

## CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE GESTÃO E MARKETING – 1.º, 2.º e 3.º anos

CONHECIMENTO - APLICAÇÃO DO CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO- DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL				
Domínios da avaliação	Ponderação	Descritores de desempenho	Descritores do perfil dos alunos	Processos de recolha de informação
<b>CONCEITOS E FUNDAMENTOS</b>	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhece as principais tendências de evolução do setor do comércio e serviços.</li> <li>– Distingue as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços.</li> <li>– Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.</li> <li>– Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.</li> <li>– Identifica os conceitos e princípios gerais do marketing e <i>e-marketing</i>.</li> <li>– Identifica e analisa as principais variáveis do <i>e-marketing-mix</i>.</li> <li>– Identifica o papel do <i>e-consumidor</i> como fonte de informação e de comunicação das marcas.</li> <li>– Explica os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho e reconhece a sua importância.</li> <li>– Identifica as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.</li> <li>– Reconhece a sinalização de segurança e saúde.</li> <li>– Identifica o significado das principais métricas de avaliação da satisfação dos clientes.</li> <li>– Identifica as causas da insatisfação dos clientes.</li> <li>– Identifica o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes.</li> <li>– Identifica os desafios e problemas como oportunidades.</li> <li>– Respeita os valores democráticos e de cidadania (equidade, inclusão, liberdade, solidariedade, sustentabilidade ecológica...).</li> </ul>	Conhecedor / Sabedor / Culto / Informado (A, B, C, G, I) Sistematizador / Organizador (A, B, C, D, I) Indagador / Investigador (A, B, C, I) Participativo / Colaborador (A, B, C, D, E, I, J) Crítico / Analítico (A, B, C, I) Comunicador / Interventor (A, B, C, D, E, H, G, I) Criativo (A, B, C, D, E, F, G) Respeitador da diferença/ do outro (A, B, C, D, F, G, H, I, J)	Apresentações orais Fichas de trabalho Fichas de avaliação Trabalhos de grupo/individuais Atividades/visitas de Estudo Projetos colaborativos de investigação/reflexão Portfólios Observação direta Grelhas de registo Rúbricas de avaliação

<b>FERRAMENTAS E PROCESSOS DE OPERACIONALIZAÇÃO</b>	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pesquisa, seleciona, analisa organiza e avalia informação relacionada com os conteúdos estudados, obtida em fontes diversificadas.</li> <li>– Explica as etapas e os pressupostos para a elaboração de um plano de e-marketing.</li> <li>– Aplica estratégias de marketing que visam a criação de comunidades virtuais.</li> <li>– Promove a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.</li> <li>– Identifica os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplica as medidas de prevenção e proteção adequadas.</li> <li>– Explica a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.</li> <li>– Aplica técnicas de reconquista de clientes.</li> <li>– Organiza, gere e lidera equipas de trabalho.</li> <li>– Descreve, analisa e avalia uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.</li> <li>– Reconhece a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.</li> <li>– Reconhece as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.</li> </ul>		
<b>COMUNICAÇÃO DE APRENDIZAGENS</b>	20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Colabora com os colegas, partilhando informações e estratégias com assertividade.</li> <li>– Procede a apresentações de trabalhos realizados na área do comércio e serviços, comunicando com correção linguística e de forma criativa e recorrendo a diversas formas de comunicação (textos, vídeos, imagens, entre outras).</li> <li>– Realiza trabalho colaborativo em diferentes situações (trabalhos de grupo, projetos, resolução de problemas e atividades experimentais).</li> <li>– Realiza as tarefas solicitadas com empenho, cumprindo os prazos dados.</li> <li>– Procura reorientar o trabalho a partir do feedback do professor e/ou dos pares.</li> <li>– Demonstra iniciativa, autonomia e espírito crítico</li> </ul>		

**Áreas de Competência do Perfil do Aluno:**

<b>A- Linguagens e textos</b>	<b>C- Raciocínio e resolução de problemas</b>	<b>E- Relacionamento interpessoal</b>	<b>G- Bem-estar, saúde e ambiente</b>	<b>I- Saber científico, técnico e tecnológico</b>
<b>B- Informação e comunicação</b>	<b>D- Pensamento crítico e criativo</b>	<b>F- Desenvolvimento pessoal e autonomia</b>	<b>H- Sensibilidade estética e artística</b>	<b>J- Consciência e domínio do corpo</b>