

## ANO LETIVO 2023/2024

### GRUPO DE RECRUTAMENTO 430 – ECONOMIA E CONTABILIDADE

#### REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO

<p><b>Critérios gerais de avaliação do agrupamento:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolução de problemas;</li> <li>● Comunicação;</li> <li>● Conhecimento;</li> <li>● Criatividade;</li> <li>● Relacionamento Interpessoal;</li> <li>● Desenvolvimento Pessoal e Autonomia;</li> <li>● Pesquisa e Tratamento da Informação.</li> </ul>
---	---

#### Critérios de avaliação

Anos de escolaridade: 10º, 11º e 12º

Curso Profissional: Técnico Comercial

Disciplina: Comunicar no Ponto de Venda

Elenco Modular/UFCD	Domínios de Avaliação/Áreas de Competências	Ponderação	Processos de recolha
UFCD 0367 – Publicidade e Promoção (10º ano)	Saber científico, técnico e tecnológico	30%	<p><b>(Mínimo 2 por módulo)</b> Intervenções orais e escritas</p> <p>Trabalhos de pesquisa</p> <p>Trabalhos individuais e/ou em grupo</p> <p>Questões em aula</p> <p>Fichas de trabalho</p>
UFCD 0348 – Técnicas de Merchandising (10º ano)	Raciocínio e resolução de problemas	30%	
UFCD 7842 – Técnicas de Atendimento (11º ano)	Informação e	20%	

<p><b>FCD 0350 – Comunicação Interpessoal – Comunicação Assertiva (12º ano)</b> <b>UFCD 0353 – Atendimento Telefónico (12º ano)</b> <b>UFCD 0363 – Equipamentos e Sistemas Aplicados à Atividade Comercial (12º ano)</b></p>	<p>comunicação</p> <p>Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia</p>	<p><b>20%</b></p>	<p>Fichas de avaliação</p> <p>Questionários</p> <p>Grelhas de observação</p> <p>Grelhas de auto avaliação</p> <p>Grelhas de hétero avaliação</p> <p>Tarefas/Trabalhos inseridos em DAC</p>
--	--	-------------------	--

## Perfis de desempenho

### GRAUS DE CONSECUÇÃO

MUITO BOM	BOM	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	
[18-20]	[14-17]	[10-13]	[8-9]	[0 -7]
Sempre ou quase sempre desenvolve as competências previstas, revelando progresso total ou quase total dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com muita frequência as competências previstas, revelando progresso significativo dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com frequência as competências previstas, revelando progresso parcial dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com pouca frequência as competências previstas, revelando pouco progresso dentro dos parâmetros definidos.	Raramente ou nunca desenvolve as competências previstas, não revelando evidências de progresso dentro dos parâmetros definidos.

### DOMÍNIOS E DESCRITORES 10º Ano

#### Saber científico, técnico e tecnológico

- Conhece, compreende e aplica os principais conceitos e princípios dos conteúdos programáticos de cada UFCD
- Diagnostica e conhece os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial.
- Aplica as técnicas de promoção do produto.
- Aplica as técnicas da publicidade enquanto forma de comunicação, divulgação e promoção dos produtos / serviços da empresa.

#### Raciocínio e resolução de problemas

- Procura no espaço comercial a melhor zona para venda de um determinado produto.
- Dispõe os produtos em diferentes pontos do espaço comercial para que sejam visionados pelo cliente mais do que uma vez.
- Coloca os produtos em locais de destaque, por exemplo ilhas, topos, ou junto às caixas de pagamento.
- Faz uma leitura cuidada dos slogans após a sua escrita, para evitar erros ortográficos.

#### Informação e comunicação

- Recolhe e seleciona informação, pesquisando diferentes meios de investigação.
- Interpreta dados e elabora sínteses de conteúdo dos meios analisados.
- Apresenta, com valor estético, comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados
- Desenvolve uma comunicação assertiva.

### **Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia**

- Intervém de forma adequada.
- Demonstra respeito pelo outro.
- Demonstra responsabilidade, iniciativa, rigor, empenho e autonomia.

## **DOMÍNIOS E DESCRITORES 11º Ano**

### **Saber científico, técnico e tecnológico**

- Conhece, compreende e aplica os principais conceitos e princípios dos conteúdos programáticos de cada UFCD.
- Enumera e caracteriza as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identifica a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identifica e consegue aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estrutura o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

### **Raciocínio e resolução de problemas**

- Entende a dimensão do setor do comércio e dos serviços, para ter um melhor conhecimento e compreensão do Comércio Moderno, que é cada vez mais global e encontra-se em mudança acelerada.
- Desenvolve conhecimentos, capacidades e atitudes com responsabilidade profissional e social na realização de uma venda.
- Realiza um atendimento eficaz na receção e tratamento de reclamações.

### **Informação e comunicação**

- Recolhe e seleciona informação, pesquisando diferentes meios de investigação.
- Interpreta dados e elabora sínteses de conteúdo dos meios analisados.
- Apresenta, com valor estético, comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados
- Desenvolve uma comunicação assertiva.

### **Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia**

- Intervém de forma adequada.
- Demonstra respeito pelo outro.
- Demonstra responsabilidade, iniciativa, rigor, empenho e autonomia.

## **DOMÍNIOS E DESCRITORES 12º Ano**

### **Saber científico, técnico e tecnológico**

- Conhece, compreende e aplica os principais conceitos e princípios dos conteúdos programáticos de cada UFCD.
- Utiliza a telemática na ótica do utilizador no ponto de venda, assim como opera com os sistemas de proteção de bens
- Identifica e caracteriza os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Identifica e transpõe as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.

### **Raciocínio e resolução de problemas**

- Adequa a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.
- Organiza o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Reconhece e utiliza equipamentos e aplicações mais frequentes no ponto de venda.

### **Informação e comunicação**

- Aplica os diferentes tipos de abordagens no processo de comunicação.
- Realiza os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Desenvolve a comunicação assertiva.

### **Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia**

- Intervém de forma adequada.
- Demonstra respeito pelo outro.
- Demonstra responsabilidade, iniciativa, rigor, empenho e autonomia.

Aprovado no grupo de recrutamento de Economia e Contabilidade (430), no dia 05 de julho de 2023.