

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	MATERIALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS DE GUARNICIONERÍA	DURACIÓN	70
Código	MF1232_1		
Familia profesional	TEXTIL, CONFECCION Y PIEL		
Área Profesional	Confección		
Certificado de profesionalidad	OPERACIONES AUXILIARES DE GUARNICIONERIA	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Técnicas básicas de guarnicionería	Duración	90
	Elaboración de productos de guarnicionería		60
	Reparación de productos de guarnicionería		60
	Módulo de prácticas profesionales no laborales.		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1232_1 Atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de comunicación en la atención a diferentes tipos de cliente en el servicio de guarnicionería.

CE1.1 Reconocer técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.

CE1.2 Describir las cualidades personales que se debe poseer y las actitudes que se deben desarrollar para atender al cliente.

CE1.3 Explicar las técnicas para potenciar la presencia y el vínculo del cliente.

CE1.4 Especificar variables que pueden ser aplicadas para mejora del resultado y servicio.

CE1.5 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de información y atención de la demanda del cliente en un servicio de guarnicionería:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades.
- Realizar las preguntas oportunas con lenguaje claro y comprensible.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Describir con claridad las características del artículo y del servicio demandado.
- Apreciar, en su caso, la posibilidad de la reparación.
- Determinar variables para mejora del resultado y servicio demandado.
- Informar al cliente de las mismas.
- Mostrar el presupuesto de acuerdo con el proyecto presentado.
- Indicar los plazos de entrega, *en caso, que se concrete la demanda.*

C2: Distinguir diferentes artículos de guarnicionería a fin de relacionarlos con las variaciones de usos y estilos para el que se ha creado.

CE2.1 Explicar las características de distintos artículos para hípica, caza, pesca, animales de compañía y otros en relación con el estilo, uso y tendencia de moda, destacando las ventajas e inconvenientes.

CE2.2 Describir las variaciones que presentan distintos artículos de guarnicionería en función de la actividad para la que se use o destine.

CE2.3 Identificar los posibles deterioros o roturas que se ocasionan por el uso en artículos de hípica, caza, pesca, animales de compañía y otros.

CE2.4 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, observar un artículo de guarnicionería:

- Identificar el tipo de artículo y el destino de uso.
- Indicar sus componentes y materiales.
- Explicar el estilo del artículo y tendencia de moda.

C3: Realizar los cálculos precisos para el presupuesto de artículos o reparaciones de artículos de guarnicionería aplicando la tarifa disponible o contemplando costos de materias primas, mano de obra y gastos generales.

CE3.1 Describir los gastos directos e indirectos que se incluyen en el presupuesto del artículo o reparación de artículos de guarnicionería.

CE3.2 Explicar como se calculan los tiempos de las distintas operaciones implicadas en el artículo o reparación, aplicando las tarifas establecidas.

CE3.3 Describir como se cumplimentan los documentos de presupuestos específicos de servicios de guarnicionería.

CE3.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de realizar el presupuesto de fabricación o reparación de un artículo de guarnicionería:

- Deducir los gastos de materiales.
- Deducir los gastos indirectos que le afectan.
- Deducir el tiempo necesario para la fabricación o reparación.
- Deducir el precio final del proceso aplicando la fórmula adecuada.
- En su caso, aplicar descuentos en función de la fidelidad del cliente, cuantía u opciones de pago.
- Cumplimentar documentos con la información que requiere el presupuesto.

C4: Aplicar los procedimientos de recepción del encargo, con aceptación de un presupuesto previo y posterior entrega del artículo fabricado o reparado, así como las técnicas antes la resolución de conflictos y reclamaciones.

CE4.1 Explicar actuaciones de recepción del encargo, según el tipo de artículo y cumplimentar los documentos con los datos requeridos de forma convencional o mediante medios informáticos.

CE4.2 Describir las condiciones de higiene y limpieza que deben presentar los artículos para su recepción en un servicio de reparación.

CE4.3 Reconocer las formas de aplicación y negociaciones del presupuesto, así como fechas o plazo de entrega del artículo.

CE4.4 Describir el tratamiento de las reclamaciones, escuchando la demanda del cliente de forma amable, adoptando una actitud positiva solicitando la colaboración del responsable para ofrecer las soluciones adecuadas.

CE4.5 Explicar los procedimientos a seguir en las reclamaciones, las posibilidades de acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la organización y la normativa vigente en este ámbito.

CE4.6 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de recepción de un encargo de fabricación o reparación de un artículo:

- Comprobar la aceptación del presupuesto.
- Reconocer la viabilidad del artículo solicitado.
- Identificar el tipo de artículo, sus componentes y materiales.
- Comprobar el estado de higiene y limpieza del artículo, en caso de reparación.
- Informar al cliente de las operaciones que requiere el servicio solicitado.
- En su caso, identificar y almacenar los materiales entregados para incorporar al artículo.
- Cumplimentar documentos con la información que requiere el encargo.

CE4.7 Explicar las formas de entrega y exhibición al cliente del artículo fabricado o reparado, comprobando sus expectativas de funcionalidad y estética prevista.

CE4.8 Enumerar las medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la prestación del servicio.

CE4.9 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, de entrega e información al cliente del artículo fabricado o reparado:

- Comprobar que el trabajo realizado se ajusta a los requisitos solicitados.
- Cumplir con las condiciones de entrega en la fecha fijada.
- Informar del tratamiento que hay que aplicar en su uso y mantenimiento.
- En su caso, realizar la prueba de la prenda para su conformidad.

C5: Aplicar técnicas de recepción y almacenar materiales y artículos empleados en la elaboración y reparación de artículos de guarnicionería.

CE5.1 Identificar técnicas de recepción y almacenaje según materiales y productos para guarnicionería.

CE5.2 Explicar las etiquetas normalizadas de identificación de materiales como pieles, textiles y auxiliares, así como su manipulación y conservación.

CE5.3 Describir procedimientos y condiciones ambientales para el correcto almacenaje de materiales para guarnicionería.

CE5.4 Describir procedimientos de seguridad y prevención de riesgos para el almacenaje.

CE5.5 Explicar la cumplimentación de fichas de existencias/inventarios.

CE5.6 Elaborar partes de incidencias indicando las anomalías y deficiencias detectadas.

CE5.7 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar la recepción y almacenaje de materiales y artículos:

- Identificar las actividades que deben ejecutar.
- Interpretar el albarán y realizar la recepción de la mercancía.
- Realizar la apertura de los contenedores y verificar el estado del contenido.
- Realizar el almacenaje de los materiales y productos.

- Aplicar medidas preventivas seguridad en la actividad.
- Cumplimentar la documentación requerida.

C6: Distinguir tipos de pieles por procedimientos sencillos y su relación con las características del artículo de guarnicionería que se va a fabricar y al uso que va destinado.

CE6.1 Reconocer los distintos tipos de pieles según su naturaleza, curtición, grosor, entre otros y describir sus características y sus aplicaciones en la fabricación de artículos de guarnicionería.

CE6.2 Explicar los defectos más comunes en pieles y cueros debidos a fallos naturales o derivados de sus procesos de fabricación o tratamiento.

CE6.3 Clasificar las pieles acabadas de acuerdo con el tamaño, grosor, curtición, defectos, entre otros.

CE6.4 A partir de muestras de pieles y cueros debidamente caracterizadas, realizar ensayos de carácter visual y táctil:

- Identificar el tipo de piel según su origen, de forma visual y táctil.
- Indicar los defectos y anomalías más frecuentes de las pieles que inciden en las características y aplicaciones del producto de guarnicionería.
- Indicar el comportamiento de las distintas pieles en distintos procesos de fabricación de guarnicionería en que intervienen y al uso que van destinadas.
- Expresar las características y parámetros de las pieles con la terminología, medidas y unidades propias.
- Interpretar y cumplimentar fichas técnicas que expresen datos característicos de muestras de pieles.

C7: Distinguir por procedimientos sencillos hilos, tejidos y telas no tejidas, reconociéndolos según características diferenciales y de su aplicación en artículos de guarnicionería.

CE7.1 Identificar las materias y productos textiles, según sus orígenes.

CE7.2 Describir las características y propiedades de las materias y productos textiles de aplicación en la fabricación de guarnicionerías.

CE7.3 Diferenciar la forma de presentación de hilos, tejidos y telas no tejidas, la forma de identificación con la terminología, medidas y unidades propias.

CE7.4 Explicar los ensayos de carácter visual y táctil que se realizan sobre hilos, tejidos y telas no tejidas, para su reconocimiento utilizando muestras de referencias.

CE7.5 Describir el comportamiento de las materias textiles ante la combustión a la llama: por su forma de arder, olor despedido, si arruga o funde y residuo o ceniza que produce.

CE7.6 A partir de muestras de tejidos, destejer y deducir la estructura del tejido de punto o calada, según sus características y propiedades.

CE7.7 Reconocer los defectos más comunes en los productos textiles, en muestras y imágenes fotográficas, debidos a fallos de fabricación.

CE7.8 A partir de muestras, debidamente caracterizadas, de hilos, tejidos y telas no tejidas empleados en la fabricación de artículos de guarnicionería, realizar ensayos sencillos de carácter visual, táctil o por combustión:

- Hacer ensayos de carácter visual y táctil, identificando el tipo de materia textil.
- Indicar los defectos y anomalías que presentan e incidencias en las características y calidad final.
- Realizar ensayos a la combustión a la llama de las materias textiles
- Indicar las formas de conservación que han recibido.
- Expresar las características y parámetros de las pieles con la terminología, medidas y unidades propias.
- Cumplimentar fichas técnicas que expresen los datos requeridos.

C8: Clasificar materiales auxiliares y complementos de aplicación en fabricación y reparación de determinados artículos de guarnicionería.

CE8.1 Describir de forma global las características y naturaleza de los materiales auxiliares y complementos de uso en la fabricación y reparación de determinados artículos de guarnicionería.

CE8.2 Identificar estructuras o armazón para sillas de montar en madera, acero templado, flejes de acero entre otros, y distinguirlas visualmente por sus formas y características.

CE8.3 Diferenciar los materiales como borra, crin animal o vegetal, guata, almohadilla de cerda natural, paja de centeno, entre otros que se emplean de relleno en la silla de montar, diferenciando visualmente sus formas y características.

CE8.4 Reconocer complementos de adorno o decoración tales como colgadores, hebillas, tapa-hebillas, cascabeles, pasadores, remaches, frenos, entre otros, atendiendo a su naturaleza, por su forma y características de aplicación en diferentes artículos de guarnicionería y usos.

CE8.5 Clasificar y describir los productos de limpieza y acabados como desinfectantes, jabones, geles, cremas, ceras, pigmentos superficiales y otros, que se aplican en artículos de guarnicionería que se va a fabricar o reparar aportando características y propiedades de apariencia y calidad, cumpliendo la normativa vigente.

CE8.6 En un caso práctico, debidamente caracterizado, seleccionar materiales auxiliares y complementos según producto a fabricar o reparar de guarnicionería:

- Identificar el tipo de artículo que requiere materiales auxiliares.
- Seleccionar los materiales auxiliares indicados según el artículo.

- Identificar, en su caso, estructura y complementos de relleno.
- Seleccionar complementos de adorno o decoración necesarios.
- Seleccionar los productos de limpieza y acabados necesarios.
- Comprobar que todos los materiales responden a la calidad requerida.
- Cumplir medidas preventivas de salud y seguridad en la actividad.
- Cumplimentar la documentación requerida.

C9: Distinguir las condiciones básicas de presentación, conservación, manipulación y acondicionamiento de materias textiles, pieles y productos de guarnicionería, según sus características y propiedades.

CE9.1 Relacionar los distintos tipos de presentación y embalaje, de aplicación en productos de guarnicionería, con los requerimientos de comercialización, almacenaje y transporte.

CE9.2 Interpretar etiquetas normalizadas de contenidos, manipulación y conservación de materiales textiles y pieles.

CE9.3 Indicar las condiciones ambientales de temperatura, humedad, luz, ventilación, entre otros, y de procedimiento de colocación que debe tener un almacén para mantener las materias textiles, pieles y productos de guarnicionería en buen estado.

Contenidos:

1. Diferenciación de artículos de guarnicionería según su uso y su composición

- Artículos de hípica:
 - Sillas de montar: doma, salto, competición, vaquera, inglesa, mixta y otras.
 - Complementos: cabezadas, mosqueros, martingalas, baticolas, cinchuelos, gamarras, enganches, muserolas, collares, amarres, riendas y otros.
 - Composición de los artículos de hípica.
 - Deterioros y roturas frecuentes en artículos de hípica.
- Artículos de caza:
 - Morrales, cartucheras, fundas y otras.
 - Composición de los artículos de caza.
 - Deterioros y roturas frecuentes en artículos de caza.
- Artículos de pesca:
 - Fundas de transporte, correas de cestas, riñoneras y otros.
 - Composición de los artículos de pesca.
 - Deterioros y roturas frecuentes en artículos de pesca.
- Artículos para animales de compañía y otros.
 - Composición de los artículos para animales de compañía y otros.
 - Deterioros y roturas frecuentes en artículos para animales de compañía y otros.

2. Atención al cliente en servicios de guarnicionería

- Protocolos básicos de comunicación
 - Técnicas de comunicación habituales con clientes.
 - Protocolos de comunicación.
 - Comunicación activa.
 - Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional, entre otras.
- Cálculo de presupuestos de arreglos y adaptaciones de prendas de textil y piel.
- Presupuestos según tarifas
- Tipos de presupuestos
- Componentes de un presupuesto
- Aplicación del IVA
- Documentos mercantiles: características y cumplimentación de documentos de recepción, entrega, cobro, expedición y otros.

3. Materiales para fabricación o reparación de artículos y complementos de guarnicionería:

- Pieles y cueros.
- Tejidos: laminados, sintéticos, polímeros.
- Relleno: espumas, paja de centeno, borra, crin natural o vegetal, almohadilla de cerda natural.
- Hilos: grosor, resistencia, calidad.
- Soportes: accesorios y/o componentes prefabricados.
- Pegamentos y colas, siliconas y disolventes: características, conservación y seguridad en el uso
- Adornos, fornituras, espuelas y complementos auxiliares utilizados en guarnicionería.

- Tinturas, pigmentos, ceras y otros productos de acabado. Tipos y aplicaciones.

4. Reconocimiento de las características de la piel y cuero

- Estructura de la piel y el cuero.
- Partes de la piel y el cuero.
- Tipos de pieles y cueros.
- Procedimientos de identificación de las pieles curtidas y aplicaciones.
- Principales defectos de las pieles y cueros.
 - Defectos naturales.
 - Defectos ocasionados por el hombre: de conservación, de curtido y de manipulación.
- Manipulación y clasificación de pieles y cueros.
- Clasificación de las pieles por tamaño, grosor, calidad o acabado.
- Procedimientos de conservación.
- Limpieza y mantenimiento de las pieles y cueros.

5. Reconocimiento de las características de los productos textiles y complementos en guarnicionería.

- Los Hilos. Características y aplicaciones.
 - Numeración de los hilos.
 - Torsión. Propiedades.
 - El proceso de formación del hilo. Hilatura.
 - Identificación de los hilos mediante ensayos simples.
 - Especificaciones del hilo para confección.
- Los Tejidos. Características y aplicaciones
 - Tejidos de calada. Ligamentos básico.
 - Tejidos de punto.
 - Telas no tejidas.
 - Métodos básicos de reconocimiento de tejidos
 - Presentación comercial: identificación, manipulación y conservación.
- Complementos y productos auxiliares para guarnicionería:
 - Accesorios para los artículos: rellenos, soportes y otros.
 - Tipos y características.
 - Adornos, fornituras y complementos auxiliares utilizados en guarnicionería.
 - Pegamentos y colas, siliconas y disolventes: características, conservación y seguridad en el uso

6. Presentación, conservación, manipulación y acondicionamiento de materias textiles, pieles y acabados

- Presentación, conservación, manipulación y acondicionamiento de materias textiles, pieles y productos de guarnicionería
- Identificación: etiquetas de referencia.
- Formas de presentación y embalajes.
- Manipulación y conservación.
- Movimiento de almacenaje y expedición.
- Registro manual e informatizado.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso

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-