	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Setembre 2019</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 1/15


# **MOD020204 PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA M01**

## **COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT**

***ADG21***  
**CURS 2019-2020**

**Professora:**  
***Júlia Allès Coll***

- 1. REFERÈNCIA DEL TÍTOL PROFESSIONAL DE LA QUAL EN FORMA PART**

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Setembre 2019</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 2/15

El present document és la programació didàctica del mòdul professional Comunicació empresarial i atenció al client que s'imparteix al cicle formatiu de grau mitjà de Gestió Administrativa.


El Reial decret 1631/2009 de 30 d'octubre, estableix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa i els corresponents ensenyaments mínims amb validesa a tot el territori nacional. Aquest Reial decret i l'Ordre EDU1999/2010, de 13 de juliol, que el desenvolupa, configuren el mòdul de Comunicació empresarial i atenció al client

A partir d'aquesta normativa, s'elabora la programació segons les capacitats terminals establertes, l'adquisició de les quals és indispensable per obtenir la titulació.

<b>Família professional</b>	Administració i Gestió
<b>Cicle formatiu</b>	Gestió administrativa
<b>Nivell del cicle</b>	Formació professional de grau mitjà
<b>Durada del cicle</b>	2.000 hores
<b>Referent europeu</b>	CINE-3 (Classificació Internacional Normalitzada de l'Educació)
<b>Mòdul</b>	Comunicació empresarial i atenció al client
<b>Codi</b>	0437
<b>Durada del mòdul</b>	160 hores
<b>Hores setmanals</b>	5 hores
<b>Curs</b>	Primer de Gestió administrativa

## 2. ANÀLISI DELS ELEMENTS CURRICULARS (MÒDUL) EN RELACIÓ ALS ELEMENTS PRODUCTIUS (UNITAT DE COMPETÈNCIA)

<b>Unitat de competència professional</b>	<b>Relacionat amb</b>	<b>Realitzacions o competències professionals, personals i socials que s'assoleixen</b>
UC0975_2 "Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes	↔	1. Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.
UC0978_2 «Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic»		2. Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes o informació obtinguda.
		3. Classificar, registrar i arxivar comunicacions o


	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 3/15

		documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts a l'empresa.
		9. Desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari en l'àmbit administratiu i comercial assegurant els nivells de qualitat establerts i relacionant-los amb la imatge de l'empresa/institució.
		13. Mantenir l'esperit d'innovació, de millora en els processos de producció i d'actualització de coneixements en l'àmbit de l'empresa.
		17. Participar en les activitats de l'empresa amb respecte i actituds de tolerància.
		18. Adaptar-se a diferents llocs de treball i noves situacions laborals, originades pels canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius.
		19. Participar en la feina en equip respectant la jerarquia definida a l'organització.

### Objectius generals:

Els objectius generals del cicle establerts en el Reial decret 1631/2009 que aquest mòdul contribueix a assolir són:

- 1) Analitzar el flux d'informació i la tipologia i la finalitat dels documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, per tramitar-los.
- 2) Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, reconeixent la seva estructura, elements i característiques per elaborar-los.
- 4) Analitzar les possibilitats de les aplicacions i equips informàtics, relacionant-ho amb el seu ús més eficaç en el tractament de la informació per a elaborar documents i comunicacions.
- 5) Realitzar documents i comunicacions en el format característic i amb les condicions de qualitat corresponent, aplicant les tècniques de tractament de la informació en la seva elaboració.
- 6) Analitzar i triar els sistemes i les tècniques de preservació de comunicacions i documents adequades a cada cas, aplicant-les de manera manual i informàtica per classificar-los, registrar-los i arxivar-los.
- 15) Transmetre comunicacions de forma oral, telemàtica o escrita, adequant-les a cada cas i realitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS				Setembre 2019			
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE				MOD020204			
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul				REV 0.0		Pàg. 4/15	

## 1. ANÀLISI DE LES NECESSITATS PROFESSIONALS DE L'ENTORN PRODUCTIU

Les persones que obtenen aquest títol exerceixen la seva activitat tant en grans com en mitjanes i petites empreses, en qualsevol sector d'activitat, particularment en el sector serveis, així com en les administracions públiques, oferint recolzament administratiu en les tasques d'administració i gestió d'aquestes empreses i institucions i prestant atenció als clients i ciutadans.

Amb finalitats d'orientació professional s'enumeren a continuació les ocupacions de treball que es poden exercir quan s'adquireixi la competència professional definida pel títol:

- Auxiliar administratiu.
- Ajudant d'oficina.
- Auxiliar administratiu de pagaments i cobraments.
- Administratiu comercial.
- Auxiliar administratiu de gestió de personal
- Auxiliar administratiu de l'administració pública
- Recepcionista.
- Empleat d'atenció al client.
- Empleat de mitjans de pagament.


Els alumnes amb aquest mòdul podran presentar-se a oposicions per cobrir places de funcionaris a:

- o Ajuntaments de Menorca
- o Consells Insulars (Consell Insular de Menorca)
- o Govern Balear
- o Jutjats
- o Delegació de Govern

## 1. CONCRECIÓ DE LES CAPACITATS TERMINALS (OBJECTIUS)

### Resultats d'aprenentatge i unitats didàctiques

Resultats d'aprenentatge	Unitats didàctiques										
	Blocs de continguts										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1		2		3		4		5	
Presentar el mòdul.	•										
RA1. Seleccionar tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i imatge de		•	•	•							

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS						Setembre 2019			
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE						MOD020204			
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul						REV 0.0	Pàg. 5/15		

l'empresa i els fluxos d'informació existents en ella.											
RA2. Transmetre informació de forma oral, vinculant-a als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa.		•		•	•						
RA3. Transmetre informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'administració pública.						•	•	•			
RA4. Arxivar informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris d'eficiència i estalvi en els tràmits administratius.									•		
RA5. Reconèixer les necessitats dels possibles clients aplicant tècniques de comunicació.										•	
RA6. Atendre consultes, queixes i reclamacions dels possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.										•	•
RA7. Potenciar la imatge de l'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting.										•	
RA8. Aplicar procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts.										•	•

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

### 1. Presentar el mòdul.


#### ➤ Criteris d'avaluació:

- Explicar els continguts del mòdul: unitats didàctiques i distribució temporal dels continguts per avaluació.
- Explicar els instruments d'avaluació.
- Explicar els criteris de qualificació.
- Explicar el sistema de recuperació.

### 1. Seleccionar tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i imatge de l'empresa i els fluxos d'informació.

#### ➤ Criteris d'avaluació:

- Reconèixer la necessitat de comunicació entre les persones.
- Distingir entre comunicació i informació.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 6/15

- Distingir els elements i processos que intervenen a la comunicació.
- Reconèixer els obstacles que poden existir en un procés de comunicació.
- Determinar la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge.
- Identificar els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa.
- Diferenciar els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.
- Distingir les comunicacions externes i internes i els fluxos d'informació dintre de l'empresa.
- Seleccionar el destinatari i el canal adequat per a cada situació.

2. Transmetre informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals a l'empresa.


➤ Criteris d'avaluació:

- Identificar els principis bàsics a tenir en compte a la comunicació verbal.
- Identificar el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- Tenir en compte els costums socioculturals i els usos empresarials.
- Identificar a l'interlocutor, observar les normes de protocol, adaptant la seva actitud i conversa a la situació de la qual es parteix.
- Elaborar el missatge verbal de manera concreta i precisa, valorant les possibles dificultats en la seva transmissió.
- Utilitzar el lèxic i expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- Presentar el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal adequat.
- Utilitzar els equips de telefonia i informàtics aplicant les normes bàsiques d'ús.
- Valorar si la informació és transmesa en claredat de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Analitzar els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

3. Transmetre informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'administració pública.

➤ Criteris d'avaluació:

- Identificar els suports per elaborar i transmetre els documents: tipus de paper, sobres i altres.
- Identificar els canals de transmissió: correu convencional, correu electrònic, fax, missatges curts o similars.
- Diferenciar els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- Identificar al destinatari observant les normes de protocol.
- Classificar les tipologies més habituals de documents dins de l'empresa segons la seva finalitat.
- Redactar el document apropiat complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- Identificar les eines de recerca d'informació per elaborar la documentació.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició.
- Complimentar els llibres de registres d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria en suport informàtic i/o convencional.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 7/15

- Utilitzar la normativa sobre protecció de dades i conservació dels documents establerts per a les empreses i institucions públiques o privades.
- Aplicar, en l'elaboració de la documentació, tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar)

4. Arxivar informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris d'eficiència i estalvi en els tràmits administratius.

➤ Criteris d'avaluació:


- Descriure la finalitat d'organitzar la informació i els objectius que es persegueixen .
- Diferenciar les tècniques d'organització d'informació que es poden aplicar en una empresa o institució, així com els procediments habituals de registre, classificació i distribució de la informació en les organitzacions.
- Identificar els suports d'arxiu i registre i les prestacions de les aplicacions informàtiques específiques més utilitzades en funció de les característiques de la informació a emmagatzemar.
- Identificar les principals bases de dades de les organitzacions, la seva estructura i funcions.
- Determinar el sistema de classificació, registre i arxiu apropiats al tipus de documents.
- Realitzar arbres d'arxius informàtics per ordenar la documentació digital.
- Aplicar les tècniques d'arxiu en els intercanvis d'informació telemàtica (Internet, extranet, correu electrònic).
- Reconèixer els procediments de consulta i conservació de la documentació i informació i detectar les errades que es puguin produir.
- Respectar els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació, així com la normativa vigent tant en els documents físics com en les bases de dades informàtiques.
- Aplicar, en l'elaboració i arxiu de la documentació, tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).

5. Reconèixer les necessitats dels possibles clients aplicant tècniques de comunicació.

➤ Criteris d'avaluació:

- Desenvolupar tècniques de comunicació i habilitat socials que facilitin l'empatia amb el client en situacions d'atenció/assessorament.
- Identificar les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.
- Reconèixer les errades més habituals que es cometen en la comunicació amb el client.
- Identificar el comportament del client.
- Analitzar les motivacions de compra o demanda d'un servei al client.
- Obtenir en el seu cas, la informació històrica del client.
- Adaptar adequadament l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix.
- Observar la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació emprat.
- Distingir les diferents etapes d'un procés comunicatiu.

6. Atendre consultes, queixes i reclamacions dels possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 8/15

➤ Criteris d'avaluació:

- Descriure les funcions del departament d'atenció al client en les empreses.
- Interpretar la comunicació rebuda per part del client.
- Identificar els elements de la queixa/reclamació.
- Reconèixer les fases que componen les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.
- Identificar i localitzar la informació que hi ha que subministra al client.
- Utilitzar els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- Complimentar en el seu cas, un escrit de resposta utilitzant els mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- Reconèixer la importància de la protecció al consumidor.
- Identificar la normativa en matèria de consum.
- Diferenciar els tipus de demanda o reclamació.

7. Potenciar la imatge de l'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting.

➤ Criteris d'avaluació:


- Identificar el concepte de màrqueting.
- Reconèixer les funcions principals del màrqueting.
- Valorar la importància del departament de màrqueting.
- Diferenciar els elements i eines bàsiques que componen el màrqueting.
- Valorar la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa.
- Valorar la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa.
- Identificar la fidelització del client com un objectiu prioritari del màrqueting.

8. Aplicar procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts.

➤ Criteris d'avaluació:

- Identificar els factors que influeixen en la prestació del servei al client.
- Descriure les fases del procediment de relació amb els clients.
- Descriure els estàndards de qualitat definits a la prestació del servei.
- Valorar la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.
- Detectar les errades produïdes en la prestació del servei.
- Aplicar el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.
- Explicar el significat i importància del servei postvenda en els processos comercials.
- Definir les variables constitutives del servei postvenda i la seva relació amb la fidelització del client.
- Identificar les situacions comercials que precisin seguiment i servei postvenda.
- Descriure els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.



	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 9/15

## 1. PRINCIPIS METODOLÒGICS

La metodologia a seguir no serà necessàriament un únic mètode, ja que la diversitat metodològica pot estar justificada en els diferents tipus de continguts i en l'atenció a la diversitat de cada grup-classe. En qualsevol cas, s'intentarà utilitzar una **metodologia el més activa i participativa possible**, i es basarà en l'autonomia personal i professional de l'alumne.


En línia amb aquestes idees, la metodologia docent es basarà en els següents aspectes:

- **Mètode expositiu i resolució d'activitats pràctiques.** Es fomentarà la realització d'activitats pràctiques, pel que es proposa les següents intervencions:

- 1r. Al començament de cada unitat de treball es demanarà als alumnes el que saben en relació als continguts que seran objecte d'estudi.
- 2n. Un cop es saben els coneixements inicials del grup, s'introduirà de forma general la unitat de treball.
- 3r. A continuació s'explicaran els continguts de la unitat de treball. Les explicacions s'alternaran amb el plantejament de diferents tipus d'activitats d'aprenentatge que il·lustrin les explicacions del professor i que permetin treballar els continguts de cada unitat de treball. S'ha de procurar que la comunicació no sigui unidireccional, i mirar d'afavorir la participació dels alumnes per a que puguin expressar els seus dubtes i opinions. S'utilitzaran esquemes, gràfics, imatges, vídeos i tot el material iconogràfic que permeti una millor comprensió per part de l'alumnat. A continuació, es desenvoluparan exemples i es realitzaran activitats (en classe i/o tasques per fer a casa), associades a cada uns dels epígrafs. Aquests seran corregits pel professor individualment o bé de forma conjunta dins l'aula. Les activitats més significatives es realitzaran a classe, després del desenvolupament de cada una de les diferents parts de la unitat. D'aquesta forma els alumnes tindran la base necessària per realitzar a casa la resta d'activitats, que seran corregides a classe o bé entregades a la professora per la seva revisió i control.
- 4t. Al final de cada unitat de treball es realitzaran activitats globals amb l'objectiu de que els alumnes puguin consolidar els coneixements i alhora avaluar el seu procés d'aprenentatge.

- **Preparació de treballs en grup i individuals.** Aquest mètode consisteix en la recerca de casos reals o simulats. Aquest tipus d'activitat, per presentar un major grau de complexitat, tindran la tendència a aplicar-se cap al final de les unitats de treball, o si més no, quan estiguin avançades. Perquè l'aprenentatge sigui significatiu, s'ha d'incrementar l'aprenentatge per descobriment i entrenant el seu pensament.

- **Aprenentatge cooperatiu.** L'aprenentatge cooperatiu es basa en **cooperar per aprendre/ aprendre a cooperar**, és a dir, dur a terme un conjunt d'actuacions per ensenyar a aprendre en equip que incideixen en cohesionar el grup classe, utilitzar el treball en equip com a recurs i ensenyar a treballar en equip, com a contingut. El treball

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Setembre 2019</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 10/15

cooperatiu permet als alumnes interactuar i exercitar la lògica, la comunicació oral, la capacitat per dialogar, la presa de decisions, la cooperació i la construcció del propi aprenentatge, entre altres habilitats i valors que els seran útils per sempre i sobretot pel que es trobaran en el futur alhora de buscar feina.

- **Realització de vistes a empreses del sector.**

El mòdul tindrà una orientació eminentment pràctica i amb el màxim contacte possible amb el sector administratiu real. L'alumne s'enfrontarà amb una simulació de casos pràctics sobre processos de treball, el més a prop possible de la realitat administrativa. Es prepararà l'alumne perquè sigui capaç d'investigar, organitzar i aplicar els elements de capacitat que solucionin els casos proposats de forma autònoma i responsable, si bé sota la supervisió del professor. D'igual forma es potenciaran les condicions perquè l'alumne desenvolupi capacitats de comprensió, recerca, ordre i maneig de la informació.

## 1. ORGANITZACIONS DELS CONTINGUTS EN UNITATS DIDÀCTIQUES O DE TREBALL.

Els continguts assenyalats anteriorment es desenvolupen i organitzen en les 10 unitats didàctiques o de treball i separades per blocs:

### Unitats didàctiques

#### **Bloc 0**

0. Presentació del mòdul

#### **Bloc 1**

1. La comunicació.
2. La comunicació a l'empresa.

#### **Bloc 2**

3. La comunicació oral.
4. La comunicació no verbal.

#### **Bloc 3**

5. La comunicació escrita a l'empresa.
6. La documentació generada a l'empresa.

#### **Bloc 4**


7. La protecció de dades.
8. Arxivament de la informació.

#### **Bloc 5**

9. El màrqueting com a sistema de comunicació amb els clients.
10. La protecció del consumidor. Comunicació assertiva.

Distribució de les unitats per avaluacions:

Avaluació	Unitats Didàctiques	Blocs de continguts
-----------	---------------------	---------------------

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Setembre 2019</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 11/15

Primera	1-2-3-4	0-1-2
Segona	5-6-7-8	3-4
Tercera	9-10	5

## 1. INSTRUMENTS I CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL MÒDUL

### Instruments d'avaluació

Els instruments d'avaluació utilitzats de forma habitual han de ser variats per facilitar l'avaluació com a part integral del procés E/A i com una eina essencial de millora de la qualitat en educació:


- Observació sistemàtica: registre en el quadern de la professora sobre l'entrega d'activitats pel Moodle, realització de les activitats, correcció de les activitats, participació, puntualitat, assistència, saber estar, saber escoltar, saber demanar les coses, diari de classe, rúbriques, comportament i respecte als companys i professora, col·laboració, iniciativa i autonomia, actitud crítica en l'avaluació del seu propi aprenentatge.
- Tasques avaluables, ja siguin realitzades a casa o dins l'aula. Podran ser de naturalesa diversa, com exercicis proposats per la professora, treballs de recerca, presentacions, esquemes, comentaris de casos pràctics, articles, temes d'actualitat, etc.
- Exàmens, són proves objectives, de resposta curta, de desenvolupament i/o tipus test, que serveixen per posar a prova si s'ha après i permet verificar el que falta aprendre.

Els exercicis i treballs individuals o en grup, escrits o bé d'exposició oral, fets tant a classe com a casa i que seran els proposats en el llibre de consulta, per l'editorial i pel professor, seran avaluats individualment pel professor de manera regular. Pel que fa a la correcció, el professor els corregirà individualment, en grup o bé facilitarà als alumnes la solució.

### Criteris d'avaluació

La qualificació de les avaluacions es calcularà en base a la ponderació de les següents notes:

1. **Coneixements**. Representaran el **80%** de la qualificació total del mòdul. Per obtenir aquesta qualificació es farà la mitjana aritmètica de cada bloc, que inclourà proves, treballs fets tant a classe com a casa, exercicis elaborats durant aquest bloc.
2. L'**actitud** de l'alumne/a es valorarà un **20%**. Es tindran en compte les següents actituds dels alumnes. El professor valorarà el comportament individual, la participació, assistència, puntualitat, interès, responsabilitat, autonomia en la resolució dels treballs, col·laboració amb els companys/es, respecte als companys/es i professor/a/es.... La qualificació corresponent a l'actitud de l'alumne s'afegirà a la qualificació dels coneixements sempre que aquesta darrera sigui almenys de 5 punts.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 12/15

La qualificació final de cada avaluació serà la que resulti d'aplicar la suma de les qualificacions obtingudes en cada part (**Coneixements + Actituds**). Es consideraran aprovats els alumnes que tinguin una qualificació final d'avaluació igual o superior a 5. Per tal d'avaluar els **coneixements** del mòdul es realitzarà com a mínim una prova per bloc. Això vol dir que com a mínim es faran dues proves a la primera, dues a la segona i una prova a la tercera avaluació. Tots els exàmens tindran el mateix pes percentual i amb una valoració de 0 a 10 punts. La puntuació de cada pregunta i/o apartat i la puntuació global constarà a l'examen i s'expressaran en valors enters, tres quarts, mitjos i quarts de punt. Les preguntes més complexes tindran un valor superior a les que no demanen un desenvolupament o no exigeixen tanta complexitat.

Tots els alumnes han de realitzar els exàmens el dia fixat. No es repetirà cap examen per absència injustificada de l'alumne. Solament si la falta és suficientment justificada amb un document oficial (metge o altres deures inexcusables) l'alumne podrà fer l'examen quan es reincorpori al centre. En cas contrari la nota serà de 0 punts.

Els alumnes també realitzaran diversos tipus d'exercicis (d'introducció, de desenvolupament, de consolidació, d'ampliació i de reforç) i treballs que podran ser avaluable. En quant a la correcció dels treballs es valorarà que l'elaboració del contingut inclogui respostes suficientment desenvolupades amb aportacions personals i que el treball inclogui una introducció, un desenvolupament raonat i una conclusió. També es tindrà en compte la qualitat, l'organització i la planificació de la informació, la claredat en l'exposició, l'ús del vocabulari específic, la creativitat, la presentació i la puntualitat en el lliurament. En canvi es valoraran molt negativament els treballs o continguts copiats, sense elaborar, incomplets, desorganitzats, confusos i presentacions mal treballades.

Si un/a alumne/a no presenta un treball dins el termini indicat, només obtindrà una pròrroga si la causa és justificada correctament. Si no és així, la nota serà de 0 punts.

Es tindrà en compte la correcció ortogràfica i gramatical en les activitats i treballs escrits avaluable, de tal manera que de la nota obtinguda es descomptarà 0,1 punt per falta d'ortografia, amb un màxim de 2 punts. Les paraules encara que continguin més d'una errada i les paraules repetides només comptaran com error una vegada.

La qualificació trimestral de cada alumne/a és numèrica entre 0 i 10, sense decimals. Per acord del equip docent, s'arrodonirà els decimals per a la nota de l'avaluació i es considerarà:


- Inferior 0,8 es prendrà la unitat que acompanya als decimals.
- Igual o superior a 0,8 es prendrà la unitat següent que acompanya els decimals.

La nota mitjana dels coneixements de cada bloc (exàmens o proves, exercicis i treballs) haurà de ser com a mínim de 4 punts per poder fer mitja amb la resta dels blocs de l'avaluació. En cas que la nota mitjana dels coneixements d'un bloc sigui inferior a 4, l'avaluació quedarà suspesa.

L'alumnat que no aprovi l'avaluació, haurà de recuperar la totalitat dels continguts d'aquesta a final de l'avaluació o quan el professor ho trobi convenient.

Es realitzarà una **prova a final de curs**, abans de la recuperació final. Queden exclosos de fer la prova els que no han arribat al 25% de faltes (incloent justificades i no justificades).

- En el cas que tinguin totes les avaluacions suspeses, no faran aquesta prova i aniran directament a la recuperació de final de curs.
- Si tenen una o dues avaluacions suspeses, faran la prova d'aquelles avaluacions no suspeses i es guardarà la nota si es superior a 4, i posteriorment, aniran a la recuperació de final de curs per les avaluacions suspeses. Si suspenen la prova aniran a la recuperació de final de curs amb tot suspès.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 13/15

Aquest acord s'aplicarà de forma general, si bé l'equip docent estudiarà cada cas per separat.

Aquells/es alumnes que no obtinguin una nota d'aprovat després de la recuperació final, els hi quedarà suspesa l'avaluació final ordinària (juny) i tindran dret a una recuperació extraordinària el mes de setembre:

- En aquesta recuperació extraordinària l'alumne/a haurà de recuperar tot el temari del curs sempre i en qualsevol cas.
- Les proves de recuperació tant de juny com de setembre seran proves escrites.

Els i les alumnes/es amb avaluacions aprovades, es poden presentar a qualsevol recuperació per a pujar nota. La nota que s'utilitzarà per calcular la nota final, serà la nota més favorable a l'alumne/a.

La nota final del mòdul, s'obtindrà amb la mitjana aritmètica de la qualificació de les tres avaluacions. L'aprovat s'assolirà sempre que la nota mitjana de les tres avaluacions sigui igual o superior a 5.


Pel que fa a la valoració de l'actitud, s'utilitzarà si l'alumne/a ha obtingut una nota igual o superior a 5 en l'apartat anterior. En cas contrari, els continguts seran el 100% de la nota.

El professor anirà recollint les observacions a classe i utilitzarà aquest criteri de la següent manera:

- Exercicis: Comptarà la seva realització (sempre que siguin realitzats de forma seria i amb esforç). Cada exercici elaborat puntuarà 1 punt, la suma total de punts serà transformada en una nota de 0 a 10 punts. Aquest apartat serà ponderat amb un 30%.
- Puntualitat: Ser puntual tant a l'inici de classe com al final. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
- Ganes de fer feina i esforç: Intencionalitat de voler aprendre i fer feina, dedicant un esforç clar segons les particularitats de cada alumne/a. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
- Participació: Participar en les activitats de classe i en les feines amb grup. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
- Iniciativa i creativitat: Tenir interès a aportar noves idees, fer propostes, no quedar-se parat sense fer res i ser creatiu. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 10%.
- Respecte: Mostrar respecte i companyonia tant cap als companys i companyes, com a cap el professor. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
- La nota d'aquest apartat serà la mitjana ponderada dels punts anteriors.

## **1. ESTRATÈGIES D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT I PELS ALUMNES AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS.**

El nou model educatiu inclou com una de les seves idees bàsiques l'atenció a la diversitat. Això fa que tots els nivells d'ensenyaments tinguin present l'atenció a la diversitat a l'hora de desenvolupar les activitats d'ensenyament i aprenentatge.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 14/15

Donat que els cicles formatius no poden desenvolupar adaptacions curriculars que signifiquin disminuir el nivell de coneixements adquirits pels alumnes, l'atenció a la diversitat es realitzarà incidint dins l'aula en aquells alumnes que presentin més dificultats per assumir els continguts i desenvolupar els procediments aplicant adaptacions curriculars no significatives.

## 2. RECURSOS I ESPAIS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL MÒDUL.

Per desenvolupar els continguts del mòdul són necessaris els següents materials i equips:

- Llibre de consulta “Comunicació empresarial i atenció al client”, Editorial Macmillan Education. ISBN 978-84-16092-50-5.
- Impresos i documents administratius variats.
- Ordinadors amb connexió a internet.
- Processador de textos i full de càlcul.
- Impressora.
- Pissarra.
- Retroprojector i pantalla.
- Calculadora.
- Material d'oficina.
- Carpeta arxivadora (AZ).
- Recursos multimèdia.
- Notícies de premsa, articles, vídeos relacionats amb el contingut a treballar.
- Google Drive.
- Plataforma d'aprenentatge Moodle i/o Google Classroom.
- Altres recursos addicionals multimèdia: activitats de gamificació a Internet com Kahoot, Educaplay, diccionaris, manual d'estil i correspondència, premsa, vídeos, revistes, webs, programes, ...

### Espais:


A16.- Aula taller-informàtica amb ordinadors interconnectats en xarxa local/internet, mobiliari d'aula, canó de projecció i pissarra electrònica. Sistema operatiu dual Windows/Linux.

A24 XA.-Aula taller-informàtica amb ordinadors interconnectats en xarxa local/internet, mobiliari d'aula, canó de projecció i pissarra electrònica. Sistema operatiu dual Windows/Linux.

A23.- Aula taller-informàtica amb ordinadors interconnectats en xarxa local/internet, mobiliari d'aula, canó de projecció i pissarra electrònica. Sistema operatiu dual Windows/Linux.

## 1. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS EN L'ÀMBIT DEL MÒDUL

Es procurarà realitzar, mínim, dues visites a empreses i/o institucions per poder mostrar la comunicació i atenció al client a l'entorn laboral proper.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Setembre 2019</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 15/15

Les visites previstes serien: ARTIEM, CIME o AJUNTAMENT (Servei al Consumidor, Servei d'atenció al ciutadà i/o Arxiu Municipal/Històric). Si no, es cercarà a les empreses/institucions més aptes pels objectius curriculars en entorns com: correus, negocis amb atenció al públic, centres comercials o arxius institucionals.

També, es té previst realitzar una activitat de Mystery Shopping. Per aquesta activitat es col·laborarà amb ASCOME si és possible.

Si es realitza la fira Innovem, es plantejarà la possibilitat d'assistir-hi.

Es sol·licitarà la realització del taller «La escucha: esa gran desconocida» del programa *Amb bona lletra* de l'Ajuntament de Maó.

A més, si al llarg del curs es tingués coneixement de qualche activitat que fos considerada interessant o significativa pel professor i l'Equip Educatiu, per completar o millorar l'adquisició de les capacitats terminals del mòdul, o presentar continguts, procediments o equips no disponibles en el Centre, tal com conferències, seminaris, cursos, xerrades, etc., es plantejarà l'assistència a la mateixa com si es tractés d'una activitat d'ensenyament i aprenentatge més.