

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO V

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: PELUQUERÍA TÉCNICO-ARTÍSTICA

Código: IMPQ0109

Familia profesional: Imagen personal

Área profesional: Peluquería

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

IMP249_3 Peluquería Técnico-Artística (RD 790/2007 de 15 de junio)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0793_3: Asesorar a los clientes sobre su imagen personal, mediante el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro.

UC0348_2: Realizar cambios de color totales o parciales en el cabello.

UC0351_2: Cortar el cabello y realizar el arreglo y rasurado de barba y bigote.

UC0794_3: Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas.

UC0795_3: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

Competencia general:

Proponer y realizar, en su caso, cambios de imagen mediante procesos de transformación y embellecimiento del cabello y pelo del rostro, asesorando al cliente en función de las necesidades y técnicas requeridas, y dirigir y gestionar las actividades profesionales y empresariales vinculadas al desarrollo de la prestación de servicios de peluquería técnico-artística en los distintos ámbitos de actuación.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en empresas de prestación de servicios y asesoría de peluquería, productoras de televisión, cine, teatros, moda, publicidad, laboratorios de fabricación de cosméticos y aparatos, por cuenta ajena o como autónomo.

Sectores productivos:

Sector servicios de Imagen Personal. Sector de hostelería: hoteles, SPA. Sector de servicios sociales: residencias geriátricas. Sector de prestación de servicios personales: agencias de publicidad, de modelos, gimnasios. Sectores: medios audiovisuales, escénicos y moda. Laboratorios de cosméticos. Prensa especializada en peluquería.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

Director Técnico-Artístico de salones de peluquería.
Director Técnico-artístico de peluquería en producciones audiovisuales y escénicas.
Asesor artístico de peluquería.
Encargado de centros de peluquería.
Demostrador de productos y aparatos de peluquería.
Asesor de productos y servicios de peluquería.
Formador técnico en productos, aparatos y técnicas de peluquería.

Duración de la formación asociada: 600 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0793_3: Asesoría en peluquería (60 horas)
MF0348_2: (Transversal) Color en peluquería (90 horas)
MF0351_2: (Transversal) Corte de cabello y técnicas complementarias (120 horas).

- UF0534: Corte del cabello (90 horas)
- UF0535: Cuidado de barba y bigote (30 horas)

MF0794_3: Protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas (110 horas).

- UF0828: Protocolos técnicos de trabajos en peluquería y producciones audiovisuales y escénicas (40 horas)
- UF0829: Cambios de forma del cabello en peluquería y producciones audiovisuales y escénicas (70 horas)

MF0795_3: (Transversal) Dirección y gestión de empresas de imagen personal (60 horas)

MP0170: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Peluquería Técnico-Artística (160 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**Unidad de competencia 1**

Denominación: ASESORAR A LOS CLIENTES SOBRE SU IMAGEN PERSONAL, MEDIANTE EL CUIDADO Y TRANSFORMACIÓN ESTÉTICA DEL CABELLO Y EL PELO DEL ROSTRO

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Código: MF0795_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0795_3. Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización y coordinación de equipos de trabajo, materiales y medios, para realizar la distribución de actividades en un centro o empresa de imagen personal.

CE1.1 Explicar la organización de un centro o equipo de trabajo interno o de colaboradores externos, y la forma de relacionar y coordinar los medios materiales.

CE1.2 Determinar la distribución y coordinación de los servicios técnicos en función de los recursos y capacidades profesionales disponibles.

CE1.3 Describir los criterios de fiabilidad que deben observarse en los procesos de obtención, organización y gestión de la documentación e información de los trabajos técnicos realizados al cliente.

CE1.4 Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes del equipo y la posterior comprobación de la comprensión de la naturaleza de las mismas.

CE1.5 Identificar los tiempos de ejecución de los diversos trabajos técnicos de acuerdo con los protocolos establecidos.

CE1.6 Comprobar que todos los útiles, cosméticos, aparatos y herramientas, están en buenas condiciones de uso y reúnen todas las condiciones de seguridad e higiene.

CE1.7 Determinar las pautas de protección del cliente y del profesional en función del servicio a realizar.

CE1.8 Recoger en las fichas técnicas, artísticas, informes y otros los resultados de los estudios, el asesoramiento y las propuestas de trabajos técnicos hechos a los clientes, de forma clara y específica.

CE1.9 Identificar y seleccionar el material de un solo uso, aplicando posteriormente el protocolo de material desechable y residuos.

CE1.10 Crear el procedimiento a seguir en caso de accidente del cliente o del profesional.

CE1.11 Explicar las técnicas de comunicación y control del equipo que se deben emplear para la evaluación del desarrollo de sus actividades profesionales.

C2: Elaborar protocolos de atención al cliente y de comunicación interna y externa, aplicando las normas deontológicas profesionales.

CE2.1 Identificar los recursos o materiales disponibles y elaborar los protocolos de atención al cliente y comunicación en todas las fases del proceso, teniendo en cuenta el entorno donde se desarrollan, los servicios a ofertar y el tipo de clientes.

CE2.2 Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben aplicarse en el trato con los clientes, para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y del centro.

CE2.3 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, aplicar técnicas de comunicación de escucha activa, asertividad y empatía, identificando las características de cada técnica.

CE2.4 Elaborar protocolos de comunicación caracterizando cada canal y sus necesidades específicas

CE2.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, para la resolución de quejas:

- Identificar el problema.
- Aplicar técnicas de escucha activa y asertividad.
- Proponer medidas correctoras.

CE2.6 Describir la normativa de protección de datos y elaborar fichas que recojan los aspectos más importantes de la legislación vigente y el código deontológico a seguir en el tratamientos de la información.

CE2.7 Esquematizar las características y diferencias de la comunicación externa e interna.

CE2.8 Elaborar protocolos que recojan las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.

C3: Determinar las competencias profesionales del personal analizando los medios y los recursos humanos que se requieren en un centro o empresa de imagen personal.

CE3.1 Describir las características que debe tener la selección de personal, teniendo en cuenta los puestos a cubrir y el sistema de promoción de la empresa.

CE3.2 Elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes a ingresar en la empresa.

CE3.3 Elaborar un cuadro que recoja los diferentes tipos de contratación describiendo sus características, tanto a nivel interno como con colaboraciones externas.

CE3.4 Confeccionar manuales de acogida con todos los apartados y contenidos que deben tener.

CE3.5 Determinar las funciones a desempeñar, según los diferentes puestos de trabajo de los equipos profesionales en las áreas de imagen personal.

CE3.6 Identificar los aspectos que debe recoger el código deontológico profesional que debe aplicarse a todas las actividades relacionadas con los clientes.

CE3.7 Describir el protocolo de sustituciones de trabajadores en la empresa para no alterar el ritmo de la misma, teniendo en cuenta la participación de todo el equipo.

C4: Elaborar y aplicar propuestas técnicas de acciones de formación/información sobre nuevos productos, aparatos y técnicas de imagen personal.

CE4.1 Definir el tipo de formación según el grado de conocimiento, en actualización y en nuevas incorporaciones, teniendo en cuenta el trabajo a desarrollar.

CE4.2 Definir los criterios de evaluación y seguimiento que permitan establecer el nivel profesional del personal para la planificación y acceso del personal a la formación.

CE4.3 Describir el tipo de formación que se debe programar teniendo en cuenta las características técnicas de los aparatos y/o productos y las instrucciones del laboratorio fabricante.

CE4.4 Establecer criterios para elaborar acciones formativas sobre nuevos productos y técnicas de imagen personal.

CE4.5 Describir los procedimientos de difusión de la información sobre las acciones formativas a realizar por el personal.

CE4.6 Diseñar una acción formativa sobre productos de última generación definiendo:

- Objetivos y contenidos.
- Materiales y recursos.
- Tipo de demostración.

CE4.7 Realizar una simulación de una sesión de formación/información utilizando los recursos didácticos y profesionales necesarios para su desarrollo.

C5: Utilizar aplicaciones informáticas específicas del ámbito de la imagen personal en la gestión de la actividad desarrollada por centros tipo.

CE5.1 Identificar y explicar la función de los elementos básicos del «hardware» y «software» utilizados habitualmente en empresas de imagen personal.

CE5.2 Realizar pruebas de funcionamiento del equipo informático y comprobar las conexiones.

CE5.3 Explicar las prestaciones de una aplicación informática de gestión básica utilizada en empresas de imagen personal.

CE5.4 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información que proporcionan las aplicaciones informáticas.

CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la actividad desarrollada en un determinado día por una peluquería, y utilizando la aplicación informática específica, introducir y tratar los datos relacionados con:

- Citas a clientes.
- Fichas de clientes.
- Escritos y correos electrónicos a los clientes.
- Facturas y cobro a clientes.
- Compra de productos.
- Venta de productos.
- Control de almacén de productos.

CE5.6 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles en bases de datos elementales vinculados a la gestión de personal de una empresa de imagen personal.

CE5.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de actividades desarrolladas en distintos tipos de empresas de servicios estéticos:

- Utilizar las funciones y procedimientos de una aplicación informática de gestión básica.

C6: Analizar los parámetros que determinan la calidad en las actividades y servicios de centros o empresas de imagen personal.

CE6.1 Identificar los aspectos que han de ser evaluados en los procesos de peluquería, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

CE6.2 En un caso práctico debidamente caracterizado, detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos.

CE6.3 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en la prestación de un servicio de imagen personal.

CE6.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, esquematizar el proceso de gestión, organización y formación de equipos y actividades asociando las desviaciones detectadas con las fases en las que se hayan producido.

CE6.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la gestión, organización y formación de equipos y recursos.
- Identificar las medidas que permiten una mejora continua de la calidad interna y externa.

CE6.6 Establecer procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.

Contenidos

1. Coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal.

- Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de imagen personal.
 - Dirección.
 - Oficial de primera o estilista.
 - Oficial de segunda o peluquero/peluquera.
 - Ayudante.
 - Aprendiz.
 - Colaboradores.
- El flujo de información.
 - Transmisión de instrucciones técnicas.
 - Captación, proceso y análisis de la información.
- La motivación del equipo.
 - La motivación formativa.
 - La motivación económica.
 - La promoción.
- Tipos de servicios.
 - Recursos y equipamiento material.
- Los procesos de trabajos técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo.
 - Normas de seguridad y salud.

2. Elaboración de protocolos de atención y comunicación con el cliente/personal en empresas de imagen personal.

- Habilidades de comunicación.
 - Comunicación externa: clientes y colaboradores.
 - Comunicación interna de la empresa.
- Protocolos de atención y comunicación con el cliente.
- Elaboración de protocolos de comunicación interna.
- Información al cliente de productos y servicios.
- Técnicas de resolución de conflictos.
 - Resolución de reclamaciones.
 - Interpersonales entre colaboradores

- Resolución de situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador.
 - Normas deontológicas profesionales.
- 3. Procesos de formación/información en empresas de imagen personal.**
- Las acciones formativas:
 - Tipos: Actualización, adaptación, perfeccionamiento, otros.
 - Modalidades: presencial, a distancia, en el puesto de trabajo, otras.
 - Agentes y entidades.
 - Costes y beneficios de la formación en la empresa.
 - Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas.
 - Detección de necesidades de formación.
 - Elaboración de propuestas y programas.
 - Destinatarios.
 - Objetivos.
 - Contenidos.
 - Metodología.
 - Recursos.
 - Temporalización.
 - Evaluación.
 - Convocatoria y comunicación del plan de formación.
 - Valoración global de planes de formación.
- 4. Aplicaciones informáticas para la gestión básica de las empresas de imagen personal.**
- Principales elementos del «hardware» y «software».
 - Configuración.
 - Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
 - Gestión de los servicios.
 - Gestión de los productos.
 - Gestión de los clientes.
 - Gestión de los empleados.
- 5. Gestión de la calidad del centro o empresa de imagen personal.**
- Normas y modelos de gestión de calidad.
 - Criterios que definen la calidad en las empresas de imagen personal: gestión, organización y servicios.
 - La atención al cliente y sus fases.
 - La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.
 - Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.
 - Valoración y mejora de resultados.
 - Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la calidad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0795_3	60	50

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE PELUQUERÍA TÉCNICO-ARTÍSTICA

Código: MP0170

Duración: 160 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de entrevistas, observación y otras para obtener información sobre la imagen del cliente de peluquería o de los medios audiovisuales y escénicos.

CE1.1 En entrevistas con clientes, para obtener información sobre sus demandas y expectativas:

- Observar al cliente e identificar su morfología, tipo y características del cabello y cuero cabelludo y su imagen integral.
- Obtener información mediante preguntas, sobre las demandas y expectativas del cliente.
- Obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales, ambiente social, laboral, cultural en el que se desenvuelve, otros.
- Recoger la información obtenida en la ficha técnica.

CE1.2 En entrevistas con directores artísticos de medios audiovisuales y/o escénicos, diseñadores, otros, plantear preguntas que permitan conocer el personaje que se vaya a representar, actor seleccionado, limitaciones económicas, duración, condiciones ambientales y medios técnicos audiovisuales o escénicos disponibles.

C2: Diseñar peinados o recogidos y elaborar propuestas.

CE2.1 Seleccionar la documentación sobre los peinados o recogidos a realizar y los adornos, pelucas y accesorios necesarios.

CE2.2 Establecer el tipo de cambio a realizar y los aspectos sobre los que se va a incidir.

CE2.3 Realizar bocetos de peinados o recogidos, barba, bigote, patillas teniendo en cuenta las características de los personajes que intervienen en una producción audiovisual o escénica.

CE2.4 Seleccionar y utilizar el material de apoyo en función de los medios a utilizar.

CE2.5 Confeccionar las propuestas de peinados.

CE2.6 Presentar la propuesta.

CE2.7 Explicar la repercusión de los cambios propuestos en la imagen del cliente.

CE2.8 Recoger en la ficha de trabajo los procesos técnicos de transformación del cabello.

C3: Aplicar las técnicas de cambio de color total o parcial del cabello, adaptándolas a las características y demandas del cliente.

CE3.1 Aplicar las medidas de protección del cliente y del profesional para la realización de la técnica.

CE3.2 Lavar el cabello del cliente, cuando lo requiera la técnica elegida.