



Departament	ADMINISTRACIÓ
Cicle Formatiu	GESTIÓ ADMINISTRATIVA
Mòdul	437 – COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT

CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL MÒDUL 437 – COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT:

1. RELACIÓ DE RESULTATS D'APRENENTATGE

MP437: Comunicació empresarial i atenció al client.
Resultats d'aprenentatge
RA 1: Selecciona tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i la imatge de l'empresa i els fluxos d'informació existents en aquesta.
RA 2: Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals a l'empresa.
RA 3: Transmet informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'Administració Pública.
RA 4: Arxiva informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris eficiència i estalvi en els tràmits administratius.
CRARA 5: Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.
RA 6: Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.
RA 7: Potencia la imatge d'empresa reconeixent i aplicant els elements i les eines del màrqueting.
RA 8: Aplica procediments de qualitat a l'atenció al client identificant els estàndards establerts.

2. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Qualificació dels RA	Instruments d'avaluació (%)		
	Activitats pràctiques (Pt)	Reptes (Re)	Proves escrites (Pe)
RA1 =	15	25	60
RA2 =	15	25	60
RA3 =	15	25	60
RA4 =	15	25	60
RA5 =	15	25	60
RA6 =	15	25	60
RA7 =	15	25	60
RA8 =	15	25	60



Departament	ADMINISTRACIÓ
Cicle Formatiu	GESTIÓ ADMINISTRATIVA
Mòdul	437 – COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT

La qualificació del mòdul, (Q_{M1}) s'obténdria, per exemple, segons la següent ponderació:

$$Q_{M1} = [(0,1 \times RA1) + (0,15 \times RA2) + (0,1 \times RA3) + (0,1 \times RA4) + (0,1 \times RA5) + (0,15 \times RA6) + (0,15 \times RA7) + (0,15 \times RA8)]$$

3. INSTRUMENTS D'AVUACIÓ

L'avaluació del mòdul es realitzarà de forma contínua al llarg de la seva durada. Els instruments d'avaluació emprats a data RA són:

- **Activitats individuals (activitats i exercicis per desenvolupar a l'aula i penjar els resultats a l'entorn virtual).**
- **Reptes (treballs en equip, resolució de casos pràctics, jocs de rol, expressió oral).**
- **Proves escrites (control i/o examen).**

Per superar el mòdul caldrà que l'alumne hagi assolit tots els resultats d'aprenentatge del mateix, i per tant n'hagi assimilat tots els continguts. En tot cas l'alumne haurà d'obtenir una qualificació positiva de 5. L'avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge és contínua i integradora. Això requereix l'assistència regular de l'alumne a les classes i activitats programades. La consideració de les faltes d'assistència es farà segons es disposa al NOFC.

L'assistència inferior al 75% impossibilita l'avaluació corresponent i implica la pèrdua de la convocatòria.

La qualificació es concretarà en una nota d'1 a 10 ponderada a partir de l'aplicació dels percentatges especificats en el punt 2.

Donat que l'avaluació és contínua, les notes que l'alumnat obtingui al llarg del curs només seran de caràcter orientatiu. La nota global del mòdul és la que es dona com a nota de primera convocatòria.

4. CRITERIS DE RECUPERACIÓ DEL MÒDUL

En cas de no superar l'avaluació a primera convocatòria, l'alumne/a té dret a la segona convocatòria del mes de juny o segons calendari marcat per cap d'estudis. Aquesta consistirà en les proves pràctiques o escrites que valori el professorat del mòdul, i que pot comprendre la totalitat dels continguts o només aquells que l'alumne ha suspès en primera convocatòria. La nota obtinguda passarà a ser la nota en segona convocatòria.



Departament	ADMINISTRACIÓ
Cicle Formatiu	GESTIÓ ADMINISTRATIVA
Mòdul	437 – COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT