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 - DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL				
Domínios da avaliação	**Ponderação**	**Descritores de desempenho**	**Descritores do perfil dos alunos**	**Processos de recolha de informação**
CONCEITOS E FUNDAMENTOS	25%	– 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 *e-marketing.* – Identifica e analisa as principais variáveis do *e-marketing-mix.* – Identifica o papel do *e-consumidor* 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...).	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 Rubricas de avaliação

ANQEP SELO DE CONFORMIDADE EQAVET PESSOAS 2030 PORTUGAL 2030 Cofinanciado pela União Europeia
Os Fundos Europeus mais próximos de si.

FERRAMENTAS E PROCESSOS DE OPERACIONALIZAÇÃO	75%	– 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, gere 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. – 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		

ANQEP AGÊNCIA NACIONAL PARA A QUALIFICAÇÃO E O ENSINO PROFISSIONAL I.P.
SELO DE CONFORMIDADE EQAVET
PESSOAS 2030
PORTUGAL 2030
Os Fundos Europeus mais próximos de si.
Cofinanciado pela União Europeia

Áreas de Competência do Perfil do Aluno:

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

ANQEP AGÊNCIA NACIONAL PARA A QUALIFICAÇÃO E O ENSINO PROFISSIONAL I.P.
SELO DE CONFORMIDADE EQAVET
PESSOAS 2030
PORTUGAL 2030
Os Fundos Europeus mais próximos de si.
Cofinanciado pela União Europeia