



**Curs 2019/2020**

<b>FAMÍLIA PROFESSIONAL</b>	<b>CICLE FORMATIU i CURS</b>
<b>COMERÇ I MÀRQUETING</b>	<b>ACTIVITATS COMERCIALS 1er</b>
<b>MODUL PROFESSIONAL</b>	
<b>MP05 SERVEIS D'ATENCIÓ COMERCIAL 132h.</b>	
<b>PROFESSOR</b>	
<b>JOSEP LLUÍS RAMÍREZ SAPARRA</b>	

<b>UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS</b>	<b>DURADA</b>	<b>DATA INICI</b>	<b>DATA FINAL</b>
UF 1: Atenció presencial i telefònica al client.	33h.	13/09/2019	11/11/2019
UF 2: Atenció per escrit al client.	66h.	13/11/2019	23/03/2020
UF 3: Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients.	33h.	25/03/2020	29/05/2020

**CRITERIS D'AVALUACIÓ I RECUPERACIÓ**

**Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa**

- **Proves o exàmens (NOTA TEÒRICA)** per comprovar que s'han assolit els conceptes. En alguns casos, l'examen pot incloure problemes del mateix tipus que els vistos a classe. 60 % de la nota de la UF
- **Exercicis o pràctiques (NOTA PRÀCTICA)** que es facilitaran a l'alumne i que s'hauran de realitzar en un termini màxim 40 % de la nota de la UF

La **NOTA TEÒRICA** es calcula fent la mitjana aritmètica dels exàmens que s'hagin realitzat en aquella Unitat Formativa. Per poder fer la mitjana la nota de l'examen ha de ser superior a 4. Per aprovar la Unitat Formativa s'ha d'obtenir una **nota igual o superior a 5**.

La **NOTA PRÀCTICA** és la mitjana aritmètica de les notes de cadascuna de les activitats proposades. S'ha d'obtenir una **nota igual o superior a 5**.

$$Q_{MP1} = 0,25 Q_{uf1} + 0,50 Q_{uf2} + 0,25 Q_{uf3}$$

L'aplicació del procés d'avaluació contínua de l'alumne/a requereix de l'assistència regular a les classes i activitats programades.

Per aprovar el Mòdul professional s'ha d'obtenir una qualificació superior o igual a 5 de una unitat formativa. En cas contrari, l'alumne haurà de repetir la part que no s'hagi assolit.

Es pot perdre el dret d'avaluació continuada en el cas que les faltes d'assistència, justificades o no, superin el 20% d'una UF o matèria. Això comportarà que l'alumne/a serà avaluat en 2a convocatòria, en una prova escrita que englobaria tot el contingut de la unitat formativa corresponent, incloent-hi continguts, exercicis pràctics i teòrics. L'alumne, convocat a la 2a convocatòria, haurà de presentar totes les pràctiques i activitats del curs. Els criteris per la seva valoració seran exactament els mateixos que en 1a convocatòria.

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

Cal recordar que sou responsables de tot el material de l'aula i dels equips informàtics.