



## ***Departament de Gestió Administrativa***

### **Comunicació i atenció al client**

#### **1r Tècnic Superior en Administració i Finances**

**Curs 2022-2023**

#### **Continguts:**

##### **1a avaluació:**

- Tècniques de comunicació institucional i promocional.
- Les comunicacions orals presencials i no presencials.
- Elaboració de documents professionals escrits.

##### **2a avaluació:**

- Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació.
- Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari.

##### **3a avaluació:**

- Gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- Organització del servei postvenda.

## **Com s'avaluarà:**

a) Avaluació durant el curs:

### Formació presencial, completada amb continguts i activitats a distància

Donat que al llarg de cada unitat didàctica es treballaran conceptes teòrics i pràctics, es posaran en marxa distints instruments d'avaluació al llarg del procés d'ensenyament-aprenentatge. Es fomentarà el treball interdisciplinari d'entorn a terme activitats que incloguin continguts de diversos mòduls.

Es duran a terme un mínim de dues proves de coneixements escrites amb idèntica ponderació.

L'alumne obtindrà una qualificació numèrica entre zero i deu per a cada activitat d'avaluació, la qual serà ponderada segons el pes corresponent per tal d'obtenir la qualificació global de l'avaluació.

La nota d'avaluació constarà de:

- o Proves escrites o online: 40%
- o Projecte de simulació: 40%
- o Participació activa a classe, activitats i exercicis: 20%

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

### Formació al centre educatiu i formació-treball a l'empresa

Quan l'alumne disposi d'un contracte de treball per haver entrat a la modalitat intensiva, la nota del mòdul serà una mitjana ponderada entre l'avaluació del tutor de l'empresa i l'avaluació del centre educatiu (segons els criteris indicats anteriorment). Els percentatges s'estipularan un cop es sàpiga les tasques que l'alumne realitzi a l'empresa relacionades amb aquest mòdul, i el moment d'incorporació a aquesta.

#### b) 1a convocatòria:

La qualificació final del mòdul és la mitjana aritmètica de les tres avaluacions. L'alumne ha de demostrar que ha assolit els coneixements mínims fixats pel professor de cada una de les parts treballades durant el curs. Es considera aprovat el mòdul si la mitjana de les 3 avaluacions es igual o superior a 5.

Per aprovar el mòdul és requisit imprescindible obtenir una valoració positiva a l'empresa.

A la primera convocatòria es pot recuperar l'assignatura o pujar la nota (part presencial):

- Pujar nota: L'alumne disposa del dret de presentar-se per pujar nota, seguint sempre les indicacions del professorat (entrega de treballs, presentació a una o diverses parts que conformen el mòdul...). En cas d'obtenir una nota inferior d'allò a què s'ha presentat, romandrà la nota més alta, en cas contrari, es farà servir la nova nota per recalculer la mitjana. En qualsevol cas, si l'alumne es presenta a pujar nota, per posar la nota final del mòdul es tindrà en compte l'evolució de l'alumne/a durant el curs.
- Recuperació de l'assignatura: Els alumnes que no hagin assolit els objectius mínims a alguna de les avaluacions, podran recuperar les avaluacions pendents superant una prova escrita o online, pràctica i/o realitzant els treballs de recuperació que especifiqui el professor, qui indicarà a l'alumne com aprovar el mòdul.

Per obtenir la nota final, es recalculerà la mitjana juntament amb la resta de notes obtingudes al llarg del curs, tenint sempre en compte l'actitud i els informes valoratius de les empreses.

#### c) 2a convocatòria:

En el cas que l'alumne/a no hagi superat el mòdul a la primera convocatòria, s'estudiarà el cas de manera individual per tal d'establir el procediment de recuperació si n'és el cas.

Pel que fa referència a la part presencial, la prova podrà consistir en una avaluació de conceptes, proves pràctiques i/o el lliurament d'activitats indicades pel professorat. En qualsevol cas, a l'hora de posar la nota final, es tindrà en compte l'evolució de l'alumne al llarg del curs i els informes valoratius de les empreses.

d) 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.

Pel que fa a aquest mòdul, el sistema d'avaluació extraordinari consistirà en una prova global de conceptes que inclourà un cas pràctic i una prova de procediments, a més d'haver de tenir entregades totes les tasques encomanades pel professor al llarg del curs, podent incloure altres proves i/o entregues d'activitats que es considerin necessàries per a l'avaluació del mòdul.

e) Com recuperar l'assignatura suspesa del curs anterior:

Aquells alumnes de 1r de AF que tinguin l'assignatura pendent podran recuperar-la demostrant l'assoliment dels conceptes realitzant una prova teòrica, proves pràctiques i/o l'entrega dels treballs pràctics indicats pel professor, si es considera necessari. Es realitzarà un seguiment de l'evolució de l'alumne/a. Les dates de lliurament dels treballs, així com les de les proves de conceptes i pràctiques, es comunicaran a l'alumne amb antelació. Les proves es podran realitzar

en varies parts, per tal de repartir el temari en diferents exàmens i dies, facilitant així la recuperació de l'assignatura.

---

**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. Hi ha coneixements que es consideren bàsics dins el mòdul, i que, si no s'assoleixen correctament, implicaran l'avaluació negativa. L'objectiu d'aquest punt és assegurar-nos que tot aquell alumne que superi el mòdul, hagi assolit conceptes bàsics i molt importants per a la seva tasca. L'alumne serà informat en tot moment de quins són aquests coneixements mínims imprescindibles per optar a l'aprobat.
- Per aprovar el mòdul és una de les condicions indispensables haver realitzat totes les activitats encomanades pel docent (llevat d'aquelles que el professor indiqui expressament que són voluntàries).

---

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 ECD308/2012, de 15 de febrer.