

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	IRUDI PERTSONALEKO ENPRESEN ZUZENDARITZA ETA KUDEAKETA (zeharkakoa)	Iraupena	60
Kodea	MF0795_3		
Lanbide-arloa	Irudi pertsonala		
Lanbide-eremua	Ile-apainketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Ile-apainketa tekniko-artistikoa	Maila	3
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko behar den gainerako prestakuntza	Ile-apainketako aholkularitza	Iraupena	60
	Kolorea ile-apainketan (zeharkakoa)		90
	Ilea moztea (zeharkakoa)		90
	Bizarraren eta bibotearen zainketa (zeharkakoa)		30
	Ile-apaindegietako eta ikus-entzunezko produkzio eta produkzio eszenikoetako lanen protokolo teknikoak		40
	Ile-apaindegietan eta ikus-entzunezko produkzio eta produkzio eszenikoetan ilearen forma aldatzea		70
	Ile-apainketa tekniko-artistikoko lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		160

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC0795_3. IRUDI PERTSONALEKO ENPRESETAN EGITEN DIREN JARDUERAK ZUZENTZEA ETA KUDEATZEA

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Lantaldeak, materialak eta bitartekoak antolatzeko eta koordinatzeko teknikak aplikatzea, irudi pertsonaleko zentro edo enpresa bateko jarduerak banatzeko.

EI1.1 Zentro baten edo barruko lantalde baten edo kanpoko kolaboratzaile-talde baten antolamendua eta baliabide materialak erlazionatzeko eta koordinatzeko modua azaltzea.

EI1.2 Zerbitzu teknikoan banaketa eta koordinazioa eskura dauden baliabide eta gaitasun profesionalen arabera zehaztea.

EI1.3 Bezeroari egindako lan teknikoan dokumentazioa eta informazioa lortzeko, antolatzeko eta kudeatzeko prozesuetan kontuan hartu behar diren fidagarritasun-irizpideak deskribatzea.

EI1.4 Jarraibide teknikoak taldekideei transmititzeko modua eta, gero, haiek ulertu dituztela egiaztatze modua argumentatzea.

EI1.5 Ezarritako protokoloen arabera lan teknikoak gauzatzeko denborak identifikatzea.

EI1.6 Tresna, kosmetiko, aparatu eta erreminta guztiak erabiltzeko kondizio onetan daudela eta segurtasun- eta higiene-baldintzak betetzen dituztela egiaztatzea.

EI1.7 Bezeroa eta profesionala babesteko jarraibideak egin beharreko zerbitzuaren arabera zehaztea.

EI1.8 Fitxa teknikoetan, artistikoetan, txostenetan eta bestelakoetan jasotzea, modu argi eta zehatzean, bezeroei egindako azterketen emaitzak, lan teknikoan proposamenak eta bezeroei emandako aholkuak.

EI1.9 Behin soilik erabiltzeko den materiala identifikatzea eta aukeratzea, eta, gero, botatzeko materialen eta hondakinen protokoloa aplikatzea.

EI1.10 Bezeroak edo profesionalak istripuren bat izanez gero jarraitu beharreko prozedura sortzea.

EI1.11 Taldearen jarduera profesionalen garapena ebaluatzeko erabili behar diren komunikazio- eta kontrol-teknikak azaltzea.

A2: Bezeroarentzako arretako eta barne- eta kanpo-komunikazioko protokoloak prestatzea, arau deontologiko profesionalak aplikatuz.

EI2.1 Eskura dauden baliabideak edo materialak identifikatzea eta bezeroarentzako arretako eta komunikazioko protokoloak identifikatzea prozesuaren fase guztietan, kontuan izanik haien garapen-ingurunea, eskaini beharreko zerbitzuak eta bezero-motak.

EI2.2 Komunikazioa errazteko eta profesionalaren eta zentroaren irudi ona sustatzeko bezeroekiko tratuan aplikatu beharreko arretako eta adeitasuneko arauak azaltzea.

EI2.3 Ezaugarriak behar bezala zehaztutako kasu praktikoetan, entzuteko aktiboko, asertibotasuneko eta enpatiako komunikazio-teknikak aplikatzea, teknika bakoitzaren ezaugarriak identifikatuz.

EI2.4 Komunikazio-protokoloak prestatzea, kanal bakoitzaren eta haien behar espezifikoaren ezaugarriak zehaztuz.

EI2.5 Kexak ebazteko ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkaten kasu praktikoetan:

- Arazoa identifikatzea.
- Entzuteko aktiboko eta asertibotasuneko teknikak aplikatzea.
- Zuzenketa-neurriak proposatzea.

EI2.6 Datuak babesteko araudia deskribatzea, eta indarrean dagoen legediko alderdirik garrantzitsuenak eta informazioa tratatzeko jarraitu beharreko kode deontologikoa jasoko dituzten fitxak egitea.

EI2.7 Kanpo- eta barne-komunikazioaren ezaugarriak eta desberdintasunak eskematizatzea.

EI2.8 Irudi pertsonaleko jardueren garapenean aplikatu behar diren arau deontologikoak jasoko dituzten protokoloak prestatzea.

A3: Langileen gaitasun profesionalak zehaztea irudi pertsonaleko zentro edo enpresa batean behar diren baliabideak eta giza baliabideak aztertuz.

EI3.1 Langileak aukeratzeko orduan kontuan izan beharreko ezaugarriak deskribatzea, kontuan harturik bete beharreko lanpostuak eta enpresaren sustapen-sistema.

BI3.2 Enpresan sartzeko aurkeztu direnen maila profesionala egiaztatzeeko proba teoriko-praktikoak egitea zenbait eremutan.

EI3.3 Kontratazio-motak —barrukoak zein kanpo-kolaboratzaileenak— jasoko dituen taula bat egitea, haien ezaugarriak deskribatuz.

EI3.4 Harrera egiteari buruzko eskuliburuak egitea, eduki beharreko atal eta eduki guztiekin.

EI3.5 Egin beharreko zereginak zehaztea, irudi pertsonaleko eremuetako talde profesionalen lanpostuen arabera.

EI3.6 Bezeroekin erlazionatutako jarduera guztietan aplikatu behar den kode deontologiko profesionalak jaso behar dituen alderdiak identifikatzea.

EI3.7 Enpresaren eritimoa aldatu gabe langileak ordezteko enpresak duen protokoloa deskribatzea, talde osoaren parte-hartzea kontuan hartuz.

A4: Irudi pertsonaleko produktu, aparatu eta teknika berriei buruzko prestakuntza/informazio-ekintzen proposamen teknikoak egitea eta aplikatzea.

EI4.1 Prestakuntza-mota —eguneratzeetan eta langile berriak direnean— ezagutza-mailaren arabera definitzea, egin beharreko lana kontuan hartuta.

EI4.2 Prestakuntza planifikatzeko eta langileek prestakuntza jasotzeko, langileen maila profesionala ezartzeko aukera ematen duten ebaluazio- eta segimendu-irizpideak definitzea.

EI4.3 Programatu beharreko prestakuntza-mota deskribatzea, kontuan izanik aparatuen eta/edo produktuen ezaugarri teknikoak eta laborategi fabrikatzaileen jarraibideak.

EI4.4 Irudi pertsonaleko produktu eta teknika berriei buruzko prestakuntza-ekintzak egiteko irizpideak ezartzea.

EI4.5 Langileek egin beharreko prestakuntza-ekintzei buruzko informazioa hedatzeko prozedurak deskribatzea.

EI4.6 Azken belaunaldiko produktuei buruzko prestakuntza-ekintza bat diseinatzea:

- Helburuak eta edukiak.
- Materialak eta baliabideak.
- Erakustaldi-mota.

EI4.7 Prestakuntza-/informazio-saio baten simulazio bat egitea, saioa egiteko behar diren baliabide didaktiko eta profesionalak erabiliz.

A5: Zentro tipoetako jarduera kudeatzeko, irudi pertsonaleko eremuko aplikazio informatiko espezifikoak erabiltzea.

EI5.1 Irudi pertsonaleko enpresetan erabili ohi diren «hardware»aren eta «software»aren oinarriko elementuen funtzioa identifikatzea eta azaltzea.

EI5.2 Ekipo informatikoaren funtzionamendu-probak egitea eta konexioak egiaztatzea.

EI5.3 Irudi pertsonaleko enpresetan erabiltzen den oinarriko kudeaketako aplikazio informatiko baten ezaugarriak azaltzea.

EI5.4 Aplikazio informatikoek ematen dituzten informazioaren babes-, segurtasun- eta atzipen-mailak deskribatzea.

EI5.5 Ile-apaindegi batek egun jakin batean egindako lanarekin lotuta ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, eta aplikazio informatiko espezifiko erabiliz, hauekin erlazionatutako datuak sartzea eta tratatzea:

- Bezeroen hitzorduak.
- Bezeroen fitxak.
- Bezeroei idatzitako idatziak eta mezu elektronikoak.
- Bezeroen fakturak eta ordainketak.
- Produktuen erosketak.
- Produktuen salmenta.
- Produktuen biltegiaren kontrola.

EI5.6 Irudi pertsonaleko enpresa bateko langileen kudeaketarekin lotutako oinarriko datu-baseetan eskura dauden informazioaren segurtasun-, babes- eta konfidentzialtasun-sistemak eta informazioa mugatzekoak aplikatzea.

EI5.7 Zerbitzu estetiko hainbat motatako enpresek garatutako jardueren kasu praktikoetan, ezaugarriak behar bezala definituta daudela:

- Oinarriko kudeaketako aplikazio informatiko baten funtzioak eta prozedurak erabiltzea.

A6: Irudi pertsonaleko zentroen edo enpresen jardueren eta zerbitzuen kalitatea zehazten duten parametroak aztertzea.

EI6.1 Ile-apainketako prozesuetan zer alderdi ebaluatu behar diren identifikatzea zerbitzuaren kalitatea eta bezeroaren gogobetetze-maila zehazteko.

EI6.2 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, lortutako emaitzetan aurreikusitako emaitzekiko gertatutako desbideratzeak detektatzea eta aztertzea.

EI6.3 Zerbitzuan hutsuneak eragin ditzaketen kausa teknikoak, bezeroarenganako arreta pertsonalekoak eta bezeroarekiko komunikaziokoak zerrendatzea.

EI6.4 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, taldeak eta jarduerak kudeatzeko eta antolatzeke eta taldeak prestatzeko prozesua eskematizatzea, eta detektatutako desbideratzeak haiek gertatutako faseekin lotzea.

EI6.5 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean:

- Taldeen eta baliabideen kudeaketako eta antolaketako eta taldeen prestakuntzako hutsuneak zuzentzeko eta emaitzak optimizatzeke neurriak aplikatzea.
- Barne- eta kanpo-kalitatea etengabe hobetzeko neurriak identifikatzea.

BI6.6 Irudi pertsonaleko jardueren garapenean aplikatu behar diren arau deontologikoak betetzen direla kontrolatzeko prozedurak ezartzea.

Edukiak

1. Irudi pertsonaleko enpresetako lantaldearen koordinazioa, plangintza eta zuzendaritza.

- Organigrama: irudi pertsonaleko enpresen edo zentroen gune batean gauzatzen diren zereginak, karguak eta gaitasunak.
 - Zuzendaritza.
 - Lehen mailako ofiziala edo estilista.
 - Bigarren mailako ofiziala edo ile-apaintzailea.
 - Laguntzailea.
 - Aprendiza.
 - Kolaboratzaileak.
- Informazio-fluxua.
 - Jarraibide teknikoaren transmisioa.
 - Informazioa hartzea, prozesatzea eta aztertzea.
- Taldearen motibazioa.
 - Prestakuntza-motibazioa.
 - Motibazio ekonomikoa.
 - Sustapena.
- Zerbitzu-motak.
 - Baliabideak eta materiala.
- Irudi pertsonaleko eremuetako lan teknikoaren prozesuak eta haien garapena. Segurtasun- eta osasun-arauak.

2 Irudi pertsonaleko enpresetako bezeroarenganako/langileenganako arretako eta komunikazioko protokoloen prestaketa.

- Komunikazio-trebetasunak.
 - Kanpo-komunikazioa: bezeroak eta kolaboratzaileak.
 - Enpresaren barne-komunikazioa.
- Bezeroenganako arretako eta komunikazioko protokoloak.
- Barne-komunikazioko protokoloen prestaketa.
- Bezeroak produktuei eta zerbitzuei buruz informatzea.
- Gatazkak konpontzeko teknikak.
 - Erreklamazioak ebaztea.
 - Kolaboratzaileen artekoak
 - Kolaboratzaileen/bezeroen arteko eta bezeroen eta kolaboratzaileen arteko krisi-egoerak ebaztea.
- Arau deontologiko profesionalak.

3 Irudi pertsonaleko enpresetako prestakuntza-/informazio-prozesuak.

- Prestakuntza-ekintzak:
 - Motak: eguneratzeak, egokitzekoak, hobetzekoak eta abar.
 - Modalitateak: presentzialak, urrunekoak, lanpostuan egitekoak eta bestelakoak.
 - Eragileak eta erakundeak.
- Enpresako prestakuntzaren kostuak eta onurak.
- Prestakuntza-ekintzen plangintza, koordinazioa eta segimendua.
 - Prestakuntza-beharren detekzioa.
 - Proposamenak eta programak egitea: hartzaileak, helburuak, edukiak, metodologia, baliabideak, denbora, Ebaluazioa.
- Prestakuntza-planaren deialdia eta komunikazioa.
- Prestakuntza-planen balorazio orokorra.

4 Irudi pertsonaleko enpresen oinarritzko kudeaketarako aplikazio informatikoak.

- «Hardware»aren eta «software»aren oinarritzko elementuak.
- Konfigurazioa.
- Informazioaren segurtasun-, babes- eta konfidentzialtasun-sistemak.
- Zerbitzuen kudeaketa.

- Produktuen kudeaketa.
- Bezeroen kudeaketa.
- Langileen kudeaketa.

5 Irudi pertsonaleko zentroaren edo enpresaren kalitate-kudeaketa.

- Kalitatea kudeatzeko arauak eta ereduak.
- Irudi pertsonaleko enpresetan kalitatea definitzen duten irizpideak: kudeaketa, antolaketa eta zerbitzuak.
 - Bezeroarenganako arreta eta haren faseak.
 - Bezeroari eta haren eskaera eta itxaropenei buruzko informazioa hartzea.
- Egindako prozesuen barne- eta kanpo-kalitatearen maila neurtzen duten faktoreak.
- Emaizak baloratzea eta hobetzea. Kalitatea lortzeko egin behar diren aldaketak gauzatzea.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Goi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo goi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana.
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Ile-apainketa tekniko-artistikoa.