

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL (Transversal)	Duración	60
Código	MF0795_3		
Familia profesional	Imagen personal		
Área profesional	Peluquería		
Certificado de profesionalidad	Peluquería técnico artística	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Asesoría en peluquería	Duración	60
	Color en peluquería (Transversal)		90
	Corte del cabello (Transversal)		90
	Cuidado de barba y bigote (Transversal)		30
	Protocolos técnicos de trabajos en peluquería y producciones audiovisuales y escénicas		40
	Cambios de forma del cabello en peluquería y producciones audiovisuales y escénicas		70
	Prácticas profesionales no laborales de Peluquería Técnico-Artística		160

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC0795\_3. DIRIGIR Y GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificar el problema.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE6.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:

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

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

## Contenidos

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

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

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

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

### 3. Procesos de formación/información en empresas de imagen personal.

- Las acciones formativas:
  - Tipos: Actualización, adaptación, perfeccionamiento, otros.
  - Modalidades: presencial, a distancia, en el puesto de trabajo, otras.
  - Agentes y entidades.
- Costes y beneficios de la formación en la empresa.
- Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas.
  - Detección de necesidades de formación.
  - Elaboración de propuestas y programas. Destinatarios. Objetivos. Contenidos. Metodología. Recursos. Temporalización. Evaluación.

- Convocatoria y comunicación del plan de formación.
- Valoración global de planes de formación.

#### **4. Aplicaciones informáticas para la gestión básica de las empresas de imagen personal.**

- Principales elementos del «hardware» y «software».
- Configuración.
- Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
- Gestión de los servicios.
- Gestión de los productos.
- Gestión de los clientes.
- Gestión de los empleados.

#### **5. Gestión de la calidad del centro o empresa de imagen personal.**

- Normas y modelos de gestión de calidad.
- Criterios que definen la calidad en las empresas de imagen personal: gestión, organización y servicios.
  - La atención al cliente y sus fases.
  - La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.
- Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.
- Valoración y mejora de resultados. Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la calidad.

### **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: Peluquería técnico-artística.