

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
CONCEITOS E FUNDAMENTOS	40%	<ul style="list-style-type: none"> – Reconhece as principais tendências de evolução do setor do comércio e serviços. – Distingue as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. – Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital. – Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho. – Identifica os conceitos e princípios gerais do marketing e <i>e-marketing</i>. – Identifica e analisa as principais variáveis do <i>e-marketing-mix</i>. – Identifica o papel do <i>e-consumidor</i> como fonte de informação e de comunicação das marcas. – Explica os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho e reconhece a sua importância. – Identifica as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor. – Reconhece a sinalização de segurança e saúde. – Identifica o significado das principais métricas de avaliação da satisfação dos clientes. – Identifica as causas da insatisfação dos clientes. – Identifica o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes. – Identifica os desafios e problemas como oportunidades. – Respeita os valores democráticos e de cidadania (equidade, inclusão, liberdade, solidariedade, sustentabilidade ecológica...). 	<p>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)</p>	<p>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</p>

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

Áreas de Competência do Perfil do Aluno:

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