

Departament de Gestió Administrativa
Comunicació empresarial i atenció al client

1r Tècnic en Gestió Administrativa

Curs 2022-2023

Continguts:

1a avaluació:

- Empresa i comunicació.
- Detecció de les necessitats del client i de la seva satisfacció.
- La comunicació presencial.

2a avaluació:

- La comunicació telefònica.
- Comunicacions escrites.
- Atenció de queixes i reclamacions.
- Potenciació de la imatge empresarial.

3a avaluació:

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

La participació activa en el desenvolupament dels treballs serà avaluat percentualment com a part d'alguna d'aquestes aquestes proves.

Com es determina la nota d'avaluació:

Realització d'un mínim de dues proves de coneixements escrites, treballs o exposicions 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 no presentació en temps i forma de tots els treballs i activitats encomanades pel docent suposarà suspendre l'avaluació amb un 4 o inferior si la mitjana és menor.

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 teòrico-pràctica de final d'avaluació: 50%
- Proves parcials o treballs: 50%

Per tal de superar l'avaluació, l'alumne ha d'obtenir un mínim de quatre punts sobre deu a la prova final d'avaluació i assolir un mínim de cinc punts sobre deu mitjançant la suma ponderada de totes les activitats dutes a terme.

Els alumnes seran avaluats en les tres sessions d'avaluació legalment establertes, coincidint normalment amb el final dels trimestres naturals.

Una avaluació suspesa es podrà recuperar a la següent avaluació superant una o més proves avaluables sempre que no es consideri que hi ha hagut abandonament. Aquestes proves seran personalitzades i orientades a l'assoliment dels coneixements que van quedar sense assolir per part de l'alumne.

Com es determina la nota del curs (1^a Convocatòria):

La nota final del mòdul a la convocatòria ordinària 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 quatre a cada avaluació.

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 quatre, haurà de dur a terme un examen (veure “segona convocatòria”) 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.

Alumnat que ha perdut el dret d'avaluació contínua per faltes d'assistència no justificades:

Tal com s'indica al Decret de Drets i Deures de l'alumnat, la falta d'assistència a classe de forma reiterada pot fer impossible que s'apliquin correctament els criteris d'avaluació i la mateixa avaluació contínua i pot donar lloc a una avaluació extraordinària.

En el cas d'alumnat que hagi perdut el dret a avaluació contínua per faltes d'assistència no justificades, el professorat del mòdul establirà el sistema d'avaluació que podrà incloure tant proves escrites com pràctiques, així com l'entrega de les tasques que el professor consideri necessàries per a que l'alumne pugui demostrar que ha assolit les competències i resultats d'aprenentatge corresponents al mòdul. L'alumne serà degudament informat dels continguts de les proves i tasques que ha de dur a terme.

2ª Convocatòria:

Aquells que no superin la primera convocatòria hauran de realitzar una nova prova. Es tracta d'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. Per tal de recuperar el mòdul, la nota d'aquesta prova de segona convocatòria haurà de ser igual o superior a cinc.

Com es recupera l'assignatura:

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 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.

Es farà servir la plataforma educativa Google Classroom i altres aplicacions de Google (correu electrònic, Drive) així com aquelles aplicacions addicionals que el professorat consideri adients pel correcte desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge.

Són d'aplicació les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres educatius privats concertats per al curs 2022-2023, així com aquelles normatives que es publiquin al llarg del curs, si n'és el cas. El currículum d'aquests ensenyaments es regula a l'Ordre EDU/1999/2010, de 13 de juliol

