

Departament Gestió Administrativa

Comunicació empresarial i atenció al client.

1r Gestió Administrativa

Curs 2018-2019

Continguts o temes per avaluació:

1a avaluació:

- Empresa i comunicació.
- Comunicació presencial.
- La paraula i el gest.
- Comunicació telefònica.

2a avaluació:

- Comunicacions escrites.
- Mitjans de comunicació informàtics: correu electrònic.
- El tractament de la correspondència i la paqueteria
- Arxiu i classificació de documents.

3a avaluació:

- Reconeixement de les necessitats dels clients i de la seva satisfacció.
- Atenció de queixes i reclamacions.
- Potenciació de la imatge empresarial.
- SIMULACIÓ INTEGRAL.

Què s'avaluarà:

- L'aprenentatge dels conceptes teòrics bàsics.
- L'aplicació dels continguts en supòsits pràctics.
- La confecció de documents administratius reals.
- La cerca d'informació per Internet i realització de treballs.
- Les exposicions orals realitzades pels alumnes de forma individual o en grup.
- La participació i l'interès pel mòdul.

Com s'avaluarà:

Mitjançant controls periòdics i exposicions, que faran mitjana ponderada amb l'examen final d'avaluació. L'avaluació serà continua. En cada examen d'avaluació, hi haurà contingut de les avaluacions anteriors.

Les tasques fetes a classe valdran un 10%, els exàmens parcials i treballs o exposicions, un 35% i el 55% restant serà la nota de l'examen final d'avaluació.

Per poder fer la mitjana ponderada serà necessari una nota de 3 a l'examen final d'avaluació. També serà imprescindible, haver fet i entregat totes les exposicions o treballs.

La nota final de juny serà: L'exercici de Simulació suposarà un 10% de la nota final, la primera avaluació un 15%, la segona un 25% i la tercera un 60%. Si aquesta nota final no és superior a 5 i sempre que s'hagin fet o presentat totes les exposicions i els treballs, hi haurà una prova, de tot el contingut del curs en el mes de juny. Per aprovar, s'ha de treure una nota igual o superior a 5, en la prova.

Per recuperar l'assignatura hauran d'aprovar un únic examen a setembre.
