectos

1. **Competencia general del título.**

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.

1. **Competencias del título.**

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.

1. **Objetivos generales del título**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

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

c) Seleccionar operaciones necesarias sobre uñas de manos y pies vinculándolas al efecto perseguido para aplicar técnicas básicas de embellecimiento.

d) Analizar los tipos de depilación valorando los efectos sobre el vello y la piel para aplicar técnicas de depilación.

e) 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. Competencias y contenidos de carácter transversal.**

1. 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.

2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de

Los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

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

4. Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten 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.

5. Las Administraciones educativas garantizarán la certificación de la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales cuando así lo requiera el sector productivo correspondiente al perfil profesional del título. Para ello, se podrá organizar como una unidad formativa específica en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

 **6. Unidad de competencia asociada al módulo profesional (permite la certificación)**

La unidad de competencia que está asociada al módulo de Atención al cliente según el apartado 6 del Real Decreto 127/2014 es:

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Esta unidad de competencia se encuadra dentro de la cualificación profesional incompleta:

Actividades auxiliares de comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio).

Sus realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

|  |
| --- |
| **UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente** |
| **Realizaciones profesionales** | **Criterios de realización asociados** |
| RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta. | CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos,mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Realizaciones profesionales** | **Criterios de realización asociados** |
| RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad. | CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización. |
| RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable. | CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir.CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio. |

**7. Contenidos**

**7.1. Contenidos conceptuales**

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.

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 postventa.
* Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

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.

Tratamiento de las 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.

**7.2. Contenidos mínimos**

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.

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.

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.

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.

**7.3. Conjunto de actividades de aprendizaje y evaluación**

Explicación del proceso de la comunicación, canales, barreras, verbal o no verbal, empatía y receptividad, etc. valorando la importancia de dicha comunicación con el cliente.

Explicación de la venta de productos y servicios, desde la actuación del vendedor profesional a los servicios postventa.

Estudiar los tipos de posibles clientes, su atención, trato personalizado, fidelización, etc.

Preparación de documentos para la atención correcta y personalizada de los clientes con respecto a los posibles trabajos técnicos a realizar, así como a la venta de cosméticos, etc.

Estudio de las posibles reclamaciones por técnicas realizadas, cosméticos que no responden a lo deseado, etc.

Elaboración de documentos para posibles reclamaciones, etc.

Práctica de posibles supuestos de atención al cliente en servicios sobre el cabello, venta de cosméticos o posibles reclamaciones.

**7.4. Contenidos actitudinales**

Respeto por las normas establecidas en el Centro Educativo para el desarrollo de los procesos de enseñanza/aprendizaje de este módulo.

Respeto a los compañeros y el profesor.

Tolerancia y respeto por la diferencia individual.

Respeto a la opinión de los otros.

Esfuerzo en el trabajo para llegar a los objetivos en el tiempo establecido.

Cuidar la imagen personal, así como el equipo personal de trabajo.

Iniciativa y diligencia a la hora de tomar decisiones y en la reacción delante de situaciones súbditas.

Iniciativa en las propuestas de mejora en las condiciones que se realiza la formación.

Tratamiento atento y cortes a todos los miembros de la comunidad escolar y los usuarios de los talleres de peluquería y estética.

Respeto y aplicación de las normas de deontología profesional del mundo de la peluquería y estética.

**8. Organización y secuenciación de contenidos**

Este módulo tiene asignadas 60 horas para su desarrollo.

Impartiendo 2 horas semanales.

Temporalización

1ª Evaluación: Evaluación inicial, presentar el módulo y unidad de Trabajo 1, 2

2ª Evaluación: Unidad de Trabajo 3, 4 e inicio de la 5

3ª Evaluación: Unidad de Trabajo 5 y revisión y aplicación de todas las UT

En todas las evaluaciones se tratarán las unidades temáticas no como compartimentos estancos, sino que se enlazarán unas con otras, intercalando adecuadamente sus desarrollos

 **9. Orientaciones pedagógicas**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

* Comunicación con el cliente.
* Información del producto como base del servicio. Atención de reclamaciones. La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a), b); y, las competencias profesionales, personales y sociales a), y c) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias s), t), u), v), w), x) e y) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán 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.

**10. Metodología**

El modelo actual de Formación Profesional Básica requiere una metodologíadidáctica que se adapte a la adquisición de las capacidades y competencias del alumnado y le facilite la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional Básica integra los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos, con el fin de que el alumno adquiera una visión global de los procesos

productivos propios de la actividad profesional del técnico en formación profesional de nivel básico.

La metodología a seguir durante el curso deberá ser concretada por las profesoras en función de las disponibilidades que tenga el centro, el entorno en el que se encuentra y el alumnado, etc.

La metodología didáctica aplicada estará orientada a promover en las alumnas y alumnos:

-Su participación en los procesos de aprendizaje, de forma que mediante una metodología activa se desarrolle su capacidad de autonomía y responsabilidad personal de creciente importancia en el mundo profesional. Con este enfoque metodológico activo se quiere evitar, la presentación de soluciones únicas y exclusivas a los problemas o situaciones planteadas, que resten al alumnado la posibilidad del descubrimiento propio.

-Al ser el propio alumnado, quienes construyen su aprendizaje, la profesora actuará como guía y mediadora para facilitar la construcción de capacidades nuevas sobre la base de las ya adquiridas. En todo caso, la misión de la profesora, además de orientarse fundamentalmente a facilitar la adquisición de una serie de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes relativas a la competencia profesional a la que está vinculado el presente currículo, es la de motivar y reforzar la adquisición de hábitos de trabajo.

-El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos, de modo que adquieran una identidad y madurez profesionales motivadoras de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones profesionales.

-El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de las compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.

En función de estas orientaciones la metodología se basará en:

-Partir de los conocimientos previos del alumnado.

-Asegurar la construcción de aprendizajes significativos a través de la movilización de los conocimientos previos y de los conocimientos a adquirir.

-Proporcionar situaciones en las que las alumnas y alumnos, deban aplicar y actualizar sus conocimientos.

-Proporcionar situaciones de aprendizaje que despierten la curiosidad de las alumnas y los alumnos, supongan un reto para las mismas con el fin de que resulten motivadoras.

-Promover la interacción en el aula-taller como motor de aprendizaje.

-Establecer, de forma clara, los objetivos específicos a conseguir y comunicarlo al alumnado.

-Fomentar la realización de actividades individuales y grupales de carácter flexible.

 Las alumnas y los alumnos, serán protagonistas de su aprendizaje, experimentando, descubriendo, analizando y ejecutando distintas posibilidades de comportamiento motriz. Para que el aprendizaje sea, en efecto, un proceso de construcción a través de adaptaciones, modificaciones, rectificaciones de habilidades ya adquiridas, debemos tener en cuenta el nivel del que parten nuestros alumnos y alumnas.

Se va a fomentar el aprendizaje cooperativo en el aula frente al competitivo, porque aparte de ser más favorable desde el punto de vista educativo, se fomenta la responsabilidad, se favorece el establecimiento de un clima positivo en el aula y el desarrollo de actitudes solidarias hacia los compañeros y el profesor. Dentro del aprendizaje cooperativo, se trabajará la tutorización entre iguales en determinadas unidades de trabajo. Se va a promover en las alumnas y los alumnos, el pensamiento creativo fomentando la flexibilidad de pensamiento y la novedad u originalidad de ideas.

Se van a trabajar estrategias de autoaprendizaje de forma que permitan a las alumnas y los alumnos, aprender de una manera independiente, y les permitan adaptarse a los cambios del sistema productivo a lo largo de su vida laboral.

El alumnado ha de ser consciente de los objetivos que quiere conseguir con sus tareas de aprendizaje, debe seleccionar las estrategias a utilizar, alcanzarlos y evaluar los éxitos que va logrando para introducir las correcciones y adaptaciones oportunas.

La metodología para el aprendizaje además será:

* De tipo expositivo en la que la profesora transmita todos aquellos contenidos soporte necesarios para conseguir las capacidades y se realizarán demostraciones prácticas de dichos contenidos.
* De tipo participativo: el alumnado podrá participar y cooperar con la profesora en la exposición realizando preguntas y debates. Por otro lado, la profesora debe fomentar la tutorización entre iguales, de tal manera que las alumnas más aventajadas en una actividad concreta, pueden ayudar a las que presenten mayores dificultades.
* De tipo activo e individualizado: Las alumnas realizarán sus propias actividades de aprendizaje hasta conseguir que lleguen a alcanzar las destrezas determinadas en las capacidades terminales.

**10.1 Metodología Diversificada**

Es necesario contar con que las diferencias individuales son un hecho entre las alumnas, tanto en capacidad, como en conocimientos previos, lo que hace que sus posibilidades educativas sean muy distintas por lo que es necesario diversificar las enseñanzas y las actividades educativas, con el objetivo de que se adapten a esas diferencias, de manera individualizada, y de que cada alumna pueda obtener, así, el mayor provecho posible en su proceso de aprendizaje

 **10.1.1 Medidas de Atención la Diversidad.**

Se detectarán aquellas diferencias de los alumnos:

* Su capacidad para comprender, asimilar y aprender: ritmo lento o rápido.
* Su motivación hacia el aprendizaje.
* Su forma de afrontar los éxitos y los fracasos.

El profesor se adaptará a la forma de enseñar sin renunciar a los objetivos.

Es muy importante diseñar actividades de refuerzo o de recuperación de estos alumnos, pero es igualmente importante contemplar actividades de enseñanza/aprendizaje de profundización en los resultados ya obtenidos e incluso para la adquisición de otros resultados de aprendizaje más complejos, dirigidos a aquellos alumnos que alcanzan los objetivos en un tiempo menor del previsto. Esta adaptación será mucho más efectiva cuando se realiza una vez que se conocen las características de los alumnos, posteriormente a la evaluación inicial.

**11. Evaluación**

 *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.*

Artículo 23. *Evaluación.*

1. 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 las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

2. Los alumnos y las alumnas matriculados en un centro tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.

Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

3. La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.

4. El alumnado podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. Los centros deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.

5. El módulo de formación en centro de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.

6. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas de acuerdo con el artículo 9.4 del presente real decreto, dichas unidades podrán ser certificables, siendo válida la certificación en el ámbito de la Administración educativa correspondiente. La superación de todas las unidades formativas que constituyen el módulo profesional dará derecho a la certificación del mismo, con validez en todo el territorio nacional

**11.1 Procedimientos de evaluación.**

 La evaluación es adaptada e individualizada, basada en la observación directa y sistemática del análisis de tareas, contrastando los objetivos planteados y el grado de destreza.

La evaluación será continua, valorando el trabajo realizado diariamente y la realización de varias pruebas escritas, por evaluación. Se evaluará:

I.Pruebas escritas a desarrollar o tipo test.

II.Pruebas Prácticas, trabajos realizados, supuestos prácticos, resúmenes o esquemas y actividades. Control trimestral de documentación escrita y gráfica de las alumnas: archivador de clase, organización y realización.

 Debemos trabajar y evaluar, en el conjunto de las unidades didácticas las siguientes actitudes profesionales:

* Asistencia y puntualidad.
* Interés por el conocimiento, gestión y organización del trabajo.
* Respeto a la normativa del centro y de la clase, como paso previo para el respeto hacia las personas y futuros centros de trabajo.
* Sensibilidad e interés por tener y mantener una imagen personal óptima.
* Rigurosidad, orden y limpieza tanto en los trabajos a realizar como en los recursos necesarios utilizados.
* Responsabilizarse de las acciones encomendadas, desarrollándolas con diligencia, pulcritud y rigor.
* Iniciativa y confianza en la toma de decisiones y resolución de problemas.
* Valorar la utilización correcta del lenguaje como vehículo de comunicación con los demás y como expresión técnica de su competencia profesional.
* Respetar el trabajo en equipo y mostrar una actitud de colaboración.
* Realizar con agrado, precisión orden y limpieza las actividades de enseñanza y aprendizaje.
* La presentación de trabajos de forma correcta, limpia y ordenada, en las fechas establecidas.

**11.2 Criterios de calificación.**

El criterio de distribución de los distintos apartados en el aporte en porcentaje de la calificación final será:

|  |  |
| --- | --- |
| I | II |
| 80 % | 20 % |

Cada apartado se valorará en una escala de 0 a 10 y se aplicará el porcentaje indicado. La nota será la suma de cada apartado, siempre que se alcance al menos un 2.

La repetición de un examen al que una alumna o alumno, no se haya presentado sólo se realizará si se presenta justificante oficial (médico o similar). Esta norma también es válida para la entrega de trabajos si hay fecha establecida.

**11.3 Actividades de recuperación y evaluación extraordinaria**

 Los alumnos/as que no hayan realizado los contenidos mínimos programados podrán recuperar dichas pruebas mediante actividades teórico-prácticas hasta alcanzar un nivel mínimo exigible que le capacite profesionalmente.

 El periodo de recuperación será durante la segunda y tercera evaluación, y si no se alcanzaran los objetivos mínimos exigibles, se podrá recuperar en el periodo de mayo a junio, periodo en el que se realizaría el módulo de FCT, pero que, por no haber superado el módulo, no sería posible realizar.

 En este periodo, los alumnos tendrán que asistir a clase a realizar cada trabajo teórico-práctico no realizado, o no calificado, positivamente durante las anteriores evaluaciones, cada día se evaluará el trabajo realizado.

 Se realizarán pruebas objetivas de los conocimientos teóricos de este módulo, estás pruebas se programarán semanalmente para facilitar el estudio del alumno y una prueba final que se realizará antes de la evaluación de junio.

**11.4 Criterios de promoción.**

*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.*

 *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.*

*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.*

**12. Actividades complementarias o extraescolares**

A lo largo del curso los alumnos podrán realizar actividades que se propongan en el Departamento, no solo directamente relacionadas con el Módulo sino también con otros aspectos del mundo de la Imagen Personal, que servirán para reforzar los contenidos desarrollados y conseguir los objetivos marcados mediante:

* Demostraciones por parte de profesionales en el Instituto.
* Conferencias y prácticas realizadas dentro y fuera del Instituto.
* Visita al Salón Look.
* Visitas a fábricas y empresas de Imagen Personal.
* Visitas a museos relacionados con la Familia de Imagen Personal.
* Excursiones de final de curso.

(La realización de estas actividades estarán condicionada a la evolución y situación de la pandemia).

**13. Material y recursos didácticos**

**Utilización de los TICs.**

Se utilizarán ordenador y proyector; con ellos se mostrarán distintas páginas web relacionadas con la atención al cliente, venta de cosméticos, etc.

**Libros de texto y bibliografía recomendada para los alumnos**

Libro de texto de la editorial Videocinco: Atención al cliente

Libro de consulta de la editorial Editex: Atención al cliente-

Atención al cliente en la actualidad está muy valorado en el mundo empresarial, por lo que hay material de consulta en internet, etc.

**Recursos necesarios para la exposición del profesor y trabajo en clase de los alumnos**

Material de trabajo: lápiz, goma, folios, etc.

Fichas técnicas y ficheros

Programas informáticos.

Pizarra digital, etc.

**Material fungible**

Pizarra digital

Libros de texto

Fichas y ficheros

Muestrarios, catálogos, etc.

Folios, fotocopias, etc.

**14. Evaluación de la práctica docente.**

Se llevará a cabo a través del seguimiento de la programación, la cual se realizará mes a mes.

Realizaremos una encuesta anónima al finalizar el curso escolar, para valorar la práctica docente:

**MEDIDAS PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.**

**Indicadores de logro en la actividad docente.**

**Se presentan a continuación unas preguntas relacionadas con el profesor de este módulo. Debes valorar su participación en los aspectos que se señalan, intenta ser sincero en tus apreciaciones para ayudar a mejorar dicho MÓDULO.**

ESTE CUESTIONARIO ES ANÓNIMO.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPECTOS PARA VALORAR** | Escaso  | Regular | Normal | Alto | Excelente |
| 1 | Nos da a conocer la programación a principios de curso. |  |  |  |  |  |
| 2 | Su destreza en las demostraciones prácticas es: |  |  |  |  |  |
| 3 | La claridad en las exposiciones teóricas es: |  |  |  |  |  |
| 4 | Responde con claridad a las preguntas que le hago sobre la materia: |  |  |  |  |  |
| 5 | El orden y el ambiente de trabajo en el aula es el adecuado. |  |  |  |  |  |
| 6 | La confección de materiales didácticos (fichas, bocetos, etc.) |  |  |  |  |  |
| 7 | Su entusiasmo por la propuesta trabajada y su desarrollo es: |  |  |  |  |  |
| 8 | Su capacidad para relacionarse con los alumnos y la confianza que da para preguntar dudas es: |  |  |  |  |  |
| 9 | Su capacidad para informar a cada alumno de sus progresos es: |  |  |  |  |  |
| 10 | Su capacidad para relacionarse con los otros profesores del grupo es: |  |  |  |  |  |
| 11 | Su atención a los alumnos con mayores necesidades es: |  |  |  |  |  |
| 12 | Su sistema de calificación es justo.Se proporciona información a alumno sobre la tarea y cómo mejorarla. Se favorece la autoevaluación |  |  |  |  |  |
| 13 | Se favorece el desarrollo de las normas de convivencia. El docente actúa con ecuanimidad ante situaciones conflictivas |  |  |  |  |  |
| 14 | Considero que con este profesor he aprendido. |  |  |  |  |  |
| 15 | Como síntesis de las respuestas a las preguntas anteriores tu valoración global del trabajo del profesor en la asignatura es |  |  |  |  |  |
| Comentarios personales que consideres oportuno realizar: |

**ANEXO I Covid-19**

**Durante este curso 2020/21, los trabajos en papel no serán recogidos y corregidos posteriormente, serán mostrados por parte del alumno para su calificación durante las clases con el objetivo de minimizar el uso del papel para evitar posibles contagios.**