**Cicle Formatiu** :**TÈCNIC SUPERIOR EN ASSISTÈNCIA A LA DIRECCIÓ**.

**Mòdul Núm.:MP 01** **Títol: COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT**

**Professors**: YOLANDA DE LAS HERAS I IGNASI AMORÓS

**Material complementari**: El professorat que imparteix el mòdul proporcionarà les pràctiques que s’hauran de realitzar al llarg del curs, així com els materials necessaris per a poder estudiar els continguts del mòdul.

**Hores setmanals**: 4

**PROGRAMACIÓ DE CONTINGUTS**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UF** | **TÍTOL** | **DURADA (hores)** | | **Inici previst** | **Final previst** |
| **Prevista** | **Planificada** |
| 1 | Processos de comunicació oral i escrita a l’empresa. | 55 | 55 | 23-09-19 | 20-01-20 |
| 2 | Atenció al client | 44 | 41 | 21-01-20 | 20-04-20 |
| 3 | Gestió documental arxiu i registre | 33 | 24 | 21-04-20 | 01-06-20 |
| TOTAL |  | 132 | 120 |  |  |

* **L’UF1** es divideix en 3 NF:

**NF1:** dedicat a l’organització de l’empresa i la comunicació empresarial interna i externa.

**NF2:** dedicat a la redacció de documents escrits habituals a les empreses.

**NF3:** s’estudien les comunicacions orals habituals a les empreses.

* **L’UF2** es divideix en 2 NF:

**NF1:** dedicat a l’atenció al client i al servei postvenda.

**NF2:** dedicat a la protecció del consumidor i l’atenció de les queixes i reclamacions dels clients.

* **L’UF3** consta d’un sol NF.

|  |
| --- |
| **CRITERIS D’AVALUACIÓ**:  L’avaluació de cada UF es farà de forma contínua al llarg de la seva durada.  Es valorarà el treball de l’alumne/a, individual i en equip.  Per superar el mòdul professional, cal haver superat independentment les 3 unitats formatives.  Cada UF té un pes diferent en la qualificació global del mòdul (QMP1), que es calcula per mitjà de la fórmula següent:  **QMP1 = 42% \* QUF1 + 33% \* QUF2 + 25% \* QUF3**  Per a superar cada UF, cal:   1. Haver superat cada nucli formatiu (NF). .../... 2. Haver obtingut una nota mínima de 4 en cadascuna de les proves de l’UF. 3. Haver presentat totes les pràctiques exigides pel/per la professor/a.   Si un/a alumne/a no compleix aquestes 3 condicions, no pot superar l’UF, encara que hagi obtingut una nota mitjana igual o superior a 5.  Els instruments d’avaluació consisteixen en pràctiques (Pt), graelles d’observacions a l’aula (Go) i proves escrites (Pe) o orals (Po):  **Pt** = Pràctiques, supòsits pràctics.  **Go**: graelles d’observacions fetes a classe sobre els procediments i les actituds dels/de les alumnes.  **Pe o Po** = Proves escrites o orals.  En general, les Pt i les Go, en conjunt, representen un **20%** de la nota de cada NF i les proves escrites o orals representen el **80%** restant. Com a mínim, s’ha de fer una prova escrita o oral en cada UF.  El pes de cada NF en la nota global de l’UF està en funció de la durada prevista del NF.  En aquest mòdul, **cal usar les 2 llengües que són oficials a Catalunya**. El/la professor/a pot exigir que unes determinades Pt o proves escrites o orals es facin en l’una o l’altra llengua.  Atesa la necessitat de reforçar la base dels/de les alumnes en l’expressió escrita (especialment en ortografia i sintaxi) **es té en compte la correcció gramatical en l’avaluació de les Pt i les Pe, de manera que els errors ortogràfics i sintàctics redueixen la puntuació obtinguda pels/per les alumnes, en funció de la seva gravetat**. Aquesta pauta no s’aplica només a l’UF1 (dins la qual s’estudia la comunicació escrita), sinó a tot el mòdul, ja que, per a aconseguir una millora real dels alumnes en aquest tipus d’expressió, es considera necessari que el seu esforç per aconseguir aquest objectiu es mantingui al llarg del curs. |

|  |
| --- |
| **SISTEMA DE RECUPERACIÓ:**  Els/les alumnes que no hagin superat qualsevol UF de forma contínua, s’hauran de presentar a una **prova escrita en la convocatòria de juny**. El professor podrà reclamar que, abans de la prova, se li presentin aquelles Pt obligatòries que no hagin estat presentades o admeses al llarg de la UF. |

|  |
| --- |
| **PÈRDUA DEL DRET A L’AVALUACIÓ CONTÍNUA:**  L’alumne/a que no assisteixi a **més del 15% de les hores de classe d’una UF**, perd el dret a l’avaluació contínua en relació amb aquesta UF i, per tant, s’haurà de presentar a la prova de la convocatòria de juny. En aquest aspecte, es compten tant les faltes injustificades com les justificades. |

**NOTA: els treballs i exercicis no es poden entregar escrits a llapis ni ratllats.**