

CRITERIS D'AVUACIÓ I QUALIFICACIÓ

DEPARTAMENT: COMERÇ

ASSIGNATURA : Serveis d'atenció al client

NIVELL: GRAU MITJÀ

NORMES D'ENTREGA DE TREBALLS I QUALIFICACIÓ

Què ha de fer l'alumne per aprovar

Els treballs s'entregaran en la data fixada pel professor.

Les notes d'aquests treballs puntuaran en l'apartat de continguts procedimentals.

CRITERIS D'AVUACIÓ I QUALIFICACIÓ.

Dins el procés formatiu, la finalitat de l'avaluació és millorar i regular progressivament les tasques d'ensenyament i aprenentatge. Per tant, és un instrument per a la intervenció educativa en funció de l'anàlisi dels mitjans que s'han fet servir. Això representa que s'ha de tenir en compte tant el desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge com el grau d'aprenentatge a que arriba cada estudiant.

L'avaluació s'entén, com un procés continuat, sistemàtic i personalitzat, en el qual es poden i s'han de fer servir tècniques diferents. S'ha de donar una resposta positiva o negativa sobre la capacitat que té cada alumne/a de fer les activitats que indiquen en cadascun dels criteris d'avaluació que estableix cada unitat. Els criteris d'avaluació estableixen el nivell acceptable de consecució del resultat d'aprenentatge i, en conseqüència, el mínim a que s'ha d'arribar en el procés d'ensenyament-aprenentatge.

L'avaluació serà continua i sumatòria. Els alumnes que faltin més d'un 20% injustificament a les classes perdran al dret a l'avaluació contínua, tenint únicament dret a un examen final en el mes de març, sobre tota la matèria vista el primer i segon trimestre. Hem de recordar que aquests alumnes acaben les seves classes el mes de març.

Al llarg de cada una de les avaluacions, es realitzaran una o varies proves específiques amb les quals es pretén avaluar l'aprenentatge dels continguts de cada unitat. Aquestes proves poden presentar algunes de les següents modalitats o combinacions tals com:

- Preguntes i supòsits que requeriran respostes concretes i curtes (una paraula o una frase, l'elecció d'una resposta entre varies).
- Preguntes i supòsits que requeriran respostes extenses en les que es demana a l'alumne que expressi un concepte o que exposi exemples que ho identifiquin.
- Preguntes i supòsits a on s'hagi de contestar i l'anunciat es vertader o fals, a on es demani que l'alumne comenti o justifiqui la seva resposta.
- Exposició temàtica, allà on l'alumne hagi de demostrar els seus coneixements i capacitats d'organització i expressió.

Aquestes proves escrites, es puntuaran fins a un màxim de 10 punts. A n'aquestes proves a més dels coneixements assolits pels alumnes, també es tindrà en compte, la claredat en l'exposició, ordre i seqüenciació dels continguts.

CRITERIS DE QUALIFICACIÓ. Es tindran en compte els següents percentatges.

- 70% per a continguts conceptuals.

S'avaluaran a partir de proves escrites. Durant cada trimestre es realitzaran varis controls amb preguntes de les diferents unitats didàctiques. Es farà una mitjana de les notes obtingudes, sempre i quan la nota no sigui inferior a 3,5 en cada una d'elles. En aquestes proves a més de tenir en compte els coneixements conceptuals relacionats amb la matèria a avaluar, es tindrà en compte:

- Claredat en l'expressió escrita.
- Presentació.

El fet de que un alumne/a no es presenti a una prova escrita, sense motiu justificat d'acord amb la normativa del centre, es considerarà que té un 0, i tindrà l'oportunitat de realitzar la prova en la data de recuperació fixada per cada prova. També quedarà suspesa l'avaluació si la nota per fer la mitjana es inferior a un 3,5 o la mitjana de totes les proves (controls) superiors a 3,5 sigui inferior a un 5. Les activitats de recuperació es faran al mes de març i l'hauran de fer tots aquells alumnes que hagin de recuperar qualque avaluació o tot el curs.

- 20% per a continguts procedimentals.

S'avaluaran i qualificaran en base a activitats avaluables. Les activitats o treballs no lliurats seran puntuats en un 0 i no seran recuperables. En quan els lliuraments dels treballs, després de tres dies de la data de lliurament, ja no s'acceptarà cap. També es tindrà en compte la participació en classe, les seves intervencions i explicacions sobre activitats i exercicis proposats.

- 10% per a continguts actitudinals.

S'avaluarà:

- Assistència a classe. Aquesta es obligatòria.
- Interès i curiositat.
- L'atenció,

La nota de L'AVALUACIÓ FINAL (MARÇ-ABRIL) s'obté fent una mitjana de les diferents avaluacions.

RECUPERACIONS

ACTIVITATS DE RECUPERACIÓ: Per aquells alumnes que no hagin assolits els objectius de les diferents unitats didàctiques, es realitzaran activitats de recuperació de les unitats pendents.