

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO - Ensino Profissional

Departamento Curricular: Ciências Sociais e Humanas

Disciplina: GOC (Gestão Organizacional e Comercial)

Domínios	Descritores de desempenho	CrITÉrios transversais
Conceitos e teorias específicas da disciplina 40%	<p>Distingue as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços</p> <p>Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.</p> <p>Identifica o significado das principais métricas de avaliação da satisfação/insatisfação dos clientes.</p> <p>Explica os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho e reconhece a sua importância.</p> <p>Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho e identifica as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com legislação em vigor.</p> <p>Identifica os princípios do e-commerce, do e-mercado e as suas especificidades</p> <p>Identifica e caracteriza as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais, as necessidades e as motivações do cliente.</p> <p>Descreve o processo comunicacional na venda e as fases do ciclo de vida de uma venda.</p> <p>Reconhece os princípios e os fatores críticos na gestão de reclamações na venda não presencial e identifica a importância da gestão efetiva de reclamações.</p>	<p>Comportamento</p> <p>Sociabilidade</p> <p>Responsabilidade</p> <p>Empenho</p> <p>Autorregulação</p>
Tratamento da Informação/Utilização dados económicos 35%	<p>Recolhe informação utilizando diferentes meios de investigação e recorrendo a fontes físicas (livros, jornais, etc.) e/ou digitais (internet).</p> <p>Interpreta dados estatísticos apresentados em diferentes suportes.</p> <p>Seleciona informação, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada com rigor.</p>	<p>Rigor</p> <p>Clareza</p> <p>Criatividade</p>
Capacidades facilitadoras da interação 25%	<p>Apresenta comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação de forma responsável e clara.</p> <p>Envolve-se empenhadamente nas atividades e na superação das dificuldades.</p> <p>Cumprir regras de interação social, evidenciando espírito de colaboração, cooperação e interajuda.</p>	

Instrumentos de avaliação
<p>Debates / Questões orais (vídeos temáticos, textos, notícias, etc)</p> <p>Fichas de trabalho / avaliação</p> <p>Registos de observação – Grelhas</p> <p>Relatórios</p> <p>Trabalhos individuais/grupo</p>

Aprovado em reunião de departamento de 12 de julho de 2024

Aprovado em reunião de CP de 17 de julho de 2024