



Departament de Gestió Administrativa
Comunicació empresarial i atenció al client
1r Gestió Administrativa
Curs 2019-2020

Continguts o temes per avaluació:

1a avaluació:

- Empresa i comunicació.
- La comunicació presencial.
- La comunicació telefònica.

2a avaluació:

- Comunicacions escrites.
- El tractament de la correspondència i paqueteria.
- Arxivament i classificació de documents.

3a avaluació:

- Detecció de les necessitats del client i de la seva satisfacció.
- Atenció de queixes i reclamacions.
- Potenciació de la imatge empresarial.

Simulació integral.

Què s'avaluarà:

- L'interès despertat pels alumnes.
- La participació activa en el desenvolupament de la matèria.
- L'adquisició significativa dels coneixements teòrics descrits a cada tema.
- La posada en pràctica dels coneixements teòrics apresos.

Com s'avaluarà:

- Mitjançant la realització de treballs, activitats i exercicis escrits tant individuals com en grup.
- Mitjançant exposicions orals tant individuals com en grup.
- Mitjançant la realització de proves de coneixements escrites.

Com es determina la nota d'avaluació:

- Realització d'un mínim de tres proves de coneixements escrites o treballs per avaluació.
- L'alumne obtindrà una qualificació numèrica entre zero i deu per a cada activitat d'avaluació, la qual serà ponderada segons el seu pes per tal d'obtenir la qualificació global de l'avaluació.
- La nota d'avaluació constarà de:
 - Prova escrita de final d'avaluació: 50%
 - Proves escrites parcials o treballs: 40%
 - Participació activa a classe, activitats i exercicis: 10%
- Per tal de superar l'avaluació, l'alumne ha d'obtenir un mínim de quatre punts sobre deu a la prova escrita de final d'avaluació i assolir un mínim de cinc punts sobre deu mitjançant la suma ponderada de totes les activitats dutes a terme.

Com es determina la nota del curs:

- Els alumnes seran avaluats en les tres sessions d'avaluació legalment establertes, coincidint normalment amb el final dels trimestres naturals.
- La nota final del mòdul a la convocatòria ordinària de juny es durà a terme mitjançant la forma que es detalla a continuació, havent de ser la nota mitjana igual o major a cinc punts sobre deu per tal d'aprovar.
 - Mitjana aritmètica de les tres avaluacions: 90%
 - Simulació integral: 10%
- Per tal de dur a terme la mitjana anteriorment citada, l'alumne haurà de treure una nota igual o superior a tres a cada avaluació.

Com es recupera:

- Si la nota mitjana es inferior a cinc o bé l'alumne no ha superat les tres avaluacions amb una nota igual o superior a tres, haurà de dur a terme un examen a juny que inclourà tot el temari vist durant el curs així com fer entrega dels treballs indicats pel professor, si escau. Recuperaran el mòdul tots aquells alumnes que hagin obtingut una qualificació igual o superior a cinc a l'examen de recuperació.
- Pel que fa a l'examen extraordinari de setembre, consistirà en una prova escrita que inclourà, de nou, tot el temari vist durant el curs així com l'entrega dels treballs indicats pel professor, si escau. A tal efecte, l'alumne serà degudament informat al juny. Per tal de recuperar el mòdul, la nota d'aquesta prova extraordinària haurà de ser igual o superior a cinc.
- Els alumnes de segon que tinguin l'assignatura pendent, es posaran en contacte amb el professor a inici del curs. Per tal de recuperar-la, duran a terme una prova escrita que inclourà conceptes y procediments de tots els temes en la que caldrà treure, com a mínim, un cinc sobre deu.

En cas que l'alumne no pugui assistir a les classes presencials, es realitzarà un seguiment mitjançant correu electrònic i tutories presencials. Les dates de lliurament dels treballs així com de la prova escrita es comunicaran a l'alumne amb una antelació mínima d'un mes.

Per tal que els alumnes que es troben en aquesta situació puguin dur a terme la Formació en Centres de Treball dintre del període ordinari d'avaluació, tindran la possibilitat de fer l'examen de recuperació i entrega de treballs abans de l'inici del període de pràctiques en una data prèviament acordada entre alumne i professor.

Altres consideracions:

- Estudiar els continguts periòdicament, portar sempre el material didàctic a classe, llegir constantment les lectures proposades, fer entrega dels treballs, activitats i exercicis segons el cronograma marcat pel docent, gaudir d'uns bons apunts de classe així com ser capaç de fer feina en equip, es consideren fets indispensables per tal de superar amb èxit l'assignatura.