



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENTS
D'ADMINISTRACIÓ I DE
LLENGÜES ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº
12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



PROVES LLIURES PER OBTENIR EL TITOL DE TÈCNIC SUPERIOR EN ASSISTÈNCIA A LA DIRECCIÓ – CONVOCATÒRIA 2018

TIPUS D'EXÀMENS

COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

La prova constarà en desenvolupar per escrit les següents preguntes:

1) Part teòrica: Respondre 20 preguntes del temari tipus test i a desenvolupar. Cada pregunta tindrà quatre possibles respostes i només una serà la correcta. (4 punts). Cada resposta correcta val 0,2, les incorrectes 0,1 i les no respostes no resten.

2) Part pràctica: Confeccionar documents de comunicació empresarial. (6 punts)

Bibliografia: -Comunicación y atención al cliente” Héctor M. Pérez Feijoo, Jorge M. Pérez Hernández, Lía López González, Carmen Caballero Bravo. Editorial Mc Graw Hill.

-“Comunicación y atención al cliente” Carmen Blanco García, Francisco Lobato Gómez, y Fernando L. Villagrà. Editorial MacMillan.

-“Comunicación y atención al cliente” M^a José Escudero Serrano. Editorial Paraninfo.

“ Manual de comunicaciones escritas en la empresa” Glòria Sanz Pinyol, Alba Fraser. Editorial Graó.

“Correspondencia comercial” José Ramón González, Silvia García. Editorial Libsa

Duració: 2 hores La nota es ponderarà sobre 10, i serà necessari obtenir un 5 per aprovar. (Es tindrà en compte la bona presentació, les faltes d'ortografia i estructura a la redacció dels documents).

ANGLÈS

L'examen està basat en els continguts establerts al currículum i, en concret, els continguts del llibre **Business Administration and Finance** de l'Editorial Burlington.

La prova és únicament per escrit i inclou 5 parts:

Reading Comprehension: un text per llegir i 2 exercicis amb preguntes de comprensió. La puntuació és de 15 punts.

Vocabulary: diferents tipus d'exercicis relacionats amb les unitats del llibre de referència esmentat més amunt. La puntuació és de 40 punts.

Functional Language: Reconèixer informació professional i quotidiana continguda en discursos orals emesos en llengua estàndard. Hi ha 10 preguntes i s'ha d'escollir l'opció correcta. La puntuació és de 10 punts.

Listening Comprehension: escoltar una conversa i realitzar 2 tasques de comprensió oral. En el primer



**IES Ses Estacions
DEPARTAMENTS
D'ADMINISTRACIÓ I DE
LLENGÜES ESTRANGERES**

C/ Marquès de la Fonstsanta nº
12
07005 Palma de Mallorca
971770267
iessesestacions@educaib.eu



heu de corregir les frases d'acord amb allò que escolteu i en el segon respondre una sèrie de preguntes. La puntuació és de 20 punts

Writing: expressió escrita de 150 paraules. Heu d'escriure una carta o un correu electrònic. Els temes que poden sortir estan relacionats amb descripcions d'experiències professionals i esdeveniments i narració de fets reals o imaginats com, per exemple, demanar una pressupost, sol·licitar una reunió, acceptar o declinar l'assistència a un acte, realitzar i respondre una reclamació, presentacions, organització de viatges... Cal escriure amb claredat, llenguatge senzill i suficient adequació gramatical i lèxica. La puntuació és de 15 punts.

La puntuació total de l'examen és de 100 punts. Per aprovar, cal obtenir un mínim de 50 punts comptats globalment entre totes les parts.

FORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

Durada: 2,5 hores

Material a portar: bolígraf, calculadora

Faltes d'ortografia: descompten 0,3 punts de la nota de l'examen cada falta d'ortografia

TEORIA (preguntes a desenvolupar):

- **DRET DEL TREBALL: 30%**
 - Dret i dret laboral, la relació laboral i la jurisdicció.
 - El contracte de treball: característiques i tipus, drets i deures, el temps de treball, la retribució, modificació, suspensió i extinció.
 - Representants dels treballadors, sindicats, negociació col·lectiva i conflicte col·lectiu.
 - La Seguretat Social i l'acció protectora
- **EL TREBALL EN EQUIP: 10%**
 - Estratègies i dinàmiques
 - Els conflictes i la seva resolució. La negociació.
- **PROJECTE PROFESSIONAL I LA RECERCA DE FEINA: 10%**
 - El projecte professional, l'itinerari formatiu.
 - El mercat de treball
 - La cerca de feina a l'empresa privada i a l'empresa pública i processos de selecció.
- **RISCOS LABORALS: 20%**
 - Salut i treball, factors de risc
 - L'acció preventiva, drets i deures
 - Emergències, actuacions en cas d'accident i primers auxilis.

PRÀCTICA: 30%

- **RETRIBUCIÓ DEL TREBALL: 15%**
 - Exercici de retribució redactant una nòmina
- **RECERCA DE FEINA: 15%**
 - Redacció de currículum
 - Redacció de carta de presentació