

**Departament de Gestió Administrativa**  
**Comunicació empresarial i atenció al client**

**1r Tècnic en Gestió Administrativa**

**Curs 2021-2022**

**Continguts:**

**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.
- Projecte final.

**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.

Abans de la finalització del curs, segons l'evolució i l'assoliment de cada un dels mòduls, s'intentarà dur a terme un treball interdisciplinari que serà avaluat i formarà part de la nota final de cada un dels mòduls que hi intervenguin. Aquesta ponderació es definirà en funció del nivell i les activitats que formin part de cada un dels mòduls que s'incloguin dins el projecte.

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 i 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:**

Al llarg de tot el curs, l'alumne haurà de demostrar que va assolint els coneixements mínims necessaris per optar a l'aprobat de cada una de les avaluacions. L'objectiu d'aquest punt és assegurar-nos que tot aquell alumne que superi l'assignatura, hagi assolit conceptes bàsics i molt importants per a la seva tasca futura. L'alumne serà informat en tot moment de quins són aquests coneixements mínims imprescindibles per optar a l'aprobat.

Per aprovar l'assignatura és condició indispensable haver realitzat totes les activitats encomanades pel professor (llevat d'aquelles que el professor indiqui expressament que són voluntàries).

Tant pel que fa a la part conceptual com a la pràctica es tindrà en compte la situació sanitària a causa de la COVID i, per aquest motiu, els aspectes descrits als apartats anteriors seran adaptables i modificables segons les circumstàncies, donant prioritat, si n'és el cas, a aquells continguts que es considerin elements essencials del currículum.

S'iniciarà amb presencialitat total. Si la situació sanitària fes necessari passar a formació semipresencial, es farà alternant les classes presencials i en línia, de forma que l'alumnat que segueixi les classes des de casa es connectarà a l'aula de forma virtual a l'hora

corresponent a l'assignatura i seguirà les indicacions donades pel professorat, seguint les seves explicacions o fent les activitats o proves indicades. Per optar a l'aprovat, és imprescindible l'assistència a la classe tant presencial com virtual, es passarà llista a totes les sessions. En el cas que la situació sanitària s'agreugi i s'hagi de fer tota la formació de forma virtual, es donaran les indicacions corresponents per a aquest nou escenari, que inclourà classes virtuals, proves en línia i entregues d'activitats.

La part virtual, en qualsevol dels escenaris, es farà fent servir la plataforma educativa Google Classroom i altres aplicacions de Google (correu electrònic, Meet, Drive) així com aquelles aplicacions addicionals que el professorat consideri adients pel correcte desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge.