 <p>IES Santiago Hernández Zaragoza</p> <p>IMAGEN PERSONAL</p>	<p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ASESORÍA EN IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA'</p> <p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ESTILISMO Y DIRECCION EN PELUQUERIA'</p> <p>MÓDULO 1070: DIRECCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</p>	<p>Curso 2023 - 2024</p> <hr/> <p>Pág.:1/ 7</p>
--	---	---

CONTENIDOS MÍNIMOS

Los contenidos mínimos de cada unidad didáctica son los marcados en negrita.

UD 1: EL CLIENTE

- **El cliente: tipos, necesidades y fidelización.**

UD 2: EL MARKETING

- Elaboración del plan de comercialización:

- **Definición y conceptos básicos de marketing.**
 - **El plan de comercialización de la empresa: concepto y objetivos.** Estrategias y acciones.

UD 3: TÉCNICAS DE VENTA

- **Técnicas de venta.**
- **El asesor de ventas.**
- Tratamiento y resolución de quejas y reclamaciones.

UD 4: PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y OFERTAS

- **Las promociones: concepto y clasificación.**

- Principales objetivos y efectos que persiguen las promociones. **Instrumentos promocionales utilizados en el sector.**

- **Campaña promocional.**

- **Fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal.** Las demostraciones profesionales y las ferias y congresos.

UD 5: MERCHANDISING

- Organización de técnicas de publicidad y *merchandising*:

- **Plan de publicidad y *merchandising*: concepto y objetivos del plan.**



- **La publicidad: concepto. Objetivos.**
- Elementos que conforman la publicidad como técnica de venta.
 - **El merchandising en una empresa de imagen personal. Concepto. Elementos del merchandising.** La ambientación general, los puntos de venta, los elementos exteriores del establecimiento y la publicidad en el lugar de venta (PLV).

UD 6: CALIDAD EN LOS PROCESOS DE IMAGEN PERSONAL

- Establecimiento de los criterios de calidad de los procesos de imagen personal:
 - **La calidad. Indicadores de la calidad.**
 - La figura del consultor-evaluador.
 - Plan de evaluación del proyecto empresarial.
 - **Objetivos de la evaluación.**
 - Métodos de análisis.
 - Evaluación de recursos técnicos, humanos e instalaciones.
 - Evaluación de la gestión técnica y comercial.
 - Evaluación de la imagen corporativa.
 - Evaluación de la comercialización de productos y servicios.
 - Evaluación de la comunicación integral de la empresa.
 - Evaluación de los procesos técnicos y de los protocolos de trabajo.
 - Evaluación del entorno de la empresa.
 - Plan de intervención para la corrección de las desviaciones.
 - Valoración de las expectativas del cliente y grado de satisfacción.

UD 7: LA EMPRESA DE IMAGEN PERSONAL

- Aplicación de técnicas de organización y coordinación del establecimiento de IMP.
 - **Modelos organizativos de empresas de imagen personal.** Las empresas tradicionales de imagen personal. Nuevas tendencias empresariales.
 - Instalaciones generales de los establecimientos de imagen personal. Diseño y distribución.
- Recepción y zona administrativa.
 - Zona de ventas.
 - **Instalaciones para los profesionales.**
 - **Instalaciones para efectuar los distintos servicios.**
 - Instalaciones complementarias.
 - **Recursos técnicos. Organización equipos, herramientas, cosméticos, útiles.**
 - Imagen empresarial. Elementos que la conforman.

 	<p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ASESORÍA EN IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA'</p> <p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ESTILISMO Y DIRECCIÓN EN PELUQUERÍA'</p> <p>MÓDULO 1070: DIRECCIÓN Y COMERCIALIZACION</p>	<p>Curso 2023 - 2024</p> <hr/> <p>Pág.:3/ 7</p>
--	---	---

UD 8: ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

- Aplicación de técnicas de organización y coordinación de los profesionales:
 - o Organigrama del centro. Estructura jerárquica.
 - o Cualificación de los profesionales.

UD 9: TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS PROFESIONALES

- Aplicación de técnicas de organización y coordinación de los profesionales:
 - o Planificación de la plantilla: proceso de selección de personal.
- Técnicas de selección. Entrevista, test y otras formas de selección.
 - o Diseño del plan de acogida en la empresa.
 - o Organización y coordinación del horario de trabajo del personal.
 - o Organización y coordinación del equipo de trabajo y de los medios materiales: distribución del trabajo a lo largo de la jornada laboral.

UD 10: LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DE IMAGEN PERSONAL

- Diseño de normas de atención y comunicación interpersonales:
 - o **La comunicación. Comunicación externa e interna en la empresa: tipos, características y diferencias.**
 - o **Técnicas de comunicación eficaz.**
- Escucha activa: elementos que facilitan la escucha y elementos que se deben evitar.
- Feedback, claridad, concreción, asertividad, empatía y otros.
 - o Claves para una comunicación efectiva en un equipo de trabajo.
 - o Comunicación externa con clientes y proveedores: normas de atención al cliente. Protocolo de comunicación con el cliente.
- Información de productos y servicios.
 - o **Problemas en la comunicación externa: tipos y técnicas para resolver situaciones de crisis.**
 - o **Comunicación interna** en la empresa: comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- **Protocolos de comunicación interna.**
- Técnicas para transmitir información a los equipos de trabajo.
 - o Técnicas de resolución de conflictos.

UD 11: DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

- Técnicas para transmitir información a los equipos de trabajo.
 - o Deontología profesional.
- Normas deontológicas aplicadas a imagen personal.
- Secreto profesional.
 - o El liderazgo. Leyes básicas de la dirección de equipos.
 - o Otros tipos de comunicación o comunicación mixta: las reuniones de trabajo. Tipos y fases de una reunión.

UD 12: PLANES DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

- Diseño de planes de formación e información:
 - o **Plan de formación e información: concepto y finalidad.** Identificación de la política de formación.
- Expansión de la empresa y adaptación a nuevos sectores.
 - o La formación como inversión.
 - o **Objetivos del plan de formación de la empresa de imagen personal.**
 - o Fase de análisis: detección de necesidades formativas.
 - o Diseño de las acciones formativas: estructura, características y planificación.
 - o **Tipos de acciones formativas.**
- Cursos, ponencias, conferencias, demostraciones profesionales.
- Jornadas, ferias y congresos, entre otros.
 - o Comunicación y convocatoria del plan: contenidos, propuesta de formación e instrumentos de comunicación.
- Características, modo de realización, ventajas e inconvenientes.
- Dirección, formadores y participantes.
 - o Fase de desarrollo y aplicación: características, secuenciación y documentación.
 - o Fase de seguimiento y evaluación. Instrumentos de evaluación.
- Valoración de los resultados.
- Memoria final.

	<p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ASESORÍA EN IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA'</p> <p>CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR 'ESTILISMO Y DIRECCIÓN EN PELUQUERÍA'</p> <p>MÓDULO 1070: DIRECCIÓN Y COMERCIALIZACION</p>	<p>Curso 2023 - 2024</p> <hr/> <p>Pág.:5/ 7</p>
--	---	---

UD 13: LA DOCUMENTACIÓN DE LAS EMPRESAS DE IMP

- Realización de operaciones de gestión técnica:
 - o **Documentación: tipos de documentación técnica y comercial.**
- La documentación utilizada y generada en los procesos.

UD 14: SISTEMAS Y OPERACIONES DE GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

- Formatos para la elaboración de documentos.
 - o **Sistemas y métodos de archivo de la documentación.**
 - o **Aplicaciones informáticas específicas del sector: tipos, características y utilidades.**
 - o Configuración de la aplicación: asistencia técnica.
 - o Protección de datos: legislación, sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
 - o Personas usuarias del programa de gestión: criterios de asignación.
 - o Creación de la base de datos y tratamiento de la información.

PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo. Al menos una vez al trimestre lectivo se realizará una sesión de evaluación de los alumnos que se integran en el grupo.

Los instrumentos para recoger la evaluación del alumnado serán variados y en función del tipo de contenido: exámenes, preguntas orales, resolución de cuestiones, realización de resúmenes y esquemas, presentación y exposición de trabajos.

La valoración de los exámenes supondrá un 80% de la calificación final mientras que el resto de las actividades de evaluación (trabajo de clase, trabajos...) supondrá un 20% de la calificación.

Si no hay actividades prácticas la nota de los exámenes supondrá el 100% de la nota final. En caso de haberlas, será obligatoria su entrega para poder mediar.

Para que el 80% de los exámenes medien con el 20% restante será necesario obtener una nota mínima de 4 puntos sobre 10.

Al valorar las actividades y trabajos se tendrá en cuenta la presentación, si está completo y ordenado, si es correcta la expresión escrita y oral...Las actividades de clase se realizarán todas y se valorará la calidad de las mismas.

El redondeo de decimales se realizará de la siguiente forma: si el decimal es menos de 0,5 se redondea a la unidad hacia abajo (5,4=5), si el decimal es 0,5 o más se redondea a la unidad al alza (5,7=6).

Para alcanzar una calificación positiva en la evaluación del módulo se deberá obtener una puntuación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

Para superar el módulo en marzo será requisito necesario haber obtenido calificaciones iguales o superiores a 5 puntos sobre 10 en las dos evaluaciones.

La nota final del curso será la media aritmética de las notas obtenidas en las evaluaciones anteriores, siempre y cuando todas ellas hayan sido superadas.

En caso de alumnos/as que se hayan incorporado al centro a lo largo del curso y habiendo cursado parte del módulo en otro centro, se le hará una prueba para comprobar que ha adquirido los conocimientos, siendo el resultado de esta prueba el que se use para calcular la nota final.

Evaluación extraordinaria

La prueba de junio constará de un examen escrito sobre los contenidos del módulo. Para obtener una calificación positiva el alumno/a deberá conseguir un mínimo de 5 puntos sobre 10.

Evaluación de los alumnos que han perdido el derecho a la evaluación continua por falta de asistencia.

La pérdida del derecho a evaluación continua se producirá cuando el alumno haya faltado al 15% de las horas de docencia que corresponden a **13 horas**.

Para aquellos alumnos/as que hayan perdido ese derecho se realizará una prueba en marzo que constará de un examen escrito sobre los contenidos del módulo. Para obtener una calificación positiva el alumno/a deberá conseguir un mínimo de 5 puntos sobre 10.

Evaluación de los alumnos que han renunciado a convocatoria ordinaria

Para aquellos alumnos/as que hayan renunciado a convocatoria ordinaria se realizará una prueba que constará de un examen escrito sobre los contenidos del módulo.

Para obtener una calificación positiva el alumno/a deberá conseguir un mínimo de 5 puntos sobre

CONCILIACIÓN LABORAL: CRITERIOS COMUNES DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Los alumnos que por motivos de trabajo no puedan acudir con regularidad a las clases de los módulos en los que estén matriculados, podrán solicitar a la Dirección del centro, que le sea concedida la conciliación laboral. Para ello deberán presentar el contrato de trabajo en vigor (en caso de autónomos / certificado pagos autónomos / vida laboral) junto al certificado donde se refleje el horario de trabajo en la empresa.

Aquellos alumnos que presenten conciliación laboral, no se les aplicará la pérdida de evaluación continua y **deberán hablar con cada profesor de forma particular ya que cada módulo puede requerir unas consideraciones diferentes**. Será el profesor del módulo el que concrete cómo se desarrollarán las actividades de enseñanza-aprendizaje y dará las indicaciones pertinentes.

De forma general se tendrá en cuenta las concreciones especificadas en los siguientes apartados:

1- Ejercicios, trabajos, fichas y otros materiales. Se entregarán los ejercicios, trabajos, fichas y materiales que haya pedido el profesor, siempre respetando el plazo de entrega fijado, antes de finalizar cada evaluación. Las instrucciones para la realización de los mismos, las concretará cada profesor de la forma que considere más oportuna, para cada módulo (presencial, vía correo electrónico, utilizando plataformas, etc...).

2- Exámenes. Para la realización de los exámenes, tanto prácticos como teóricos, deberán acudir en las fechas y horario establecidos para cada módulo.

3- Recuperaciones. En caso de no presentarse o no superar los exámenes, no presentar o no superar la realización de los trabajos mínimos, prácticas, ejercicios, trabajos, fichas etc., se aplicarán los mecanismos habilitados para recuperación en cada módulo.

