

M1– Atenció al client, consumidor i usuari

AVALUACIÓ ORDINÀRIA

Nota final de curs (ordinària)

La nota final del mòdul professional (MP) s'obté 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	Ponderació
UF 1	Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari	22	33%
UF 2	Gestió i manteniment de dades de clients	22	34%
UF 3	Gestió de processos de serveis al consumidor	22	33%

Per tant, la qualificació final del Mòdul 1 serà:

$$Q_{QM} = 0,33 * Q_{UF1} + 0,33 * Q_{UF2} + 0,34 * Q_{UF3}$$

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.

Descripció dels nuclis formatius de cada UF

UNITATS FORMATIVES		NUCLIS FORMATIUS	
UF1	Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari	NF1	El departament d'atenció al client.
		NF2	Tècniques de comunicació.
UF2	Gestió i manteniment de dades de clients	NF1	Gestió i manteniment de dades de clients
UF3	Gestió de processos de serveis al consumidor	NF1	Organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari.
		NF2	Gestió de queixes i reclamacions.
		NF3	La mediació i l'arbitratge.

Avaluació de les Unitats Formatives

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

- Un **30%** de la unitat formativa unitat serà la nota de les **activitats obligatòries d'aprenentatge**, que són activitats d'aprenentatge d'un contingut. Cada activitat obligatòria es valorarà amb una nota seguint la següent ponderació.

Descripció	Nomenclatura	Nota
Presentades (corregides conjuntament)	P	nº d'activitats d'aprenentatge/10
Molt malament o No presentat	MM o NP	0
Malament	M	2,5
Suficient	S	5
Bé	B	7,5
Molt bé	MB	10

Aquest 30% es calcularà a partir de la mitjana de les notes d'aquesta ponderació. **Cal tenir una nota ≥ 5 d'aquesta part per poder superar la UF.**

- Un **70%** de la unitat formativa serà de les notes de les **activitats avaluable**s que es realitzaran al final de la UF o durant aquesta. **Cal tenir una nota ≥ 5 d'aquesta part per poder superar la UF.**

Els percentatges per obtenir les qualificacions de les UF són:

Activitats d'avaluació o projectes	70%
Activitats d'aprenentatge	30%

Activitats

S'entenen com a activitats, tots aquells exercicis, tallers, pràctiques i proves que es realitzin a classe, tant en hores de pràctica com en hores de teoria, i aquells que siguin proposats pel professor.

Les activitats s'han de realitzar individualment, llevat d'aquelles en que el professor indiqui el contrari.

Si una activitat no es lliura, es considerarà suspesa amb una nota de 0.

En quan a les activitats no lliurades, lliurades fora de termini o copiades s'aplicarà la normativa específica de la programació general de departament (PGD) del departament comercial respecte el cicle.

Si un alumne té una falta d'assistència justificada el professor li permetrà lliurar les activitats en un dia de mutu acord, o li proposarà alguna tasca addicional o simplement li farà la mitjana aritmètica de la resta d'activitats.

Si es detecta una activitat copiada s'aplicarà la normativa específica del departament comercial del centre.

En el cas que l'alumnat no pugui efectuar una activitat avaluable durant el primer quadrimestre del curs (abans de 24 de gener) i tingui justificació acreditada amb documentació oficial, podrà realitzar la prova a la setmana del 24 de gener. Aquells alumnes que no s'hi presentin aniran directament a la prova extraordinària. En cas que l'activitat avaluable a la qual l'alumnat no ha pogut assistir justificadament sigui després del 24 de gener, l'activitat avaluable ordinària es realitzarà l'última setmana de maig.

Consideracions sobre el lliurament d'activitats

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

Posar el seu nom i cognoms darrera del fitxer que envien. Qui no el posi, li restarem 1 punt.

Exemple : Modul9_UF1_ACT1_NonCognoms

Si han de penjar un fitxer al Drive perquè no el podem pujar al Moodle perquè ocupa més de 2MB i el professorat no el pot obrir o descarregar per corregir-lo, no se'ls corregirà i se'ls posarà un 0 d'aquella activitat.

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 en una prova de caire teoricopràctica.

Per aprovar 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 qualificació del mòdul en l'avaluació extraordinària -tal com a la ordinària- s'obtindrà fent la mitjana ponderada de les qualificacions de cada UF. Tot i així, en aquest cas, la nota màxima a la que es pot optar en la recuperació de cada part o NF no pot ser superior a 5.

En la recuperació també es pot demanar la presentació dels projectes i treballs sol·licitats durant les UF, en el cas que aquests no hagin estat presentats en el seu moment o no compleixin els mínims.

QUALIFICACIÓ DE LA UF 1

La nota de la UF1 s'obté amb les nota de les prova realitzades, i amb les notes de les activitats lliurades.

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

$$UF1 = 0,70 * Activitats_avaluables_UF1 + 0,30 * nota_activitats_aprenentatge_UF1$$

La **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			4 de 6
		Versió 4	Elaborat	Coor. pedagògica	Codi	MO-PRO029	

$$\text{Nota_activitats_aprenentatge_UF1} = 0,5 \cdot \text{UF1_NF1_activitats_1} + 0,5 \cdot \text{UF1_NF2_activitats_2}$$

La **nota d'activitats avaluables de la UF1** s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{Nota_activitats_avaluables_UF1} = 0,5 \cdot \text{UF1_NF1_activitat_avaluable} + 0,5 \cdot \text{UF1_NF2_activitat_avaluable}$$

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

Descripció i avaluació dels nuclis formatius de la UF2

La nota de la UF2 s'obté amb les nota de les prova realitzades, i amb les notes de les activitats lliurades.

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

$$\text{UF1} = 0,70 \cdot \text{Activitats_avaluables_UF1} + 0,30 \cdot \text{nota_activitats_aprenentatge_UF1}$$

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

$$\text{Nota_activitats_aprenentatge_UF3} = 0,100 \cdot \text{UF3_NF1_activitats}$$

QUALIFICACIÓ DE LA UF 3

La nota de la UF3 s'obté amb les nota de les prova realitzades, i amb les notes de les activitats lliurades.

Consideracions:

- Per superar la UF és imprescindible obtenir un mínim de 5 tant en l'examen, com en les activitats realitzades en aquesta unitat.
- Les activitats no lliurades seran qualificades amb un 0.
- Les activitats lliurades fora de termini, optaran a una nota màxima de 5.

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

$$\text{UF3} = 0,70 * \text{Activitats_avaluables_UF3} + 0,30 * \text{Nota_activitats_aprenentatge_UF3}$$

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

$$\text{Nota_activitats_aprenentatge_UF3} = 0,33 * \text{UF3_NF1_activitat1} + 0,33 * \text{UF3_NF2_activitat2} + 0,33 * \text{UF3_NF3_activitat3}$$

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

$$\text{Nota_activitats_avaluables_UF3} = 0,33 * \text{UF3_NF1_activitat_avaluable} + 0,33 * \text{UF3_NF2_activitat_avaluable} + 0,33 * \text{UF3_NF3_activitat_avaluable}$$

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.