

TABLA 8: CE y Cb

Resultado de Aprendizaje	<b>RA 1.</b> Organiza la estructura de una cabina de estética creada en el aula, describiendo espacios, normas de comportamiento y procedimientos de atención al cliente	Organización de una cabina de estética creada en el aula	Bloque de contenidos		
Criterios de Evaluación	a) Se han identificado las instalaciones donde se realizan los procesos de actividades básicas	Imagen de empresa Clasificación y tipos de empresas del sector de estética y belleza	Contenidos Básicos	Conocer los diferentes tipos de empresa donde se realizan tratamientos estéticos	
	b) Se ha diseñado una cabina de estética distribuyendo espacios, mobiliarios, aparatología y tipo de ambiente para la realización de cada una de las actividades básicas	Estudio y distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos Criterios funcionales y comerciales en los espacios		Estudio y distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos en una cabina de estética	Valorar la importancia de la ambientación de una cabina(colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura y música)
	c) Se han descrito las normas que definen una correcta imagen profesional	Imagen y profesionalidad: La imagen personal del profesional como imagen de empresa		Imagen y profesionalidad: La imagen personal del profesional como imagen de empresa	Aplicar en todo momento las normas de higiene e imagen personal
	d) Se han detallado las pautas básicas para la recepción y atención al cliente	Recepción y atención al cliente para los servicios estéticos: la acogida, el seguimiento y la despedida		Reservar servicios de manera presencial, telemática y telefónica. Organizar la agenda	Aplicar técnicas de atención al cliente

				Registrar correspondencia	Mantener el secreto profesional
e) Se han simulado la recepción y atención al cliente con la aplicación de técnicas de comunicación y normas de comportamiento	Normas de comportamiento frente a clientes, superiores, personal en línea y proveedores		Normas de comportamiento	Aplicar técnicas de atención al cliente Saber tratar con los superiores y con los proveedores	
f) Se han analizado correctamente las demandas y necesidades del cliente mediante entrevista o cuestionario apropiado	Instrumentación de identificación de las necesidades y demandas del cliente. El asesoramiento		Identificar las necesidades y demandas del cliente. Cumplimentar la entrevista de las necesidades del cliente	Mantener la discreción sobre los asuntos personales del cliente	
g) Se han caracterizado las posiciones ergonómicas adecuadas y las medidas de protección personal y del cliente en los procesos de actividades básicas	Medidas de protección del profesional y del cliente en función del tratamiento. Ergonomía		Conocer la ergonomía adecuada y las medidas de protección personal	Mantener la postura correcta durante los procesos estéticos	
h) Se ha identificado el área de higiene y desinfección como lugar fundamental dentro de la cabina	Seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas. El área de higiene y desinfección.		Conocer las medidas de seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas. El área de higiene y desinfección. Preparar el área de higiene en la cabina	Aplicación de medidas de seguridad e higiene	

	i) Se han aplicado los métodos de higiene, desinfección y esterilización más adecuados para los equipos, materiales y útiles usados en las actividades básicas, respetando las medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales.	Métodos de higiene, desinfección y esterilización		Métodos de higiene, desinfección y esterilización	Desinfectar y esterilizar los útiles y materiales Aplicación de medidas de gestión de residuos
--	--	---	--	---	---

Resultado o Aprendizaje	<b>RA2.</b> Realiza actividades derivadas de la acción comercial, integrando las operaciones y medios técnicos necesarios	Realización de actividades de la acción comercial	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se ha puesto a punto el almacén siguiendo criterios de orden, limpieza y temperatura, humedad, etc	Almacenamiento. Sistemas de almacenaje	Contenidos Básicos	Poner a punto el almacén de la cabina.  Almacenamiento. Sistemas de almacenaje	Valorar la importancia de mantener el almacén limpio y ordenado
	b) Se han clasificado y ordenado los materiales y cosméticos según su ámbito de aplicación y/o condiciones de conservación	Clasificación y ubicación de productos.  Condiciones de conservación		Clasificar y ordenar los materiales y cosméticos	Cumplir las normas de seguridad
	c) Se han realizado supuestos prácticos de control y gestión de almacén con la formalización de pedidos a empresas distribuidoras realizando la gestión básica para	Aprovisionamiento. Formalización y recepción de pedidos, distribución interna		Controlar y gestionar el almacén  Realizar el aprovisionamiento  Realizar el inventario	Saber tratar con los proveedores

	la creación y funcionamiento de una pequeña empresa con responsabilidad y autonomía.	de pedidos. Control de existencias de cosméticos y materiales. El inventario		Recibir pedidos	
d)	Se han diseñado técnicas de desarrollo comercial, como técnicas de merchandising, promocionales y publicitarias utilizando recursos tecnológicos actualizados.	Actividades de promoción: -Elaboración de listas de precios -Confección de ofertas -Otras		Diseñar técnicas y actividades de promoción  Elaboración de listas de precios  Confección de ofertas	Saber transmitir y comunicarse con los clientes
e)	Se han realizado técnicas de empaquetado y embalado dentro de la actividad comercial	Técnicas de empaquetado		Realizar técnicas de empaquetado y embalado de productos cosméticos	Valorar la importancia de la presentación y empaquetado como atracción comercial
f)	Se ha utilizado documentación informativa y bibliografía especializada como elemento de consulta y apoyo para actualizarse y formarse de manera continua	Documentación informativa. Catálogos de productos y materiales, revistas especializadas, dossier de aparatos, normativa legal reguladora de la profesión, etc		Manejar documentación informativa	Valorar la importancia de la formación continua
g)	Se han especificado los datos que hay que tener en cuenta para la elaboración de una ficha técnica integral	Fichas técnicas		Realizar Fichas técnicas	Guardar discreción sobre los datos personales de los clientes  Conocer los datos básicos a la hora de elaborar una ficha técnica integral

	<p>h) Se han reconocido los distintos tipos de archivo de datos de clientes, productos y proveedores, teniendo en cuenta la normativa vigente de protección de datos</p>	Selección de sistemas de archivo para clientes, productos, cosméticos y proveedores. Registro de datos de clientes, servicios prestados, entrada y salida de productos		Realizar el archivo Reconocer los distintos tipos de archivo de datos de clientes, productos y proveedores	Guardar discreción sobre los datos personales de los clientes
	<p>i) Se han analizado las aplicaciones y utilidades de las TIC para la organización de una cabina de estética teniendo iniciativa en la actividad profesional.</p>	Tecnologías informáticas. Utilidades, aplicaciones, transmisión		Analizar las aplicaciones y utilidades de las TIC	

Resultado de Aprendizaje	<b>RA3.</b> Ejecuta tratamientos de hidratación facial y corporal, secuenciando la aplicación de los medios estéticos: cosméticos, aparatos y masaje	Ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han identificado los factores que afectan al grado de deshidratación de la piel	Deshidratación de la piel. Necesidades cutáneas	Contenidos Básicos	Conocer las necesidades cutáneas de una piel deshidratada	
	b) Se ha realizado el análisis de las alteraciones de la hidratación con los métodos adecuados	Realización de análisis de la piel y sus alteraciones		Analizar las alteraciones de la hidratación de la piel	Aplicar técnicas de atención al cliente

	c) Se ha determinado el grado de deshidratación de la piel para recomendar el tratamiento más adecuado	Clasificación de los tratamientos de hidratación, nutrición y mantenimiento facial y corporal		Conocer los diferentes tratamientos de hidratación, nutrición y mantenimiento	
	d) Se han seleccionado los cosméticos y aparatos adecuados para el tratamiento de hidratación de la piel	Cosmética específica para la hidratación facial y corporal: criterios de selección, preparación y aplicación		Seleccionar los cosméticos y aparatos adecuados para el tratamiento seleccionado	Iniciativa y carácter crítico
	e) Se han programado los parámetros de los equipos eléctricos básicos empleados en el tratamiento de hidratación de la piel	Modo de aplicación de aparatología básica		Conocer los parámetros de los equipos eléctricos utilizados en el tratamiento de hidratación de la piel	Respeto y cumplimiento de las normas establecidas.
	f) Se ha aplicado la aparatología indicada aplicando las medidas de seguridad, protección, prevención de riesgos laborales.	Criterios de selección de aparatología básica con aplicación en los procesos de hidratación facial y corporal		Aplicar correctamente la aparatología indicada en el proceso de hidratación de la piel	Aplicación de medidas de seguridad e higiene Orden y rigor en la aplicación
	g) Se han seleccionado las técnicas manuales	Criterios de selección de técnicas de masajes manuales en las técnicas de hidratación y nutrición		Saber seleccionar las técnicas manuales de masaje adecuadas para los tratamientos específicos	Mantener una buena ergonomía
	h) Se han coordinado técnicas manuales, cosmetológicas y equipos en el tratamiento de hidratación de la piel	Organización y selección de técnicas y equipos en el tratamiento de hidratación de la piel		Coordinar y organizar las técnicas manuales, cosmetológicas y equipos para un tratamiento de hidratación de la piel	Orden y rigor en la aplicación

	i) Se han realizado los tratamientos de hidratación superficial y profunda actuando con autonomía.	Procesos de ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal		Aplicar tratamientos de hidratación de la piel, facial y corporal: fases, secuenciación, temporalización y asesoramiento	Mantener una buena ergonomía.  Controlar el tiempo requerido para realizar el tratamiento
--	--	--	--	--	---

Resultado de Aprendizaje	<b>RA4.</b> Coordina servicios estéticos, secuenciando y aplicando procedimientos establecidos	Realización de los servicios de estética y belleza	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se ha justificado el servicio estético propuesto y la secuencia del proceso que se va a seguir	Tratamientos de estética y belleza: determinación, criterios de selección	Contenidos Básicos	Seleccionar el tratamiento estético necesario según las necesidades del cliente	
	b) Se ha informado al usuario de los servicios que se le van a prestar y del tiempo aproximado que se va a invertir en su realización	Información y asesoramiento		Conocer los servicios y el tiempo que requieren para realizarlos	Aplicar técnicas de atención al cliente
	c) Se ha preparado la cabina según el servicio que se va a realizar	Adecuación del lugar de trabajo: criterios de selección y preparación de productos, aparatos y materiales		Seleccionar todo lo necesario para realizar un servicio estético  Preparar la cabina de estética: productos, aparatos, materiales	Mantener orden y limpieza en la cabina  Orden y rigor

	<p>Cosméticos, aparatos, materiales y útiles empleados en las actividades básicas: identificación, selección y preparación</p> <p>Distribución del trabajo. Criterios para su optimización, tiempos, recursos personales y materiales, espacios.</p>		Distribuir el trabajo	
d) Se han empleado las medidas de protección específicas que se requieren en cada uno de los servicios aplicando las medidas de seguridad, protección, prevención de riesgos laborales.	Precauciones y medidas de seguridad		Identificar los criterios de selección de las medidas de protección	<p>Seguir las normas de seguridad en todo momento</p> <p>Aplicar medidas de protección al cliente</p>
e) Se ha informado al usuario del proceso que se va a seguir y de las sensaciones que va a percibir durante la aplicación de las diferentes técnicas	Información y asesoramiento al cliente		Conocer la secuenciación del proceso y las sensaciones que se pueden percibir	<p>Aplicar técnicas de atención al cliente</p>
f) Se ha seguido el procedimiento establecido en cada uno de los servicios estéticos	<p>Procedimientos de servicios de estética y belleza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparación del proceso</li> <li>-Criterios de selección de las medidas de protección</li> <li>-Aplicación de protocolo de análisis estético y técnicas previas</li> </ul>		Identificar las fases en los protocolos de los servicios estéticos	<p>Valorar la viabilidad de los tratamientos</p> <p>Responsabilidad con el trabajo que desarrolla</p>

	g) Se han aplicado los procesos de los servicios estéticos en el tiempo estimado	Integración y aplicación de los servicios estéticos de higiene facial y corporal, tratamientos de hidratación, nutrición, mantenimiento, manicura, pedicura, depilación y maquillaje		Aplicar los diferentes protocolos de hidratación, nutrición y mantenimientos de la piel Realizar manicuras, pedicuras, depilaciones y maquillaje	Profesionalidad Valorar la calidad del servicio Aplicar medidas de seguridad e higiene
	h) Se ha trabajado en equipo, coordinando los procesos con responsabilidad y autonomía.	El trabajo en equipo. Ineficiencias y conflictos. Repercusión en la propia imagen de empresa, de servicios estéticos y de belleza		El trabajo en equipo. Ineficiencias y conflictos	Valorar la importancia del trabajo en equipo

Resultado de Aprendizaje	<b>RAS5.</b> Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética, proponiendo medidas de corrección	Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
				Criterios de Evaluación	
	a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado	Aspectos evaluables para la calidad del servicio estético  Control del servicio post-venta	Contenidos Básicos	Identificar los aspectos evaluables para la calidad del servicio estético  Controlar el servicio post-venta	Valorar la calidad del servicio prestado  Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente

	b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado	Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos	Identificar las causas de deficiencias en los servicios estéticos Seleccionar las preguntas pertinentes para detectar el grado de satisfacción del cliente Realizar encuestas Aplicar técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza Realizar supuestos prácticos de valoración de los resultados Tramitar o gestionar una queja o reclamación	
	c) Se han formulado preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida	Aplicación de técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente: -Encuestas -Observación y comunicación		Valora las críticas de manera constructiva
	d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios	Aplicación de técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza		Tener afán por mejorar
	e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados con iniciativa, creatividad y autonomía.	Valoración de los resultados obtenidos		Valorar la calidad del servicio prestado
	f) Se ha identificado el proceso que hay que seguir ante una reclamación	Aplicación de técnicas de resolución de quejas y reclamaciones: -Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias -Tramitación y gestión		