

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	IMAGEN PERSONAL, PROTOCOLO Y USOS SOCIALES.	Duración	90
Código	MF1252_3		
Familia profesional	IMAGEN PERSONAL		
Área profesional	Estética		
Certificado de profesionalidad	ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Proyectos de asesoría de imagen personal.	Duración	90
	Elaboración de propuestas de cambios de estilo del cabello en cuanto a la forma, el color o el peinado para cambios de imagen.		60
	Aplicación de técnicas de entrenamiento y asesoramiento para el mantenimiento de los estilos de peinado.		70
	Elaboración y presentación de propuestas técnicas de tratamientos estéticos, cuidados estéticos faciales y corporales y técnicas asociadas.		60
	Aplicación de técnicas de asesoramiento y entrenamiento a clientes sobre cuidados estéticos.		60
	Aplicación de técnicas de análisis para el asesoramiento en los cambios de imagen personal en cuanto a vestuario, moda y complementos.		70
	Aplicación de técnicas de entrenamiento y asesoramiento a clientes para el cambio en el estilo de imagen personal.		40
	Imagen personal y comunicación.		90
Prácticas profesionales no laborales.		120	

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1252_3 Asesorar a los clientes en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las características de las personas para identificar las necesidades de modificación de pautas de comportamiento y habilidades sociales con el fin de definir métodos de trabajo para su adquisición.

CE1.1 Indicar la diferencia entre actos públicos y actos privados para determinar los objetivos a alcanzar.

CE1.2 Establecer criterios para clasificar a los usuarios según sus necesidades personales, sociales y laborales.

CE1.3 Describir los medios y la situación profesional en la que debe realizarse el estudio de un supuesto cliente en el área de protocolo y usos sociales.

CE1.4 Identificar las demandas, necesidades y carencias en el área de protocolo y usos sociales a nivel personal, profesional y social.

CE1.5 En casos prácticos, evaluar el entorno personal, social y profesional del sujeto para identificar las situaciones a las que se debe enfrentar: comportamiento y trato social, invitaciones, recibir y despedir, otras.

CE1.6 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de estudio de un supuesto cliente:

– Complimentar los formularios adecuados al sujeto en función de los actos públicos o privados.

– Identificar y explicar las discordancias existentes entre el comportamiento del sujeto y sus necesidades y carencias en el ámbito del protocolo y usos sociales.

– Clasificar las actividades que debe realizar y actos que a los que tiene que asistir y relacionarlas con las pautas de comportamiento que debería adoptar.

CE1.7 Analizar el comportamiento de un usuario con la ayuda de grabaciones realizando diferentes actos que requieran la observación de normas de protocolo y usos sociales.

CE1.8 Definir los aspectos a potenciar o modificar en la línea de actuación del sujeto.

C2: Aplicar técnicas de elaboración y presentación de propuestas para la modificación de pautas de comportamiento en relación con la imagen personal.

CE2.1 Enumerar los aspectos más relevante en una propuesta tipo relacionada con el protocolo y los usos sociales.

CE2.2 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, elaborar los materiales gráficos o de otra naturaleza necesarios para la presentación de la propuesta.

CE2.3 En casos prácticos de diseño y planificación de estrategias para adopción de nuevos modelos de comportamiento:

- Determinar si la asesoría debe ser para un acontecimiento puntual o han de producirse cambios progresivos.
- Determinar qué aspectos han de ser modificados en el comportamiento.
- Indicar las pautas de comportamiento cuya utilización ha de ser descartada, en función de las características y condiciones de la persona y de su actividad sociolaboral.
- Identificar las reglas de protocolo y usos sociales que afectan a la indumentaria, en función del acontecimiento o actividad sociolaboral que determina la asesoría.
- Definir las fases del proceso y los objetivos que han de alcanzarse en cada una de ellas, en función de los comportamientos que han de ser modificados, suprimidos o incorporados.
- Temporalizar el proceso indicando la secuenciación de sus fases y la duración de cada una de ellas.
- Indicar las fases del trabajo y los profesionales que han de intervenir.

CE2.4 En casos prácticos con supuestos clientes de presentación de propuestas en el área del protocolo y usos sociales, justificar la estrategia planteada:

- Identificar el tipo de persona al que se dirige la propuesta.
- Seleccionar y aplicar los argumentos y el lenguaje adecuados.
- Seleccionar y utilizar el material de apoyo necesario.
- Utilizar con destreza los medios técnicos necesarios para la presentación de la propuesta.
- Explicar las repercusiones positivas que tendrá sobre la imagen personal la materialización de los cambios propuestos.
- Resolver las dudas planteadas utilizando una terminología clara y precisa.
- Establecer criterios para seleccionar la línea de argumentación en la presentación de propuestas técnicas.

C3: Establecer criterios para elaborar un plan de actuación que permita realizar asesoramiento a las personas en protocolo y usos sociales, relacionadas con la imagen personal que se desee transmitir.

CE3.1 Describir la estructura y elementos que debe incluir un plan de asesoramiento en técnicas de protocolo y usos sociales relacionadas con la imagen personal.

CE3.2 Identificar los factores técnicos y económicos que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de la planificación de un plan de asesoría de imagen personal en el área de protocolo y usos sociales.

CE3.3 Clasificar la documentación técnica necesaria para planificar la asesoría en protocolo, usos y habilidades sociales.

CE3.4 En casos prácticos de diseño y planificación de estrategias para la modificación o adopción de nuevos comportamientos en el área de protocolo y usos sociales:

- Determinar las pautas a seguir en una asesoría sobre protocolo y usos sociales para un acontecimiento puntual o para cambios progresivos.
- Identificar qué aspectos han de ser modificados, potenciados o adquiridos en el área de protocolo y usos sociales.
- Determinar las pautas de comportamiento cuya utilización ha de ser descartada, en función de las características y condiciones de la persona y de su actividad sociolaboral.
- Identificar la indumentaria que afectan a las normas de protocolo o etiqueta, en función del acontecimiento o actividad sociolaboral.
- Definir las fases del proceso y los objetivos que han de alcanzarse en cada una de ellas, en función de los comportamientos que han de ser modificados, suprimidos o incorporados.
- Temporalizar el proceso indicando la secuenciación de sus fases y la duración de cada una de ellas.
- Indicar las fases del trabajo y los profesionales que han de intervenir.

C4: Aplicar métodos de entrenamiento para la modificación de pautas de comportamiento en relación con la nueva imagen que se pretende obtener, teniendo en cuenta las necesidades y demandas de las personas y las normas que dicta el protocolo y los usos sociales.

CE4.1 Elaborar el plan de actividades para el entrenamiento de las personas en las áreas de protocolo y usos sociales.

CE4.2 En casos prácticos debidamente caracterizados, entrenar a la persona sobre las normas de protocolo y usos sociales que han de utilizarse en los actos sociolaborales y oficiales más relevantes y frecuentes: banquetes, bodas, entierros, imposición de condecoraciones, audiencias, recepciones oficiales, firma de documentos, reuniones de trabajo, visitas y viajes, invitaciones en el propio domicilio, comparecencias ante públicos y audiencias.

CE4.3 Describir las diferentes formas de invitar: aperitivo, vino español, cóctel, lunch, buffet, desayuno los objetivos, componentes y duración idóneos.

CE4.4 Definir los aspectos protocolarios que afectan a la persona en los actos privados de nacimientos, comuniones y exequias.

CE4.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, desarrollar la organización del acto social de boda civil o religiosa: pedida, invitaciones, indumentaria, comitiva, protocolo de asientos, anillos, ceremonia, banquete nupcial, entrada al comedor, brindis y baile.

CE4.6 Identificar las normas de servicio de mesa: preparación de la mesa, colocación de los comensales, comportamiento en la mesa, utilización de los cubiertos, los vinos, postres y café e invitaciones.

CE4.7 Describir las técnicas protocolarias elementales para la atención a las visitas, la celebración de entrevistas y la organización de las reuniones.

CE4.8 Elaborar pautas para la correcta elección de los trajes de etiqueta masculina y femenina, en función de diferentes actos.

C5: Aplicar técnicas e instrumentos de evaluación de la calidad en los procesos de asesoría en el protocolo y los usos sociales.

CE5.1 Citar los parámetros que definen la calidad del servicio de asesoría de protocolo usos sociales y etiqueta.

CE5.2 Determinar y explicar los criterios que permiten evaluar la calidad del servicio de asesoramiento.

CE5.3 Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de asesoramiento de usos sociales y etiqueta.

CE5.4 En casos prácticos debidamente caracterizados:

– Aplicar técnicas de evaluación de calidad del servicio.

– En caso necesario, proponer las medidas correctoras que permitan mejorar la calidad.

Contenidos:

1. Análisis de las necesidades del cliente para la asesoría en protocolo y usos sociales.

– Protocolo: tipos y clasificación.

– Legislación vigente sobre actos protocolarios.

– Usos sociales y etiqueta.

– Tipología y clasificación de los clientes.

– Comportamiento personal: trato social, invitaciones, recibir y despedir, otros.

– Clases de actos:

– Actos privados (bautizos, comuniones, bodas, fiestas, exequias, otras).

– Actos públicos (oficiales y no oficiales).

– Actos protocolarios en otros países.

– Técnicas para detectar las características, necesidades y demandas del cliente en protocolo y usos sociales.

– Registro y control de la información.

2. Elaboración de propuestas técnicas de protocolo y usos sociales.

– Propuestas personalizadas:

– Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.

– Estructura de una propuesta tipo para protocolo y usos sociales

– Procedimientos para cumplimentar los documentos técnicos de una propuesta personalizada.

– Técnicas de elaboración de propuestas de cambios en la aplicación del protocolo y los usos sociales.

3. Técnicas para la presentación de propuestas técnicas de protocolo y usos sociales.

– Elaboración y preparación de materiales audiovisuales

– Técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría en vestuario y complementos.

– Presentación de la documentación técnica de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales.

– Presentación de materiales audiovisuales de una propuesta personalizada en protocolo, habilidades y usos sociales.

– Estrategias de presentación de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales:

– Argumentos según los tipos de clientes.

– Resolución de dudas.

– Presupuesto.

– Otros.

4. Plan de actuación.

– Plan de actuación: definición y estructura.

– Planificación de actividades para la adquisición de nuevos hábitos: frecuencia y tiempo.

– Los profesionales colaboradores en el área de protocolo y usos sociales.

– Identificación y reparto de actividades y funciones.

– Técnicas de coordinación con otros profesionales.

– Técnicas de planificación de la información y comunicación.

– Documentación específica.

5. Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso.

– Normas de protocolo y etiqueta social en actos: personales, sociales, laborales, otros.

– El protocolo empresarial:

– Comportamiento en el área laboral.

– Invitaciones, tarjetas de visita.

– Saludo y presentaciones.

– Visitas.

– Normas de tratamiento y cortesía.

– Organización de reuniones.

– Celebración de entrevistas.

- El regalo.
- Otros.
- Técnicas protocolarias sociales elementales:
 - Saludo y presentaciones.
 - Recepción de visitas.
 - Organización de reuniones.
 - Regalos.
 - Otros.
- Aplicación de técnicas protocolarias en la mesa:
 - Preparación.
 - Colocación de invitados.
 - Comportamiento.
- Protocolo y etiqueta social en el vestir.
- Técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en protocolo y usos sociales.

6. Control de calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.

- Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso sobre protocolo y usos sociales.
- Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.
- Métodos para el control de calidad en: La atención al cliente.
 - Las fases del proceso.
 - El trabajo de los especialistas colaboradores.
- Medidas correctoras en los procesos de protocolo y usos sociales.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.