



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

PROGRAMACIÓN DIDACTICA DE :
ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO

3005

DURACIÓN

52 HORAS

CURSO:

SEGUNDO

CICLO FORMATIVO:

TÉCNICO BÁSICO EN PELUQUERIA Y ESTÉTICA

GRADO:

BASICO

FAMILIA PROFESIONAL:

IMAGEN PERSONAL





Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

INDICE

1. Justificación de la programación didáctica
2. Introducción
3. El centro y el alumnado
 - 3.1 El centro docente
 - 3.2 El alumnado
4. Marco legislativo
 - 4.1. Marco legislativo del título
5. Competencia general del título
6. Competencias profesionales , personales y sociales del título
7. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.
8. Objetivos generales del titulo
9. Orientaciones pedagógicas
10. Resultados de aprendizaje del módulo profesional
11. Contenidos
12. Unidades didácticas / de trabajo
13. Secuenciación y temporalización de los contenidos
14. Metodología
 - 14.1 Orientaciones metodológicas
 - 14.2 Estrategias metodológicas generales a lo largo de toda la programación



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

14.3 Actividades metodológicas

14. 4 Agrupamientos

15. Contenidos transversales

16. Evaluación

16.1 Evaluación a lo largo del curso

16.2 Evaluación del docente

16.3 Evaluación del proceso de aprendizaje

17. Recuperación

18. Faltas de asistencia

18.1 Porcentaje de faltas de asistencia que determinan la pérdida de evaluación continua

19. Atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

20. Actividades complementarias y extraescolares



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROGRAMACION

La presente programación se centra en el Módulo Profesional de ATENCIÓN AL CLIENTE perteneciente al TÍTULO DE FORMACION PROFESIONAL BÁSICO EN PELUQUERIA Y ESTETICA , impartido en el segundo año del curso académico.

Es de suma importancia ya que cumple correctamente con el :

- **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.**
- **Esta programación está basada en la Orden 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional básica en Andalucía**
- **Anexo VIII BOJA nº 241 del 19 de diciembre de 2016, pág. 655. Título de Formación Profesional Básico en Peluquería y Estética**Esta programación didáctica tiene relevancia para el alumnado, para el propio docente y para la sociedad en la que vivimos así como su diseño, ya que sus contenidos se ajustan a nuestro día a día, dando así una formación actualizada y en vanguardia.

Las enseñanzas de Formación Profesional Básica tienen como finalidad:

1. Reducir el abandono escolar temprano
2. Facilitar la permanencia en el sistema educativo
3. Fomentar la formación a lo largo de la vida
4. Contribuir a elevar el nivel de cualificación permitiendo al alumnado obtener un título Profesional Básico y completar las competencias del aprendizaje permanente

Los Programas formativos de Formación Profesional Básica tienen como finalidad dar una respuesta formativa razonable a colectivos con necesidades específicas por circunstancias personales de edad o de historial académico, **favoreciendo su empleabilidad** y a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales darles continuidad en el sistema educativo.

Asimismo, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, las enseñanzas de Formación Profesional Básica tienen además el objetivo de que el alumnado adquiera la preparación necesaria para obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

La presente programación didáctica ha sido estudiada y actualizada minuciosamente para obtener los mejores resultados.

2. INTRODUCCIÓN



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

Los Títulos de Formación Profesional estarán referidos, con carácter general, al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y los ciclos de Formación Profesional que conducen a su obtención son los siguientes:

- a) Ciclos de Formación Profesional Básica
- b) Ciclos formativos de Grado Medio
- c) Ciclos formativos de Grado Superior.

Los módulos profesionales de las enseñanzas de Formación Profesional Básica están constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas cuyo objeto es la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

Familia profesional: Imagen personal
Normativa que regula el título: Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.
Anexo VIII BOJA nº 241 del 19 de diciembre de 2016, pág. 655. Título de Formación Profesional Básico en Peluquería y Estética
Denominación: Técnico Básico en Peluquería y Estética
Nivel : Ciclo formativo de grado Básico
Duración: 2000 horas
Módulo: 3005 ATENCIÓN AL ACLIENTE
Curso: Segundo
Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
Profesora: Inmaculada Martín Torrente

3. EL CENTRO Y EL ALUMNADO

3.1 EL CENTRO DOCENTE

Nos encontramos en el IES BEATRIZ DE SUABIA , situado en Sevilla.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

En la siguiente dirección: Calle Beatriz de Suabia, 115, 41005 Sevilla

3.2 EL ALUMNADO

En el presente curso 2024-2025 , nos encontramos con un alumnado heterogéneo.

Actualmente son 9 alumnos/as con edades comprendidas entre 16 y 18 años.

Aquí, en éste apartado, tenemos muy presente los principios de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

La formación Profesional Básica contempla un tipo de alumnado muy heterogéneo a nivel de sexos, géneros, procedencias y particularidades personales y sociales, por tanto hay que tener muy en cuenta, que se lleve a cabo una enseñanza basada en la igualdad y la no discriminación, logrando conseguir una formación para la empleabilidad y profesionalidad que lleve a nuestros/as alumnos/as a conseguir su mayor propósito profesional.

4. MARCO LEGISLATIVO

4.1 MARCO LEGISLATIVO DEL TITULO

La presente programación didáctica se fundamenta en las siguientes normativas:

- **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación**
- **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.
- **Decreto 102/2023, de 9 de mayo**, por el que se establece la ordenación y el currículo de la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- **Orden de 30 de mayo de 2023**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- **Orden 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional básica en Andalucía
- **Anexo VIII BOJA nº 241 del 19 de diciembre de 2016, pág. 655**. Título de Formación Profesional Básico en Peluquería y Estética

5 . COMPETENCIA GENERAL DEL TITULO

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



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

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.

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES , PERSONALES Y SOCIALES DEL TITULO

- 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

- 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

7. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

CUALIFICACIONES PROFESIONALES COMPLETAS

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

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

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

UC0060_1: Aplicar técnicas de color y decoloración del cabello.

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

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

UC0344_1: Aplicar cuidados estéticos básicos en uñas.

UC0345_1: Eliminar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello.

UC0346_1: Realizar maquillajes de día.

CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCOMPLETAS

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

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

5. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

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



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

- 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

- 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

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.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo :

- 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

las competencias profesionales, personales y sociales

- a) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad.
- c) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.

Además, se relaciona con los objetivos:

- 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

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.

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.

ENTORNO PROFESIONAL

Este profesional ejerce generalmente su actividad por cuenta ajena en peluquerías y salones de belleza, así como en salas de peluquería y/o estética, gimnasios o centros de belleza de hoteles, residencias de personas mayores, hospitales y balnearios, supervisado por los técnicos responsables. También puede realizar de forma autónoma servicios básicos de peluquería, manicura y pedicura, depilación y maquillaje.

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

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



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

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.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo profesional 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. RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO PROFESIONAL Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

RESULTADO DE APRENDIZAJE		CRITERIOS DE EVALUACION
RA1	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

RESULTADO DE APRENDIZAJE		CRITERIOS DE EVALUACION
RA2	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
RA3	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	a) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los servicios solicitados y los tiempos previstos para ello. b) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. c) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. d) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. e) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. f) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. g) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

RESULTADO DE APRENDIZAJE		CRITERIOS DE EVALUACION
RA4	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	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. b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

11. CONTENIDOS

RESULTADO DE APRENDIZAJE		CONTENIDOS BASICOS
RA1	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

RESULTADO DE APRENDIZAJE		CONTENIDOS BASICOS
RA2	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	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.
RA3	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	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. - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. - Objeciones de los clientes y su tratamiento.
RA4	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

12. UNIDADES DIDÁCTICAS/ DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO 1	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO RELACIONADO:	RESULTADO DE APRENDIZAJE RELACIONADO:
ATENCIÓN AL CLIENTE	b.	RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: ➤ ACTIVIDADES DE INICIACIÓN/MOTIVACIÓN: A través de la exposición de la presentación digital de los diferentes temas que contemplan la unidad de trabajo 1, realizaremos debates continuos debates sobre los tipos de clientes, como tratarlos, cómo reconocemos sus necesidades, como comunicarnos con el/ella y cómo saber transmitir todo la información necesaria para obtener los mejores resultados y que la clientela se encuentre satisfecha. ➤ ACTIVIDADES DE DESARROLLO: El alumnado realizará en todos los temas presentados, los cuales son concisos y directos, unas actividades encaminadas al razonamiento, análisis del comportamiento y cómo podemos adaptarlo para obtener los mejores resultados.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN 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.		



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO 2	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO RELACIONADO:	RESULTADO DE APRENDIZAJE RELACIONADO:
Venta de productos y servicios	ñ, p, s, t, u.	RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: ➤ ACTIVIDADES DE INICIACIÓN/MOTIVACIÓN: A través de la exposición de la presentación digital de los diferentes temas que contemplan la unidad de trabajo 2, realizaremos debates continuos debates sobre la venta de productos y servicios. Realizaremos actividades de roll play donde tendrán que ponerse en el papel tanto de vendedores/as como de clientes/as y expresaran y razonarán los cambios o mejoras que deben hacer para tener una venta próspera. ACTIVIDADES DE DESARROLLO: El alumnado realizará en todos los temas presentados, los cuales son concisos y directos, unas actividades encaminadas al razonamiento, análisis del comportamiento y cómo podemos adaptarlo para obtener los mejores resultados.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO 3	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO RELACIONADO:	RESULTADO DE APRENDIZAJE RELACIONADO:
Información al cliente	p, t, u, w, y.	RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE:

➤ ACTIVIDADES DE INICIACIÓN/MOTIVACIÓN:

A través de la exposición de la presentación digital de los diferentes temas que contemplan la unidad de trabajo 3, realizaremos debates continuos sobre la información al cliente en cuanto a los servicios y productos ofertados.

Realizaremos actividades de roll play donde tendrán que ponerse en el papel tanto de vendedores/as como de clientes/as y expresaran y razonarán los cambios o mejoras que deben hacer para tener una información completa en busca de la mayor satisfacción del cliente/a.

ACTIVIDADES DE DESARROLLO:

El alumnado realizará en todos los temas presentados, los cuales son concisos y directos, unas actividades encaminadas al razonamiento, análisis del comportamiento y cómo podemos adaptarlo para obtener los mejores resultados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los servicios solicitados y los tiempos previstos para ello.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO 4:	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO RELACIONADO:	RESULTADO DE APRENDIZAJE RELACIONADO:
Tratamiento de reclamaciones	p, t, u, w, y.	RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE INICIACIÓN/MOTIVACIÓN:

A través de la exposición de la presentación digital de los diferentes temas que contemplan la unidad de trabajo 4, realizaremos debates continuos sobre las reclamaciones y como podemos atajarlas de la mejor manera posible.

Realizaremos actividades de roll play donde tendrán que ponerse en el papel tanto de vendedores/as como de clientes/as y expresaran y razonarán los cambios o mejoras que deben hacer para tener una información completa en busca de la mayor satisfacción del cliente/a.

ACTIVIDADES DE DESARROLLO:

El alumnado realizará en todos los temas presentados, los cuales son concisos y directos, unas actividades encaminadas al razonamiento, análisis del comportamiento y cómo podemos adaptarlo para obtener los mejores resultados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

13. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

La secuenciación y temporalidad de los contenidos , depende directamente de las exigencias del grupo.

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE RELACIONADO	UNIDAD DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
UT1	RA1	ATENCIÓN AL CLIENTE	1º TRIMESTRE
UT2	RA2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	1º TRIMESTRE
UT3	RA3	INFORMACIÓN AL CLIENTE	2º TRIMESTRE
UT4	RA4	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	2º TRIMESTRE

14. METODOLOGÍA



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

14.1 ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La metodología empleada en esta programación didáctica se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Se encuentra adaptada a las características de cada alumno/a o grupos de alumnos/as.
- Está dirigida hacia el desarrollo de la capacidad de aprender por sí mismo , aprender a aprender y aprender a ser.
- Está planteada estableciendo decisiones como equipo , buscando un consenso amplio basado en la coordinación y la cooperación , que pueda coexistir en la individualidad del profesor/a.
- Esta basada en un proceso de decisión reflexivo, crítico y constructivo. No funciona por impulsos.
- Se centra en la importancia de la organización de los espacios, el tiempo y los agrupamientos.
- Se beneficia de técnicas basadas en la adquisición de un estado de conciencia y calma que les ayude a autorregular su comportamiento para así crear un ambiente propicio para el aprendizaje (Mindfulness o atención plena).

Sus objetivos son:

- Motivar al alumno en el aprendizaje , creando las condiciones que lo hagan atractivo
- Favorecer las interacciones entre los alumnos y entre éstos y el profesor
- Lograr que el aprendizaje sea funcional , proporcionando la oportunidad de tenerlo en práctica.
- Potenciar el esfuerzo y la responsabilidad en el trabajo , fruto de una actitud comprometida y emprendedora con su propio aprendizaje.

Por tanto se realizará :

- Introducción a la unidad de trabajo.
- Motivación.
- Explicación de conceptos fundamentales.
- Objetivos que se han de alcanzar.
- Relación entre el campo de conocimiento y la realidad.
- Ilustración sobre los aspectos del tema.
- Actividades que se puedan realizar y síntesis de lo tratado.

14.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS GENERALES A LO LARGO DE LA PROGRAMACIÓN

LA ATENCIÓN PLENA O MINDFULNESS EN EL TALLER

El Mindfulness moderno está basado en la meditación. Es una forma de tomar conciencia del momento presente y de la realidad. Consiste en prestar atención , momento a momento , a



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

pensamientos , emociones , sensaciones corporales y al ambiente circundante, aceptándonos , sin juzgar si son correctos o no. La atención se enfoca en lo que se percibe , sin dar pie a rumiación (preocupación excesiva por los problemas)y sus posibles causas y consecuencias, en vez de estar dirigida a buscar soluciones.

Cada día me encuentro más alumnos/as que presentan trastornos de ansiedad y déficit de atención, debido en parte al ritmo de vida que llevan y a la autoexigencia.

Es por ello, que gracias a mi formación en Mindfulness puedo introducir en mi programación técnicas de atención plena con sus consiguientes beneficios:

- Mejora el rendimiento académico
- Mejora del auto concepto
- Reduce la agresividad y la violencia
- Aumenta la creatividad
- Mejora la participación en el taller favoreciendo el control de impulsos
- Potencia la memoria
- Mejora la concentración y la atención
- Reduce la ansiedad ante los exámenes
- Favorece la disposición a aprender
- Fomenta la autoreflexión y el auto sosiego
- Potencia la empatía y la comprensión hacia los demás

Actividades Mindfulness:

- **Relajación antes de un examen:** Antes de la realización de un examen, realizo con los alumnos una relajación con visualización positiva ante el examen. Son los propios alumnos los que me indican lo beneficioso de ésta práctica y como interfiere positivamente en la realización del mismo.
- **Meditación guiada :** Por medio de música relajante y respiraciones diafragmáticas, voy induciendo al alumnado a una relajación profunda donde se dejan llevar por mi voz. Estas meditaciones bajan el estrés y hacen que el alumnado disfrute de su presente. Suelo realizarlas en momentos de mayor estrés académico.

14. 3 ACTIVIDADES METODOLÓGICAS

- **ACTIVIDADES DE INICIACIÓN/MOTIVACIÓN:** Nos va a permitir conocer las ideas previas o esquemas conceptuales iniciales del alumno/as respecto al tema en cuestión e introducir y motivar al alumno en el nuevo tema a desarrollar.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

- **ACTIVIDADES DE DESARROLLO:** Que nos permitirán la adquisición y desarrollo de los contenidos en todas sus facetas (conceptos, actitudes y procedimientos).
- **ACTIVIDADES DE REFUERZO:** Para atender de forma más individualizada a aquellos alumnos que no consigan los objetivos con las actividades realizadas anteriormente.
- **ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN:** Para atender a los alumnos cuya demanda de conocimientos sea superior al nivel medio de la clase.

14.4 AGRUPAMIENTOS

El alumnado se agrupará de varias maneras diferentes para el logro de las actividades del módulo:

- De forma individual: Para los trabajos individuales
- En parejas : Fundamentalmente para la puesta en práctica .Uno ejerce de supuesta/o clienta/e y el otro de técnico.
- En tríos : Se suele hacer este tipo de agrupamientos , fundamentales entre cuando son alumnos impares , en los que uno hace de cliente y los otros dos de técnicos .

15. CONTENIDOS TRANSVERSALES

Las enseñanzas transversales deben impregnar toda acción educativas.

EDUCAR EN VALORES

No significa imponer, significa proponer , poner por delante diferentes caminos y opciones y ayudar a que cada uno vea cuales son los mejores para el.



Podríamos decir que los valores se contagian, ya que son captados más fácilmente allí donde la vida de las personas manifiesta coherencia entre el pensar y el hacer, el hacer y el comunicar.

Los valores están implícitos no solo en el comportamiento y actitudes del educador , sino también en la selección de los objetivos y contenidos , en la metodología en enseñanza-aprendizaje y en la dinámica misma de la interacción educativa.

En el taller vamos a trabajar los siguientes valores :

VALOR FOMENTAR	A	ESTRATEGIA A UTILIZAR EN EL TALLER DE ESTÉTICA
La honestidad		Un buen profesional debe ser honesto en su ejercicio. Plantearemos la discusión sobre como actuar ante diferentes clientes y como asesorarles coherentemente.
El respeto		En el taller debemos considerar respeto a profesores/as, compañeros/as ,clientes/as , material , espacios El respeto es considerado uno de los valores más demandados en nuestro día a día ya que trabajamos siempre en grupos y con mucho material. En el transcurrir de las clases se trabajará el respeto desde una actitud de vida y siempre mostrando que a través de él los resultados son mucho más positivos.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

La responsabilidad	La responsabilidad se trabajará y valorará en cuanto : - El cuidado del material tanto del taller como el personal - En los resultados obtenidos de las diferentes pruebas prácticas y teóricas
La alegría	La Alegría como valor y modo de vida. Escojo música motivadora y alegre según los momentos. Es directamente proporcional al estado de ánimo de la clase.
La excelencia	La excelencia como modo de empezar y terminar los trabajos. Ser minuciosos y cuidadosos en cada uno de los pasos. Ser excelente no significa autoexigirse demasiado , sino realizar tus trabajos desde la mejor perspectiva.

EDUCACIÓN MORAL Y CÍVICA

Es el eje referencial en torno al cual se articulan el resto de los temas transversales ya que sus dos dimensiones engloban el conjunto de rasgos básicos del modelo de persona que participa activamente para solucionar los problemas sociales. La dimensión moral promueve el juicio ético acorde con unos valores democráticos, solidarios y participativos y la cívica incide sobre estos mismos valores en el ámbito de la vida cotidiana.

Aspectos a destacar:

- Participación en tareas comunes mostrando actitudes solidarias y de colaboración
- Valoración de la participación por encima del espíritu competitivo
- Responsabilidad en el trabajo y gusto por el trabajo bien hecho
- Aceptación de las opiniones de los demás
- Asumir las responsabilidades que se asignan en la realización de las tareas comunes
- Respeto a los derechos y deberes propios y de los demás.

CULTURA ANDALUZA

- Tener en cuenta el ámbito de las experiencias y vivencias del alumnado.
- Deben atender al descubrimiento, valoración , aprecio y conservación de nuestro patrimonio cultural
- Se colaborará en fiestas o festejos del instituto.

EDUCACIÓN POR LA PAZ

- El diálogo como forma de superar los conflictos surgidos en el aula , en el seno de la familia en actividades de juego y en los ambientes sociales.
- La tolerancia y el respeto hacia los demás
- La propuesta y resolución dialogada de situaciones conflictivas
- Dar a conocer asociaciones que promueven La Paz
- Uso de recursos con fines pacíficos.
- Análisis de las situaciones internacionales desde una perspectiva pacífica.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS/AS/ES.

- Valoración del trabajo doméstico sin asignación estereotipada de tareas a un sexo determinado
- No discriminación en los roles de juegos de simulación o dramatización
- Tratamiento equilibrado en cuanto a profesiones y trabajos

EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Uso adecuado de los recursos naturales
- Mantenimiento del medio ambiente saludable
- Utilización de materiales de desecho para uso estético
- Resolución de situaciones conflictivas relacionadas con el abuso de los recursos energéticos

16. EVALUACION

Según el **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.**

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 alumno o la alumna 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.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

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.

16.1 EVALUACIÓN A LO LARGO DEL CURSO

La evaluación se llevará a cabo teniendo en cuenta los objetivos educativos y los criterios de evaluación establecidos en el currículo. Se traduce en un seguimiento y toma de datos por parte del profesor/a, de forma continuada a lo largo de todo el proceso, que permita conocer en todo momento el grado de progreso alcanzado, tanto en el ámbito individual como de grupo, así como si la metodología y las actividades realizadas son las adecuadas. **Esta evaluación tendrá un carácter continuo, diferenciado, variado y formativo.**

LA EVALUACIÓN INICIAL O DIAGNÓSTICA:

NOS VA A PROPORCIONAR UNA INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE PARTIDA DE LOS/LAS ALUMNOS/AS AL INICIAR EL CURSO CON LA FINALIDAD DE ORIENTAR LA INTERVENCIÓN EDUCATIVA DEL MODO MÁS APROPIADO.

LA EVALUACIÓN PROCESUAL O FORMATIVA:

SE EFECTUARÁ A LO LARGO DEL DESARROLLO DE LA DIVERSAS UNIDADES DE TRABAJO. SERVIRÁ PARA HACER UN SEGUIMIENTO DEL GRUPO DE ALUMNOS/AS Y DEL PROCESO DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE.

LA EVALUACIÓN SUMATIVA O FINAL:

SERÁ LA QUE RECOJA EL RESULTADO DE LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS, ES DECIR, SI EL ALUMNO HA LOGRADO ADQUIRIR LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE PREVISTAS, TOMANDO COMO REFERENCIA LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA ESE PERÍODO.

LA EVALUACIÓN SUMATIVA:

REALIZADA AL FINAL DEL CICLO FORMATIVO CUMPLIRÍA LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- CONSTATAR EL LOGRO DE LOS TIPOS Y GRADOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESTABLECIDOS EN LOS CORRESPONDIENTES MÓDULOS PROFESIONALES.
- COMPROBAR LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES PRESCRITOS PARA EL CICLO FORMATIVO Y EN EL MÓDULO EN PARTICULAR
- DETERMINAR SI LA FORMACIÓN ADQUIRIDA RESPONDE AL REFERENTE PROFESIONAL RECOGIDO EN EL PERFIL PROFESIONAL Y QUE ES DEMANDADO



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

POR EL SECTOR PRODUCTIVO .ES DECIR A ADQUIRIDO LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

- DESDE ESTA PERSPECTIVA, LA EVALUACIÓN SUMATIVA CONDUCIRÁ A LA ACREDITACIÓN PROFESIONAL QUE GARANTIZA HABER ADQUIRIDO LAS COMPETENCIAS Y LAS CAPACIDADES REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.
- EVALUACIÓN DE CADA UNIDAD EN SÍ MISMA. DESDE ESTA PERSPECTIVA, LA EVALUACIÓN DE LA UNIDAD CONDUCIRÁ A LA ACREDITACIÓN PROFESIONAL QUE GARANTIZA HABER ADQUIRIDO LAS COMPETENCIAS Y LAS CAPACIDADES REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.
- EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE. DE FORMA PERIÓDICA SE SOLICITARA AL ALUMNO RELLENAR UN CUESTIONARIO ANÓNIMO PARA LA EVALUACIÓN DOCENTE



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO	CONTENIDO	PESO DE CADA TEMA	CRITERIOS DE EVALUACION PONDERADOS	PESO C.E	INSTRUMENTO DE EVALUACION	Ra
UT1: Atención al cliente PESO 30 %	TEMA 1: El cliente y el proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.	10 %	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.	TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SERÁN VALORADOS COMO CHECKS	PREGUNTA DE EXAMEN / PRACTICA EN TALLER	RA1 30%
	TEMA 2: Barreras y dificultades comunicativas	5 %				
	TEMA 3 : Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.	10 %				
	TEMA 4 : Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.	5 %				



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO	CONTENIDO	PESO DE CADA TEMA	CRITERIOS DE EVALUACION PONDERADOS	PESO C.E	INSTRUMENTO DE EVALUACION	Ra
UT 2 Venta de productos y servicios 30%	TEMA 5: Actuación del vendedor profesional.	10 %	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SERÁN VALORADOS COMO CHECKS	PREGUNTA DE EXAMEN / PRACTICA EN TALLER	RA2 30%
	TEMA 6: Exposición de las cualidades de los productos y servicios.	5 %	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.			
	TEMA 7: El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.	5 %	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.			
	TEMA 8: El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.	5 %	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.			
	TEMA 9 : Técnicas de venta.	5 %	g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.			
UT3: Información al cliente 30%	TEMA 11: Roles, objetivos y relación cliente - profesional	10 %	a) Se han identificado los tipos de materiales y productos de peluquería y estética, así como sus aplicaciones.	TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SERÁN VALORADOS COMO CHECKS	PREGUNTA DE EXAMEN / PRACTICA EN TALLER	RA3 30 %
	TEMA 12: Tipologías de clientes y su relación con la prestación del servicio	5 %	b) Se han explicado las condiciones básicas de manipulación de productos. c) Se han descrito las técnicas de conservación de los útiles y productos de peluquería y estética j) Se ha completado el proceso en un tiempo adecuado			
	TEMA 13: CRITERIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	10 %	d) Se ha organizado el almacén en condiciones de seguridad, facilitando el acceso a los productos. e) Se ha mantenido el almacén en condiciones de orden y limpieza.			



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

UNIDAD DE TRABAJO	CONTENIDO	PESO DE CADA TEMA	CRITERIOS DE EVALUACION PONDERADOS	PESO C.E	INSTRUMENTO DE EVALUACION	Ra
	TEMA 14: OBJECIONES DE LOS CLIENTES Y SU TRATAMIENTO	5 %	r) Se ha controlado la caducidad de las existencias. g) Se han detectado las alteraciones y defectos más frecuentes que pueden presentar. h) Se han relacionado las mercancías recibidas con el contenido del albarán. Se han clasificado las mercancías siguiendo las condiciones adecuadas de conservación y seguridad. i) Se han controlado las existencias, asegurando un stock óptimo. i) Se han clasificado las mercancías siguiendo las condiciones adecuadas de conservación y seguridad			
UT4 : Tratamiento de reclamaciones 10%	TEMA 13: Técnicas utilizadas en la actuación de reclamaciones	2 %	a) Se han analizado las normas de comportamiento y las técnicas más apropiadas para la recepción del cliente. e) Se han identificado las posiciones ergonómicas del cliente más idóneas en función del servicio demandado	TODOS LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SERÁN VALORADOS COMO CHECKS	PREGUNTA DE EXAMEN / PRACTICA EN TALLER	RA4 10%
	TEMA 14: Gestión de reclamaciones	2 %	f) Se han utilizado las técnicas de acomodación al cliente en función del			
	TEMA 15 : Alternativas reparadoras	2 %	servicio que se va a aplicar. g) Se han identificado los equipos de protección del cliente según el			
	TEMA 16: elementos formales que contextualizan una reclamación	2 %	servicio b) Se han registrado las citas y los servicios solicitados utilizando el lenguaje propio de la profesión y los procedimientos establecidos. c) Se han seleccionado las preguntas básicas que deben formularse para garantizar la			
	TEMA 17: Documentos necesarios o pruebas en una reclamación	1 %	seguridad y calidad en relación al servicio que solicita el cliente. d) Se ha solicitado la información necesaria para reflejarla en la ficha de cliente			
	TEMA 18: Procedimiento de recogida de las reclamaciones	1 %	h) Se han identificado las causas que pueden originar insatisfacción del cliente.			



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

PRIMERA EVALUACION	UT 1 / UT2
SEGUNDA EVALUACION	UT3 / UT4

B) En cuanto a las competencias profesionales, personales y sociales :

Las relacionadas con el título:

- A) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad.
- B) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.

Además en éste apartado, tendremos en cuenta:

- La actitud profesional frente a los clientes/as y compañeros/as de trabajo en taller y aulas
- El vocabulario técnico frente a clientes y compañeros/as de trabajo.
- La ergonomía profesional
- El mantenimiento del orden del taller/aula

competencias profesionales, personales y sociales	Peso
A) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad. (Relacionada con el Título)	15 %
A) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.(Relacionada con el Título)	15 %
- La actitud profesional frente a los clientes/as y compañeros/as de trabajo en taller y aulas	50 %
- El vocabulario técnico frente a clientes y compañeros/as de trabajo.	10 %
- La ergonomía profesional	5 %
- El mantenimiento del orden del taller/aula	5 %

Por medio de los siguientes instrumentos:

- **Simulaciones:** Se realizarán puestas en escena entre los propios alumnos para atender correctamente al cliente que demande un servicio, así mismo se simulará la realización de diagnósticos de posibles alteraciones para el aprendizaje del vocabulario técnico necesario.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

- **Escalas de observación de las competencias profesionales, personales y sociales:** La profesora anotará en su cuaderno las observaciones que crea necesarias siguiendo los apartados establecidos en la ficha del alumno/a. Esta ficha recoge una serie de actitudes que van desde la imagen personal del alumno hasta la organización del material, atención al cliente y la integración en el grupo de compañeros entre otros.

- **Control profesor de asistencia:** Por último se tendrá muy en cuenta y atendiendo a lo que se recoge en el PCC de IMAGEN PERSONAL, el número de faltas a clase del alumnado, tomándose las medidas necesarias en cada caso.

Finalmente la evaluación quedaría de la siguiente manera:

Resultados de aprendizaje /criterios de evaluación	80 %
Competencias profesionales, personales y sociales	20 %

16.2 EVALUACIÓN DEL DOCENTE

La calificación se llevará a cabo desde el 0 al 10 , teniendo en cuenta los decimales. Aquellas calificaciones que superen los 0,5 puntos se contemplarán con la numeración siguiente, así mismo , aquellas calificaciones que no superen los 0,5 puntos se quedarán con la misma.

En cuanto a la **EVALUACIÓN DEL DOCENTE**, el diagnóstico será hecho por el/la propio /a profesor/a ayudado por las opiniones del alumnado. Algunos de los puntos a tener en cuenta al evaluar la eficacia docente pueden ser los siguientes:

- Consecución y organización de los objetivos del curso
- Conocimiento de la materia.
- Variedad en las técnicas y estrategias de enseñanza.
- Destreza para orientar el proceso de enseñanza/aprendizaje.
- Atención y ayuda a los estudiantes (estímulo de la individualidad del alumno y voluntad de ayudar del profesor).
- Claridad expositiva.
- Objetividad en las calificaciones.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

16.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

La evaluación se realizará sobre la consecución de los objetivos referidos a los contenidos. Valorándose la consecución de los objetivos mínimos reseñados así como la participación en clase, trabajos realizados, etc. Para superar las distintas unidades de trabajo será fundamental aprobar las pruebas orales y escritas que se realizarán a lo largo de cada trimestre. La asistencia a clase es obligatoria. **Si se acumula un número de faltas sin justificar superior a un 25% del total trimestral de horas lectivas del módulo se perderá el derecho a la evaluación continua.** Los

criterios de evaluación, se encuentran directamente relacionados con los resultados de aprendizaje, pero a su vez en cada unidad de trabajo se concretarán en función de los contenidos de ésta unos objetivos y criterios de evaluación determinados.

La calificación del módulo profesional será numérica, entre uno y diez, sin decimales.

17. RECUPERACIÓN

La recuperación será necesaria cuando el alumnado que no alcance el nivel mínimo propuesto por los objetivos del módulo. Se realizará de modo similar al resto de la evaluación siendo importante que el alumnado se sienta estimulado/a y orientado/a por el profesor/a para corregir las deficiencias hasta alcanzar los objetivos previstos.

La recuperación puede contener contenidos teóricos, contenidos prácticos o ambos, dependiendo de lo que tenga que recuperar.

Dado que la evaluación es continua y procesual, se considera:

A) Recuperación durante el periodo normal de curso:

1.- Para contenidos en Destreza/habilidades manuales:

Al final de cada periodo de evaluación parcial el alumnado dispone de unas horas de taller para la realización de las prácticas pendientes. Las no superadas se consideraran superadas si en el segundo trimestre además de realizar las actividades propuestas, demuestra la recuperación en las destrezas pendientes. Se les dará un informe individualizado a cada alumno suspenso, de las tareas que deberá realizar para poder alcanzar los RA impartidos en el primer trimestre. La documentación técnica entregada se considerarán recuperada cuando el alumnado haya efectuado las correcciones indicadas por el profesor.

2.- Para los contenidos Habilidades aptitudinales incluidos en cada uno de los bloques temáticos, se efectuará un ejercicio escrito al final de cada uno de los bloques.

Los contenidos no superados por estos procedimientos tendrán como última oportunidad de recuperación dentro del periodo lectivo, mediante la prueba escrita final que se realizará antes o justo después de cada una de las evaluaciones parciales.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

B) Recuperación fuera del periodo normal de curso:

Aquellos alumnos/as que no superen el módulo durante el periodo normal de curso, pueden presentarse a la convocatoria final. En esta convocatoria el alumnado se examinará de toda la materia impartida.

Para aquellos alumnos/as que tengan pendiente de superar el módulo, entre el final del curso normal y la convocatoria final, se programarán actividades de refuerzos encaminadas a la superación de dicho módulo en el horario que determine el Departamento y equipo directivo.

La nota de la evaluación será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los Resultados de Aprendizaje evaluados siempre y cuando el alumnado supere de forma independiente cada uno de los resultados de aprendizaje (con 5 puntos o más). Se sumará mismo modo el porcentaje referente a las Competencias profesionales, personales y sociales.

18. FALTAS DE ASISTENCIA

La asistencia a clase es obligatoria en todos los niveles educativos del Centro. El profesorado controlará la asistencia del alumnado y dejarán constancia en el programa informático Séneca de manera regular. Las justificaciones de faltas se enseñarán a cada profesor/a y serán los tutores/as quienes las guarden y modifiquen la información en Séneca.

1. Consideración de los efectos de la pérdida de evaluación continua

- El alumno/a debe conocer que sus faltas reiteradas de asistencia a clase pueden llevarle a la “pérdida de evaluación continua”.
- Cuando un alumno/a falte frecuentemente los profesores lo comunicarán al tutor/a para que pueda aplicar el protocolo de absentismo recogido en el Plan de convivencia de nuestro Centro.
- Si finalmente el alumno/a pierde el derecho de evaluación continua, se le permitirá la asistencia a la asignatura o módulo profesional objeto de la sanción, ya que no pierde en ningún caso el derecho a la educación. No se les evaluarán las actividades, supuestos prácticos, trabajos individuales o de grupo, ni las pruebas, prácticas y controles de carácter individual o cualesquiera otros instrumentos recogidos en las Programaciones de cada módulo.
- Tendrán derecho al **examen** que se establezca, correspondiente a la **convocatoria de Evaluación Final**. Es decir, el alumno/a irá directamente a junio con la materia correspondiente, pudiendo, como es evidente, asistir a las clases de refuerzo correspondientes



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

18.1 PORCENTAJE DE FALTAS DE ASISTENCIA QUE DETERMINAN LA PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

- El **porcentaje** será del **25% de faltas de asistencia injustificadas**, contabilizándose **por horas**.
- **Se contabilizará** el porcentaje en el **trimestre**, o en su caso en el **cómputo anual**, si las ausencias injustificadas siguen acumulándose.
- Las faltas de asistencia **injustificadas e incluso justificadas**, serán tenidas en cuenta en el apartado: Alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales, que llevará la ponderación decidida en la programación, de tal manera que podrían determinar la bajada de la nota e incluso la calificación negativa del módulo.

3. Tipo de justificaciones

- Establecer una **norma general para todo el centro** con respecto a la justificación de las faltas de asistencia. En este sentido admitir sólo **la justificación con certificados médicos o cualquier otro documento oficial que demuestre una causa de fuerza mayor**.
- Cuando la falta de asistencia suponga la **incomparecencia a algún control, práctica o prueba**, la no justificación de la misma determinará su **no superación**.

Aquellos alumnos/as que no superen el módulo, en la evaluación previa a la FCT, no podrán realizar el módulo de FCT en el periodo ordinario. Estos alumnos/as, tendrán un periodo de refuerzo, desde Marzo hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase, con un mínimo del 50% del horario regular (que se podrá ampliar hasta un 100%, en función de la disponibilidad horaria del profesorado y las necesidades del alumnado). Estos/as alumnos/as tendrán la obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas durante este periodo.

Estos alumnos/as si superan el módulo en Junio, podrán realizar el módulo de FCT, en el primer trimestre del siguiente curso.

Al comienzo del periodo de refuerzo, los alumnos/as pendientes de evaluación positiva en las evaluaciones parciales, serán informados de forma oral o por escrito, de la materia pendiente de evaluación positiva, y de las actividades y pruebas que tendrán que llevar a cabo durante el mismo.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

19. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

Se tendrá contacto directo con el Departamento de Orientación del centro, para tratar la atención a la diversidad del alumnado, o problemas concretos de los alumnos.

Para hacer frente a la diversidad y a las necesidades especiales de algunos alumno/as, se diseñarán actividades de apoyo y estrategias específicas para el desarrollo de los objetivos previstos en cada unidad de trabajo.

Para nuestro Módulo , tenemos previstas una serie de ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN, como son:

- Propiciar la participación e implicación del alumnado.
- Elaboración de esquemas sencillos que resumen los temas más complejos.
- Listado de problemas de fácil resolución.
- Material profesional de apoyo.
- Fomentar la auto evaluación.
- Proporcionar tiempos en la programación para que los alumnos al final de una fase de aprendizaje, contrasten e intercambien opiniones en un diálogo constructivo con el profesor y con sus propios compañeros.
- Elaborar instrumentos para que el alumno registre sus progresos y los aspectos que ha de mejorar o ampliar.

En relación con la evaluación del programa a trabajar con los alumnos puede ser de utilidad detectar:

- Expectativas de los alumnos respecto al programa que inician y respecto a lo que esperan aprender.
- Grado de conciencia sobre los aspectos o contenidos que les resultan más fáciles o más complejos de aprender.
- Nivel de conocimientos que poseen a propósito de algunos contenidos básicos.

En cuanto a la metodología, se individualizará la enseñanza en la medida de lo posible. Además, en los casos más complicados, se derivará al alumno al Departamento de Orientación en busca de soluciones más acertadas (técnicas de estudio, ampliación del periodo de estudio, ayuda a la comprensión, etc.). Teniendo en cuenta que esta etapa no es obligatoria, los contenidos, objetivos y resultados de aprendizaje del módulo no varían. No obstante, debido a la procedencia curricular de nuestros alumno/as, existe un nivel de Competencia Curricular heterogéneo; por tanto, para aquellos alumnos que presenten dificultades para seguir el ritmo del grupo, se plantearán en cada Unidad de trabajo ACTIVIDADES DE REFUERZO; así mismo, para aquellos alumnos con un nivel de rendimiento y destrezas superior a la media del grupo, se recogerán en cada Unidad Didáctica ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN.



Financiado por la
Unión Europea
NextGenerationEU



CURSO 24/25

20. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

A principio de curso se han recogido en el Plan Anual de Centro, las siguientes actividades en las que participa 1º del Formación Profesional Básica.

- Asistencia a Ferias de Peluquería/Estética como pueden ser: Andalucía Belleza y Moda (Granada), Estilo MLG (Málaga), o Expobelleza (Sevilla).
- Asistencia a demostraciones o cursos organizados por los proveedores o las marcas profesionales, dentro o fuera del centro.
- Visita a centros de trabajo o asistencia de profesionales al centro.