



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Manolo Hugué



CRITERIS D'AVUACIÓ 2023-24

DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ

FAMÍLIA: Administració i Gestió	
CICLE: ADMINISTRACIÓ I FINANCES	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT	CODI: 01
HORES TOTALS: Durada 132 hores	HLLD: 0

Contingut curricular del MP:

Els objectius principals d'aquest mòdul professional són:

- ◆ Identificar l'estructura organitzativa per donar una assistència o la prestació d'un servei de qualitat
- ◆ Diferenciar els processos de comunicació interns formals i informals i els relaciona amb la contribució a l'eficàcia i la cohesió de l'organització.
- ◆ Diferenciar les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional. ◆ Supervisar documentació escrita i l'adequa al manual d'estil d'organitzacions tipus. ◆ Modernitzar els documents administratius i comercials habituals, creant plantilles. ◆ Aplicar els protocols establerts per l'empresa o organització sobre conservació, custòdia i destrucció de documents.
- ◆ Utilitzar amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites.
- ◆ Interpretar la comunicació escrita rebuda per part del client.
- ◆ Relaciona els elements de la queixa/reclamació per escrit amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.
- ◆ Identificar els elements que intervenen en l'atenció postvenda.
- ◆ Relacionar el procés de demanda d'informació oral d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- ◆ Valorar la importància de la comunicació externa en la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions orals formals.
- ◆ Identificar els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions orals institucionals i promocionals de l'organització.
- ◆ Utilitzar amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals i escrites, presencials i no presencials.
- ◆ Utilitzar tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.
- ◆ Identificar les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de canals de comunicació orals.
- ◆ Adoptar l'actitud més adequada segons el comportament del client davant de diversos tipus de situacions.
- ◆ Identificar la documentació que és necessària lliurar als clients/consumidors per fer efectiva la queixa o reclamació.
- ◆ Aplicar la normativa en matèria de consum.
- ◆ Identificar els mitjans, procediments i criteris més adequats a la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicacions escrites a través dels mitjans telemàtics.
- ◆ Identificar els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que cal emmagatzemar.
- ◆ Establir el sistema d'arxiu segons la tipologia de correus electrònics i documents adjunts.

Relació d'Unitats formatives i Nuclis formatius.

Unitats formatives	Nuclis formatius	Hores mín.	Curs d'impartició	Data Inici	Data Final
UF 1 Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa	- Tècniques de comunicació institucional i promocional. - Comunicacions orals presencials i no presencials. - L'elaboració de documents escrits de caràcter professional.	55	1r.	13/09/23	12/1/24
UF2 Atenció al client	- Tècniques de comunicació adequades en la relació i atenció al client. - Gestió de consultes, queixes i reclamacions dels clients. - Organització del servei postvenda. Fidelització dels clients.	44	1r.	17/01/24	11/04/24
UF3 Gestió documental, arxiu i registre	- Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació.	33	1r.	17/04/24	31/05/2024

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_{MP1}) s'obté segons la següent ponderació:

$$(Q_{MP01}) = 0,45Q_{UF1} + 0,35*Q_{UF2} + 0,20*Q_{UF3}$$

$$Q_{UF1} = 0,33*Q_{RA1} + 0,33*Q_{RA2} + 0,34*Q_{RA3}$$

$$Q_{UF2} = 0,33*Q_{RA1} + 0,33*Q_{RA2} + 0,34*Q_{RA3}$$

$$Q_{UF3} = 1*Q_{RA1}$$

UF1 Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa	45%
UF2 Atenció al client	35%
UF3 Gestió documental, arxiu i registre	20%

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: PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ORAL A L'EMPRESA I ESCRITA A L'EMPRESA

- Valoració:

RA1		NF1 Tècniques de comunicació institucional i promocional. Prova avaluativa-Examen Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	33%
RA2		NF2 Comunicacions orals presencials i no presencials Prova avaluativa-Exposicions orals Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	33%
RA3		NF3 L'elaboració de documents escrits de caràcter professional Prova avaluativa- cartes comercials Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	34%

- Durant el NF1 els alumnes realitzaran un examen de continguts, seguint un esquema de continguts-guia d'estudi que lliurarà el professor.

- Durant el NF2 els alumnes realitzaran exposicions orals, es realitzarà una co-avaluació amb el grup classe de les exposicions.

Factors que es valoraran en les exposicions orals :

- El llenguatge emprat pels alumnes.
- L'estructura de l'exposició.
- L'atenció captada dels receptors.
- Els temps que utilitzen pel desenvolupament del tema.
- La utilització de paraules i gestos que reforcen l'exposició.
- Criteris d'avaluació segons rúbriques indicades al Classroom.

- Durant el NF3 els alumnes realitzaran un treball escrit sobre documents emprats per l'empresa.

- Hauran de redactar documents administratius en la llengua castellana, en la llengua catalana i 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.
 - Criteris d'avaluació segons rúbriques indicades al Classroom..

UF 2: ATENCIÓ AL CLIENT

- Valoració:

RA1		NF1 Tècniques de comunicació adequades en la relació i atenció al client Exercici pràctic escrit, examen de continguts, simulacions. Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	33%
RA2		NF2 Gestió de consultes, queixes i reclamacions dels clients Exercici pràctic escrit, examen de continguts, simulacions. Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	33%
RA3		NF3 Organització del servei postvenda. Fidelització dels clients Exercici pràctic escrit, examen de continguts, simulacions. Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	34%

- Durant els tres NF els alumnes realitzaran aplicacions pràctiques en situacions possibles d'atenció al client aplicant els continguts teòrics de la UF.
- La UF es desenvoluparà realitzant role playing i simulacions d'atenció al client en les situacions més comunes de gestió de queixes, reclamacions i informació diversa al client
- Durant el NF3 els alumnes realitzaran exposicions orals, es realitzarà una coavaluació amb el grup classe de les exposicions
- Es realitzarà un examen de continguts dels tres NF, seguint un esquema de continguts guia d'estudi que lliurarà el professor.

UF 3:

- Valoració:

Ra 1		NF1 Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació. Exercici pràctic escrit, examen de continguts. Exercicis llibre i activitats al Classroom Dossier activitats llibre i treball diari a classe	60% 20% 20%	100%
------	--	--	-------------------	------

- Valoració de la participació de l' alumne/a en classe.
- Es realitzarà un examen de continguts, seguint un esquema de continguts-guia d'estudi que lliurarà el professor.

Instruments d'avaluació.

Al llarg de cada Unitat Formativa s'efectuaran proves avaluatives dels diferents nuclis formatius treballats a classe. En aquestes proves, l'alumne haurà d'aplicar la major part dels coneixements adquirits al llarg de la unitat formativa. Per superar aquestes proves l'alumne haurà de treure una nota igual o superior a 5.

Durant el desenvolupament de cada NF s'aniran puntuant tots els exercicis (activitats avaluable) que els alumnes aniran realitzant a l'aula, amb la finalitat de realitza 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.

Per tal de superar les unitats formatives UF caldrà que els alumnes hagin superat els nuclis formatius NF que la componen amb una nota mínima de 5.

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 implica també 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 que estiguin repetint algunes unitats formatives de primer curs.

Bibliografia:

El llibre de text del curs:

Comunicació i atenció al client. Ed. Mc Graw Hill ISBN: 978-84-486-2404-0

Espai Classroom.