


| | | |
|---|---|--------------------------------|
| Generalitat de Catalunya Departament d'Educació Institut d'Educació Secundària Manolo Hugué |  | CRITERIS D'AVALUACIÓ 2023-2024 |
| | | DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ |

| | |
|--|-----------------|
| FAMÍLIA: Administració i Gestió | |
| CICLE: GESTIÓ ADMINISTRATIVA | GM |
| MÒDUL PROFESSIONAL: COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT | CODI: 01 |
| HORES TOTALS: Durada 165 hores-33 setmanes | HLLD: 33 |

Contingut curricular del MP:

Els objectius principals d'aquest mòdul professional són:

- ◆ Interpretar l'estructura funcional i els fluxos d'informació dels diferents tipus d'empreses i d'entitats de diversos sectors de l'activitat econòmica.
- ◆ Identificar els diferents departaments de l'empresa i les seves característiques, funcions i objectius concrets.
- ◆ Resoldre les demandes d'informació, formulades per telèfon o directament, amb una resposta immediata o diferida a altres persones, segons la complexitat del tema.
- ◆ Elaborar el procés de recepció, de registre i de distribució de la correspondència rebuda o emesa, segons les normes internes establertes.
- ◆ Redactar cartes, comunicats interns i altres documents d'ús habitual en les dues llengües oficials, amb precisió, claredat i adequació al receptor i al context.
- ◆ Fer la documentació administrativa general i bàsica, amb mitjans informàtics i convencionals, en el temps i la llengua demanats.
- ◆ Relacionar els diferents tipus d'arxiu, els criteris universals de classificació i els mitjans i equips d'oficina emprats, determinar la documentació que s'ha d'arxivar, la de fàcil accés, la d'ús restringit i reservat, i els mitjans tècnics més adequats, segons les normes legals i les internes de l'organització.
- ◆ Comprovar l'arxiu correcte dels documents, la identitat de les persones que hi accedeixen, les dates límit de devolució segons les normes establertes.

Relació d'Unitats formatives i Nuclis formatius.

| Unitats formatives | Nuclis formatius | Hores mín.+ HLLD | Curs d'impartició | Data inici | Data final |
|-------------------------------------|---|------------------|-------------------|------------|------------|
| UF1 Comunicació empresarial oral | - La comunicació. - Organització i comunicació a l'empresa. - Principis de comunicació oral - La comunicació verbal i no verbal. | 33+ 9 | 1r. | 12/09/23 | 10/11/23 |

| | | | | | |
|--|---|--------|------|----------|----------|
| UF2 Comunicació empresarial escrita | - La comunicació escrita a l'empresa. - La correspondència comercial. - La comunicació interna i externa en l'empresa. | 33 + 8 | 1r. | 14/11/23 | 26/01/24 |
| | - El correu electrònic i altres mitjans de comunicació on line. - Gestió de la correspondència. | | | | |
| UF3 Sistemes d'arxiu | - Arxiu de la informació en suport paper. - Arxiu de la informació en suport informàtic. | 33 + 8 | 1r. | 30/01/24 | 5/04/24 |
| UF4 Atenció al client/usuari | - El client - L'organització de l'atenció al client - El màrqueting a l'empresa - Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client | 33 + 8 | 1r.. | 09/04/24 | 31/05/24 |

Avaluació i Qualificació del MP i les UF's

Per superar el mòdul professional, cal haver superat independentment les quatre unitats formatives. La qualificació del mòdul professional (Q_{MP01}) s'obté segons la següent ponderació:

$$(Q_{MP01}) = 0,25Q_{UF1} + 0,25*Q_{UF2} + 0,25*Q_{UF3} + 0,25*Q_{UF4}$$

| | |
|-------------------------------------|-----|
| UF1 Comunicació empresarial oral | 25% |
| UF2 Comunicació empresarial escrita | 25% |
| UF3 Sistemes d'arxiu | 25% |
| UF4 Atenció al client/usuari | 25% |

S'avaluarà en períodes indicats aproximadament i coincidint principalment al final de cada unitat formativa.

La qualificació de les unitats formatives i dels mòduls professionals és numèrica, entre 1 i 10, sense decimals.

La superació d'un mòdul professional requereix la superació de totes les unitats formatives que el componen. La qualificació final s'obté per l'aplicació dels criteris de ponderació, establerts per cadascuna de les UF.

UF 1: LA COMUNICACIÓ EMPRESARIAL ORAL

- Valoració:

| | | | |
|-----|---|--------------------|-----|
| NF1 | La comunicació Prova escrita Exposició oral Activitats avaluable | 70 % 20 % | 10% |
|-----|---|--------------------|-----|

| | | | | |
|-----|--|--|--------------------|-----|
| | | | 10 % | |
| NF2 | Organització i comunicació a l'empresa Prova escrita Activitats avaluables | | 70 % 30 % | 20% |
| NF3 | Principis de comunicació oral Prova escrita Activitats avaluables | | 70 % 30 % | 20% |
| NF4 | La comunicació verbal i no verbal Prova escrita Activitats avaluables | | 70 % 30 % | 17% |

| | | | | |
|-----|---|--|--------------------|-----|
| NF5 | La comunicació oral en llengua anglesa Prova oral i/o escrita Activitats avaluables | | 70 % 30 % | 33% |
|-----|---|--|--------------------|-----|

- Durant la unitat formativa 1 els alumnes realitzaran un exposició oral del seu projecte empresarial desenvolupat a l'unitat formativa 1 del mòdul MP09 Empresa i Administració. Aquest treball tindrà una valoració del 20% del que correspon al nucli formatiu 1. Es valorarà:

- o El llenguatge emprat pels alumnes.
- o L'estructura de l'exposició.
- o L'atenció captada dels receptors.
- o Els temps que utilitzen pel desenvolupament del tema.
- o La utilització de paraules i gestos que reforcen l'exposició.

UF 2: LA COMUNICACIÓ EMPRESARIAL ESCRITA.

- Valoració:

| | | | | |
|-----|--|--|------------|-----|
| NF1 | La comunicació escrita a l'empresa Prova Escrita Activitats avaluables | | 70% 30% | 14% |
| NF2 | La correspondència comercial Prova Escrita Activitats avaluables | | 70% 30% | 13% |
| NF3 | La comunicació interna i externa a l'empresa Prova escrita Activitats avaluables | | 70% 30% | 13% |
| NF4 | El correu electrònic i altres mitjans de comunicació on line Prova escrita Activitats avaluables | | 70% 30% | 13% |

| | | | |
|-----|--|------------|-----|
| NF5 | Gestió de la correspondència Prova escrita Activitats avaluable | 70% 30% | 11% |
| NF6 | La comunicació escrita en llengua anglesa Prova escrita Activitats avaluable | 40% 60% | 36% |

- Durant la unitat formativa 2 els alumnes realitzaran un dossier d'activitats avaluable sobre documents emprats per l'empresa.
 - o Hauran de redactar 12 cartes comercials en la llengua castellana, 12 cartes comercials en la llengua catalana i 2 cartes comercials en la llengua anglesa.
- . Criteris que es valoraran:
 - Estructura del document.
 - Estil emprat per la seva redacció.
 - Llenguatge emprat.
 - Faltes ortogràfiques i gramaticals.
 - Extensió del document.
 - Presentació del treball.
- o Hauran de redactar 10 documents interns a l'empresa i 10 documents externs a l'empresa. Criteris que es valoraran:
 - Estructura del document.
 - Estil emprat per la seva redacció.
 - Llenguatge emprat.
 - Faltes ortogràfiques i gramaticals.
 - Extensió del document.
 - Presentació del treball

UF 3: SISTEMES D'ARXIU.

- Valoració:

| | | | |
|-----|---|------------|-----|
| NF1 | Arxiu de la informació en suport paper Prova escrita. Activitats avaluable | 70% 30% | 30% |
| NF2 | Arxiu de la informació en suport informàtic Prova escrita. Activitats avaluable | 70% 30% | 35% |
| NF3 | L'arxiu en llengua anglesa Prova escrita. Activitats avaluable | 40% 60% | 35% |

UF 4: ATENCIÓ AL CLIENT/USUARI.

| | | | |
|-----|--|----------------|-----|
| NF1 | El client Prova Escrita Activitats avaluable | 70% 30% | 18% |
|-----|--|----------------|-----|

| | | | |
|-----|--|---------|-----|
| NF2 | Atenció de consultes, queixes i reclamacions Prova Escrita | 70 % | 22% |
| | Activitats avaluables | 30 % | |
| NF3 | La imatge de l'empresa Prova Escrita | 70 % | 14% |
| | Activitats avaluables | 30 % | |
| NF4 | Procediments de qualitat en l'atenció al client Prova Escrita | 70 % | 11% |
| | Activitats avaluables | 30 % | |
| NF5 | L'atenció al client amb llengua anglesa Prova Escrita | 40 % | 35% |
| | Activitats avaluables | 60 % | |

- Durant la unitat formativa 4 els alumnes realitzaran activitats avaluables relacionats amb cada nucli formatiu i tindrà una valoració del 30% del que correspon a cada nucli formatiu (Excepte en llengua anglesa). Es valorarà:

- Estructura del document.
- Estil emprat per la seva redacció.
- Llenguatge emprat.
- Faltes ortogràfiques i gramaticals.
- Extensió del document.
- Presentació del treball.

Instrumentes d'avaluació.

Al llarg de cada Unitat Formativa s'efectuaran proves escrites dels diferents nuclis formatius treballats a classe. Aquestes proves seran pràctics i consistiran en la resolució d'uns supòsits, on l'alumne haurà d'aplicar la major part dels coneixements adquirits al llarg de la unitat formativa. Per superar aquest control l'alumne haurà de treure una nota igual o superior a 5.

Durant el desenvolupament de cada NF s'aniran puntuant tots els exercicis que els alumnes aniran realitzant a l'aula, amb la finalitat de realitzar una avaluació que contempli el treball que dia a dia realitza, i aconseguir una nota al final que representi la progressió individual de l'alumne; i es tindran en compte les activitats realitzades amb la llengua anglesa.

Avaluació extraordinària.

Dins de la setmana de recuperació durant el mes de juny, fixada pel Cap d'estudis de l'Institut, es convocaran els exercicis de recuperació extraordinaris deixant a consideració de cada alumne el criteri per presentar-se a aquesta avaluació segons consideri si haurà de repetir alguna unitat formativa del mòdul professional en qüestió durant el curs següent o no.

Durant el període de recuperació de l'avaluació extraordinària pot implicar la presentació dels treballs realitzats durant les UF's. Tot farà nota conjunta amb l'exercici que caldrà desenvolupar el mateix dia de l'avaluació extraordinària.

L'assistència a classe és obligatòria i per tant l'acumulació de faltes injustificades comporta la

pèrdua del dret a l'avaluació continuada tal com ens indica el Reglament de Règim Interior de l'Institut. No obstant això i de manera excepcional, els centre podrà determinar les unitats formatives en les quals l'assistència no sigui obligatòria per a aquells alumnes que estiguin matriculats en el segon curs i havien de repetir algunes unitats formatives de primer curs.

Bibliografia suport:

Gestió administrativa. Comunicació Empresarial i Atenció al Client. Editorial MacMillan Professional. Autors: Carmen Blanco i Francisco Lobato.