

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO
PROFESIONAL
ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo	FORMACION BÁSICA EN PELUQUERÍA Y ESTÉTICA
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none">• Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.• DECRETO 135/2016, de 26 de julio.• ORDEN de 8 de noviembre de 2016.
Módulo Profesional	Atención al cliente
Profesor/a	Nieves Rocío González Candelas
Duración del Módulo	60 horas totales - 2 horas semanales

1. INTRODUCCIÓN AL MP

Esta programación corresponde al módulo de Atención al cliente, módulo que se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica en peluquería y estética.

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

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

Grupo-clase compuesto por 9 alumnos-as (8 alumnas y 1 alumno).

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.
- 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

3. APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS CURSO 19-20

3.1. RAS/ CONTENIDOS NO IMPARTIDOS DURANTE EL CURSO 2019 – 2020

3.2. ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN DE LOS APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS

A lo largo del diseño o desarrollo de los diversos elementos curriculares; objetivos, contenidos,..., indicamos o marcamos en gris aquellos que no tendrán carácter prioritario en caso de periodos de confinamiento, cuarentena, o enseñanza telemática.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, asociadas al Módulo

3.1. 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.

3.2. 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 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.

3.3. Competencias específicas:

De las competencias generales citadas, son específicas del Módulo de **Atención al Cliente** las enumeradas con las letras: a), b), s), t), u), v), w), x) y y).

5. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

De los objetivos generales, 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. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

- RA1.** Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
- RA2.** Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- RA3.** Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
- RA4.** Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

7. PROPUESTA DE UNIDADES DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

U.T.	R.A.
UT 1. Atención al cliente	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación
UT2. Venta de productos y servicios	RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico
UT3. Información al cliente	RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas
UT4. Tratamiento de reclamaciones	RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación

8. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DE TRABAJO

CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	UT

<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 	UT 1
<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 	UT 2
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	UT 3
<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 	UT 4

9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

<p style="text-align: center;">9.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer". 2. Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada. 3. Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica. 4. Realizar ejercicios prácticos en todas las unidades didácticas. 5. Comenzar las unidades didácticas con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad o funcionalidad de la misma en el mundo profesional. Lo haremos a modo de casos prácticos introductorios que simulan situaciones de la VIDA PROFESIONAL de cualquier trabajador-a del sector. 6. Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades de trabajo. 7. Realizar trabajos o actividades individuales y en grupo. 8. Proporcionar la solución de supuestos prácticos como modelo de las actividades que hay que realizar. 9. Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades de trabajo. 10. Poner en común el resultado de las actividades. 11. Cumplimentación del portfolio del alumno-a como muestra o evidencia de las competencias desarrolladas o adquiridas a lo largo del curso. <p>Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clases expositivas ● Diseño y realización de trabajos prácticos ● Resolución de problemas <p>Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades-tareas que proporcionen al alumnado competencia en su ámbito profesional.</p>
<p style="text-align: center;">9.2. MATERIALES Y RECURSOS DE CARÁCTER DIDÁCTICO</p>	<p>Los recursos son variados para facilitar la integración del alumnado y servir como elemento de motivación. A su vez facilitarán el desarrollo de las nuevas tecnologías y ayudarán a que el alumnado comprenda la necesidad de su utilización en su futura vida profesional.</p> <p>a) <u>AULA Y MOBILIARIO ADECUADO</u>: los espacios utilizados para la labor educativa serán:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Aula polivalente. - Taller de peluquería para realizar las demostraciones con el material disponible. b) <u>MEDIOS TÉCNICOS(TICs)</u>:proyector, DVD, TV, ordenadores, conexión a internet. c) <u>MATERIALES CURRICULARES</u>: <ul style="list-style-type: none"> - Apuntes teóricos suministrados por el docente, mapas conceptuales, fichas de trabajo... - Material de lectura, consulta y estudio: libros de texto, biblioteca, documentos, prensa, revistas profesionales, enciclopedias,diccionarios, folletos informativos de peluquería... - Fichas técnicas de productos cosméticos y aparatología. Protocolos servicios de estética. - Material audiovisual: transparencias, videos y DVDs ... - Modelos anatómicos: corte de piel.
<p style="text-align: center;">9.3. MEDIDAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> -INDIVIDUALIZACIÓN: distribución en el espacio, ritmos de trabajo y otros. -AGRUPAMIENTOS: Trabajo en equipos heterogéneos, grupos interactivos,... -TUTORIZACIÓN Y ORIENTACIÓN tanto a nivel grupal como individualizada. -ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN. -ADAPTACIONES de acceso al currículo que fuesen necesarias
<p style="text-align: center;">9.4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE TELE-</p>	<p>Con carácter general, se utilizará Google Classroom bajo la estructura o paraguas G-Suite activada por el centro y que ofrece funcionalidades tan importantes como: la creación de correos corporativos @iesacci.org y almacenamiento en nube ilimitado para el profesorado y alumnado, trabajar con documentos compartidos para facilitar la coordinación docente y el trabajo cooperativo por parte del alumnado, enlace de grupo a Meet para la realización de las videoconferencias, facilitar el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado por parte de las familias ya que el sistema genera automáticamente informes semanales, ,... También se podrá utilizar la plataforma Moodle de la Junta de Andalucía</p>

ENSEÑANZA	<p>por parte de todos los docentes y alumnado del centro. En cualquier caso, la clave está en el uso de un sistema compartido por parte de toda la comunidad educativa que sistematice el proceso de trabajo telemático o e-learning y evite la dispersión de sistemas o procesos que se produjo en el anterior confinamiento y que generó serios e importantes problemas de seguimiento o funcionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, durante los primeros días de clase se trabajará en todos los módulos en una unidad 0 que permita familiarizar al profesorado y alumnado con el trabajo telemático a través de Google Classroom que nos permita estar preparados ante un posible confinamiento parcial (grupo de convivencia) o global.</p> <p>La utilización de G. Classroom como plataforma e-learning es un recurso complementario al trabajo presencial en el aula como sistema o plataforma para el desarrollo de un trabajo por tareas que conduzca a la mejora de la competencia profesional, personal y social del alumnado.</p>
------------------	---

10. TEMPORALIZACIÓN	
C A L E N D A R I O	<p>FECHA INICIO: 15 de septiembre</p> <p>FECHA FIN: 31 de mayo.</p> <p>PERIODO DE RECUPERACIÓN: Del 1 al 22 de junio.</p> <p>1º trimestre: Periodo lectivo: 15 de Septiembre al 22 de Diciembre Ev.inicial:15 de Octubre Entrega de notas:22 de Diciembre</p> <p>2º trimestre: Periodo lectivo:7 de Enero al 8 de Marzo Pre-ev:16-17 de Febrero Evaluaciones 24-25 de Marzo Entrega de notas:26 de Marzo</p> <p>2ºciclo formativo Evaluación 12 de Marzo Entrega de notas:12 de Marzo</p> <p>3º trimestre Periodo lectivo:5 de Abril al 22 de Junio</p> <p>2º F.P.BASE</p>

	<p>FCT y actividades de recuperación para el alumnado con mat. Pendientes de 2º FPB desde el 12 de Abril al 22 de Junio.</p> <p>1º Ciclo formativo y 1º FPBase:</p> <p>3º Evaluación:27 de Mayo Entrega de notas:28 de Mayo Reclamaciones:31 de Mayo Actividades de recuperación para el alumnado con materias suspensas desde el 1 al 22 de Junio y de repaso para los aprobados hasta el 22 de Junio.</p> <p>Evaluación ordinaria:24 de Junio.Entrega de notas:25 de Junio Aclaración y atención a las familias:28 de Junio Resolución de las reclamaciones:30 de Junio</p>					
H O R A R I O S E M A N A L		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
			XXX			
						XXX

UNIDAD	FECHA	Nº DE SESIONES
UT1	1 EVALUACIÓN	10 SESIONES
UT2	1 EVALUACIÓN	9 SESIONES
UT3	2 EVALUACIÓN	19 SESIONES
UT4	3 EVALUACIÓN	14 SESIONES

La temporización indicada es abierta y flexible siendo probable que deba ser reajustada a lo largo del curso.

11. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

Lugar	Horas/semana aproximadas	Actividades/Tareas habituales
AULA TEORÍA	2 horas/semana	Realización de las actividades previstas en la programación del módulo
TALLER		

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

EXTRAESCOLARES	<p>Se suspenden TEMPORALMENTE las actividades abajo mencionadas hasta nuevas instrucciones por parte de la conserjería, debido a la pandemia(COVID).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir demostraciones de Tratamientos Estéticos Capilares en los talleres de peluquería del centro o en instalaciones externas organizadas por el departamento Imagen Personal y las empresas comerciales que suministran productos cosméticos. <i>(Fechas a determinar con las empresas)</i> • Participar en las actividades propuestas por el centro y departamento para el día de Andalucía. <i>(Fechas a determinar por el centro en febrero)</i> • Actividades para potenciar las capacidades lingüísticas y el uso de la biblioteca. • Visitas a empresas del sector previamente a realizar la Formación en Centros de Trabajo. <i>(Fecha prevista febrero-abril 2021)</i> • Participar en la semana de la ciencia. <i>(Fecha prevista abril-mayo 2021)</i>
COMPLEMENTARIAS	<p>Se suspenden TEMPORALMENTE las actividades abajo mencionadas hasta nuevas instrucciones por parte de la conserjería, debido a la pandemia(COVID).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita a laboratorios de cosméticos. <i>(Fecha prevista febrero - marzo 2021, duración 2-4 días)</i>. Según disponibilidad económica del alumnado. • Visita Feria de Muestras de Armilla-Granada, Edición del Salón Internacional de Salud & Belleza. <i>(Fecha prevista marzo 2021, duración 1 día)</i> <p>Participación en viajes organizados por el centro y que por su temática o carácter cultural sean de interés para</p>

	el alumnado del ciclo..
--	-------------------------

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En base a lo establecido por la orden de 29 de septiembre de 2010, que regula el proceso de evaluación en la Formación Profesional Inicial, la evaluación será criterial. Es decir, se basará en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje que concretan las competencias profesionales, personales, y sociales, vinculadas al módulo, que el alumnado debe alcanzar.

RAS/CRITERIOS DE EVALUACIÓN

UT1	<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.
UT2	<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

	<p>y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida</p>
UT3	<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>h)Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>i) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>
UT4	<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</p>

--	--

13. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN			
UNIDAD TRABAJO	RAs/CRITERIOS VINCULADOS	PONDERACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN/PESO
UT 1	RA1(20%)/a,b,c,d ,e,f,g,h,i	a-g(2%) h,i(3%)	PRUEBAS:20% PRODUCCIÓN:80%
UT2	RA2(20%)/a,b,c,d ,e,f,g,h	a-d(2%) e,f,g,h(3%)	PRUEBAS:20% PRODUCCIÓN:80%
UT 3	RA3(20%)a,b,c,d ,e,f,g	a-f(3%) g(2%)	PRUEBAS:20% PRODUCCIÓN:80%
UT 4	RA4(20%)/a,b,c,d ,e,f	a-d(3%) e,f(4%)	PRUEBAS:20% PRODUCCIÓN:80%
DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			
PRUEBAS	<p>Se realizará al menos una prueba objetiva mensual que podrá ser, en función de los contenidos trabajados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oral: presentación individual o grupal, de los contenidos impartidos. 2. Escrita que podrá ser: tipo test, preguntas cortas, preguntas largas. <p>La recuperación de estas pruebas orales o escritas cuyo motivo sea una falta de asistencia, estará sujeta a la justificación oficial de dicha falta o faltas.</p> <p>La nota final de este apartado se calculará por media aritmética de las pruebas.</p>		
PRODUCCIONES: TAREAS Y TRABAJOS (PORTFOLIO)	<p>La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas realizadas por el alumnado como muestra de las habilidades destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas por el alumnado en el entorno del taller de peluquería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios y actividades propuestos en clase para 		

	<p>desarrollar destreza en el taller y, en ocasiones, en casa.(30%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de ejercicios prácticos referidos a la teoría explicada. (20%) • Trabajos de búsqueda de información en la red, análisis de las nuevas tendencias y modas de nuestra profesión.(20%) • Realización de tareas de dibujo y diseño de efecto coadyuvante en la consecución de los objetivos (visagismo, proporcionalidad, simetrías, etc)(10%) <p>En este apartado se valorará la asistencia regular,(aunque sean justificadas) puntualidad y el trabajo diario: realización de tareas en clase, participación, desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, actitud y comportamiento en el aula,... Se tendrá en especial consideración la disponibilidad y actualización del trabajo por parte del alumnado. - La nota final de este apartado será el resultado de la media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada uno de los apartados anteriores</p>
<p>INFORME DEL TUTOR LABORAL</p>	<p>En el caso del alumnado que cursa la modalidad dual se tendrá en consideración el informe/cuestionario elaborado por el tutor laboral en base a lo establecido por el proyecto de formación en alternancia.</p>
<p>ASISTENCIA</p>	<p>La asistencia del alumnado a clase es obligatoria ya que se trata de un ciclo formativo en modalidad presencial. No se podrá tener más de un 20% de faltas sin justificar dado el carácter presencial y práctico del C.F. El alumno-a que presente un porcentaje de faltas superior al 20% perderá el derecho a la evaluación continua. Para su ejecución se activará el proceso establecido por PEC.</p>
<p>CALIFICACIONES FINALES</p>	<p>NOTA FINAL DE CADA EVALUACIÓN: La nota final de cada evaluación se obtendrá tomando en consideración los criterios de calificación anteriores como indicativos de las competencias profesionales adquiridas por el alumno-a. Se considera que el alumnado tiene aprobada la evaluación si la nota de las unidades trabajadas-resultados de aprendizaje es igual o superior a 5.</p> <p>NOTA FINAL DEL MÓDULO:</p>

	<p>Será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras aplicación de la ponderación indicada anteriormente. Debido a ello la nota definitiva será la obtenida a la finalización de todas las unidades. Por lo tanto, las calificaciones asignadas en la primera y segunda evaluación tendrán un carácter meramente informativo de la evolución del alumnado a lo largo del curso.</p>
--	--

13.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA LOS PERIODOS, EN SU CASO, DE ENSEÑANZA TELEMÁTICA

En caso de que se produzcan nuevas situaciones de enseñanza telemática, la calificación de los diversos criterios de evaluación, trabajados durante tales periodos, se regirá por los siguientes criterios de calificación en los que, según lo acordado a lo largo del curso anterior, se priorizará o aumentará el valor o peso de instrumentos de evaluación relacionados con las tareas, trabajos, producciones,..., del alumnado. Se valorará resultados de aprendizaje por medio de los siguientes criterios de calificación:

- a) Participación en videoconferencias, mediante meet
- b) Entrega de actividades escritas y trabajos de investigación por medio de Classroom
- c) Realización de cuestionarios escritos, mediante formularios drive

14. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MP EN PERIODO LECTIVO	<p>Se diseñará un plan de recuperación y atención a pendientes individualizado de atención que se ajuste a cada casuística concreta.</p>
ALUMNADO QUE PIERDA LA EVALUACIÓN CONTINUA	<p>Para los alumnos/as que pierden la evaluación continua, se les evaluará en relación a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Superar una única prueba teórico-práctica al final de curso referente al temario completo del módulo. ● Entrega de las producciones relacionadas con el MP, indicadas por el profesor.

MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	Al final de cada evaluación se realizará una prueba de recuperación de los aprendizajes/RAs/ unidades de trabajo con evaluación suspensa. También se requerirá al alumno la entrega de aquellas tareas o trabajos obligatorios y no presentados en su fecha para la evaluación positiva.
--	--

**ANEXO I:
UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO**

UT 1. Atención al cliente		1ª EVAL	Nº sesiones	10 sesiones
Resultado(s) de aprendizaje	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación		Fecha:	18/09/20 al 20/10/20
OBSERVACIONES	<p>a) Analizar el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Adaptar adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Obtener la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Mantener una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Dar respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Expresar un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa</p>			
CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
<p>El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</p> <p>Barreras y dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</p> <p>Motivación, frustración y mecanismos de defensa.</p> <p>Comunicación no verbal.</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>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).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil</p>			

		<p>solución, utilizando el léxico comercial adecuado</p> <p>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.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa</p>	
CONTENIDOS DE TRAMIENTO TRANSVERSAL	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades sociales. - Trabajo en equipo. - Educación ambiental 	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Prueba escrita. - Prueba oral. - Actividades