



**Curs 2019/2020**

<b>FAMÍLIA PROFESSIONAL</b>		<b>CICLE FORMATIU i CURS</b>	
ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ		AG10 GESTIÓ ADMINISTRATIVA -1r.	
<b>MODUL PROFESSIONAL</b>			
MÒDUL1 COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT.		CODI:MP1	HORES:165 h.
<b>PROFESSOR</b>			
CRISTINA DOMINGO BUJ			

<b>UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS</b>					
Unitats Formatives		Hores Min	Durada	Data Inici	Data Final
UF1	Comunicació empresarial Oral	33	33	13/09/19	28/10/19
UF2	Comunicació empresarial Escrita	66	66	16/12/19	17/04/20
UF3	Sistema d'arxiu	33	33	29/10/19	13/12/19
UF4	Atenció al client/ usuari	33	33	20/04/20	29/05/2020

- Les dates d'inici i finalització estaran subjectes al calendari escolar

<b>UF1: Comunicació empresarial oral (33 h)</b>		
Nuclis Formatius	Hores	Resultats d'aprenentatge
NF1- La comunicació a la empresa i Organització	15	1
NF2- Principis de la comunicació Oral i la comunicació verbal i no verbal	18	2
<b>UF2: Comunicació empresarial escrita (66 h)</b>		
Nuclis Formatius	Hores	Resultats d'aprenentatge
NF1- La comunicació escrita a l'empresa	8	1
NF2-La carta comercial i altres comunicacions	30	2
NF3- Formats tipus de documents a les empreses i l'Administració	28	2
<b>UF3: Sistema d'arxiu (33 h)</b>		
Nuclis Formatius	Hores	Resultats d'aprenentatge
NF1- Arxivament de la informació en suport paper	18	1
NF2- L'arxivament de la informació en suport informàtic	15	1
<b>UF4: Atenció al client/usuari (33 h)</b>		
Nuclis Formatius	Hores	Resultats d'aprenentatge
NF1 El Client Organització de l'atenció al client	10	1 i 4
NF2 El Consumidor	15	2
NF3.-El màrketing a l'empresa	8	3

### METODOLOGIA

- Per tal de poder desenvolupar aquestes Unitats Formatives l'alumnat haurà d'utilitzar el llibre de text, Comunicació. Empresarial i Atenció al Client. MACMILLAN IBERIA, SA. ANY 2015. ISBN: 978 84 16092-50-5
- Les pràctiques es realitzaran de forma individual o en grups de dos alumnes, com a màxim
- Es facilitarà l' 'alumne/a activitats o exercicis pràctics mitjançant fotocòpies.
- Les classes s'impartiran a l'aula de Gestió Administrativa 2 on l'alumne/a disposarà d'un PC, Projector multimèdia, Programari informàtic necessari per desenvolupar les unitats formatives.
- Aquest Mòdul té una relació molt directe amb el MP7. Tractament informàtic de la informació, ja que han de fer ús de les eines ofimàtiques amb assiduitat, en l'elaboració i presentació de moltes activitats, recorrent a processadors de textos, full de càlcul, Internet, etc., exigint la correcta utilització de les eines pròpies del programa així com el correcte posicionament del cos i dels dits a l'hora de la seva edició.

### CRITERIS D'AVUACIÓ I RECUPERACIÓ

L'avaluació de les unitats formatives es realitzarà de forma contínua al llarg de la seva durada.

Els instruments d'avaluació estaran formats per la realització d'exercicis proposats (**Ptn**), proves escrites, pràctiques i qüestionaris (**Pen**), i l'actitud reflectida en la graella d'observacions (**Gn**), per cada resultat d'aprenentatge (RA).

El següent quadre mostra com s'obté la qualificació de cada UF, en funció dels instruments d'avaluació:

Qualificació dels resultats d'aprenentatge	INSTRUMENTS D'AVUACIÓ (%)																
	Graella observació (G)	Proves escrites (Pe)							Pràctiques (Pt)								
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>UF1</b>	S'haurà d'obtenir una nota $\geq 5$ en cadascun dels RA per poder fer la ponderació. Les notes inferiors a 5 es recuperaran a la finalització de la UF.																
RA1	10%	40%		---	---	---	---	---	Fet								
RA1	10%	---	30%	10%		---	---	---									
<b>Qualificació UF1</b>	<b><math>Q_{UF1} = 0,50 \cdot RA1 + 0,50 \cdot RA2</math></b>																
<b>UF2</b>	S'haurà d'obtenir una nota $\geq 5$ en cadascun dels RA per poder fer la ponderació. Les notes inferiors a 5 es recuperaran a la finalització de la UF.																
RA1	5%	10%	---	---	---	---	---	---		---	---	---	---	---	---	---	---
RA2	10%	---	35%	35%	5%	---	---	---	---	Fet	Fet	Fet	---	---	---	---	---
<b>Qualificació UF2</b>	<b><math>Q_{UF2} = \cdot 0,15 \cdot RA1 + 0,85 \cdot RA2</math></b>																
<b>UF3</b>	S'haurà d'obtenir una nota $\geq 5$ en cadascun dels RA per poder fer la ponderació. Les notes inferiors a 5 es recuperaran a la finalització de la UF.																
RA1	20%	40%	10%	30%	---	---	---	---	Fet	Fet	---	---	---	---	---	---	---
<b>Qualificació UF3</b>	<b><math>Q_{UF3} = 1,0 \cdot RA1</math></b>																
<b>UF4</b>	S'haurà d'obtenir una nota $\geq 5$ en cadascun dels RA per poder fer la ponderació. Les notes inferiors a 5 es recuperaran a la finalització de la UF.																

RA1	10%	10%	15%	---	---	---	---	---	Fet		---	---	---	---	---	---
RA2	5%			30%												
RA3	5%				25%					Fet						
<b>Qualificació UF4</b>	<b><math>Q_{UF4} = 0,35 \cdot RA1 + RA4 + 0,35 \cdot RA2 + 0,30 RA3</math></b>															

#### QUALIFICACIÓ FINAL DEL MP01: COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT

Per a superar el MP01 cal superar totes les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5.

La qualificació del Mòdul professional (QMP) s'obté segons la següent ponderació:

$$QMP = 0,20.QUF1 + 0,40.QUF2 + 0,20.QUF3 + 0,20.QUF4$$

**Proves d'avaluació:** Per a superar el mòdul, l'alumne/a haurà de superar de forma independent les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5. Les qualificacions trimestrals seran merament orientatives.

Només es repetiran les proves, en cas de no assistència, si l'alumne/a justifica la falta per mitjà d'un justificant oficials.

**Actitud:** Amb una falta greu l'alumne/a perdrà l'avaluació continuada. S'entén com a greu aquella falta que impliqui agressions verbals o físiques als alumnes o professor i al material individual o col·lectiu. El professor tindrà una graella d'observació del comportament, dels exercicis pràctics proposats i de les actituds de l'alumne/a a classe per l'adequada aplicació del RRI del centre

**Assistència:** Es pot perdre el dret d'avaluació continuada en el cas que les faltes d'assistència justificades, o no, superen el 20% d'hores d'una U.F.

#### Recuperació de les UF

En cas de no superar la UF de forma contínua (convocatòria ordinària), es realitzarà una prova escrita, en el període de recuperació establert a la programació anual de l'institut, per cada una de les UF amb nota inferior a 5.

El professor tindrà una graella d'observació del comportament, dels exercicis pràctics proposats i de les actituds de l'alumne/a a classe per l'adequada aplicació del RRI del centre

#### ALTRES INDICACIONS D'INTERÈS PER L'ALUMNE

- S'ha de portar llibreta, bolígraf, llapis, goma i calculadora.
- S'ha de gravar tota la informació: apunts, activitats...en un "USB" o al "núvol"
- Totes les activitats s'han de guardar durant tot els curss en un fitxer, el professor les pot demanar sempre que cregui convenient.
- Cal recordar que sou els responsables del vostre equip informàtic.

Mòdul: ..MP1 COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT.

Jo ..... com a  
pare/mare/ alumne major d'edat declaro que em dono per assabentat dels criteris d'avaluació d'aquest crèdit.

Signatura

Data: