

CA_AACU_CFGS_MARQ_1

PRIMERA CONVOCATÒRIA

Nota final de curs (ordinària)

La nota final del mòdul professional (MP) s'obtéindrà a partir de les notes obtingudes de les diferents activitats d'ensenyament aprenentatge (AEA).

En aquest mòdul cada resultat d'aprenentatge (RA) te associada la seva pròpia activitat d'ensenyament aprenentatge.

En funció de les hores lectives de cada AEA, els percentatges de la nota final del mòdul professional es distribueix de la següent forma:

Resultat d'Aprenentatge			Ponderació
AEA1	RA1	Organitza el departament d'atenció al client, definint-ne les funcions i l'estructura i la relació amb altres departaments, per transmetre la imatge més adequada de l'empresa o l'organització.	12%
AEA2	RA2	Utilitza tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client, consumidor o usuari, proporcionant-li la informació sol·licitada.	12%
AEA3	RA3	Organitza un sistema d'informació al client que optimitzi el cost i el temps de tractament i accés a aquesta, aplicant tècniques d'organització i arxiu tant manuals com informàtiques.	32%
AEA4	RA4	Identifica els diferents organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari, i analitza les competències de cadascun.	12%
AEA5	RA5	Gestiona les queixes i reclamacions del client, consumit o usuari, aplicant tècniques de comunicació i negociació per assolir solucions de consens entre les parts.	12%
AEA6	RA6	Describeix els processos de mediació i arbitratge de consum per resoldre situacions de conflicte en matèria de consum, aplicant la legislació vigent.	12%
AEA7	RA7	Elabora un pla de qualitat i millora del procés d'atenció al client, consumit o usuari, aplicant tècniques de control i avaluació de l'eficàcia del servei.	8%

Per tant, la qualificació del Mòdul 1110 sense tenir en compte les hores impartides a l'empresa serà:

$$Q_{MP_aula} = 0,12 \cdot Q_{RA1} + 0,12 \cdot Q_{RA2} + 0,32 \cdot Q_{RA3} + 0,12 \cdot Q_{RA4} + 0,12 \cdot Q_{RA5} + 0,12 \cdot Q_{RA6} + 0,8 \cdot Q_{RA7}$$

Per calcular la qualificació final i superar el mòdul, caldrà tenir aprovats tots els RAs de forma individual.

En cas de no superar un o més RAs, l'alumne/a haurà d'examinar-se a la convocatòria extraordinària dels RAs no superats.

Si al final del període extraordinari, la nota d'algun RA és inferior a 5, el mòdul quedarà suspès i s'haurà de realitzar íntegrament de nou al següent curs.

Si a final de curs, encara s'està pendent d'obtenir la nota de la formació dual, el mòdul quedarà pendent de qualificar (PQ) i es guardarà la qualificació corresponent a l'aula (Q_{MP_aula})

Una vegada l'alumne hagi finalitzat la formació dual, la nota final obtinguda del mòdul serà la següent:

$$Q_{MP} = 0,1 \cdot Q_{Dual} + 0,9 \cdot Q_{MP_aula}$$

Assistència

El control de l'assistència es realitzarà pels següents blocs de RA:

- RA1 i RA2 (16 hores)
- RA3 (30hores)
- RA 4,RA5,RA6 i RA7(20 hores)

És imprescindible assistir regularment a classe. En cas d'absència, l'alumnat haurà de treballar pel seu compte els continguts impartits durant el seu període d'absència.

Si no s'assoleix el percentatge d'assistència marcat a les NOFC del centre, es perdrà el dret a ser avaluat/da mentre s'estan impartint els diferents RA d'aquell bloc. En aquest cas, l'alumne/a haurà de presentar-se a la convocatòria extraordinària dels RA del bloc afectat. No obstant això, l'alumne/a no perd el dret d'assistir a classe, excepte durant les hores en què es realitzin activitats d'avaluació.

Qualificació dels Resultats d'Aprenentatge

Per superar els resultats d'aprenentatge és imprescindible assistir regularment a classe en els percentatges indicats a les NOFC. En cas de faltar, l'alumnat haurà de treballar pel seu compte els continguts impartits durant la seva absència.

La nota de cada RA serà definida per la suma ponderada dels diferents instruments d'avaluació que s'hi treballen. La forma de puntuar cada resultat d'aprenentatge és tal com es mostra a continuació:

	Generalitat de Catalunya Departament d'Educació Institut Baix Camp	19/6/2023	Arxiu	Criteris Avaluació CF LOE			2 de 6
		versió 5	Elaborat	Coor. pedagògica	Codi	MO-PRO029	

AEA1 – Organitza el departament d'atenció al client, definint-ne les funcions i l'estructura i la relació amb altres departaments, per transmetre la imatge més adequada de l'empresa o l'organització. (%)

	Practiques avaluables	Proves competencials	Capacitats Clau
	Activitats aprenentatge	Pc1	G
RA1	20	70	10

AEA2 – Utilitza tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client, consumidor o usuari, proporcionant-li la informació sol·licitada.

	Practiques avaluables		Proves competencials	Capacitats Clau
	Pr1	AP	Pc1	G
RA2	10	10	70	10

AEA3- Organitza un sistema d'informació al client que optimitzi el cost i el temps de tractament i accés a aquesta, aplicant tècniques d'organització i arxiu tant manuals com informàtiques.

	Practiques avaluables	Proves competencials		Capacitats Clau
	AP	Pc1	Projecte	G
RA3	20	60	10	10

AEA4 – Identifica els diferents organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari, i analitza les competències de cadascun.

	Practiques avaluables	Proves competencials	Graella d'observació
	AP	Pc1	G
RA4	20	70	10

AEA5 – Gestiona les queixes i reclamacions del client, consumit o usuari, aplicant tècniques de comunicació i negociació per assolir solucions de consens entre les parts.			
	Practiques avaluables	Proves competencials	Capacitats Claus
	AP	Pc1	G
RA5	20	70	10

AEA6 – Descriu els processos de mediació i arbitratge de consum per resoldre situacions de conflicte en matèria de consum, aplicant la legislació vigent.			
	Practiques avaluables	Proves competencials	Capacitats Claus
	AP	Pc1	G
RA6	20	70	10

AEA7 – Elabora un pla de qualitat i millora del procés d'atenció al client, consumit o usuari, aplicant tècniques de control i avaluació de l'eficàcia del servei.			
	Practiques avaluables	Proves competencials	Capacitats Claus
	AP	Pc1	G
RA7	20	70	10

La nota ponderada de cada RA es calcularà **sempre que la nota dels instruments d'avaluació (mitja de pràctiques, proves d'avaluació...)** que la formen, tret dels opcionals, sigui ≥ 5 .

En cas de no superar-se una AEA i, per conseqüent, el seu RA associat, s'haurà de recuperar a la segona convocatòria.

El professorat dissenya activitats d'aprenentatge d'acord amb els resultats d'aprenentatge i els continguts.

Consideracions sobre el lliurament de les pràctiques:

- Són tots aquells exercicis, tallers, laboratoris que es realitzin a classe, i aquells que siguin proposats pel professorat. Aquests es corregiran a classe de forma conjunta

Les activitats d'aprenentatge es valoraran 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

- S'hauran de lliurar en la data proposada pel professorat a través del Campus Virtual (Moodle) de l'institut. Tot i això, en casos excepcionals el professorat podrà autoritzar a què l'alumnat pugui enviar-ho un dia pactat.
- S'hauran de realitzar individualment, llevat d'aquelles que el professorat indiqui el contrari o en els casos que no sigui possible disposar d'una màquina per alumne.
- El nombre i el tipus d'activitats a realitzar poden variar en funció dels imponderables i de les necessitats específiques del grup.

Consideracions sobre el lliurament d'activitats

- Normalment, les activitats, tant les avaluables com les d'aprenentatge i les opcionals, s'hauran de lliurar abans de la data de finalització de la tasca indicada al Moodle (Campus Virtual de l'institut). Tot i així, en casos excepcionals el/la professor/a podrà autoritzar a que els alumnes puguin acabar-la a casa i enviar-la el mateix dia o en un dia pactat.
- Posar el seus cognoms i nom darrera del fitxer que envien. Qui no el posi, li restarem 1 punt.
Exemple : AACU_MARQ1_RA1_AP1_Cognoms nom
- 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.
- Si un alumne té una falta d'assistència justificada el/la professor/a li permetrà lliurar les activitats en un dia de mutu acord, li proposarà alguna tasca addicional o simplement li farà la mitjana aritmètica de la resta d'activitats.
- 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.

Pràctiques no lliurades:

- 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. Es considerarà suspesa amb la qualificació de 0.

Pràctiques copiades:

- S'aplicarà la normativa específica de la programació general de departament (PGD) del departament d'informàtica respecte al cicle.

Assistència a Proves competencials escrites (Pc):

- La no assistència a una prova d'avaluació s'ha de justificar abans d'una setmana i només es repetirà en el cas que s'adjunti un justificant oficial (metge...) i en el moment que marqui l'acord del departament. En cas contrari, l'alumnat haurà d'examinar-se en la convocatòria extraordinària.

SEGONA CONVOCATÒRIA

En cas que l'alumne/a no hagi superat un o diversos resultats d'aprenentatge, tindrà dret a una segona convocatòria que es durà a terme a final de curs. Consistirà en una prova competencial de caràcter teoricopràctica per a tots els RAs

Per aprovar el mòdul a l'avaluació extraordinària, caldrà superar tots els Ras. En cas de no superar-ne alguna, el mòdul quedarà suspès íntegrament per al curs següent.

Activitats d'aprenentatge: En cas que l'alumne o alumna tingui l'apartat d'activitats d'aprenentatge suspès, a extraordinària només haurà de presentar aquelles activitats que hagi suspès o que no hagi lliurat durant el curs i el professor/a podrà optar per demanar-li altres activitats complementàries o de substitució per comprovar que ha assolit les competències del mòdul.

La nota del mòdul en segona convocatòria s'obtindrà a partir de la mateixa fórmula indicada a la primera convocatòria ordinària.