

# PROGRAMACIÓ DE MÒDUL PROFESSIONAL

CICLE  
FORMATIU  
DE  
GRAU  
SUPERIOR

## Índex de continguts

<b>0 CONTROL DE CANVIS.....</b>	<b>2</b>
<b>1 FITXA RESUM DE LA PROGRAMACIÓ.....</b>	<b>3</b>
1.1 AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL.....	4
1.2 CRITERIS DE QUALIFICACIÓ DE LES PROVES D'AVAUACIÓ CONTINUA (treballs, pràctiques i altres activitats).....	4
1.3 BIBLIOGRAFIA BÀSICA I ALTRES RECURSOS.....	5
1.4 ADRECES ELECTRÒNIQUES.....	5
<b>2 MEMÒRIA D'ELABORACIÓ DE LA PROGRAMACIÓ.....</b>	<b>6</b>
2.1 ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL I ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES.....	6
2.2 ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS PER DESENVOLUPAR EL MÒDUL FORMATIU.....	6
2.3 CONTINGUT DE LES UNITATS FORMATIVES.....	7
<b>UNITAT FORMATIVA 1 : Comunicació i màrqueting en l'empresa gràfica (29h).....</b>	<b>7</b>
<b>UNITAT FORMATIVA 2: Servei d'atenció al client en l'empresa gràfica (25h).....</b>	<b>10</b>
<b>UNITAT FORMATIVA 3: Gestió de vendes de productes i serveis gràfics (25h).....</b>	<b>12</b>
<b>UNITAT FORMATIVA 4: Gestió de reclamacions i servei postvenda en l'empresa gràfica (20h).....</b>	<b>14</b>

## 0 CONTROL DE CANVIS

LLISTAT DE MODIFICACIONS		
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació *
0	07/07/15	Creació del document
1	07/04/16	Ampliació del document
2	28/06/16	Canvi en els criteris de qualificació de les PAC
* S'indiquen els números de les Unitats Formatives que s'han modificat i els ítems que resulten afectats		

**1 FITXA RESUM DE LA PROGRAMACIÓ****Hores totals:**

Els continguts i els objectius del crèdit, són els prescrits en el currículum del cicle formatiu respectiu.

Quadre de distribució de les hores/UF																																	h.totals					
UF4																													2	3	3	3	3	3	3	3	3	20
UF3																			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1							25	
UF2									1	3	3	3	3	3	3	3	3	3																			25	
UF1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2																						29	
setmana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33					

1r Trimestre (11 setmanes)					Hores	fet	
<b>UF 1</b>	<b>Comunicació i màrqueting en l'empresa gràfica</b>					<b>29</b>	
	NF 1.1 Aplicació de tècniques de comunicació en l'empresa gràfica					11	<input type="checkbox"/>
	NF 1.2 Elaboració i aplicació del pla de màrqueting de productes i serveis gràfics					15	<input type="checkbox"/>
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final					3	<input type="checkbox"/>
	P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *		
	1 (50%)	1 (50%)					

<b>UF 2</b>	<b>Servei d'atenció al client en l'empresa gràfica</b>	<b>4</b>	
	NF 2.1 Organització del servei d'atenció al client de la empresa gràfica	4	<input type="checkbox"/>

2on Trimestre (11 setmanes)					Hores	fet	
<b>UF 2</b>	<b>Servei d'atenció al client en l'empresa gràfica</b>					<b>21</b>	
	NF 2.1 Organització del servei d'atenció al client en l'empresa gràfica					18	<input type="checkbox"/>
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final					3	<input type="checkbox"/>
	P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *		
	1 (50%)	1 (50%)					

<b>UF 3</b>	<b>Gestió de vendes de productes i serveis gràfics</b>	<b>12</b>	
	NF 3.1 Gestió del servei gràfic i de vendes de productes gràfics	12	<input type="checkbox"/>

3er Trimestre (11 setmanes)					Hores	fet
<b>UF 3</b>	<b>Gestió de vendes de productes i serveis gràfics</b>				<b>13</b>	
	NF 3.1 Gestió del servei gràfic i de vendes de productes gràfics				10	<input type="checkbox"/>
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final				3	<input type="checkbox"/>
P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *	
	1 (50%)	1 (50%)				

<b>UF 4</b>	<b>Gestió de reclamacions i servei postvenda</b>				<b>20</b>	
	NF 4.1 Gestió de queixes i reclamacions en l'empresa gràfica				8	<input type="checkbox"/>
	NF 4.2 Organització i gestió del servei postvenda en l'empresa gràfica				9	
	Revisió de conceptes, dubtes i avaluació final				3	<input type="checkbox"/>
P r o v e s d ' A v a l u a c i ó C o n t í n u a						
	Proves escrites	Exercicis pràctics	Treballs	Projectes	Altres *	
	1 (50%)	1 (50%)				

## 1.1 AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL

Per a aprovar el mòdul, l'alumne haurà de superar de forma independent totes les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5.

La nota final del mòdul s'obindrà de forma ponderada segons el pes en hores que té cada unitat formativa, per la qual cosa s'aplicarà la següent fórmula:

$$Q_{\text{Qualificació Final}} = 0,29 \cdot Q_{\text{UF1}} + 0,25 \cdot Q_{\text{UF2}} + 0,25 \cdot Q_{\text{UF3}} + 0,20 \cdot Q_{\text{UF4}}$$

L'alumne té dret a la segona convocatòria per poder recuperar les UF'S no aprovades durant l'avaluació contínua, però per optar a la segona convocatòria ha de complir els següents requisits: entrega d'activitats/tasques/treballs pendents i/o específics a la data establerta pel professor.

La nota de la segona convocatòria per a cada UF s'obindrà de la ponderació entre la nota de l'examen (%) + la nota dels requisits (entrega activitats/tasques/treballs pendents i/o específics (%)).

## 1.2 CRITERIS DE QUALIFICACIÓ DE LES PROVES D'AVALUACIÓ CONTINUA (treballs, pràctiques i altres activitats)

El nombre de proves que s'indica en cada casella correspon al mínim previst i podrien ser augmentades si el professor ho considerés necessari.

En la qualificació de les Proves d'Avaluació Contínua (PAC) s'aplicaran els següents criteris:

- La realització de totes les (PAC) corresponents a cada UF serà requisit indispensable per optar a la seva superació i s'hauran d'entregar dins dels terminis establerts.
- La nota màxima per retard en el lliurament dels treballs i exercicis pràctics respecte al termini establert a la fitxa d'activitat serà de 6 punts, sempre que l'activitat hagi estat superada.

**1.3 BIBLIOGRAFIA BÀSICA I ALTRES RECURSOS**

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL	Hi és a la BIBLIOTECA
Gestión comercial y servicio de atención al cliente	M <sup>a</sup> Amparo de la Encarnación Gabín	Paraninfo	SI
Comunicació empresarial i atenció al client	Pilar Sánchez	Editex	SI
Introducció al màrqueting	Varis	UOC	SI
Introducción al marketing	Varis	Prentice Hall	SI
Comunicación y atención al cliente	Héctor M. Pérez Feijoo y otros	McGraw Hill	SI

**1.4 ADRECES ELECTRÒNIQUES**

<http://www.asociacionmkt.es>

<http://www.marketing-xxi.com>

<http://www.alabrent.com>

<http://www.gremi.net>

<http://marketingdirecto.com>

<http://www.marketingguerrilla.es>

<http://tristanelosegui.com>

<http://titonet.com>

<http://territoriocreativo.es/blog>