

M5 – Serveis d'atenció comercial
AVALUACIÓ ORDINÀRIA
Nota final de curs

La nota final del mòdul professional (MP) s'obtéindrà a partir de les notes obtingudes en les diferents unitats formatives (UF).

Els percentatges de la nota final del mòdul professional ponderats en funció de la importància i del temps invertit en cada unitat formativa són:

Unitats Formatives		Hores UF	HDLL	Ponderació	Curs
UF1	Atenció presencial i telefònica al client	47	25	50%	1r
UF2	Atenció per escrit al client	30	8	30%	1r
UF3	Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients (CRM)	20	0	20%	1r

Per tant, la qualificació final del Mòdul 5 serà:

$$Q_{M5} = 0,50 \cdot Q_{UF1} + 0,30 \cdot Q_{UF2} + 0,20 \cdot Q_{UF3}$$

Per aprovar el mòdul caldrà superar les diferents unitats formatives de forma individual amb una nota igual o superior a 5.

En cas de no superar alguna de les unitats formatives, l'alumne/a haurà d'examinar-se a la convocatòria extraordinària de les unitats formatives no superades.

Consideracions:

- Els alumnes hauran de presentar en el termini establert els projectes i activitats encomanades a classe, siguin en format paper o via telemàtica (Moodle), seguint les normes de presentació establertes pel departament. En cas contrari, les activitats poden no ser acceptades pel professor/a.

- Seguint les NOFC, l'alumnat té dret a faltar, de forma justificada o injustificada, com a màxim un 20% del total d'hores de la UF en curs. En cas de superar aquest llindar, perd el dret a l'avaluació ordinària i haurà de presentar-se a l'avaluació extraordinària.

Descripció dels nuclis formatius de cada UF

UNITATS FORMATIVES		NUCLIS FORMATIUS		Hores
UF1	ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEFÒNICA AL CLIENT	NF1	Atenció presencial.	21h
		NF2	Atenció telefònica i qualitat i millora en el servei d'atenció al client.	26h
UF2	ATENCIÓ PER ESCRIT AL CLIENT	NF1	La comunicació escrita	20h
		NF2	Organització de l'arxiu i control de qualitat	10h
UF3	SERVEI AL CONSUMIDOR I GESTIÓ DE LA RELACIÓ AMB ELS CLIENTS (CRM)	NF1	Instituciones de protecció i defensa del consumidor i usuari	11h
		NF2	CRM: procés de queixes i reclamacions	11h

Avaluació de les Unitats Formatives

La nota final de cada UF es calcularà segons els següents criteris:

La nota final de cada UF es calcularà segons els següents criteris:

- Un **30%** de la unitat formativa serà la nota de **les activitats obligatòries d'aprenentatge**, de les quals es farà seguiment a través del Moodle.
Cada activitat d'aprenentatge es valorarà amb una nota de 0 a 100 (o 0-10).
Aquest 30% es calcularà amb la mitjana de les notes de les activitats proposades.
- Un **70%** de la unitat formativa serà de les notes de les **activitats o proves i casos pràctics avaluable**s que es realitzaran al final de la UF o durant aquesta.
Cada activitat avaluable es valorarà amb una nota de 0 a 100 (o 0-10).
Aquest 70% es calcularà a partir de la mitjana de les notes de les activitats realitzades.

Els percentatges per obtenir les qualificacions de les UF són:

Activitats avaluables	70%
Activitats d'aprenentatge	30%

Cal tenir una nota ≥ 5 en la qualificació final per a poder superar la UF.

**En casos d'alumnes amb NESE i/o PI aquests percentatges poden variar segons els acords establerts pel departament.*

Avaluació de les activitats d'aprenentatge

S'entenen com a activitats d'aprenentatge, tots aquells exercicis, tallers, projectes i pràctiques que es realitzen a classe de forma individual o grupal, i que siguin proposats pel professor/a. El nombre i el tipus de activitats a realitzar poden variar en funció de les necessitats específiques del grup i reajustaments de continguts en el calendari per part del professor/a. En aquest cas, el càlcul de la nota de la UF serà revisada pel professor/a d'una manera justa i equitativa.

Cada activitat es valorarà segons uns determinats criteris d'avaluació que contemplen els coneixements teòrics (continguts) i instrumentals de l'alumne conformant així els resultats d'aprenentatge establerts.

La puntuació de les activitats d'aprenentatge es valorarà de 0 a 100 (0-10) seguint els següents criteris:

Qualificació	Nota al Moodle i/o documentada
Excel·lent	De 90 a 100 (9-10)
Notable	De 70 a 89 (7-8)
Bé	De 60 a 69 (6)
Suficient	De 50 a 59 (5)
Insuficient	De 0 a 49 (0-4)

Les qualificacions es trobaran disponibles al Moodle (campus virtual) i/o accessibles a l'alumnat.

Les activitats d'aprenentatge prèvies a les activitats avaluables s'han de lliurar en el termini establert. Si s'entreguen fora de termini, però abans de la finalització de la UF, podran ser qualificades pel professor/a amb una nota màxima de 50 (o 5).

Es podran incloure activitats complementàries de reforç per a alumnes que presentin dificultats en l'assoliment de coneixements teòrics i pràctics, i activitats d'ampliació o aprofundiment per a l'alumnat més avançat.

Consideracions sobre el lliurament d'activitats

- Si una activitat no es lliura, es considerarà suspesa amb una nota de 0.
- Si un alumne té una falta d'assistència degudament justificada, el professor li permetrà lliurar les activitats en un dia de mutu acord dins del termini de durada de la UF, o simplement li farà la mitjana aritmètica de la resta d'activitats.
- Si es detecta una activitat copiada s'aplicarà la normativa específica de la programació general de departament (PGD), en aquest cas, del departament comercial del centre.

Avaluació de les activitats avaluables

Les activitats avaluables inclouen proves escrites, tests, projectes i desenvolupament de casos pràctics.

Si un alumne té una falta d'assistència degudament justificada, el professor li permetrà realitzar l'activitat evaluable en un dia de mutu acord dins del termini de durada de la UF.

Consideracions sobre les activitats avaluables

- En casos d'alumnes que no puguin efectuar una activitat evaluable o prova durant el primer quadrimestre del curs, i tinguin justificació acreditada amb documentació oficial, podran realitzar la prova al gener, sempre i quan el professor ho faci constar als criteris de correcció de cadascun dels mòduls. Aquells alumnes que no s'hi presentin aniran directament a la convocatòria extraordinària.
- En casos d'alumnes que no puguin efectuar una activitat evaluable o prova durant el segon quadrimestre del curs, i tinguin justificació acreditada podran realitzar la prova al maig en la convocatòria ordinària. Aquells alumnes que no s'hi presentin aniran directament a la convocatòria extraordinària.
- Si es detecta que una activitat evaluable ha estat copiada, s'aplicarà la normativa específica de la programació general de departament (PGD), en aquest cas, del departament comercial del centre.

AVALUACIÓ EXTRAORDINÀRIA

En cas que l'alumne/a hagi suspès alguna Unitat Formativa tindrà dret a una avaluació extraordinària que es durà a terme a final de curs. Consistirà, generalment, en una prova de caire teòrico-pràctica.

En l'avaluació extraordinària també es pot demanar la presentació dels projectes, treballs i activitats sol·licitades durant les UF, en el cas que aquestes no hagin estat presentades en el seu moment o no compleixin els mínims establerts.

Per superar el mòdul a l'avaluació extraordinària, caldrà superar totes les unitats formatives suspeses. En cas de no superar-ne alguna, el mòdul quedarà suspès.

La nota del mòdul en l'avaluació extraordinària –a l'igual que la ordinària- s'obtindrà fent la mitjana ponderada de les notes de cada UF.

Consideracions:

- Per a cada UF no superada només s'hauran de recuperar els NF que tinguin una nota igual o inferior a 4. En el cas de NF que tinguin una nota superior a 4 i inferior a 5, l'alumne podrà decidir presentar-se o no a la convocatòria extraordinària.
- Es realitzaran classes de repàs i/o activitats de reforç de les diferents UFs uns dies abans de les proves extraordinàries per tal de facilitar la preparació dels alumnes i resoldre dubtes.

La nota de la UF1 s'obté de les notes de les activitats avaluable realitzades i de les notes de les activitats d'aprenentatge proposades.

Consideracions:

- Per superar la UF s'ha d'obtenir un mínim de 5, tant en les activitats d'aprenentatge com avaluable.
- Les activitats no lliurades seran qualificades amb un 0.
- Si el professor/a creu convenient acceptar alguna activitat fora de termini, optarà a una nota màxima de 5.

La **qualificació de la UF1** s'obté segons la següent ponderació:

$$UF1 = 0,7 * \text{Nota_activitats_avaluable_UF1} + 0,3 * \text{Nota_activitats_d'aprenentatge_UF1}$$

La **qualificació de les activitats d'aprenentatge de la UF1** s'obté segons la següent ponderació:

	Generalitat de Catalunya Departament d'Educació Institut Baix Camp	29/3/2019	Arxiu	Criteris Avaluació CF LOE			5 de 8
		versió 4	Elaborat	Coor. pedagògica	Codi	MO-PRO029	

Nota_activitats_aprenentatge_UF1 = Mitjana de les activitats d'aprenentatge_UF1

La **qualificació de les activitats avaluables de la UF1** s'obté segons la següent ponderació:

Nota_activitats_avaluables_UF1 = Mitjana de les activitats avaluables_UF1

S'aplicarà la normativa del departament al respecte, en cas de trobar activitats i/o exàmens copiats.

El nombre i el tipus de activitats a realitzar poden variar en funció dels imponderables i de les necessitats específiques del grup. En aquest cas, el càlcul de la nota de la UF serà revisada pel professor d'una manera justa i equitativa.

QUALIFICACIÓ DE LA UF 2

La nota de la UF2 s'obté amb la nota de les activitats avaluables realitzades i amb les notes de les activitats d'aprenentatge proposades.

Consideracions:

- Per superar la UF s'ha d'obtenir un mínim de 5, tant en les activitats d'aprenentatge com avaluables.
- Les activitats no lliurades seran qualificades amb un 0.
- Si el professor/a creu convenient acceptar alguna activitat fora de termini, optarà a una nota màxima de 5.

La **qualificació de la UF2** s'obté segons la següent ponderació:

UF2 = 0,7 * Nota_activitats_avaluables_UF2 + 0,3 * Nota_activitats_d'aprenentatge_UF2

La **de les activitats d'aprenentatge de la UF2** s'obté segons la següent ponderació:

Nota_activitats_aprenentatge_UF2 = Mitjana d'activitats d'aprenentatge_UF2

La **nota de les activitats avaluables de la UF2** s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{Nota_activitats_avaluables_UF2} = \text{Mitjana de les activitats avaluables_UF2}$$

S'aplicarà la normativa del departament al respecte, en cas de trobar activitats copiades.

El nombre i el tipus de activitats a realitzar poden variar en funció dels imponderables i de les necessitats específiques del grup. En aquest cas, el càlcul de la nota de la UF serà revisada pel professor, d'una manera justa i equitativa.

QUALIFICACIÓ DE LA UF3

La nota de la UF3 s'obté amb la nota de les activitats avaluables realitzades i amb les notes de les activitats d'aprenentatge proposades.

Consideracions:

- Per superar la UF s'ha d'obtenir un mínim de 5, tant en les activitats d'aprenentatge com avaluables.
- Les activitats no lliurades seran qualificades amb un 0.
- Si el professor/a creu convenient acceptar alguna activitat fora de termini, optarà a una nota màxima de 5.

La **qualificació de la UF3** s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{UF3} = 0,7 * \text{Nota_activitats_avaluables_UF3} + 0,3 * \text{Nota_activitats_d'aprenentatge_UF3}$$

La **nota de les activitats d'aprenentatge de la UF3** s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{Nota_activitats_aprenentatge_UF3} = \text{Mitjana de les activitats d'aprenentatge_UF3}$$

La **nota de les activitats avaluables de la UF3** s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{Nota_activitats_avaluables_UF3} = \text{Mitjana de les activitats avaluables_UF3}$$

S'aplicarà la normativa del departament al respecte, en cas de trobar activitats i/o exàmens copiats.

El nombre i el tipus de activitats a realitzar poden variar en funció dels imponderables i de les necessitats específiques del grup. En aquest cas, el càlcul de la nota de la UF serà revisada pel professor, d'una manera justa i equitativa.