Planificação Geral 2021/2022	Disciplina Ano	**Logística e Comunicação** **2.º H**

1.º Semestre		**2.º Semestre**	
N.º de aulas previstas	64	N.º de aulas previstas	56

Aprendizagens Essenciais

UFCD 5427 - Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais

- Compreender a noção de contrato de trabalho
- Distinguir entre contrato de trabalho e contrato de prestação de serviços
- Conhecer as especificidades do contrato a termo certo e incerto
- Compreender o conceito de retribuição
- Conhecer formas de interrupção do contrato de trabalho
- Conhecer as formas de cessação de um contrato individual de trabalho.
- Conhecer os direitos e deveres aplicáveis, decorrentes da cessação
- Conhecer os aspetos mais relevantes relacionados com a categoria profissional, polivalência, mobilidade funcional, mobilidade geográfica e com a organização do tempo de trabalho
- Compreender o alcance do poder disciplinar do empregador
- Conhecer os regimes especiais aplicáveis aos trabalhadores.

UFCD 0487 – Serviço ao cliente

- Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente.

UFCD 0487 – Serviço ao cliente

- Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente. pré-compra, compra e pós -venda
- Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente.
- Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente.

PONDERAÇÃO POR DOMÍNIOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO			
Domínios de aprendizagem		**Ponderação**	**Critérios de avaliação**
Conhecimentos e Capacidades (60%)	Aquisição e compreensão de conhecimentos	**25%**	**Compreensão** **Apropriação** **Rigor** **Clareza** **Raciocínio**
	Aplicação de conhecimentos	**25%**	
	Tratamento da informação	**10%**	
Atitudes e Valores	Responsabilidade e Integridade — 8% Excelência e Exigência - 8% Curiosidade, Reflexão e Inovação- 8% Cidadania e Participação- 8% Liberdade- 8%	40%	**Responsabilidade** **Participação** **Reflexão** **Cooperação**

Obs.: Para efeitos de classificação, deverão ser utilizados três processos de recolha de informação de diferentes tipologias, a negociar/discutir com os alunos.