



Curs 2019/2020

FAMÍLIA PROFESSIONAL	CICLE FORMATIU i CURS
ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ	AGB0 ADMINISTRACIÓ I FINANCES / 2n CURS
MODUL PROFESSIONAL	
MP01 COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT	
PROFESSOR	
CARME PENA GARRIGA	

UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS	DURADA	DATA INICI	DATA FINAL
UF1 PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ORAL A L'EMPRESA I ATENCIÓ AL CLIENT	33	19/09/19	28/11/19
UF2 PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ESCRITA A L'EMPRESA I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	33	02/12/19	27/02/20
UF3 GESTIÓ DOCUMENTAL, ARXIU I REGISTRE	33	02/03/20	02/04/20
UF4 IMATGE CORPORATIVA	33	16/04/20	21/05/20

CRITERIS D'AVUACIÓ I RECUPERACIÓ

No hi haurà cap prova inicial. S'entén que l'alumnat parteix dels coneixements i del domini suficient de la llengua catalana, castellana i anglesa adequats al nivell acadèmic assolit en el moment de la seva incorporació al cicle de grau superior.

Per a l'alumnat que no cursa la modalitat Dual

UF i Hores		Currículum			
		Hores Centre		Hores "projecte Dual"	
		UF	total	UF	total
UF1. Processos de comunicació oral a l'empresa i atenció al client	33	22		11	
UF2. Processos de comunicació escrita a l'empresa	33	22	66	11	
UF3. Gestió documental, arxiu i registre	33	11		22	
UF4. Imatge corporativa (HLLD)	33	11		22	

** Distribució horària per UFs segons currículum*

Per a l'alumnat que no cursa la modalitat dual, la nota de la cadascuna de les unitats formatives serà el resultat d'aplicar els instruments següents i els criteris d'avaluació descrits a la programació.

a. Qualificació de les **hores al centre**:

TASQUES – PRÀCTIQUES (T,)

En cada unitat formativa hi haurà uns **supòsits pràctics** que s'hauran de resoldre a classe, individualment o en grup. Aquestes activitats es corregiran a classe o bé es lliuraran al professorat. Per superar cadascuna de les UFs s'han d'haver lliurat dins dels terminis pactats.

Les activitats que es treballin a l'aula estaran disponibles al *moodle*, per la qual cosa, en cas de no assistir a una determinada sessió de forma justificada, l'alumnat podrà accedir-hi igualment des de fora del centre i lliurar-la dins dels terminis indicats. El pes de les puntuacions obtingudes en la nota final de cada UF serà del **40%**.

PROVES ESCRITES (Pe)

Al final de cada unitat formativa l'alumnat haurà de superar un **examen tipus test** en el qual els errors descomptaran el 50% de la nota i, si escau a la unitat, un examen pràctic que consistirà en la resolució d'un o més casos pràctics. El pes de les puntuacions obtingudes en la nota final de cada UF serà del **60%**.

a. Qualificació de les **hores de projecte Dual**:

GRAELLA D'OBSERVACIÓ (Go)

Durant dues sessions setmanals destinades al "projecte Dual" la professora anirà valorant el grau d'assoliment dels Ras a partir de les diferents activitats programades i els anirà anotant en una graella d'on sortirà la nota del "projecte Dual".

Per a l'avaluació final de cada unitat formativa es tindran en compte les qualificacions obtingudes en les hores de centre i les del projecte Dual segons la distribució d'hores assignades a cada UF (*veure quadre distribució horària per UFs segons currículum).

Per a l'alumnat que cursa la modalitat Dual

UF i Hores		Currículum modalitat FP Dual			
		Hores Centre		Hores Empresa	
		UF	total	UF	total
UF1. Processos de comunicació oral a l'empresa i atenció al client	33	22		11	
UF2. Processos de comunicació escrita a l'empresa	33	22	66	11	66
UF3. Gestió documental, arxiu i registre	33	11		22	
UF4. Imatge corporativa (HLLD)	33	11		22	

* Distribució horària per UFs segons currículum modalitat FP Dual

Per a l'alumnat que cursa la modalitat dual, la nota de la cadascuna de les unitats formatives serà el resultat d'aplicar els instruments següents i els criteris d'avaluació descrits a la programació. Per a l'avaluació final es tindran en compte les qualificacions obtingudes en les hores de centre i les d'empresa segons la distribució d'hores assignades a cada UF (*veure quadre distribució horària per UFs segons currículum modalitat FP Dual).

a. Qualificació de les **hores al centre**:

TASQUES – PRÀCTIQUES (T,)

En cada unitat formativa hi haurà uns **supòsits pràctics** que s'hauran de resoldre a classe, individualment o en grup. Aquestes activitats es corregiran a classe o bé es lliuraran al professorat. Per superar cadascuna de les UFs s'han d'haver lliurat dins dels terminis pactats.

Les activitats que es treballin a l'aula estaran disponibles al *moodle*, per la qual cosa, en cas de no assistir a una determinada sessió de forma justificada, l'alumnat podrà accedir-hi igualment des de fora del centre i lliurar-la dins dels terminis indicats. El pes de les puntuacions obtingudes en la nota final de cada UF serà del **40%**.

PROVES ESCRITES (Pe)

Al final de cada unitat formativa l'alumnat haurà de superar un **examen tipus test** en el qual els errors descomptaran el 50% de la nota i, si escau a la unitat, un examen pràctic que consistirà en la resolució d'un o més casos pràctics. El pes de les puntuacions obtingudes en la nota final de cada UF serà del **60%**.

a. Qualificació de les **hores empresa**:

ACTIVITATS REALITZADES A L'EMPRESA (Ae)

De l'alumnat que estigui cursant la modalitat de formació Dual se'n farà un seguiment individualitzat juntament amb el tutor d'empresa.

Per a l'avaluació final de cada unitat formativa es tindran en compte les qualificacions obtingudes en les hores de centre i les de l'empresa segons la distribució d'hores assignades a cada UF (*veure quadre distribució horària per UFs segons currículum FP Dual).

CRITERIS D'AVALUACIÓ I RECUPERACIÓ

Per aprovar cada una de les unitats formatives s'ha d'obtenir una qualificació superior o igual a 5. En cas contrari, l'alumnat s'haurà d'examinar en segona convocatòria, de la unitat formativa pendent. Per aprovar el mòdul és necessari haver superat totes les unitats formatives.

Les proves de recuperació seran similars a les d'avaluació. En cas d'haver de recuperar alguna unitat formativa, la professora lliurarà a l'alumnat el *full de recuperació* on es concretaran a cada alumne/a de forma individual les activitats a realitzar per poder recuperar la matèria.

ALTRES INDICACIONS D'INTERÈS PER L'ALUMNE

DISTRIBUCIÓ TEMPORAL

El mòdul es desenvolupa en 132 hores de classe que comencen el dia 19 de setembre de 2019 i s'acaben el 21 de maig de 2020, a raó de **4 hores setmanals** distribuïdes de la forma següent:

Els dilluns i els dijous de 19.30 a 20.30 es duran a terme les classes amb tot el grup.

Els dilluns i els dijous de 20.30 a 21.30 es treballarà el "Projecte Dual". Aquest projecte inclou les dues hores del dimecres de 16 a 18h del mòdul de *simulació empresarial* i les dues hores dels dilluns i dijous de 20.30 a 21.30h del mòdul de *comunicació i atenció al client*.

En aquestes quatre sessions es durà a terme el **Projecte Induct** amb l'alumnat que no cursa la modalitat Dual. Es tracta d'un projecte transversal emprant la metodologia **d'Aprenentatge Basat en Projectes** a partir d'un repte proposat per empreses de l'entorn. L'alumnat que cursa l'FP Dual farà aquestes dues hores a l'empresa i per tant restarà exempt de l'assistència a classe.

METODOLOGIA

Les quatre hores setmanals assignades a aquest mòdul s'impartiran a l'aula de Gestió. La professora desenvoluparà la matèria d'aquest mòdul a partir de l'índex que es lliurarà a l'alumnat a l'inici de cada unitat formativa i un dossier elaborat per ella mateixa. Els materials recullen els aspectes més importants de la unitat, pràctiques, guia didàctica i bibliografia suficient per tal que l'alumnat pugui ampliar i complementar les explicacions de classe. El material complementari de totes les unitats formatives estarà disponible al *moodle*.

El treball diari de classe, les activitats proposades i les proves d'avaluació s'hauran de lliurar al *moodle* dins dels terminis pactats. També és obligació de l'alumnat conservar al *núvol* una còpia de tots els treballs enviats. El grup disposarà d'equips dins de l'aula per a la realització d'exercicis pràctics que requereixin l'ús de les eines informàtiques i realitzar cerques a Internet

Durant el curs es passaran reportatges i altres materials audiovisuals, es faran visites *on-line*, es comentaran articles de premsa, resultats d'enquestes, estudis de mercat, etc. que ajudaran a consolidar els conceptes estudiats en les diferents unitats formatives.

El "projecte Dual" es desenvoluparà emprant la metodologia *d'Aprenentatge basat en projectes* (ABP) aplicat a la Formació professional.

ASSISTÈNCIA

L'assistència a classe és obligatòria. L'alumnat que superi el 20% de faltes, justificades o no, pot perdre el dret d'avaluació continuada.