

Altres disposicions

Decret 50/2024, del 7-2-2024, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

Exposició de motius

Vist l'article 17 del Decret legislatiu del 30-5-2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3-9-1993, en el qual s'estableix que els principis rectors del sistema educatiu andorrà i les seves modalitats, els nivells, els cicles, els cursos i les opcions establerts per la Llei es desenvoluparan amb un reglament que en determinarà els programes;

Vist l'apartat 2 de l'article 9 de la Llei qualificada esmentada, en el qual es reconeix que els alumnes tenen dret que el seu rendiment escolar sigui valorat amb criteris objectius;

Vist l'article 11 de la Llei esmentada, en el qual es reconeix el dret de llibertat de càtedra dels docents, sempre que s'exerceixi des del respecte a la Constitució i amb una finalitat educativa;

Vist l'article 4 de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà, en el qual s'especifica que correspon al Govern desenvolupar, aprovar i publicar els referents curriculars de les àrees d'aprenentatge o assignatures dels ensenyaments;

Vist l'article 6 de la Llei esmentada, en el qual es defineix *programa* com el conjunt d'elements curriculars que han de ser objecte d'ensenyament, aprenentatge i avaluació en un nivell educatiu o un diploma determinat;

Vist l'article 1 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, on es modifica l'article 34 de la Llei 17/2018 del 26 de juliol del 2018 d'ordenament del sistema educatiu andorrà on s'estableixen els nivells educatius de formació professional inicial, batxillerat general, batxillerat professional, ensenyament superior i formació al llarg de la vida;

Vist l'article 4 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018 del 26 de juliol del 2018 d'ordenament del sistema educatiu andorrà, on queden definides les finalitats del nivell educatiu de formació professional inicial;

Vist el Decret 368/2023 del 12-7-2023 de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

Atesa la implementació del programa i la millora constant de l'ensenyament, l'aprenentatge i l'avaluació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria, s'ha mantingut un enfocament per competències i s'han actualitzat els redactats de les activitats professionals de la competència transversal 4. A més a més, tenint en compte la necessitat de garantir les finalitats de la formació professional tant pel que fa al perfil general com al perfil professional, es veu la necessitat de prescriure els programes de la formació professional inicial perquè siguin el referent per desenvolupar el perfil general, orientar la intervenció docent i el procés de formació dels alumnes.

Una volta publicat el Decret 368/2023, del 12-7-2023, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria, s'ha constatat la mancança d'un règim transitori entre la normativa anterior i la nova. A aquest efecte, mitjançant aquest Decret, s'introdueixen dos disposicions transitòries que donen més seguretat jurídica a tots els alumnes que van iniciar els estudis abans del juliol del 2023. Tanmateix, a fi de donar compliment al principi constitucional de seguretat jurídica, promoure la claredat normativa i facilitar la consulta de la norma, es torna a aprovar i publicar el text íntegre del Decret i els seus annexos, que substitueixen l'anterior.

Ateses les consideracions esmentades, a proposta del ministre de Relacions Institucionals, Educació i Universitats, el Govern, en la sessió del 7 de febrer del 2024, aprova el Decret de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

Article 1. *Objecte*

Aquest decret té com a objecte l'aprovació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

Article 2. *Condicions en què s'aplica el programa*

El Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria s'implementa en les condicions que estableix el pla d'estudis i s'aplica en els termes determinats per la normativa reguladora de l'ordenament de la formació professional del sistema educatiu andorrà.

Article 3. *Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria*

El programa de la branca diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria s'inclou a l'annex 1.

Article 4. *Pla d'estudis*

El pla d'estudis és el document que recull el còmput horari de cada competència distribuït per a cadascuna de les tasques que conformen cada competència.

El pla d'estudis s'inclou a l'annex 2.

Article 5. *Perfil professional*

El perfil és el document que recull la definició del títol, els camps d'activitats professionals i les funcions i tasques pròpies del lloc de treball.

El perfil professional s'inclou a l'annex 3.

Disposició transitòria primera

Els alumnes que a l'entrada en vigor d'aquest Decret estiguin cursant els estudis del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria de segon curs, estan sotmesos als programes amb els quals van iniciar els estudis, fins que el calendari d'implementació del nou programa es faci efectiu.

Disposició transitòria segona

Els alumnes que han iniciat els estudis el curs acadèmic 2023-2024 del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria, i els alumnes que es troben en una situació de permanència de primer curs, estan sotmesos al nou programa establert en aquest Decret.

Disposició derogatòria

Amb l'entrada en vigor d'aquest Decret queden derogades les disposicions de rang igual o inferior que s'hi oposin, i, en concret, es deroga el Decret 368/2023, del 12-7-2023, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

Disposició final primera

El calendari d'implementació del nou Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria que es publica en aquest Decret és el següent:

- L'any acadèmic 2023-2024 s'implementa el nou programa a primer curs.
- L'any acadèmic 2024-2025 s'implementa el nou programa a segon curs.

Disposició final segona

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 7 de febrer del 2024

P. d. Conxita Marsol Riart

Ministra de Presidència, Economia, Treball i Habitatge



Govern d'Andorra

Programa de diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i de perruqueria

Àrea d'Ordenament Curricular
Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 7 de febrer del 2024

Presentació



PROGRAMA DE DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL D'AUXILIAR D'ESTÈTICA I DE PERRUQUERIA

Aquest programa correspon a l'annex 1 del Decret del 7-2-2024 de publicació del programa de diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i de perruqueria del sistema educatiu andorrà.

Coordinació de la publicació: Àrea d'Ordenament Curricular

ISBN: 978-99920-0-967-3

Dipòsit legal: AND.51-2024

Adreça i contacte:

Àrea d'Ordenament Curricular

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats

Avinguda Rocafort, 21-23. AD600 Sant Julià de Lòria

www.educacio.ad

ÍNDIX

Introducció	4
EIX TRANSVERSAL	8
C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	8
Referent d'avaluació	9
C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional	13
Referent d'avaluació	14
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional.....	17
Referent d'avaluació	18
C4 Comunicar en l'àmbit personal i el professional	22
Referent d'avaluació	23
C5 Definir el projecte professional propi en el marc de les relacions laborals.....	26
Referent d'avaluació	27
EIX DE SERVEIS AUXILIARS DE PERRUQUERIA	31
C6. Realitzar el procés d'higiene, de condicionament i de canvi de forma dels cabells.....	31
Referent d'avaluació	32
C7. Realitzar canvis de color en els cabells.....	36
Referent d'avaluació	37
EIX DE SERVEIS AUXILIARS D'ESTÈTICA	39
C8. Aplicar tractaments estètics i d'embelliment.....	39
Referent d'avaluació	40
EIX D'ATENCIÓ AL CLIENT	48
C9. Atendre les necessitats, les consultes, les queixes o les reclamacions del client per satisfer-lo	48
Referent d'avaluació	49
Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigít per a cada llengua	52

Introducció

El programa de diploma professional inicial d'estètica i de perruqueria té com objectiu capacitar per a l'exercici d'aquesta professió en el sector dels serveis d'estètica i de perruqueria com a auxiliar de perruqueria o auxiliar d'estètica.

El programa s'inspira en la recomanació del Consell de la Unió Europea del 2018 relativa a les competències clau per a l'aprenentatge permanent, que elabora un marc de referència europeu en què defineix que les competències clau són aquelles que totes les persones necessiten per a la seva realització i desenvolupament personals, la seva ocupabilitat, la integració social, un estil de vida sostenible, l'èxit en la vida en societats pacífiques, una manera de vida saludable i una ciutadania activa.

Entre les competències clau s'integren capacitats com el pensament crític, la resolució de problemes, el treball en equip, les capacitats de comunicació i de negociació, les capacitats analítiques, la creativitat i les capacitats interculturals; però, concretament, aquest marc de referència europeu estableix les competències clau següents: competència en lectoescriptura; competència multilingüe; competència matemàtica i competència en ciència, tecnologia i enginyeria; competència digital; competència personal, social i d'aprendre a aprendre; competència ciutadana; competència emprenedora, i competència en consciència i expressió culturals.

Per tant, per determinar les competències que han de formar part del programa de competències transversals s'han analitzat els components del perfil professional de l'alumne a l'acabament del diploma professional inicial i l'esmentada recomanació relativa a les competències clau, així com la necessitat de garantir el seu desenvolupament al llarg de tots els nivells educatius i al llarg de la vida.

Respecte a les competències ciutadana i digital, es plantegen com a inherents; és a dir, els sabers, els sabers fer i els sabers ser relatius a les competències ciutadana i digital es treballen de manera integrada com a sabers associats a les competències transversals que es defineixen en aquest programa, així com necessàriament en el context d'aprenentatge de les competències professionals.

El programa s'estructura en eixos que es deriven de les activitats professionals del perfil professional, així com un eix de caràcter transversal, íntimament lligat a les competències clau esmentades.

L'eix transversal preveu l'aprenentatge de competències per a la vida, que implica qüestionar-se sobre els problemes que afecten la vida de les persones i implicar-se en la transformació de l'entorn per planificar i gestionar projectes de valor per a la societat andorrana, sempre des d'un compromís ètic i democràtic. Això requereix desenvolupar aspectes com la creativitat, el pensament crític i la resolució de problemes, la presa d'iniciativa i la constància.

L'eix transversal també planteja l'aprenentatge com un procés continu i el desenvolupament de competències per a la vida. Per tant, cal aprendre estratègies d'aprenentatge i plantejar-se reptes per motivar-se per aprendre. Per això, l'alumnat ha de desenvolupar habilitats metacognitives i l'ús de diversos recursos i tècniques d'aprenentatge, especialment de les tecnologies de la informació i de la comunicació com a eines d'aprenentatge i de coneixement; és a dir, una competència d'aprendre a aprendre.

Aprendre competències per a la vida demana estar bé amb un mateix i establir unes relacions positives amb els altres. Això implica fer accions sobre la pròpia salut i educar les emocions i les habilitats socials i comunicatives. Implica també aprendre que les relacions humanes es basen en valors ètics i democràtics; és a dir, en una competència personal i social.

L'eix transversal planteja comunicar-se emprant llenguatges, formats i suports diversos en l'àmbit personal i el professional. Una comunicació per rebre i expressar idees, emocions i informacions, utilitzant diversos llenguatges, formats i suports. Això implica desenvolupar les habilitats de recepció

i d'expressió d'idees, emocions i informacions emprant diversos llenguatges, formats i suports, i habilitats d'interacció amb els altres.

Per acabar, l'eix transversal promou la participació en les relacions laborals mitjançant l'aprenentatge dels drets i de les obligacions de les relacions laborals, de la normativa de seguretat, higiene i ambiental al centre de treball, així com de les característiques de l'activitat empresarial, del mercat de treball i del procés de recerca de feina.

A més de l'eix transversal, s'han identificat els eixos de serveis auxiliars de perruqueria, de serveis auxiliars d'estètica i d'atenció al client.

L'eix de serveis auxiliars de perruqueria planteja l'aprenentatge del procés d'higiene, de condicionament i de canvi de forma dels cabells, mitjançant l'anàlisi de les característiques dels cabells, del cuir cabellut del client i dels cosmètics adients, i l'aprenentatge de les tècniques d'higiene i condicionament capil·lar així com de les tècniques bàsiques per dur a terme canvis de color als cabells. A més, aquest eix preveu aprendre a fer canvis als cabells de forma temporal o permanent, preparant els equips i materials per al canvi de color, analitzant els efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i decolorants i les tècniques de coloració, i dur a terme la coloració i decoloració capil·lar.

L'eix de serveis auxiliars d'estètica planteja aprendre a aplicar tractaments estètics i d'embelliment, preparant l'àrea de treball i el client per efectuar tractaments estètics i d'embelliment, aplicar els tractaments estètics a les ungles, analitzar les característiques de la pell del client per aplicar la tècnica de depilació o de decoloració de borrisol superflu, eliminar per procediments mecànics i decoloració el borrisol, preparar la pell del rostre del client, els estris i els cosmètics necessaris per dur a terme el maquillatge de dia, i, per acabar, aplicar tècniques de maquillatge social.

L'eix d'atenció al client promou l'aprenentatge d'estratègies i de tècniques bàsiques per participar en l'atenció al client com, per exemple, identificar les seves necessitats, tècniques de comunicació amb el client dels serveis d'estètica i de perruqueria, tècniques de gestió de la qualitat dels serveis d'estètica i de perruqueria i tècniques per atendre queixes o reclamacions del client.

Al gràfic següent es presenten els diferents eixos i les competències que ajuden a desenvolupar-los:



Per tal d'identificar amb claredat les àrees de coneixement que impregnen els diferents elements del currículum de diploma professional inicial es fan servir una sèrie de símbols que fan referència a l'àrea, la natura o l'enfocament de les tasques i de les activitats del referencial de certificació en cadascuna de les competències del programa.

Els símbols que identifiquen els continguts dels diferents espais d'aprenentatge són els següents:

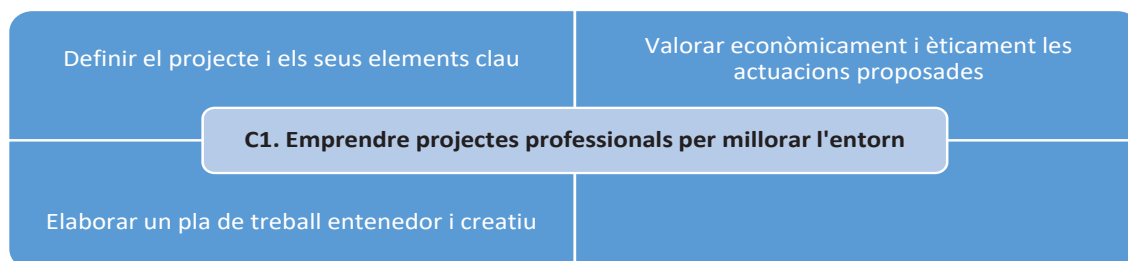
Emprenedoria (EMPREN)		Empresa (EMP)	
Tutoria (T)		Màrqueting (MQT)	
Educació física (E. F)		Matemàtiques empresa (MAT.EMP)	
Ciències mediambientals (CIE. MED)		Ciències aplicades (CIE. APL)	
Estètica (EST)		Perruqueria (PERR)	
Llengües (LLENG)			

Els símbols que identifiquen les competències clau europees, que es treballen integrades com a sabers associats a les competències transversals i professionals, són:

Competència ciutadana i democràtica (DEM)		Competència digital (DIG)	
---	---	------------------------------	---

EIX TRANSVERSAL

C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn



Aquesta competència facilita recursos, tècniques i estratègies necessàries per a l'alumne per tal de poder identificar oportunitats en el seu entorn més immediat, ja sigui personal o professional, per elaborar un projecte que transformi la societat. Es pretén que l'alumne comenci a veure la necessitat de canvi i d'innovació i elabori les seves pròpies estratègies per aconseguir els objectius que s'hagi fixat. Es busca una interacció amb la societat per mirar de transformar l'entorn des d'un punt de vista socialment responsable en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.

La definició del projecte i els seus elements clau requereix conèixer i analitzar el context i els agents que hi intervenen per poder definir l'àmbit del projecte. Aquest coneixement li permetrà poder identificar les necessitats i oportunitats de canvi. Això implica aplicar diferents tècniques per analitzar la realitat així com per tractar les dades que es puguin haver identificat. En definitiva, en aquesta primera fase és quan s'impulsa l'alumne a plantejar la necessitat/oportunitat a mode de problema per poder analitzar-lo (desconstrucció o globalització del problema). Aquesta primera fase d'anàlisi conduirà a posar límit al projecte a través de la formulació de preguntes que delimitin l'abast del projecte per poder definir els objectius.

Aquesta competència implica aplicar tècniques per generar idees creatives i analitzar les necessitats des de diferents mirades per proposar idees. Aquesta fase correspon al nivell més creatiu del projecte: la generació d'idees. Aquesta generació d'idees es coneix com un procés divergent en el qual es busca al màxim possible de solucions al problema. Aquestes possibles solucions s'han de trobar emprant tècniques de pensament creatiu i disruptiu, i com més possibles solucions es trobin, millor. Aquest procés és especialment ric si pot ser treballat en cooperació amb altres alumnes.

L'aprenent ha de ser capaç de determinar l'impacte social del projecte creat i justificar el seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn. Ha de poder descriure els canvis que suposarà el seu projecte i determinar les seves conclusions. Aquesta és la fase de tancament del projecte, en què l'alumne convergeix per triar una solució que sigui factible, justa, ètica i sostenible. Per fer aquesta tria o selecció, a l'alumne se li faciliten tècniques d'avaluació d'idees que s'apliquen com a filtres per anar descartant les idees que no responen als estàndards òptims (factibilitat, ètica, transformació...).

Referent d'avaluació

1.1. Analitzar els elements i l'àmbit del projecte (*EMPREN*) (*DEM*)

- 1.1.1. Determina amb precisió necessitats i oportunitats a partir de l'anàlisi de l'entorn.
- 1.1.2. Identifica de manera pertinent els agents principals que intervenen en el context del seu projecte (institucions, agents privats, agents públics...).
- 1.1.3. Realitza càlculs, amb o sense eines informàtiques, emprant dades bàsiques extretes del treball de camp. (*MAT. EMP*) (*DIG*)
- 1.1.4. Delimita amb rigor el projecte a través de tècniques i d'estratègies.

Sabers associats

- Diferència entre necessitat i oportunitat
- Característiques de la necessitat o de l'oportunitat (classificació i tipus)
- Estratègies per detectar una necessitat
- La recerca d'informació: fiabilitat de les fonts
- Fonts directes (entrevistes i enquestes) i fonts indirectes (bibliografia i dades)
- Els principals problemes econòmics i socials actuals
- Elements d'anàlisi: mapa de l'entorn
- Escala del problema (entorn escolar, local, nacional...)
- El context del projecte (econòmic, social, empresarial, institucional, mediambiental)
- Govern, comuns...
- Normes i lleis de l'entorn
- Tècniques d'anàlisi de la realitat: mapa conceptual, pensament visual (*visual thinking*), arbre del problema
- Selecció de dades a través de:
 - La informació ja recopilada sobre l'anàlisi de l'entorn
 - El qüestionari o l'enquesta: tipus de preguntes, mostreig
- Conceptes bàsics de l'estadística i del tractament de dades:
 - Definició i tipus de variables
 - Taules de freqüències
 - Paràmetres bàsics: mitjana, mediana, moda, mínim i màxim...
 - Representació gràfica i interpretació dels resultats
- Extracció de conclusions/anàlisis de les dades obtingudes.
- Operacions matemàtiques i aplicacions estadístiques amb fulls de càlcul

1.2. Proposar idees (EMPREN)

- 1.2.1. Genera idees utilitzant tècniques col·lectives creatives i eines virtuals. (DIG)
- 1.2.2. Ordena adequadament les idees en relació amb l'oportunitat o la necessitat, fent ús de tècniques d'avaluació d'idees.
- 1.2.3. Prototipa de manera creativa a partir de les idees originades.

Sabers associats

- El pensament lògic, el pensament lateral i el pensament disruptiu
 - La creativitat com a estratègia de millora
 - Tècniques per comprendre problemes:
 - Mapa gràfic mental, tècnica dels 5 perquè...
 - Tècniques de generació d'idees:
 - Pluja d'idees (*brainstorming*), escriptura cerebral (*brainswriting*), SCAMPER, analogies, CRE-IN, mètode 635, sinèctica, Related Worlds
 - Tècniques per proposar i avaluar idees:
 - PNI-avaluar idees-, els 6 barrets per pensar d'E. de Bono, TRIZ, 4x4x4, DO IT...
 - Establiment de relacions: problema i solució
 - Aplicacions en línia de generació d'idees creatives i col·lectives (LucidChart, MindMap, Popplet, Bubbl.us...)
 - El prototipatge: tècniques i disseny de productes, d'espais i fins i tot de serveis (croquis i diagrames, vídeo, prototips digitals, guió il·lustrat (*storyboard*), models físics, maquetes...)
-

1.3. Elaborar un pla de projecte (*MAT. EMP*)

- 1.3.1. Defineix amb concreció i claredat els objectius, característiques i accions del projecte a mode de planificació temporal i organitzativa. (*EMPREN*)
- 1.3.2. Realitza un pressupost rigorós tenint en compte els costos del projecte (nombre de persones, materials, etc.).
- 1.3.3. Il·lustra amb gràfics, imatges i fluxogrames (eines DIG) les conclusions sobre la viabilitat del projecte. (*DIG*)
- 1.3.4. Justifica de manera clara l'impacte del seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn. (*EMPREN*)

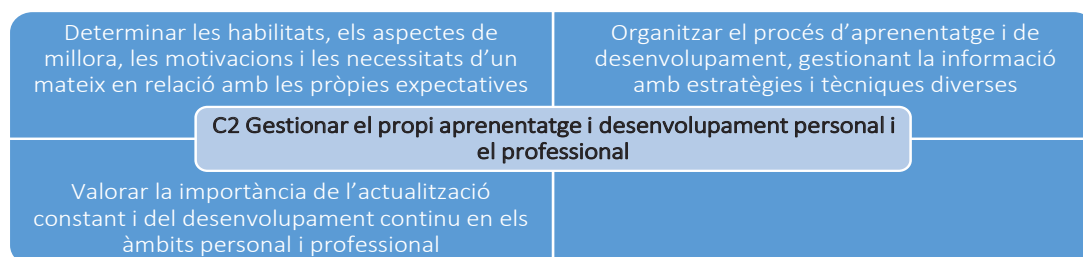
Sabers associats

- El pla d'empresa
 - Justificació i finalitat del projecte
 - Context del projecte
 - Destinataris del projecte
 - Ubicació del projecte
 - Redacció i fixació d'objectius; objectiu com a fita i les passes per aconseguir-lo
 - Planificació, gestió i execució del projecte fent ús de metodologies àgils com ara:
 - Quadres de planificació (objectiu/tasca/activitats/temps)
 - Cronogrames: elaboració d'un full de ruta (*roadmap*), diagrama de Gantt...
 - Metodologia de gestió de projectes: PMBOK, PRINCE2, CMMI, àgils...
 - Organització i gestió dels recursos: humans, materials, infraestructures, tecnològics
 - La comunicació i la difusió del projecte amb l'ús dels diferents formats d'informació: text, numèric, gràfic, imatge i so
 - Pressupost: els ingressos, les despeses, el consum i l'estalvi. Les inversions (*DIG*)
- Estudi de viabilitat del projecte
 - El pla d'inversions i de despeses inicials: diferència entre inversions i despeses
 - El pla de finançament: definició, finalitat i elaboració
 - Educació econòmica i financera
 - Ingressos:
 - nombre de vendes del producte
 - prestació de serveis
 - comissions rebudes
 - ingressos per lloguers
 - subvencions...
 - Costos i tipus de costos:
 - Salaris
 - Lloguer
 - Serveis com Internet, neteja, llum, aigua i gas



- Contracte d'assegurances
 - Material d'oficina
 - Impostos: IGI
 - Permisos comunals
 - Béns materials necessaris per desenvolupar el servei o el producte
 - Proveïdors externs
 - Combustible i altres recursos energètics
 - Costos de distribució
 - Beneficis: concepte; elaboració del pla de gestió de beneficis
 - Bancs o altres sistemes de finançament
 - L'avaluació del projecte
 - El balanç de situació
 - L'impacte mediambiental del projecte
 - L'empresa socialment responsable
 - La presentació i l'exposició del projecte amb diferents eines (word, ppt, excel...)
 - Ús dels fulls de càlcul per facilitar diferents càlculs
-

C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional



La competència de gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional implica que l'aprenent reflexioni sobre els seus processos d'aprenentatge per tal de poder planificar i prendre decisions de manera fonamentada sobre com aprèn i com va ajustant aquests processos.

Per tal de gestionar l'aprenentatge propi, l'aprenent ha de determinar les seves habilitats tant pel que fa a l'entorn acadèmic com el professional, ha de ser capaç de definir quins són els seus punts forts i febles, emprar eines que l'ajudin a autoavaluar-se per saber què és el que pot millorar. Els processos de metacognició han de donar un nivell de consciència sobre el procés d'aprenentatge necessari per a la millora de l'autonomia en l'aprenentatge i per tal de mostrar una actitud crítica sobre la informació i el coneixement. De la mateixa manera propicia una transferència del coneixement tant d'una tasca cap a una altra com compartint el coneixement amb els altres.

L'aprenent ha de planificar el seu aprenentatge aplicant eines i instruments per organitzar-se tant en l'espai com el temps. Aquesta competència pretén desenvolupar en l'aprenent la capacitat de gestionar la informació trobada amb estratègies i tècniques diverses, saber discernir les fonts fiables i adquirir una actitud preventiva envers la utilització de la xarxa.

El desenvolupament d'aquesta competència ha d'anar acompanyat d'una valoració de la importància de la formació continuada i al llarg de la vida. Els desenvolupaments personal i professional han de ser continus i l'aprenent s'ha de responsabilitzar dels seus èxits i dels seus fracassos.

Referent d'avaluació

2.1. Analitzar el seu procés d'aprenentatge en els entorns acadèmic i professional (T)

- 2.1.1. Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa emprant eines d'autoavaluació per identificar les seves habilitats, motivacions, punts forts i febles així com els elements interns i externs que condicionen el seu procés d'aprenentatge.
- 2.1.2. Realitza processos de metacognició crítics per identificar "com aprèn" i quines estratègies fa servir per aprendre.
- 2.1.3. Es fixa objectius pertinents de millora en relació amb el seu aprenentatge o el seu desenvolupament professional.

Sabers associats

- Els perfils personal i professional
 - Les capacitats, les habilitats i els interessos personals
 - La motivació professional
- El perfil professional d'una ocupació
 - El perfil requerit, els codis professionals
 - El professiograma
- Els factors que influeixen en l'aprenentatge
 - Condicions fisiològiques (descans, alimentació, etc.)
 - Condicions d'ambient (llum, acústica dels espais, ventilació, temperatura, etc.)
 - La concentració i l'atenció
 - Ritmes d'aprenentatge
- Regulació i millora de l'aprenentatge a partir de l'heteroavaluació, l'autoavaluació i la coavaluació guiada pel docent
- Tècniques d'autoconeixement personal de les capacitats, les motivacions, les mancances
- Tècniques d'autoavaluació dels perfils personal i professional
- El projecte d'aprenentatge i el desenvolupament personal
- El projecte professional

2.2. Planificar el seu procés d'aprenentatge en els entorns acadèmic i professional (T)

- 2.2.1. Aplica amb eficàcia la tècnica òptima per resoldre la tasca (tècniques d'estudis).
- 2.2.2. Aplica estratègies eficients d'organització en els diferents espais (espai).
- 2.2.3. Emprea eines de planificació i d'organització adequades i pertinents (temps).
- 2.2.4. S'adapta amb flexibilitat al canvi en els entorns acadèmic i professional (adaptabilitat, proactivitat, acceptació, empatia, flexibilitat...).

Sabers associats

- Tècniques d'ordenació, de recollida i d'anàlisi crítica de la informació
 - Esquema, síntesi, mapa conceptual, portafoli
- Eines de síntesis per construir l'aprenentatge
- Eines i tècniques de planificació
 - Tècniques de gestió del temps, de l'espai i dels recursos en diferents suports (digitals i no digitals: agenda, llista de tasques, bases d'orientació, grafos)
- Tècniques de preparació de l'espai per dur a terme el treball:
 - Neteja i organització de l'espai de treball físic i virtual
- Tècniques d'atenció i de concentració
 - Relaxació, atenció i concentració
- Tècniques mnemotècniques:
 - Tècniques per afavorir la memòria visual, auditiva, seqüencial i textual
- Eines digitals que faciliten l'organització i la planificació de tasques
 - Calendaris
 - Agendes
 - Gestors de projectes
- La flexibilitat mental: adaptabilitat i baixa resistència al canvi
- Superació de les limitacions pròpies o d'altri

2.3. Transferir coneixement i estratègies d'aprenentatge (T)

- 2.3.1. Estableix relacions coherents entre els coneixements.
- 2.3.2. Comparteix proactivament coneixement fent servir eines digitals.
- 2.3.3. Formula teoritzacions rigoroses.
- 2.3.4. Organitza de forma clara els continguts propis, respectant el dret d'autoria i les normes de privacitat tot indicant-ne les fonts. (DIG)

Sabers associats

- Tècniques de creació de nexes de coneixement
- Estratègies per a l'avaluació dels aprenentatges mitjançant la gestió de l'error a través de l'autoregulació.
- Estratègies de comunicació i de presentacions en públic: debats, discussions, opinions...
- Citació de fonts
- Tècniques de participació en xarxes socials
- Eines de difusió de coneixement:
 - Webclue
 - Webquest
 - Wikis col·laboratives
- La comunicació en xarxa: protocols, canals, ètica i drets d'autor

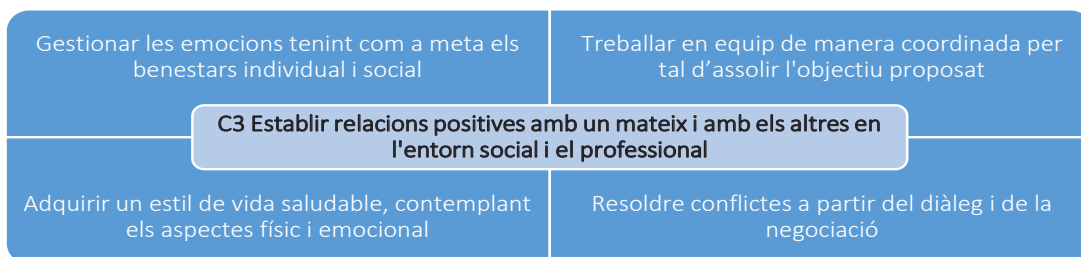
2.4. Inferir coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals (T) (DIG)

- 2.4.1. Discrimina la informació amb pertinència per crear el seu propi argumentari.
- 2.4.2. Selecciona les dades amb pertinència per crear el seu propi argumentari.
- 2.4.3. Elabora de manera original, creativa i pròpia la informació obtinguda de diverses fonts.

Sabers associats

- Estratègies per identificar les característiques, les variables que intervenen i les diferents interpretacions que hi poden haver en relació amb una qüestió
- Estratègies per fer-se preguntes
- Estratègies per construir una interpretació pròpia a la llum del coneixement previ
- L'ús crític de la informació digital

C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional



La competència d'establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional permet desenvolupar el benestar tant social com individual de l'aprenent. Busca crear sinergies amb els altres per tal de poder desenvolupar un treball en equip de manera coordinada. Aquesta competència implica assolir el coneixement d'un mateix tant a nivell emocional com físic per poder-se obrir als altres i conviure en societat de manera saludable i generant situacions d'interacció positives.

Per tal d'arribar a un benestar individual i social, l'aprenent ha de ser capaç en un primer moment d'identificar les seves pròpies emocions i les dels altres. D'aquesta manera podrà gestionar-les, el que implica utilitzar tècniques d'autoregulació de les emocions. Per tal de poder respectar les diferències dels altres, l'aprenent haurà d'aprendre a fer ús de l'empatia i de l'assertivitat en les seves relacions interpersonals.

Treballar en equip implica compartir coneixement, acceptar les aportacions dels altres, cooperar i participar activament. Es requereix d'una responsabilitat individual i amb els altres per poder crear sinergies en el treball en equip. L'aprenent ha de ser capaç d'utilitzar dinàmiques diverses tant per treballar en grup com per fomentar el debat i afavorir la interrelació i així poder treballar d'una manera coordinada, acordant rols i involucrant els altres.

Establir relacions positives es tradueix en ser capaç de resoldre conflictes a partir del diàleg i de la negociació. L'aprenent ha de dur a terme tècniques de resolució de conflictes, de negociació i de mediació. S'ha de ser curós en l'actitud envers els altres per evitar conflictes.

Aquesta competència pretén crear un ambient de treball positiu per tal de deixar fluir una bona entesa de treball i de col·laboració entre els integrants de l'equip, pautar una manera de treballar consensuada entre tots els membres i evitar el conflicte mitjançant l'assoliment d'una harmonia en el treball. Però, per arribar a un estat emocional saludable s'ha de treballar també l'estat físic. Cal un estil de vida saludable integral, de ment i de cos; per aquesta raó, l'aprenent ha de desenvolupar una activitat física i uns hàbits saludables que produeixin benestar i millorin la salut.

Referent d'avaluació

3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (DEM)

- 3.1.1. Aplica tècniques d'autoregulació de les emocions de manera adequada a la situació i context. (E. F)
- 3.1.2. Comunica de manera assertiva les seves opinions, idees o emocions, integrant arguments propis o aliens.
- 3.1.3. Empra tècniques per protegir la seva imatge i les identitats personal i digital.

Sabers associats

- Les emocions i la seva descripció
- Pensament, emoció i conducta: la seva relació
- Causes i conseqüències de les emocions positives i negatives
- La consciència d'un mateix
- Tècniques d'autoconeixement personal
- L'escolta activa dels altres:
 - Tècniques d'escolta activa (contacte visual, postura correcta, atenció pràcticament plena, reforç del discurs del parlant, paràfrasi...)
 - La comunicació no verbal (gestos, aparença, postura, mirada, expressió)
 - Tècniques d'observació de la comunicació no verbal
- Les habilitats socials
 - L'empatia
 - Tècniques per desenvolupar l'empatia: parafrasejar, formular preguntes...
 - L'assertivitat
 - Els drets assertius
 - Estratègies de comunicació assertiva (reforçar els punts forts de l'altre, formular aportacions en positiu), expressió dels propis drets, opinions i sentiments, respectant els altres, els seus sentiments i opinions
- El maneig de les emocions i de les estratègies per a la seva gestió
 - Estratègies de respiració profunda
 - Estratègies de relaxació
 - Estratègies de visualització
 - Estratègies d'atenció plena (*mindfulness*)
 - Tècniques de detenció del pensament, assaig mental, raonament lògic, distracció
- Privacitat i ciberseguretat
- Tècniques d'autoregulació de la conducta en context esportiu (normes, regles, ètica, responsabilitat...)

3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitats gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (DEM)

- 3.2.1. Acorda el seu rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres del seu equip. (EF)
- 3.2.2. Planifica amb rigor les seves tasques (temps, materials, espais...) per a la consecució de l'objectiu comú.
- 3.2.3. Participa activament en la presa de decisions i en l'assoliment de les tasques comunes, així com en les reunions d'equip, tenint en compte les normes i dinàmiques de l'equip.

Sabers associats

- El treball en equip
 - Diferències entre col·laborar i cooperar
 - Els rols dins d'un equip de treball i les seves tasques i responsabilitats: coordinador, secretari, ajudant i responsable de material
 - Competències comunicatives i competències socials en el treball en equip
- Recursos per treballar en equip
 - Els plans de l'equip: planificar què es vol aconseguir, determinar temps...
 - El quadern de l'equip: trets d'identitat de l'equip, càrrecs i funcions, diaris de sessions, revisions periòdiques...
- Dinàmiques per mostrar la importància de treballar en equip
- Dinàmiques de grup per fomentar el debat i el consens en la presa de decisions
- Dinàmiques de grup per afavorir la interrelació, el coneixement mutu i la distensió dintre del grup
- Les reunions
 - Tipus de reunions
 - La gestió de reunions eficient: etapes i durada
 - Els rols de les reunions
 - Eines digitals col·laboratives
- La gestió del temps
 - Dinàmiques de grup
 - Els cronogrames
- Estructures cooperatives de treball
 - Estructures cooperatives simples
- Tècniques cooperatives de treball
 - Grups d'investigació
 - Tècnica TGT

3.3. Desenvolupar els benestars físic i emocional (E. F)

- 3.3.1. Es fixa objectius de millora assolibles en relació amb les seves capacitats físiques.
(DEM)
- 3.3.2. Descriu amb rigor aquelles activitats que produeixen benestar i milloren la salut.
- 3.3.3. Dedica rigorosament un temps a escalfar i a estirar els grups musculars abans i després de cada sessió.
- 3.3.4. Participa activament en les activitats físicoesportives del centre (plans d'acció).

Sabers associats

- El benestar físic i l'emocional
- Els hàbits saludables
- Tipus de situacions motrius
 - Situacions psicomotrius
 - Situacions motrius en el medi natural
 - Situacions motrius d'expressió
 - Situacions *sociomotrius* d'oposició
 - Situacions *sociomotrius* de cooperació - oposició
 - Situacions motrius en esdeveniments físicoesportius

3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (DEM)

- 3.4.1. Reprova assertivament les actituds discriminatòries que es produeixin al seu entorn físic i virtual. (E. F)
- 3.4.2. Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació.
- 3.4.3. Interpreta críticament certes conductes a través de la seva experiència per evitar discriminar o jutjar als altres.

Sabers associats

- Entesa intercultural
 - Identitat cultural: context personal, suposicions, valors i actituds, normes i comportaments socials
 - Diversitat cultural
 - Els prejudicis i els estereotips socials
- Construcció de la identitat democràtica
 - Valors democràtics
 - Llibertat i responsabilitat
 - Normes de convivència democràtica
 - Formes de democràcia i formes de participació
 - Justícia i solidaritat

- Drets humans i valors fonamentals de la dignitat humana
 - Drets i deures
 - Exclusió i inclusió
 - Discriminació entre joves
 - Assetjament escolar
 - Ciberassetjament
 - Sèxting
-

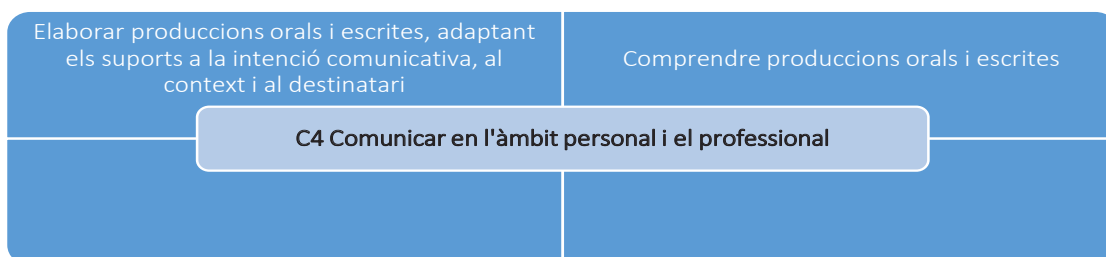
3.5. Resoldre conflictes grupals (DEM)

- 3.5.1. Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la seva naturalesa. (E. F)
- 3.5.2. Aplica rigorosament tècniques de negociació per arribar a acords de col·laboració.
- 3.5.3. Gestiona críticament la seva actuació envers els altres per evitar conflictes.

Sabers associats

- La gestió positiva del conflicte
 - El desacord i el conflicte
 - Principals tipus de conflicte
 - Els elements del conflicte
 - Les tècniques de resolució de conflictes
 - La negociació
 - La mediació
 - La conciliació
 - L'arbitratge
 - Estratègies per a la prevenció de conflictes
 - Diàleg
 - Comunicació
 - Prevenció del conflicte
 - Tècniques de resolució de conflictes
 - Resolució de conflictes
-

C4 Comunicar en l'àmbit personal i el professional



Aquesta competència fa referència a les habilitats per comunicar-se emprant diferents llenguatges, formats i suports en l'àmbit personal i el professional. La dita habilitat l'ha de poder desenvolupar en diverses llengües per entendre el món que l'envolta i poder-se expressar amb una intencionalitat concreta.

Saber comunicar-se comporta d'una banda definir la intenció comunicativa així com el context i el destinatari. Implica conèixer les funcions del llenguatge, els diferents suports i les estratègies a seguir per aconseguir aquesta intenció comunicativa. Per tal d'expressar-se de forma clara, l'aprenent ha d'emprar una correcció sintètica i lèxica, ha de poder estructurar de manera lògica el seu discurs i seleccionar el registre, depenent del destinatari de la comunicació tant en les situacions comunicatives orals com en les escrites. Així doncs, l'aprenent ha de tenir coneixement dels diferents llenguatges (verbal i no verbal) i dels diferents formats i suports.

De la mateixa manera, una bona comunicació necessita d'una bona comprensió de les produccions orals i escrites. L'aprenent ha d'identificar les idees que se li volen transmetre, conèixer les tècniques que pot utilitzar per a la comprensió així com els diferents elements discursius.

Una bona comunicació no s'acaba en l'expressió i la comprensió. L'aprenent ha d'arribar a interpretar el valor funcional dels recursos emprats per tal de distingir amb sentit crític els elements de la comunicació. La situació comunicativa serveix per construir coneixement, pensament i opinió.

Referent d'avaluació

4.1. Elaborar produccions orals (LLENG)

- 4.1.1. Adequa la seva comunicació oral a la situació comunicativa, tenint en compte el contingut, el receptor, el registre, la comunicació no verbal i els suports que escaiguin.
- 4.1.2. Estructura la seva comunicació oral de manera clara.
- 4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva comunicació oral.
- 4.1.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i la fonètica.

Sabers associats

- La situació comunicativa
 - La comunicació oral no espontània en l'àmbit laboral
- Textos argumentatius i expositius orals
 - Formes d'organització del contingut i recursos expressius
- Els gèneres textuais orals
 - Les presentacions, les videoconferències
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
- Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, sonor, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
- Recursos i estratègies per superar obstacles en la comunicació oral
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació
- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els diferents components de la comunicació
- Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions

4.2. Elaborar produccions escrites (LLENG)

- 4.2.1. Adequa la seva producció escrita a la situació comunicativa, tenint en compte la intenció, el contingut, el receptor, la tipologia textual, el registre i l'extensió.
- 4.2.2. Estructura clarament la seva producció.
- 4.2.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció.
- 4.2.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i l'ortografia.

Sabers associats

- La comunicació escrita en l'àmbit de l'empresa
 - L'informe, la redacció de projectes, el correu electrònic, la memòria
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
- Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació
- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els components de la comunicació
- Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions

4.3. Comprendre produccions orals (LLENG)

- 4.3.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.3.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb coherència.
- 4.3.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del discurs.
- 4.3.4. Identifica el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).

Sabers associats

- Identificació de les idees i de les informacions que s'han de comunicar
- La comprensió de produccions orals provinents de la comunicació social
- Consulta de fonts diverses i en diversos formats
- Tècniques de comprensió
 - Esquemes, resums, mapes conceptuals, etc.
- Estructuració de la presentació de la informació
- Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies d'acord amb la situació i el context professional o laboral
- Detecció de l'estructura i el registre, d'acord amb la situació i el context professional o laboral

4.4. Comprendre produccions escrites (LLENG)

- 4.4.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.4.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb coherència.
- 4.4.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del text.
- 4.4.4. Identifica el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).

Sabers associats

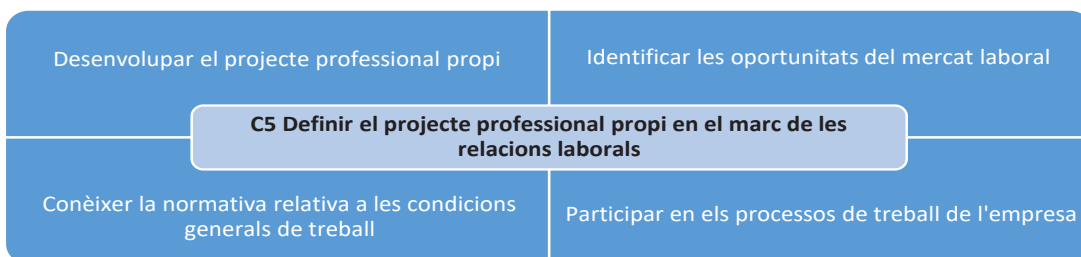
- Identificació de les idees i de les informacions que s'han de comunicar
- La comprensió de textos provinents de la comunicació social
- Consulta de fonts diverses i en diversos formats
- Tècniques de comprensió
 - Esquemes, resums, mapes conceptuais, etc.
- Estructuració de la presentació de la informació
- Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies, d'acord amb la situació i el context professional o laboral
- Detecció de l'estructura i d'un registre, d'acord amb la situació i els contextos professional o laboral

Contextos de realització

Per tal d'ajudar el docent a contextualitzar el nivell exigible a l'alumne, s'ha elaborat un document que figura com a annex 1 del programa que conté, per a cada habilitat, una explicació dels contextos de realització.

Aquesta informació ha estat extreta i reformulada del *Marc europeu comú de referència per a les llengües*.

C5 Definir el projecte professional propi en el marc de les relacions laborals



Aquesta competència té com a finalitat que l'aprenent adquireixi els coneixements i les destreses necessaris per incorporar-se al mercat laboral i desenvolupi el seu projecte professional propi conscient de les seves capacitats i habilitats professionals, així com dels seus deures i dels seus drets com a treballador.

Així mateix, participar en les relacions laborals requereix capacitar l'aprenent per analitzar les característiques i les oportunitats del mercat laboral, exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent, perquè pugui participar activament en la vida econòmica i social.

També pretén que l'alumne se sensibilitzi sobre els efectes que les condicions de treball poden produir en la salut personal i utilitzi les mesures correctives i de protecció.

Per últim, prendre part en les relacions laborals consisteix en participar en els processos de treball de l'empresa i conèixer les característiques, les funcions i els procediments més rellevants de l'activitat empresarial.

Referent d'avaluació

5.1. Desenvolupar el propi projecte professional (EMP)

- 5.1.1. Identifica adequadament els components bàsics del propi perfil personal, aplicant estratègies d'autoconeixement.
- 5.1.2. Analitza amb rigor el perfil professional de l'ocupació.
- 5.1.3. Es fixa objectius de millora per al desenvolupament professional de manera adequada al perfil professional requerit per a l'ocupació.

Sabers associats

- Perfil personal
 - Aptituds
 - Interessos
 - Habilitats
 - Interessos i motivació
- Autoavaluació del perfil personal
- El perfil professional d'una ocupació
 - El professiograma
 - Competències professionals
 - Competències transversals
- Autoavaluació del perfil professional
 - Punts forts, punts febles
 - Àrees de millora
 - Pla d'acció de desenvolupament professional

5.2. Analitzar el mercat de treball i el procés de recerca de feina (EMP)

- 5.2.1. Descriu amb precisió la relació entre l'oferta i la demanda de treball en el mercat de treball.
- 5.2.2. Analitza les fonts d'informació i les etapes del procés de recerca de feina.
- 5.2.3. Aplica de manera adequada les diferents tècniques i eines en el procés de recerca de feina.
- 5.2.4. Descriu amb precisió el rol, les habilitats, les funcions i la imatge personal requerits per a l'activitat professional i relacionats amb el perfil professional.

Sabers associats

- El mercat laboral i la cerca d'ocupació
 - El mercat de treball
 - Oferta de treball
 - Demanda de treball
 - Relació oferta-demanda

- El procés de cerca de feina
 - Fonts d'informació en la cerca d'ocupació
 - Etapes d'un procés de cerca de feina
 - La selecció de personal
 - Tècniques i instruments de cerca d'ocupació
 - La carta de presentació
 - El *curriculum vitae*
 - L'entrevista de treball
 - Recerca de treball al sector públic
 - El rol del professional
 - Les funcions i les tasques del professional
 - Procediments i normes del centre de treball
 - Recomanacions i normes d'imatge personal en l'entorn laboral
-

5.3. Identificar els drets i les obligacions de les relacions laborals (EMP)

- 5.3.1. Descriu les característiques, els elements i les classes dels contractes de treball amb precisió.
- 5.3.2. Descriu les característiques, els elements i les formalitats del salari amb precisió.
- 5.3.3. Descriu amb rigor els principals drets i obligacions dels treballadors en la relació laboral.

Sabers associats

- El contracte de treball
 - Definició i forma del contracte
 - Període de prova
 - Classes i característiques dels contractes
 - Suspensió del contracte de treball
 - Extinció del contracte de treball
 - Les condicions de treball
 - Temps de treball
 - Retribució del temps de treball
 - El salari
 - Classes de salari
 - Salari mínim interprofessional
 - La cotització de la persona assalariada a la Caixa Andorrana de Seguretat Social
 - Càlcul del salari
 - Lloc, temps i formalitats del pagament del salari
 - Document de compte d'hores i butlletí de salari
 - Drets i obligacions de les persones assalariades
 - Igualtat i conciliació de la vida laboral i personal
-

5.4. Identificar les característiques de l'activitat empresarial (EMP)

- 5.4.1. Identifica amb claredat i de manera adequada les existències mínimes de productes, de materials i d'equipaments per tenir un aprovisionament optimitzat.
- 5.4.2. Identifica les pautes i els requisits per elaborar pressupostos de manera rigorosa tenint en compte el protocol establert. (MAT. EMP)
- 5.4.3. Identifica els instruments i els mitjans de cobrament i de pagament en les operacions dels comerços conforme a la normativa vigent de manera rigorosa.
- 5.4.4. Identifica de manera acurada les principals característiques de la gestió administrativa i operativa de l'organització de l'empresa.

Sabers associats

- L'empresa: concepte i elements de l'empresa
 - Classificació i característiques de les empreses, atenent diferents criteris. Els departaments i les àrees de l'empresa
 - Funcions bàsiques de l'empresa
- Gestió de l'aprovisionament de material
 - Gestió bàsica d'inventaris
- Gestió econòmica i financera de l'empresa
 - Els pressupostos
 - Mitjans de pagament
- Gestió administrativa
 - Operacions de compravenda
 - Els productes
 - Documents de compravenda
 - Operacions bàsiques de preparació de comandes
 - Documents de comandes

5.5. Aplicar les normes de seguretat, d'higiene i ambientals al centre de treball

- 5.5.1. Relaciona de manera correcta els riscos laborals i ambientals amb les activitats pròpies de la professió. (EMP)
- 5.5.2. Aplica les mesures preventives necessàries per a la protecció personal, així com per a la resta de persones al centre de treball. (EST)
- 5.5.3. Aplica les mesures de protecció del medi ambient i de recollida selectiva de residus de manera adequada als protocols. (CIE.MED)

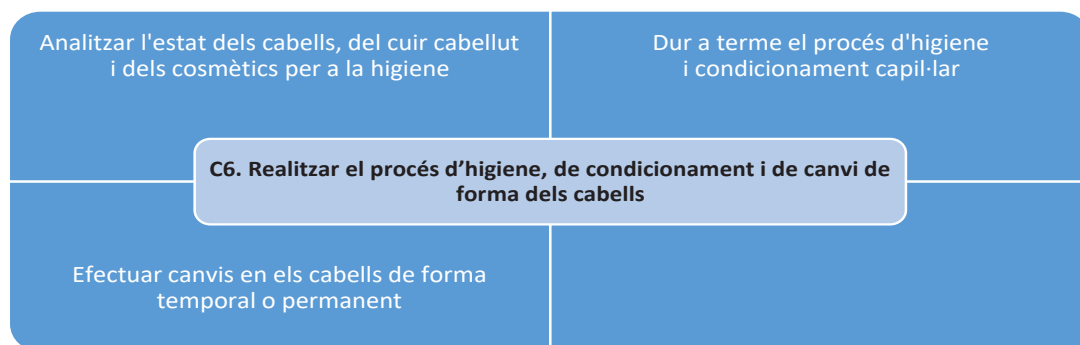


Sabers associats

- Conceptes bàsics sobre seguretat i salut en el treball
- Drets i deures bàsics dels treballadors i dels empresaris en matèria de prevenció
- Danys derivats del treball: accident de treball, malalties professionals
- Riscos més comuns en l'entorn professional
- Les mesures de prevenció de riscos laborals en l'àmbit
- Equips de protecció personal del professional i del client
- Ergonomia i higiene postural
- Prevenció i protecció col·lectiva
- Senyals i alarmes de perill
- Plans d'emergència i evacuació
- Pautes bàsiques d'actuació davant d'emergències
- Normes sobre neteja i ordre a l'entorn de treball
- Gestió de la protecció ambiental
 - Residus. Tipus de residus
 - Recollida selectiva de residus
 - Procediments d'eliminació de residus

EIX DE SERVEIS AUXILIARS DE PERRUQUERIA

C6. Realitzar el procés d'higiene, de condicionament i de canvi de forma dels cabells



La realització del procés d'higiene, de condicionament i de canvi de forma dels cabells consisteix a dur a terme una anàlisi de les característiques dels cabells i del cuir cabellut del client i dels cosmètics adients, per tal d'aplicar les tècniques d'higiene i de condicionament capil·lar i, finalment, fer canvis als cabells de forma temporal o permanent.

Aquesta competència fa referència a les habilitats per seleccionar els cosmètics més adequats per a la neteja i el condicionament dels cabells, així com per a la realització de les tècniques d'higiene i de condicionament capil·lar adequades a les característiques del cuir cabellut i dels cabells i al servei sol·licitat pel client, executant les maniobres adients d'aplicació.

Per acabar, la competència fa referència a la realització de muntatges per als canvis de forma dels cabells, ja siguin temporals o permanents, així com a l'execució de tècniques bàsiques de pentinat. Preveu l'anàlisi de les característiques dels cabells i del cuir cabellut del client i dels cosmètics adients, la preparació del client i la selecció d'estris i materials, per aplicar les tècniques segons les indicacions del tècnic/a responsable.

Referent d'avaluació

6.1. Analitzar les característiques dels cabells i del cuir cabellut del client i dels cosmètics adients.

- 6.1.1. Identifica amb precisió les pautes i les estratègies d'observació de les característiques del cuir cabellut i dels cabells. (CIE.APL)
- 6.1.2. Descriu de manera precisa les diferències dels tipus de cabells, l'estat del cuir cabellut i les alteracions. (CIE. APL)
- 6.1.3. Identifica els productes cosmètics més adequats per a la higiene i el condicionament dels cabells en funció de les seves característiques i mecanismes d'actuació. (PERR)

Sabers associats

- Estat dels cabells, del cuir cabellut i dels cosmètics aplicats als serveis d'higiene capil·lar
 - Els cabells: estructura, característiques i classificació
 - Característiques i condicions dels cabells
 - La pell
 - Alteracions més freqüents del cuir cabellut i dels cabells
 - Brutícia dels cabells: composició
 - Tècniques d'observació dels cabells i del cuir cabellut
- Productes d'higiene i de condicionament dels cabells
 - Cosmètics per a la higiene dels cabells i del cuir cabellut
 - Xampús: concepte, tipus, composició i mecanisme d'actuació
 - Cosmètics per al condicionament dels cabells. Condicionadors: concepte, tipus, composició i mecanisme d'actuació
 - Tònics capil·lars: concepte, tipus, composició i mecanisme d'actuació
 - Productes emulgents: concepte, tipus, composició i mecanisme d'actuació
 - Criteris per a la selecció dels diferents tipus de productes i pautes d'utilització, aplicació i conservació

6.2. Aplicar les tècniques d'higiene i de condicionament capil·lar. (PERR)

- 6.2.1. Instal·la el client de manera adequada tenint en compte la posició anatòmica per al servei que s'ha de fer i les condicions de seguretat i d'higiene requerides.
- 6.2.2. Prepara l'àrea de treball i els materials necessaris de manera adequada, tenint en compte l'ordre, la neteja, la desinfecció i el seu funcionament. (CIE. APL)
- 6.2.3. Descrició dels processos d'higiene i de condicionament capil·lar de manera adequada al servei que s'ha d'efectuar o que s'ha efectuat amb anterioritat.
- 6.2.4. Renta el cap i el cuir cabellut de manera adequada a les característiques del cuir cabellut i dels cabells així com al servei sol·licitat pel client, assegurant-ne el confort.
- 6.2.5. Efectua el condicionament capil·lar de manera adequada a les maniobres d'aplicació dels productes i al servei efectuat.

Sabers associats

- Acomodació del client
 - Normes bàsiques de comportament
 - Recepció i preparació del client
 - Mesures de protecció al client en els serveis de perruqueria
 - Posicions higièniques posturals del client per minimitzar riscos derivats
- Equips i aparells per a la higiene capil·lar
 - Aparells productors de vapor
 - Aparells productors de vapor d'ozó
 - Indicacions i contraindicacions
 - Pautes per a la utilització, la conservació i el manteniment correctes
- Estris i mitjans tècnics per a la higiene capil·lar
 - Classificació i funcionalitat
 - Pautes per a la utilització, la conservació i el manteniment correctes
- Neteja, desinfecció, esterilització i asèpsia dels estris, aparells i equips emprats en perruqueria
 - Normes higièniques en establiments de perruqueria
 - Protocols d'actuació per a la neteja, la desinfecció i l'esterilització en perruqueria
 - Aparells utilitzats en perruqueria per desinfectar i esterilitzar els materials
 - Mètodes de desinfecció i d'esterilització: físics i químics
 - Productes per a la desinfecció i la neteja de centres de perruqueria
- El procés d'higiene capil·lar
 - Tècnica del rentat: fases i aplicació
 - Tècniques de neteja capil·lar en coloracions, decoloracions i canvis de forma permanent
 - Massatge capil·lar: maniobres, indicacions i contraindicacions
 - Aplicació de cosmètics i precaucions
- El procés de condicionament capil·lar
 - Fases
 - Aplicació de cosmètics i precaucions

6.3. Realitzar canvis en els cabells de forma temporal. (PERR)

- 6.3.1. Selecciona de manera adequada al servei que s'ha d'efectuar els estris, els aparells i els accessoris necessaris per fer canvis als cabells de forma temporal.
- 6.3.2. Descriu amb precisió els procediments físics utilitzats i les fases necessàries per modificar la forma dels cabells de forma temporal.
- 6.3.3. Descriu de manera precisa els cosmètics necessaris per fer un canvi de forma temporal, indicant la forma d'aplicació, la seva composició i l'actuació.
- 6.3.4. Utilitza els estris, els aparells i els accessoris per fer canvis temporals de manera adequada, tenint en compte el seu funcionament, les instruccions i l'estat dels cabells.
- 6.3.5. Efectua tècniques de manera adequada de canvi de forma temporal al tipus de pentinat i a les característiques dels cabells.

Sabers associats

- Els canvis de forma als cabells i els seus fonaments
 - Classificació dels tipus de cabells
 - Estructura i característiques dels cabells
- Fonaments dels canvis de forma temporals
 - Procediments físics utilitzats
 - Factors que influeixen sobre els cabells: la tracció, la calor, la humitat i la humitat associada a la calor
- Cosmètica específica per als canvis de forma temporals i l'inici del pentinat
 - Productes condicionadors: voluminadors, desarrissador temporal, altres
 - Fixadors
 - Productes d'acabat
 - Pautes per a la conservació, la manipulació i l'aplicació correctes
 - Criteris de selecció de productes cosmètics per a canvis de forma temporal
- Aparells i utensilis per als canvis de forma dels cabells i l'inici del pentinat
 - Aparells: assecador de mà i de casc
 - Estris: raspalls, pintes, pines, motlles, accessoris, altres
 - Maneig, manteniment i conservació d'aparells i utensilis per als canvis de forma dels cabells
 - Seguretat i higiene en la utilització d'aparells elèctrics emprats en els processos de canvi de forma
 - Revisió dels aparells: endolls, cables, connexions
- Tècniques de canvi de forma temporal
 - Amb humitat i assecada posterior: rulons, anelles, ondulació d'aigua, assecador de mà, amb motlles, toga
 - En sec: ferros de marcar, planxes, amb motlle i fixador, anelles o tirabuixons
- Execució tècnica dels canvis de forma
 - Estils de pentinats: acabats, recollits bàsics, extensions i innovacions
- Tipus de tècniques en l'assecada a mà
 - Allisada
 - Arrissada

- Bucles
 - Lliure
- Mesures de protecció personal del professional per a la prevenció de riscos en el canvi de forma temporal i l'inici del pentinat
 - Higiene
 - Indumentària
 - Posició higiènica postural idònia per al treball
- Mesures de protecció del client per als canvis de forma temporal i l'inici del pentinat
 - Indumentària
 - Posició higiènica postural aconsellable

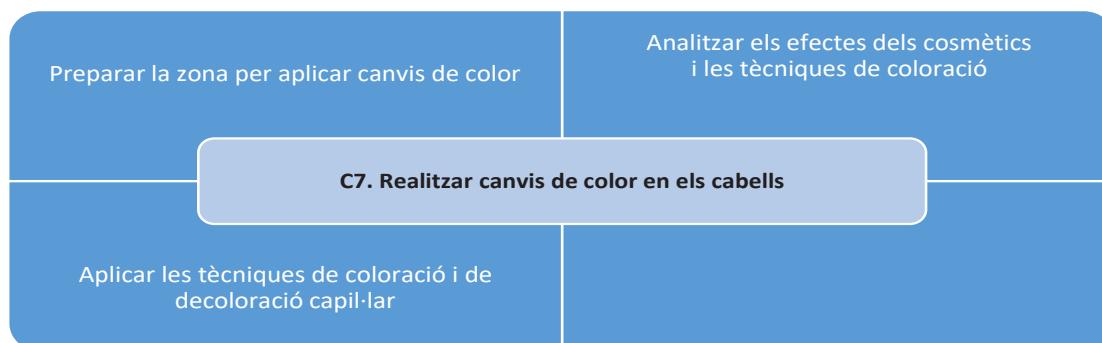
6.4. Realitzar canvis en els cabells de forma permanent. (PERR)

- 6.4.1. Descriu amb precisió els procediments físics utilitzats i les fases necessàries per modificar la forma dels cabells de forma permanent.
- 6.4.2. Descriu de manera precisa els cosmètics necessaris per fer un canvi de forma permanent, indicant la forma d'aplicació, la seva composició i actuació.
- 6.4.3. Aplica amb precisió els cosmètics reductor i neutralitzador per als canvis permanents dels cabells controlant el temps d'exposició i les indicacions del fabricant.

Sabers associats

- Fonaments dels canvis de forma permanents als cabells
 - Modificacions en l'estructura dels cabells
 - Efectes produïts als cabells en els processos de canvi de forma permanent
- Cosmètica específica utilitzada als canvis de forma permanents
 - Cosmètic protector *preondulació*
 - Productes reductors
 - Prova de sensibilitat
 - Productes neutralitzadors
 - Pautes per a la conservació, la manipulació i l'aplicació correctes
 - Criteris de selecció de productes cosmètics per a canvis de forma permanents
- Fases en els canvis de forma permanent
- Tècniques per als canvis de forma permanent: mitjans tècnics i execució
 - Ondulació: directa, indirecta, parcial, altres
 - Desarrissada: normal, tèrmica
- Tècniques innovadores
- Mesures de protecció personal del professional per a la prevenció de riscos en el canvi de forma permanent
 - Higiene
 - Indumentària
 - Posició higiènica postural idònia per al treball
- Mesures de protecció del client per als canvis de forma permanent
 - Indumentària
 - Posició higiènica postural aconsellable
- Prova de sensibilitat als productes per a canvis de forma permanent

C7. Realitzar canvis de color en els cabells



Realitzar canvis de color en els cabells consisteix a dur a terme les diferents tècniques de coloració i de decoloració capil·lar, tenint en compte l'anàlisi dels efectes dels cosmètics i de les tècniques de coloració de la preparació prèvia dels equips i dels materials necessaris per al canvi de color als cabells.

La realització de canvis de color als cabells inclou la preparació d'equips i de materials per al canvi de color dels cabells, així com dels accessoris corresponents, com la preparació del producte, seguint instruccions del tècnic/a responsable.

També requereix analitzar el tipus i l'estat dels cabells, i els tipus de reaccions i efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i decolorants a partir d'una prova de tolerància aplicada al client, seguint instruccions del responsable.

Per acabar, cal aplicar els cosmètics adequats per a la coloració o la decoloració total o parcial, permanent o temporal dels cabells, segons les necessitats, vigilant el procés de coloració o de decoloració capil·lar i modificant els temps d'exposició sempre que sigui necessari i sota la supervisió del tècnic/a responsable.

Referent d'avaluació

7.1. Preparar equips i materials per al canvi de color dels cabells. (PERR)

- 7.1.1. Identifica amb precisió les característiques dels equips, dels aparells i dels accessoris necessaris per dur a terme les tècniques diverses de canvi de color dels cabells.
- 7.1.2. Descriu el funcionament, el manteniment requerit i les normes d'higiene i de seguretat dels materials necessaris per efectuar les diferents tècniques de canvi de color dels cabells.
- 7.1.3. Prepara de manera eficient els equips i els accessoris per dur a terme les diverses tècniques de canvi de color dels cabells en condicions d'higiene i de desinfecció.

Sabers associats

- Elements necessaris per als processos de canvi de color dels cabells
 - Instal·lacions necessàries per als processos de canvi de color dels cabells
 - Equips i aparells emprats en les tècniques de canvi de color dels cabells
 - Útils i accessoris emprats en els canvis de coloració capil·lar
- Protocol de preparació d'equips i d'eines per al canvi de color dels cabells
- Protocol de selecció dels mitjans tècnics, les eines i els accessoris que s'utilitzen en funció del tipus de canvi de color als cabells
- Procediment de preparació de la zona de treball
- Mesures per a la neteja i la desinfecció d'eines i d'accessoris
- Mesures de prevenció de riscos laborals aplicables

7.2. Analitzar els efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i els decolorants i les tècniques de coloració. (PERR)

- 7.2.1. Descriu amb precisió les característiques de la coloració natural dels cabells i l'escala de tons.
- 7.2.2. Classifica els productes colorants capil·lars de manera adequada a la seva naturalesa i a la durada del resultat d'aplicar-los.
- 7.2.3. Descriu amb precisió la composició general dels diversos productes cosmètics, la seva finalitat i el mecanisme d'actuació dels principis actius per als canvis de color als cabells.
- 7.2.4. Identifica de manera adequada els tipus de reaccions i d'efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i decolorants a partir d'una prova de tolerància.

Sabers associats

- El color natural dels cabells: tipus de melanina
 - Pigments naturals: tipus i efectes
 - Factors que influeixen en el color dels cabells
 - Alteracions en la coloració capil·lar
- Els canvis de color als cabells i el seu fonament
 - To i escala de tons
 - Qualitats: altura de to, reflex, saturació, brillantor
- Coloració capil·lar
- Decoloració capil·lar
- Classificació dels cosmètics per als canvis de color per la seva composició general
 - Productes oxidants
 - Productes colorants
 - Productes decapants i decolorants
 - Productes cosmètics protectors
- Protocols d'utilització, d'aplicació i de conservació dels productes colorants i decolorants
- Mecanisme d'actuació dels productes colorants i decolorants
- Tolerància i sensibilitat als cosmètics emprats en els canvis de color
 - Requisits i pautes per efectuar-los i observació de resultats

7.3. Dur a terme la coloració i la decoloració capil·lars. (PERR)

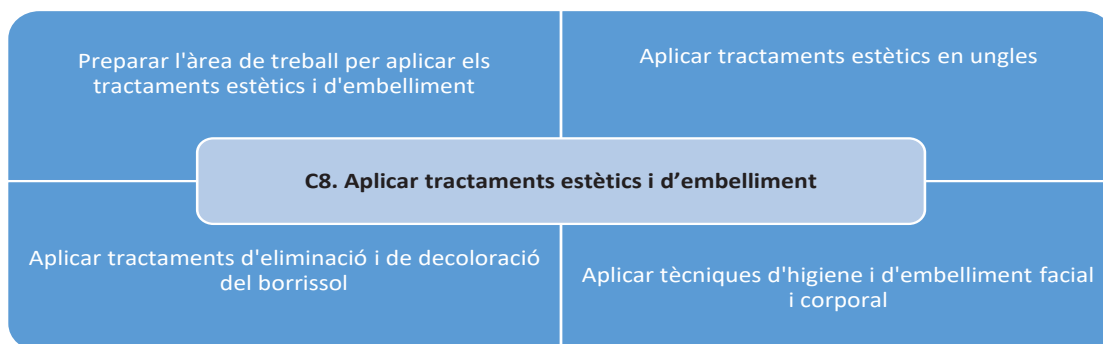
- 7.3.1. Prepara el client de manera adequada tenint en compte la posició anatòmica pel servei que s'ha de prestar i les mesures de protecció del client per al canvi de color dels cabells.
- 7.3.2. Prepara el producte de coloració o de decoloració de manera precisa, seguint les indicacions del fabricant i de la persona responsable.
- 7.3.3. Aplica el producte cosmètic per a la coloració o la decoloració total o parcial, permanent o temporal de manera ordenada, neta i precisa, tenint en compte el protocol establert i les necessitats dels cabells.
- 7.3.4. Controla el procés de coloració o de decoloració capil·lar de manera rigorosa, atenent al temps d'exposició i els resultats requerits.

Sabers associats

- Mesures de protecció del client per al canvi de color dels cabells
 - Roba de protecció
 - Posició anatòmica aconsellada per als processos de canvi de coloració capil·lar
 - Els productes necessaris per protegir la pell dels productes cosmètics per a canvis de coloració capil·lar
- Tècniques prèvies a la coloració: mordent i *prepigmentació*
- Tècniques per a l'aplicació de colorants temporals
- Tècniques per a l'aplicació de colorants semipermanents
- Tècniques per a l'aplicació de colorants d'oxidació o permanents: parcial o total
- Tècniques per a l'aplicació de decolorants: parcial o total

EIX DE SERVEIS AUXILIARS D'ESTÈTICA

C8. Aplicar tractaments estètics i d'embelliment



L'aplicació del tractament estètic i d'embelliment requereix organitzar i preparar l'entorn de treball i condicionar l'espai, el mobiliari i l'equipament del centre estètic, com ara les butaques o les lliteres articulades, de manera confortable i còmoda per al client, així com les condicions d'ergonomia i higiene personals.

L'aplicació de tractaments estètics a les ungles inclou tant la reparació, el modelatge i l'embelliment pròpiament dits, atenent la morfologia de l'ungla, com la preparació estètica per a una situació o un esdeveniment especial. Requereix observar les característiques de les mans i els peus del client per aplicar les tècniques més idònies i preparar el client, els equips i els mitjans necessaris, per modificar la forma de les ungles, aplicant tècniques de tall i llimada i tècniques bàsiques de manicura, de poliment i maquillatge d'ungles, sempre en condicions de seguretat i d'higiene, i adequades a les demandes i a les característiques del client.

Els tractaments estètics d'eliminació i de decoloració del borrisol requereixen tenir un bon coneixement tècnic i habilitat a l'hora d'utilitzar els instruments i els materials, així com l'anàlisi de les característiques del pèl i de la zona per seleccionar la tècnica de depilació o decoloració més adequada, i la selecció i la preparació dels cosmètics, el material i els aparells necessaris per aplicar les tècniques d'eliminació i de decoloració del pèl en funció de les característiques de la zona.

Aplicar tècniques d'higiene i embelliment facial i corporal requereix tenir en compte les indicacions del tècnic/a responsable per a la realització de cada tècnica específica a l'hora de seleccionar i preparar estris i cosmètics, aplicar tècniques d'higiene o d'embelliment i preparar el client i la pell per dur a terme el tractament o el maquillatge, sempre respectant les mesures de seguretat i d'higiene oportunes, per obtenir el resultat requerit.

Referent d'avaluació

8.1. Preparar l'àrea de treball i el client per dur a terme tractaments estètics i d'embelliment. (EST)

- 8.1.1. Realitza operacions bàsiques de neteja, de desinfecció i d'esterilització dels aparells i dels materials de manera precisa, tenint en compte els productes, els mètodes i les normes d'ús. (CIE. APL)
- 8.1.2. Endreça els aparells i els productes necessaris de manera adequada per executar la tècnica.
- 8.1.3. Prepara les instal·lacions i els materials necessaris de manera adequada, tenint en compte el confort i el benestar del client per executar la tècnica.
- 8.1.4. Instal·la el client de manera adequada tenint en compte la posició anatòmica per al servei que s'ha d'efectuar i les condicions de seguretat i higiene requerides.

Sabers associats

- Neteja, desinfecció, esterilització i asèpsia
 - Microorganismes patògens que es poden transmetre durant la realització de les tècniques d'estètica
 - Mitjans de transmissió i mesures de prevenció
- Aparells utilitzats per desinfectar i esterilitzar els materials
 - Característiques tècniques dels aparells utilitzats per a la neteja i la desinfecció
 - Material per a la protecció del mobiliari
- Productes per a la desinfecció i la neteja en centres d'estètica
- Procediments de neteja, de desinfecció, d'asèpsia dels estris, dels aparells i dels equips emprats durant la realització de les tècniques d'estètica
 - Normativa higienicosanitària i mediambiental aplicable als procediments de neteja
 - Mètodes de desinfecció i d'esterilització: físics i químics
- Procediments per al rebuig de residus i de materials d'un sol ús
- Protocols per a la conservació del medi ambient
- Procediments de manipulació d'aparells i de productes utilitzats en la realització dels serveis estètics
- Les condicions ambientals de les instal·lacions d'estètica
 - Il·luminació, temperatura, ventilació, humitat, soroll
- Acomodació del client
 - Normes bàsiques de comportament
 - Recepció i preparació del client
 - Mesures de protecció del client en els serveis de manicura i de pedicura
 - Posicions higièniques posturals del client per minimitzar els riscos derivats
 - Materials i mitjans utilitzats per protegir el client

8.2. Aplicar tècniques específiques per a la higiene i el benestar de la pell (facial). (EST)

- 8.2.1. Descriu amb precisió les característiques morfològiques i fisiològiques, les estructures i les alteracions de la pell. (CIE. APL)
- 8.2.2. Explica de manera precisa les precaucions dels tractaments estètics específics facials.
- 8.2.3. Executa tècniques d'higiene facial i de tractaments bàsics d'estètica, integrant-hi cosmètics i mitjans tècnics o manuals de manera adient al procediment, al temps establert, a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, i a la satisfacció del client.
- 8.2.4. Aplica maniobres de massatge estètic facial específic de manera seqüenciada, adaptant-ne els paràmetres a les característiques de cada zona i a la satisfacció del client.

Sabers associats

- Anatomia i fisiologia de la pell
 - Estructura, funcions, tipus de pell
- Les alteracions de la pell i les fàneres
 - Lesions elementals de la pell
 - Alteracions de la dermis i la hipoderma
 - Alteracions amb repercussió en les tècniques estètiques
 - Reaccions irritatives i al·lèrgiques
- Procediments d'anàlisi de la pell
- Indicacions i contraindicacions de tractaments estètics relacionats amb les principals malalties amb repercussió en l'òrgan cutani
- El massatge estètic
 - Principis generals
 - Els paràmetres principals: temps, ritme, intensitat i direcció
 - Finalitat del massatge
 - Cosmètics específics. Criteris de selecció i utilització

8.3. Aplicar tècniques específiques per a la higiene i el benestar de la pell (corporal). (EST)

- 8.3.1. Descriu amb precisió les característiques morfològiques i fisiològiques, les estructures i les alteracions de la pell. (CIE. APL)
- 8.3.2. Explica les precaucions dels tractaments estètics específics corporals de manera precisa.
- 8.3.3. Executa tècniques d'higiene corporal i tractaments bàsics d'estètica integrant-hi cosmètics i mitjans tècnics o manuals de manera adient al procediment, al temps establert, a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, així com a la satisfacció del client.
- 8.3.4. Aplica maniobres de massatges estètics corporals específics de manera seqüenciada, adaptant-ne els paràmetres a les característiques de cada zona i a la satisfacció del client.

Sabers associats

- Anatomia i fisiologia de la pell
 - Estructura, funcions, tipus de pell
- Les alteracions de la pell i les fàneres
 - Lesions elementals de la pell
 - Alteracions de la dermis i la hipoderma
 - Alteracions amb repercussió en les tècniques estètiques
 - Reaccions irritatives i al·lèrgiques
- Procediments d'anàlisi de la pell
- Indicacions i contraindicacions de tractaments estètics relacionats amb les principals malalties amb repercussió en l'òrgan cutani
- Aparatologia de tractaments bàsics d'estètica
 - Classificació i funcions dels aparells
 - Normes d'ús
 - Indicacions i contraindicacions
- Els cosmètics d'higiene corporal
 - Netejadors
 - Cosmètics tonificants
 - Cosmètics exfoliatius
 - Pautes de preparació, manipulació, aplicació i conservació
- Aparells, eines i materials específics per a la higiene corporal
 - Manteniment d'equips i eines
- Tècniques específiques d'higiene corporal
 - Manual
 - Amb màquines
- El massatge estètic
 - Principis generals
 - Els paràmetres principals: temps, ritme, intensitat i direcció
 - Finalitat del massatge
 - Cosmètics específics. Criteris de selecció i utilització
 - Zones i regions anatòmiques d'aplicació
 - Efectes, indicacions i contraindicacions
 - Aparatologia i manual
- Maniobres bàsiques del massatge estètic corporal
- Tractament reafirmant del bust amb aplicació de mascaretes específiques
- Tractaments de cames lleugeres (manual i amb aparell)
- Tractaments relaxants per al cos (manual i amb aparell)

8.4. Aplicar els tractaments estètics a les ungles. (EST)

- 8.4.1. Descriu amb precisió les característiques morfològiques de les mans i les estructures, les característiques i les alteracions de les ungles de mans i peus. (CIE. APL)
- 8.4.2. Explica les precaucions, les fases i les eines per desmaquillar, tallar i llimar ungles de mans i de peus de manera precisa.
- 8.4.3. Aplica les tècniques de desmaquillatge, llimada i condicionament de cutícules de les ungles de mans i de peus de manera adequada a les característiques i a la morfologia de mans i de peus, així com a les demandes del client.
- 8.4.4. Explica amb precisió les fases, les operacions tècniques, els cosmètics necessaris en cada fase i la seva manipulació, els materials i les precaucions que cal adoptar durant l'aplicació de les tècniques de manicura i de pedicura.
- 8.4.5. Fa maniobres de massatge de mans i de peus de manera adequada al procediment i a les característiques del client.
- 8.4.6. Explica amb precisió les fases, el procés d'aplicació i les precaucions que cal adoptar durant l'aplicació de tècniques de poliment i maquillatge d'ungles.
- 8.4.7. Efectua tècniques de poliment d'ungles de manera adequada utilitzant els estris i els productes específics, i tenint en compte les característiques de les ungles.
- 8.4.8. Aplica cosmètics decoratius no permanents sobre les ungles de manera adient a la tècnica i al temps establerts i a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar la satisfacció del client.
- 8.4.9. Aplica cosmètics decoratius semipermanents sobre les ungles de manera adient a la tècnica i el temps establerts i a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar la satisfacció del client.

Sabers associats

- Ungles, mans i peus
 - Morfologia de les mans, els peus i les ungles
 - Estructura i funcions de les ungles
 - Alteracions patològiques bàsiques de les ungles
- Materials i cosmètics emprats en manicura i pedicura
 - Classificació i maneig dels materials emprats en manicura i pedicura
 - Criteris per seleccionar, manipular i conservar els materials
 - Classificació dels cosmètics emprats en manicura i pedicura
 - Criteris per seleccionar, manipular, aplicar i conservar els cosmètics
 - Neteja, conservació i manteniment dels productes cosmètics
- Tècnica de desmaquillatge d'ungles
 - Preparació d'ungles i desmaquillatge
- Tècniques per donar forma a les ungles
 - Tècnica del tall d'ungles de mans i de peus
 - Tècnica de llimada i poliment de les ungles
 - Tècnica de condicionament de cutícules
- Tècniques de massatge de mans, d'avantbraços, de colzes i de peus
 - Maniobres i efectes que produeixen
 - Indicacions i contraindicacions

- Tècnica de poliment d'ungles
- Tècnica de maquillatge d'ungles
 - Maquillatge convencional, francès, amb lluna, de fantasia
- Tècnica de decoració d'ungles amb esmalt de gel
- Tècnica de manicura masculina
 - Tècnica del tall d'ungles de mans
 - Tècnica de llimada i condicionament de cutícules
- Seguretat i higiene en els processos de manicura i de pedicura
- Mesures de protecció personal del professional en els processos de manicura i de pedicura

8.5. Analitzar les característiques de la pell del client per l'aplicació de la tècnica de depilació o de decoloració del borrisol superflu. (EST)

- 8.5.1. Descriu amb precisió l'estructura, les característiques morfològiques, les fases del cicle pilós i els factors de creixement del borrisol. (CIE. APL)
- 8.5.2. Justifica l'elecció de les tècniques i dels productes de depilació o de decoloració, tenint en compte avantatges i inconvenients que es poden presentar al client.
- 8.5.3. Descriu les precaucions i les contraindicacions en l'ús de les tècniques de decoloració i de depilació de borrisol.

Sabers associats

- El pèl
 - Estructura i funcions
 - Definició i característiques: longitud, gruix, color, ritme de creixement, altres
- Tipus de pèl: diferències i característiques
 - Lanugen
 - El borrisol
 - Pèl terminal
- Alteracions del sistema pilós relacionades amb la depilació
 - Hipertricosi
 - Hirsutisme
- Lesions cutànies que puguin suposar una contraindicació relativa o absoluta per a la decoloració i la depilació mecànica del borrisol

8.6. Eliminar el borrisol per procediments mecànics i decoloració. (EST)

- 8.6.1. Descriu els cosmètics, els materials i els aparells necessaris per dur a terme la depilació mecànica i la decoloració, així com les pautes per utilitzar-los i conservar-los correctament.
- 8.6.2. Fa la preparació de la pell i la prova de sensibilitat prèvia a qualsevol tractament de decoloració o de depilació de manera rigorosa, tenint en compte el procediment establert.
- 8.6.3. Aplica el cosmètic decolorant a la zona tractada i les cures posteriors a la decoloració de manera adient al procediment i als temps establerts i a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar-se la satisfacció del client.
- 8.6.4. Aplica la depilació mecànica facial i corporal, així com les cures posteriors, de manera adient al procediment i al temps establerts i a les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar-se la satisfacció del client.

Sabers associats

- Aparells emprats en depilació mecànica i decoloració del borrisol facial i corporal
 - Tipus, característiques i normes d'ús
 - Normes d'utilització i seguretat d'aparells elèctrics utilitzats en la depilació mecànica
 - Tècniques d'utilització, conservació i manteniment
- Cosmètics per a la decoloració i la depilació mecànica del borrisol corporal i facial
 - Cosmètics previs a la depilació: netejadors, protectors, altres
 - Cosmètics per després de la depilació: netejadors hidratants, descongèstius
 - Ceres: calenta, tèbia i freda
 - Cosmètics retardadors del creixement del borrisol
 - Cosmètics decolorants
 - Cosmètics previs i posteriors a la decoloració
 - Criteris per a la selecció, manipulació, aplicació i conservació
- Preparació de la zona que s'ha de tractar en condicions de seguretat i d'higiene
 - Mètodes i zones de protecció en els processos de depilació facial i corporal
 - Mètodes i zones de protecció en els processos de decoloració facial i corporal
 - Materials i mitjans utilitzats en la protecció del client
- Tècniques de decoloració del borrisol facial i corporal
 - La decoloració del borrisol corporal i facial
 - Indicacions, precaucions i contraindicacions
 - Tècnica de preparació de la pell
 - La prova de sensibilitat cutània
 - Preparació del producte decolorant
 - Aplicació, temps d'actuació i eliminació del producte decolorant
 - Cosmètics i cures posteriors de la pell
 - Aplicació de mètodes per accelerar la decoloració: calor seca
- Tècniques de depilació mecànica del borrisol facial i corporal

- Depilació i epilació. Tipus
 - Depilació física: concepte i classificació
 - Depilació química
 - Tècnica de depilació amb pinces
 - Tècnica de depilació amb cera calenta
 - Tècnica de depilació amb cera tèbia
 - Tècnica de depilació amb cera freda
 - La depilació progressiva: cosmètics i criteris de selecció i aplicació
 - Indicacions i contraindicacions dels diferents tipus de ceres
- Postures del client per a la depilació de les diverses zones corporals
- Seguretat i higiene en els processos de depilació mecànica
 - Mesures de protecció personal del professional en els processos de depilació mecànica
- Tècniques de massatge
 - Maniobres calmants i descongestives
 - Procediments de massatge de cames i de braços

8.7. Preparar la pell del rostre del client, així com els estris i els cosmètics necessaris per dur a terme el maquillatge de dia. (EST)

- 8.7.1. Descriu l'ús adequat dels estris i dels materials per aplicar les tècniques de maquillatge així com els diferents cosmètics netejadors o decoratius necessaris per dur a terme maquillatges de manera adequada a la tècnica.
- 8.7.2. Realitza l'estudi del rostre i la pell del client de manera precisa, identificant les característiques morfològiques i els tipus de pell.
- 8.7.3. Efectua de manera adequada les operacions tècniques d'higiene del rostre, utilitzant els productes cosmètics adequats i els moviments correctes en funció de la zona.
- 8.7.4. Du a terme la tonificació de la pell de manera precisa, evitant la zona orbicular.
- 8.7.5. Aplica de manera adequada el cosmètic hidratant o tensor, respectant les normes d'ús, el temps d'exposició i els moviments correctes.

Sabers associats

- Estudi del rostre
 - Formes dels ovals i les faccions
 - Discordances estètiques en els diferents tipus de rostres i faccions
- Característiques del tipus de pell del rostre
 - Tipologies (normal, seca, deshidratada, envellida...)
- Procés de desmaquillatge d'ulls, llavis i rostre
- Pílings: tipus i forma d'aplicació
- Màscars: tipus i forma d'aplicació
- Cosmètics d'aplicació abans i després del maquillatge
 - Cosmètics hidratants: tipus i forma d'aplicació
 - Cosmètics tensors: tipus i formes d'aplicació
 - Cosmètics fixadors del maquillatge: tipus i forma d'aplicació

8.8. Aplicar tècniques de maquillatge social. (EST)

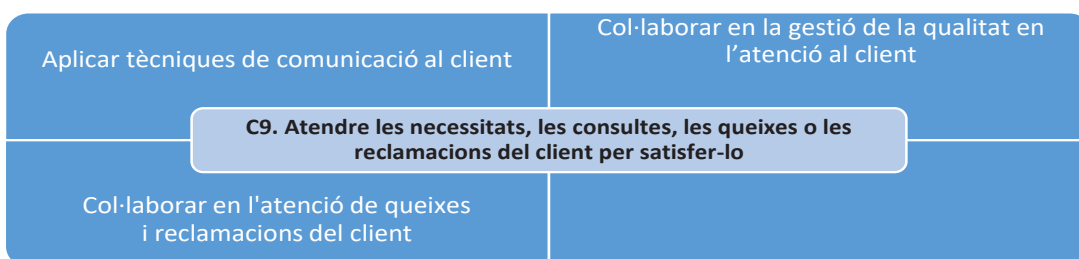
- 8.8.1. Identifica amb claredat l'estil personal a l'hora de maquillar-se, les preferències i les al·lèrgies del client per dur a terme el maquillatge demanat.
- 8.8.2. Determina l'harmonia de colors que s'han d'utilitzar i les tècniques de visatgisme més adequades a les característiques del rostre del client.
- 8.8.3. Aplica adequadament el fons de maquillatge adequat al tipus de pell, utilitzant la tècnica específica.
- 8.8.4. Aplica adequadament els cosmètics decoratius d'ulls, de llavis i de galtes, mitjançant les tècniques adequades i manejant destrament els estris necessaris.

Sabers associats

- Harmonies de color
 - Aplicacions del color al maquillatge
 - Harmonia i contrast
 - Colors càlids i freds
 - Pautes per a l'elecció de colors
- Harmonia entre el maquillatge i altres aspectes de la imatge personal: característiques físiques, circumstàncies, indumentària
- Tècniques de visatgisme per aplicar tècniques de maquillatge
 - Morfologia i geometria del rostre
 - Classificació d'ovals. Tècniques de correcció
 - Estudi dels tipus de fronts, nas i mentó. Tècniques de correcció
 - Estudi dels tipus d'ulls i llavis. Tècniques de correcció
 - Estudi i correcció de cel·les segons les tècniques de visatgisme
- Tècniques específiques de maquillatge
- Mètodes d'aplicació de productes de maquillatge
 - Batut
 - Delineació i perfilat
 - Arrossegada i esfumat
 - Lliscament
- Tècniques de maquillatge social
 - Tècnica d'aplicació del maquillatge de fons
 - Tècnica del maquillatge d'ulls
 - Tècnica del maquillatge de llavis
 - Tècnica d'aplicació de pólvores translúcides i coloretos
 - Tècnica d'aplicació de maquillatge de pestanyes
 - Tècnica de fixació del maquillatge
- Tècniques bàsiques de maquillatge de fantasia
- Equip de maquillatge
 - Estris i materials de maquillatge
 - Criteris de selecció d'estrils i materials
 - Criteris de selecció dels cosmètics decoratius
 - Maquillatge de fons, correctors, pólvores, coloretos, fixadors, altres
 - Maquillatge d'ulls: ombres d'ulls, rímel, perfiladors
 - Maquillatge de llavis

EIX D'ATENCIÓ AL CLIENT

C9. Atendre les necessitats, les consultes, les queixes o les reclamacions del client per satisfer-lo



L'aplicació de tècniques de comunicació al client es fa d'acord amb les demandes i les necessitats del client; es donen arguments i es justifica el tractament o els productes que el client necessita a partir de la diagnosi sobre l'estat físic de la zona del cos que s'ha de tractar.

Col·laborar en la gestió de la qualitat en l'atenció al client requereix comprovar que el client queda satisfet amb la qualitat del servei prestat i amb el tracte rebut i que, en cas contrari, es posen en marxa els mecanismes necessaris per adequar resultats i expectatives.

L'atenció de queixes o de reclamacions presentades per un client requereix, en primer lloc, identificar la naturalesa de la reclamació i prendre les mesures correctores segons el procediment establert, informant el client del procés que ha de seguir i adoptant una actitud positiva i de millora contínua.

Referent d'avaluació

9.1. Identificar les necessitats del client. (MQT)

- 9.1.1. Descriu les característiques dels diversos tipus de clients de manera detallada i endreçada.
- 9.1.2. Descriu amb precisió els factors que influeixen en el consum de productes i de serveis d'estètica i de perruqueria.
- 9.1.3. Formula preguntes tipus que permeten detectar les necessitats i les demandes del client.
- 9.1.4. Omple de manera completa i precisa la fitxa de client amb les dades, les necessitats i els serveis efectuats.

Sabers associats

- El client
 - Els tipus de client
 - Les característiques dels clients
 - Les necessitats dels clients
- El consum de productes i de serveis d'estètica i de perruqueria
 - Factors influents en el consum de productes i serveis d'estètica i de perruqueria. La motivació de compra
 - Normativa en matèria de consum. Drets i deures del consumidor
- La fitxa de client
 - Models de fitxa de client
 - Informació relativa al client
 - Normativa de protecció de dades del client

9.2. Aplicar tècniques de comunicació al client dels serveis d'estètica i perruqueria. (MQT)

- 9.2.1. Identifica amb precisió les característiques de les fases del procés d'atenció al client.
- 9.2.2. Descriu amb claredat les tècniques de comunicació aplicables a l'atenció al client.
- 9.2.3. Posa en pràctica tècniques de comunicació i habilitats socials de manera adequada al comportament del client en diversos tipus de situacions.

Sabers associats

- El procés d'atenció al client
 - Elements d'un procés de comunicació efectiva
 - Barreres en la comunicació amb el client
 - Les fases del procés d'atenció al client
 - Les tècniques de comunicació que s'han d'aplicar en cadascuna de les fases

- **Habilitats socials en l'atenció al client**
 - **L'escolta activa**
 - Concepte, utilitats i avantatges de l'escolta efectiva
 - Estratègies d'escolta efectiva en l'atenció al client
 - Errors en l'escolta activa en l'atenció al client
 - **La comunicació no verbal**
 - Concepte, elements i avantatges de la comunicació no verbal efectiva
 - La imatge personal
 - **L'actitud i el comportament efectius en l'atenció al client**
 - **Els estils comunicatius en la interacció amb el client: assertiu, agressiu i no assertiu**
 - **Tècniques d'assertivitat aplicades a l'atenció al client**
 - Disc ratllat, banc de boira, asserció negativa, compromís viable, interrogació negativa...
- **La comunicació en l'atenció telefònica**
 - Estratègies i pautes de comunicació verbal en l'atenció telefònica
 - Comunicació paraverbal en l'atenció telefònica: veu, temps, pauses, silencis
 - L'actitud efectiva en l'atenció al client

9.3. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat dels serveis d'estètica i de perruqueria. (MQT)

- 9.3.1. Identifica les causes, de tipus tècnic i de qualitat de l'atenció, que poden donar lloc a deficiències en la prestació de serveis d'estètica i de perruqueria.
- 9.3.2. Descriu mesures que permetin adequar els resultats obtinguts als resultats esperats.
- 9.3.3. Comprova el grau de satisfacció del client per mitjà de preguntes i de l'observació directa.
- 9.3.4. Identifica de manera precisa les activitats postvenda i de fidelització del client.

Sabers associats

- **Gestió de la qualitat del servei aplicat en centres d'estètica i de perruqueria**
 - Concepte de qualitat, d'avaluació i de control de la qualitat en els serveis
 - Paràmetres que defineixen la qualitat del servei en centres de bellesa
 - Qualitat en l'aplicació i la venda de serveis
- **Avaluació i control del servei**
 - Tècniques per mesurar els resultats i per corregir desviacions produïdes en la prestació dels serveis d'estètica i de perruqueria
- **Tècniques per mesurar el grau de satisfacció del client**
- **Els serveis postvenda**
 - Tipus de servei postvenda
 - Estratègies de fidelització
 - Tractament de les anomalies produïdes en la prestació del servei
 - Gestió de la qualitat en el servei postvenda

9.4. Aplicar tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client. (MQT)

- 9.4.1. Relaciona de manera adequada els elements de la queixa/reclamació amb les fases de resolució de queixes/reclamacions.
- 9.4.2. Respon a les queixes dels clients en l'àmbit de la pròpia competència segons els protocols de tractament establerts.
- 9.4.3. Identifica la documentació adequada per tramitar i gestionar reclamacions.

Sabers associats

- La gestió de queixes i de reclamacions
 - Les fases de resolució de queixes/reclamacions
 - El tractament de les queixes i de les reclamacions per escrit
 - La tramitació i la gestió de reclamacions

Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigít per a cada llengua

	Comprensió escrita	Comprensió oral	Producció escrita	Producció oral
CATALÀ	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, analitzar, fer deduccions, integrar, sintetitzar i valorar críticament i creativament bateries de textos al voltant d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica i creativa, entenem que l'alumne no solament identifica les perspectives dels textos sinó que també les compara i les contrasta entre elles i amb la seva pròpia perspectiva del tema i, per tant, inicia un procés d'avaluació creativa en què qüestiona, reforça i modifica el propi coneixement o pensament sobre el tema. El pes recau, sobretot, en la comparació, el contrast, la síntesi i la valoració crítica i creativa de la informació a partir de coneixements específics. El contingut no és igual al que està habitat l'alumne i hi poden aparèixer conceptes contraris als esperats; això sí, sempre emmarcat en coneixements previs. En aquest nivell és molt important completar la coherència del sentit d'un text amb la interpretació contrastada de tots els sistemes semiòtics que el configuren. I també el desenvolupament de la valoració crítica, amb especial atenció a la literacitat interna. La densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana-alta; és a dir, hi ha força informació nova però que es manté ben ligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atinent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf, en tot el text o en comparació amb altres textos. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural. En aquest punt tenen molta importància els mitjans de comunicació, les xarxes socials i les	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i la línia de desenvolupament principal, d'inferir la perspectiva de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar els diversos punts febles de la línia de desenvolupament presentada. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes no són familiars i són polèmics per la diversitat de perspectives que els envolten i que poden aparèixer en el text. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció) tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes culturals, reportatges, debats... sobre matèries que treballen), la producció cultural (en diferit o en directe), teatre, audiolibres i conferències, debats, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un registre estàndard amb llenguatge acadèmic especialitzat i una durada mitjana. Pel que fa a la comprensió d'obres literàries disposa també d'un domini mitjà-alt del registre familiar, inclosos les varietats geodialectals pròpies. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (pronoms de 1a i de 2a persones, fórmules de tractament de persona, estructures impersonals, operadors argumentatius, modalitat oracional, tria de paraules, recollida de la veu del receptor o receptors, enunciats a base de clàusules verbals, gramàtica dinàmica...) i del context (coneixement del tema i dels gèneres textuals, principalment dialògics).	En aquest nivell, la producció escrita comporta la capacitat de definir el tema de manera clara i precisa i de construir la seva línia de desenvolupament a partir del qüestionament aprofundit de la situació real que fa de referent al tema i del qüestionament de les diferents línies més importants de desenvolupament que s'hi relacionen, així com de la pròpia perspectiva que es crea a través del qüestionament crític. En l'escrit, per tant, hi ha una creació de coneixement o de pensament que parteix del coneixement de la temàtica i de les perspectives més destacades i de la seva integració crítica en una perspectiva original. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament ampli, coherent i crític de les idees. Han de complir força bé les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Per tant, ha d'haver-hi un bon nivell de correcció ortogràfica, morfosintàctica o lèxica. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un bon domini de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Presenten varietat de mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional, usant oracions coordinades i juxtaposades i també subordinades, segons les necessitats expressives. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard amb riquesa de llenguatge i ús del llenguatge acadèmic necessari.	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de qüestionament de la situació tractada, amb la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, així com la integració de les perspectives dels seus interlocutors i les perspectives i les posicions més destacades que es desprenen de la situació real que fa de referent al tema; perspectives i posicions que l'alumne haurà inferit i passat pel sedàs del qüestionament i de la construcció creativa del propi discurs. Així doncs, els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són els que habitualment produeixen a l'aula, però els alumnes han de tenir prou coneixements per poder desenvolupar-los amb l'exigència demanada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció) tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (debats, discussions intel·lectual, grup de discussió, exposicions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (participacions en programes de ràdio, YouTube i altres produccions audiovisuals...) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i literàries orals en especial: teatre, recitació, monòlegs, participació en clubs literaris..., per tractar temes de reflexió sobre diversos aspectes de la vida i de la seva interpretació plural i intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard amb un llenguatge acadèmic especialitzat. El nivell d'expressió (més o menys sostinguda en el temps: expressió monològica, intervenció en interacció i digressió en interacció) denota un domini mitjà-alt

	publicacions de divulgació de les diferents àrees de coneixement. Finalment, també tenim l'entorn de producció cultural, en què tenen un paper molt important la literatura i els textos que es produeixen al voltant de la producció i la recepció literària, com participacions en blogs, fóruns, ressenyes, etc. Té un bon domini de la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (sentits rectes i figurats, llenguatge connotat, figures retòriques, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, la combinació diferent d'arguments i de modificadors oracionals amb els seus papers temàtics, els connectors oracionals i textuals, els mecanismes de referència...).			de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els connectors, el lèxic contrastiu, els pronomes de 1a i de 2a persones, les fórmules de tractament personal, les estructures impersonals, els operadors argumentatius, la modalitat oracional, la tria de paraules, la recollida de la veu del receptor o receptors, etc.; del context, amb el coneixement del tema i dels gèneres textuals principalment dialògics, i de les eines paraverbals; és a dir, de la vocalització, la correcció de la fonètica, la velocitat, el to, el ritme, el volum, i de les eines no verbals: els gestos, les expressions, la mirada i l'actitud corporal.
CAST./FRA.	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, fer alguna deducció, resumir, integrar i valorar críticament i creativament un o més textos d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica, entenem que l'alumne identifica la intenció de l'autor i l'encaix d'aquesta perspectiva dins d'una problemàtica real en què l'alumne reconeix l'existència de possibles diferents posicions. I pel que fa a la valoració creativa, adopta la seva pròpia perspectiva sobre el tema a partir del qüestionament de les diferents perspectives, inclosa la seva. El pes recaurà, sobretot, en la comparació, el contrast, el resum i la complementació entre els diferents textos.	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat de descriure el tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees.	En aquest nivell, la producció escrita s'ha d'adequar al grau de formalitat que requereixin el context i la situació comunicativa. Segons el context (àmbits d'ús com les relacions interpersonals, el dels mitjans de comunicació, l'acadèmic...), el grau de formalitat pot anar del més formal al menys formal; des de l'acadèmic a la informalitat d'una conversa entre amics. Segons la situació comunicativa (emissor-receptor, missatge, canal-mitjà, funció o intenció), l'alumne concreta aquest grau de formalitat en el model lingüístic que són els registres (culte, estàndard, familiar o vulgar). En aquest nivell, empra el registre estàndard amb el vocabulari específic dels temes acadèmics treballats. A més, adequa també la presència de la variabilitat pròpia com a usuari al grau de formalitat. Quan empra l'estàndard, el registre no marcat i equiparable a la normativa, aquesta presència es manifesta només en les variants de morfologia nominal. L'alumne tria adequadament el gènere, les seqüències textuals	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de descriure el tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees.
	Els textos són llargs i estan ben construïts, l'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Compondrà la coherència global del text, integrant-hi tots els sistemes semiótics que el configuren. Accedirà als documents fent bon ús dels marcadors de navegació o dels marcadors textuals i valorarà críticament la font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquizada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar prejudicis.	En aquest nivell, la producció escrita s'ha d'adequar al grau de formalitat que requereixin el context i la situació comunicativa. Segons el context (àmbits d'ús com les relacions interpersonals, el dels mitjans de comunicació, l'acadèmic...), el grau de formalitat pot anar del més formal al menys formal; des de l'acadèmic a la informalitat d'una conversa entre amics. Segons la situació comunicativa (emissor-receptor, missatge, canal-mitjà, funció o intenció), l'alumne concreta aquest grau de formalitat en el model lingüístic que són els registres (culte, estàndard, familiar o vulgar). En aquest nivell, empra el registre estàndard amb el vocabulari específic dels temes acadèmics treballats. A més, adequa també la presència de la variabilitat pròpia com a usuari al grau de formalitat. Quan empra l'estàndard, el registre no marcat i equiparable a la normativa, aquesta presència es manifesta només en les variants de morfologia nominal. L'alumne tria adequadament el gènere, les seqüències textuals	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de descriure el tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees.

	que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural; amb especial atenció als mitjans de comunicació, les xarxes socials, les publicacions de no ficció adaptades a la seva edat i les de literatura juvenil. L'alumne entén la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (alguns sentits figurats, figures analògiques, jocs de paraules, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, el reconeixement de les diferents categories de paraules i la seva relació, el reconeixement de les oracions, dels signes de puntuació, dels connectors, dels marcadors textuals...).	substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	o els elements no verbals (imatges, gràfics...) Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronoms de 1a i 2a persones, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clàusules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.	lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural.
ANGLÈS	En aquest nivell, la resolució de la competència de la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, fer alguna deducció, resumir, integrar i valorar críticament i creativament un o més textos d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica, entenem que l'alumne identifica la intenció de l'autor i l'encaix d'aquesta perspectiva dins d'una problemàtica real en què l'alumne reconeix l'existència de possibles posicions diferents. Es procurarà que aquestes diferents posicions apareguin de manera clara en els diferents textos. I pel que fa a la valoració creativa, adopta la seva pròpia perspectiva sobre el tema a partir del qüestionament de les diferents perspectives, inclosa la seva. El pes recaurà sobretot en la comparació, el contrast, el resum, la complementació entre els diferents textos. Els textos són mitjans, estan ben construïts i són habituals (en coneix les estructures sintàctiques i la	En aquest nivell, la competència de la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquizada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes són familiars, però alhora tenen informació nova o la informació està tractada de manera diferent als textos emprats a l'aula. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes didàctics, reportatges, notícies, entrevistes...), la producció cultural (en diferit o en	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció escrita comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la identificació de més d'una perspectiva i la formulació d'una perspectiva pròpia amb la integració de l'altra o altres perspectives des del qüestionament crític. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Han de complir correctament les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un domini correcte de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Usen amb correcció mecanismes de referència	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de descripció de la situació tractada, la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són iguals als produïts a l'aula però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i han de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat, per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (assemblees, converses al voltant d'un tema, presentacions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de



	majoria del vocabulari), l'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Comprenderà la coherència global del text, integrant-hi tots els sistemes sembòtics que el configuren (que no siguin contradictoris). Accedirà als documents fent bon ús dels marcadors de navegació o dels marcadors textuals i valorarà críticament la font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atinent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural; amb especial atenció als mitjans de comunicació, les xarxes socials, les publicacions de no ficció adaptades a la seva edat i nivell lingüístic i les de literatura infantil i juvenil (de dificultat lèxica baixa). Entén la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (alguns sentits figurats, figures analògiques, jocs de paraules, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, el reconeixement de les diferents categories de paraules i la seva relació, el reconeixement de les oracions, dels signes de puntuació, dels connectors, dels marcadors textuals...).	directe), esquetxos teatrals, publicitat, assemblees, discussions intel·lectuals..., sempre de tema conegut. Els textos han de tenir un registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i d'una durada mitjana-baixa. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-inicial de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (prefixos i sufixos valoratius, substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional. Hi apareixen oracions coordinades, juxtaposades i algunes de subordinades, amb ús adient de connectors i de signes de puntuació. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard i manifestar coneixement de recursos semàntics (els propis de la relació de les paraules pel significat o per la forma, les figures retròriques, etc.) i l'ús del llenguatge acadèmic treballat.	comunicació o les xarxes socials (YouTube i altres produccions audiovisuals) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (petites dramatitzacions, recitat d'un poema, petites narracions, participació en clubs de lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronoms de 1a i 2a persones, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clàusules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
--	---	--	--	--



Pla d'estudis diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria

07/02/2024



PLA D'ESTUDIS DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL		
AUXILIAR D'ESTÈTICA I PERRUQUERIA		
EIX TRANSVERSAL		
C1 Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	Hores Cicle	Hores curs
Matemàtiques empresa	35	17,5
Emprenedoria	35	17,5
Total general	70	35
C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional	Hores Cicle	Hores curs
Tutoria/Àrees	70	35
Total general	70	35
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional	Hores Cicle	Hores curs
EF	70	35
Total general	70	35
C4 Comunicar en l'àmbit personal i el professional	Hores Cicle	Hores curs
Català (Oblig)	105	52,5
ANG/FRA/CAST (2 de 3)	140	70
Total general	245	122,5
C5 Definir el projecte professional propi en el marc de les relacions laborals	Hores Cicle	Hores curs
Ciències mediambientals	2	1
Empresa	59	29,5
Estètica	4	2
Matemàtiques empresa	5	2,5
Total general	70	35

EIX DE SERVEIS AUXILIARS DE PERRUQUERIA		
C6 Realitzar el procés d'higiene, de condicionament i de canvi de forma dels cabells	Hores Cicle	Hores curs
Ciències aplicades	20	10
Perruqueria	120	60
Total general	140	70
C7 Realitzar canvis de color en els cabells	Hores Cicle	Hores curs
Perruqueria	150	75
Total general	150	75
EIX DE SERVEIS AUXILIARS D'ESTÈTICA		
C8 Aplicar tractaments estètics i d'embelliment	Hores Cicle	Hores curs
Ciències aplicades	40	20
Estètica	350	175
Total general	390	195
EIX D'ATENCIÓ AL CLIENT		
C9 Atendre les necessitats, les consultes, les queixes o les reclamacions del client per satisfer-lo	Hores Cicle	Hores curs
Màrqueting	145	72,5
Total general	145	72,5
	Hores Cicle	Hores curs
Estades formatives	400	200
TOTAL GENERAL	1.750	875



Govern d'Andorra

Perfil professional d'auxiliar d'estètica i perruqueria

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i
Universitats

Sant Julià de Lòria, 7 de febrer del 2024

Presentació



Índex

1. DEFINICIÓ DEL TÍTOL	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Fer el procés d'higiene, condicionament i canvi de forma dels cabells	4
2. Efectuar canvis de color en els cabells	5
3. Aplicar tractaments estètics i d'embelliment	6
4. Atendre les necessitats, consultes, queixes o reclamacions del client per a la seva satisfacció.....	7

1. Definició del títol

El titular del diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar d'estètica i perruqueria és un professional que fa tasques bàsiques de neteja, canvis de forma i color del cabell, així com tècniques bàsiques de maquillatge, depilació, manicura i pedicura, i de millora de l'aparença personal. Atén el client i prepara els equips, materials i àrees de treball sota la supervisió d'un professional de la perruqueria/estètica responsable.

El titular de l'DPI en auxiliar d'estètica i perruqueria posseeix un nivell de competències de nivell 2 del Marc andorrà de qualificacions i CINE-2.5.3 (Clasificació internacional normalitzada de l'educació), que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d'igual nivell o superior per al seu desenvolupament professional.

2. Camp d'activitats

En qualitat d'auxiliar de perruqueria o auxiliar d'estètica, exercirà generalment la seva activitat laboral en el sector de l'estètica, la perruqueria i la bellesa, formant part de l'equip.

Els principals àmbits en què pot desenvolupar la seva activitat són:

- Perruqueries
- Centres d'estètica
- Centres de bellesa especialitzats (tractaments estètics, corporals, manicura, depilació, per bronzejar...)
- Centres de balneoteràpia, talassoteràpia, termalisme, termoludisme, fitobalneoteràpia o fitotalassoteràpia
- Hotels, clubs i centres d'oci
- Centres o residències sociosanitaris

El titular del títol en Diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar d'estètica i perruqueria pot exercir la seva professió com a:

- Auxiliar de perruqueria
- Auxiliar d'estètica

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars de l'DPI d'auxiliar d'estètica i perruqueria tenen les funcions següents:

1. Fer el procés d'higiene, condicionament i canvi de forma dels cabells
2. Efectuar canvis de color en els cabells
3. Aplicar tractaments estètics i d'embelliment
4. Atendre les necessitats, consultes, queixes o reclamacions del client per a la seva satisfacció

Aquestes funcions professionals es concreten en les tasques següents:

1. Fer el procés d'higiene, condicionament i canvi de forma dels cabells

1.1. Analitza l'estat dels cabells, del cuir cabellut i dels cosmètics per a la seva higiene.

- 1.1.1. Analitza les diferències dels tipus de cabells, l'estat del cuir cabellut i les alteracions més habituals.
- 1.1.2. Analitza les característiques i els mecanismes d'actuació dels productes cosmètics per a la higiene i el condicionament dels cabells.

1.2. Duu a terme el procés d'higiene i condicionament capil·lar.

- 1.2.1. Instal·la el client per fer el procés d'higiene i condicionament capil·lar.
- 1.2.2. Comprova, ordena, neteja i desinfecta l'àrea de treball i els materials per a la higiene i el condicionament.
- 1.2.3. Porta a terme la rentada de cap i cuir cabellut segons les característiques del cuir cabellut i els cabells, així com el servei sol·licitat pel client, assegurant el seu confort.
- 1.2.4. Efectua el condicionament capil·lar aplicant els productes segons el servei que s'ha de fer.

1.3. Realitza canvis en els cabells de forma temporal i/o permanent.

- 1.3.1. Selecciona els estris, aparells i accessoris necessaris per a canvis en els cabells de forma temporal.
- 1.3.2. Selecciona els cosmètics necessaris per fer un canvi de forma temporal o permanent tenint en compte la forma d'aplicació, la seva composició i actuació.
- 1.3.3. Utilitza els estris, aparells i accessoris per a canvis temporals tenint en compte el seu funcionament, les instruccions i l'estat dels cabells.

- 1.3.4. Efectua tècniques de canvi de forma temporal segons el tipus de pentinat i les característiques dels cabells.
- 1.3.5. Aplica els cosmètics reductor i neutralitzador per als canvis permanents dels cabells.

2. Efectuar canvis de color en els cabells

2.1. Prepara la zona per aplicar canvis de color dels cabells.

- 2.1.1. Revisa el funcionament i el compliment de les normes d'higiene i seguretat dels estris necessaris per efectuar les tècniques de canvi de color dels cabells.
- 2.1.2. Prepara els equips i accessoris per fer les tècniques de canvi de color dels cabells.

2.2. Analitza els efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i decolorants i les tècniques de coloració.

- 2.2.1. Analitza les característiques de la coloració natural dels cabells i l'escala de tons.
- 2.2.2. Escull els productes colorants capil·lars de manera adequada a la seva naturalesa i la durada del resultat de la seva aplicació.
- 2.2.3. Analitza la composició general dels productes cosmètics, la seva finalitat i el mecanisme d'actuació dels principis actius per als canvis de color en els cabells.
- 2.2.4. Analitza els tipus de reaccions i efectes que produeixen sobre els cabells els cosmètics colorants i decolorants a partir d'una prova de tolerància.

2.3. Aplica tècniques de coloració i decoloració capil·lar.

- 2.3.1. Prepara el client per al canvi de color dels cabells prenent les mesures de protecció adients.
- 2.3.2. Prepara el producte de coloració o decoloració seguint les indicacions del fabricant i de la persona responsable.
- 2.3.3. Aplica el producte cosmètic per a coloració o decoloració total o parcial, permanent o temporal.
- 2.3.4. Controla el procés de coloració o decoloració capil·lar.

3. Aplicar tractaments estètics i d'embelliment

3.1. Prepara l'àrea de treball i el client per fer tractaments estètics i d'embelliment.

- 3.1.1. Fa operacions bàsiques de neteja, desinfecció i esterilització dels aparells i materials per portar a terme tractaments estètics i d'embelliment.
- 3.1.2. Prepara les instal·lacions, els aparells i els materials necessaris per a la realització de la tècnica estètica i d'embelliment.
- 3.1.3. Instal·la el client per efectuar la tècnica estètica i d'embelliment amb les condicions de seguretat i higiene requerides.

3.2. Aplicar tècniques específiques per a la higiene i el benestar de la pell

- 3.2.1. Executa tècniques d'higiene i tractaments bàsics d'estètica integrant-hi cosmètics i mitjans tècnics o manuals.
- 3.2.2. Aplica maniobres de massatge estètic específic adaptant-ne els paràmetres a les característiques de cada zona, així com a la satisfacció del client.
- 3.2.3. Realitza les tècniques dels tractaments estètics específics respectant les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, així com la satisfacció del client.

3.3. Aplicar els tractaments estètics a les ungles

- 3.3.1. Aplica les tècniques de desmaquillatge, llimada i condicionament de cutícules de les ungles de mans i peus
- 3.3.2. Efectua tècniques de poliment d'ungles utilitzant els estris i productes específics
- 3.3.3. Aplica cosmètics decoratius no permanents i/o semi-permanents sobre les ungles
- 3.3.4. Realitza les tècniques dels tractaments estètics a les ungles respectant les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar la satisfacció del client.

3.4. Eliminar el borrisol per procediments mecànics i decoloració

- 3.4.1. Fa la preparació de la pell i la prova de sensibilitat prèvia a qualsevol tractament de decoloració o depilació tenint en compte el procediment establert.
- 3.4.2. Aplica el cosmètic decolorant a la zona tractada i les cures posteriors a la decoloració tenint en compte les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar la satisfacció del client.
- 3.4.3. Aplica la depilació mecànica facial i corporal, així com les cures posteriors tenint en compte les especificacions d'aplicació, de seguretat i mediambientals del producte, per assegurar la satisfacció del client.

3.5. Aplicar tècniques de maquillatge social

- 3.5.1. Realitza l'estudi del rostre i la pell del client identificant les característiques morfològiques i els tipus de pell.
- 3.5.2. Duu a terme la tonificació de la pell de manera precisa aplicant cosmètic hidratant o tensor respectant les normes d'ús, el temps d'exposició i els moviments correctes.
- 3.5.3. Determina l'harmonia de colors que s'han d'utilitzar i les tècniques de visatgisme més adequades al'estil personal, les preferències i característiques del rostre del client.
- 3.5.4. Aplica el fons de maquillatge i cosmètics decoratius d'ulls, llavis i galtes, mitjançant les tècniques adients i manejant destrament els estris necessaris.

4. Atendre les necessitats, consultes, queixes o reclamacions del client per a la seva satisfacció**4.1. Aplica tècniques de comunicació al client.**

- 4.1.1. Analitza les característiques dels diferents tipus de clients.
- 4.1.2. Analitza els factors que influeixen en el consum de productes i serveis d'estètica i perruqueria.
- 4.1.3. Detecta les necessitats i demandes del client.
- 4.1.4. Omple la fitxa de client amb les dades, les necessitats i els serveis realitzats.
- 4.1.5. Posa en pràctica tècniques de comunicació i habilitats socials de manera adequada al comportament del client en diversos tipus de situacions.

4.2. Aplica tècniques de gestió de la qualitat dels serveis d'estètica i perruqueria.

- 4.2.1. Identifica les causes, de tipus tècnic i de qualitat d'atenció, que poden donar lloc a deficiències en la prestació de serveis d'estètica i perruqueria.
- 4.2.2. Descriu mesures que permetin adequar els resultats obtinguts als resultats esperats.
- 4.2.3. Comprova el grau de satisfacció del client per mitjà de preguntes i de l'observació directa.
- 4.2.4. Realitza les activitats postvenda bàsiques als serveis d'estètica i perruqueria.



4.3. Aplica tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client.

- 4.3.1. Identifica els elements de la queixa o la reclamació del client.
- 4.3.2. Respon a les queixes dels clients en l'àmbit de la seva competència segons els protocols de tractament establerts.
- 4.3.3. Identifica la documentació adequada per a la tramitació i la gestió de reclamacions.