

## CRITERIS D'AVUACIÓ I QUALIFICACIÓ

DEPARTAMENT: COMERÇ

ASSIGNATURA : ATENCIÓ AL CLIENT CONSUMIDOR I USUARI

NIVELL: Grau Superior

### **NORMES D'ENTREGA DE TREBALLS I QUALIFICACIÓ**

*Què ha de fer l'alumne per aprovar:*

L'alumne haurà de treure un mínim de 5 de nota mitjana ponderada a les proves teòriques i pràctiques realitzades al trimestre.

Per aprovar s'han de presentar totes les pràctiques i exercicis catalogats com a obligatoris

Es faran diferents proves escrites teòriques i pràctiques al llarg del trimestre.

*Nota juny:* es farà la mitjana dels tres trimestres.

### **CRITERIS D'AVUACIÓ I QUALIFICACIÓ.**

*Què fa el professor per avaluar:*

La qualificació final (Q) de cada avaluació vindrà donada per la següent mitjana ponderada:

$$Q = 0,4 \times E + 0,5 \times T + 0,1 \times A, \text{ on}$$

Q representa la qualificació final

E representa la nota mitjana ponderada del exàmens

T representa la nota mitjana ponderada del treballs i les pràctiques

A representa la nota actitudinal, treta a partir del comportament i l'assistència.

Q ha de ser un nombre enter de l'1 al 10, de manera que es farà un arrodoniment cap a baix si la part decimal és menor o igual a 500 i cap a dalt a partir de 501. Com a exemple un 6,500 s'arrodonirà a 6 i un 6,501 s'arrodonirà a 7.

Com a excepció, les notes entre 4 i 5 sempre s'arrodoniran cap al 4. Per tant, la nota que s'ha de treure per aprovar ha de ser major o igual a 5.

La nota mínima d'examen, treball o pràctica ha de ser com a mínim un 3 per a realitzar ponderacions o notes mitjanes.

Les ponderacions s'han fet seguint un criteri que intenta acostar l'assignatura al món laboral on els alumnes seran avaluats per la seva feina i no tant per els seus coneixements. Per això el component més important de la nota (50%) el representa la nota ponderada de treballs i

pràctiques ja que l'aplicació pràctica del coneixements és la que realment demostra que s'ha adquirit el nivell de competència desitjat.

## **RECUPERACIONS**

### *Com s'obté la nota pel setembre:*

Pel que fa a la recuperació corresponent a la convocatòria extraordinària de setembre, l'alumne farà una única recuperació global dels continguts de l'assignatura i per tant no es tindran en compte totes aquelles UD que hagi aprovat prèviament en el curs en qüestió

La prova de recuperació extraordinària constarà de dues parts: un examen que suposarà un 80% de la nota i l'entrega d'un treball encomanat pel professor que suposarà un 30% de la nota. La qualificació mínima per aconseguir la recuperació serà d'un 5.

### *Recuperacions durant el curs:*

Es farà una prova de recuperació global corresponent a la convocatòria ordinària. En aquest sentit, s'estarà al cas concret de cada alumne/a que es pugui veure en aquesta situació, i es tindrà en compte els continguts del mòdul que han quedat pendents d'assolir, l'actitud, participació, assistència i comportament de l'alumnat afectat.

També s'hauran de lliurar els treballs i activitats no presentades o suspeses.

Així, el professorat indicarà els continguts a recuperar en la prova escrita, activitats, casos pràctics i/o treballs adients a dur a terme, segons el seu criteri professional.

Per calcular la nota de la recuperació ordinària s'eliminarà el component d'actitud i s'utilitzarà la següent mitjana ponderada:

$$Q = 0,5 \times E + 0,5 \times T$$

Q representa la qualificació final

E representa la nota mitjana ponderada del exàmens

T representa la nota mitjana ponderada del treballs i les pràctiques

La prova de recuperació, els treballs i activitats de recuperació se superaran amb una qualificació mínima d'un cinc i puntuaran com a màxim 5 punts. Si es recupera la nota de l'avaluació recuperada serà de 5 punts.

La nota de recuperació ordinària farà mitjana només amb la nota de l'avaluació o avaluacions aprovades.

## **PENDENTS**

### *Recuperacions de pendents*

Aquesta recuperació s'aplica a aquells alumnes que estan cursant segon de qualsevol cicle i tenen pendent d'aprovar el mòdul AC de primer del mateix cicle.

Es realitzarà una convocatòria única a març que consistirà en una prova de recuperació global escrita que inclourà tot el temari. A més, l'alumne haurà de lliurar les activitats que el professor li indiqui al llarg del curs.

Els criteris de qualificació que s'utilitzaran per valorar aquesta prova seran:

- Prova objectiva o examen: 70%
- Lliurament d'activitats: 30%
- Si l'alumnat no presenta les activitats al llarg del curs, no se li comptarà el percentatge de les activitats, sinó que el 100% de la nota serà l'examen.

La prova de recuperació de mòduls pendents se superarà amb una qualificació mínima de cinc i puntuarà segons la nota obtinguda.