



PROGRAMA FORMATIVO

Comunicación e interacción social en entornos TIC

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL EN ENTORNOS TIC
Familia Profesional:	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Área Profesional:	DESARROLLO
Código:	IFCD60
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Integrar y utilizar herramientas referidas tanto a habilidades sociales como a comunicación interpersonal, para desenvolverse en ambientes tecnológicos de manera que puedan alcanzarse eficazmente los objetivos laborales y profesionales.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Comunicación interpersonal según el modelo cliente-servidor	20 horas
Módulo 2	Presentación de un producto TIC al cliente	35 horas
Módulo 3	Diseño de una aplicación TIC	45 horas
Módulo 4	Reacción al conflicto	15 horas
Módulo 5	Planteamiento frontend-backend para la búsqueda de empleo	20 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 135 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Certificado de profesionalidad de nivel 2. - Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio. - Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente - Título de Bachiller o equivalente. - Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad.
Experiencia profesional	No se requiere.

Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.
-----------------------------------	--

Justificación de los requisitos del alumnado

Presentar la titulación académica acreditativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Técnico o Técnico Superior de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la comunidad, o de la familia profesional de Administración y Gestión o de la familia profesional de Informática y Comunicaciones. - Certificados de Profesionalidad de nivel 3 en Gestión integrada de Recursos Humanos, de la familia profesional de Administración y Gestión; y Mediación Comunitaria de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la comunidad. - Certificados de Profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y Comunicaciones.
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia mínima de doce meses en el área tecnológica.
Competencia docente	Se requiere un mínimo de 500 horas de experiencia docente en la materia objeto de esta especialidad, o estar en posesión del Certificado de profesionalidad de Docencia o equivalente de la Formación Profesional para el Empleo, más una experiencia docente de al menos 300 horas en especialidades relacionadas.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

Los requisitos de formación se acreditarán con la presentación de títulos y certificados oficiales. La experiencia profesional y docente se justificará mediante el documento de vida laboral, certificados de empresa o contratos más la liquidación, que demuestren que se han ejecutado.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Si la especialidad se imparte en modalidad de teleformación, cuando haya tutorías presenciales, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Además, en el caso de teleformación, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Aula virtual

Tecnología y equipos	Plataforma de aprendizaje que permita la conexión síncrona de docente y alumnado, con sistema incorporado de audio, vídeo y posibilidad de compartir archivos, la propia pantalla u otras aplicaciones tanto por el docente como por los participantes, con registro de los tiempos de conectividad.
Otras especificaciones	El centro deberá garantizar el soporte técnico permanente durante el horario docente del curso que se realice mediante videoconferencias.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 13211026 Directores de departamento de servicios informáticos, en general
- 22201281 Profesores técnicos de formación profesional (informática y comunicaciones)
- 23211052 Pedagogos
- 23251018 Instructores en tecnología de la información fuera del sistema educativo
- 23291029 Formadores de formación para el empleo
- 26241023 Orientadores profesionales para la inserción
- 26241032 Técnicos medios en orientación profesional
- 26241041 Técnicos medios en recursos humanos, en general
- 26241050 Técnicos superiores en recursos humanos
- 26251017 Especialistas en formación de personal
- 26511085 Gestores de redes sociales

- 2653 Profesionales de la venta de tecnologías de la información y las comunicaciones
- 27191013 Auditores-asesores informáticos
- 27191022 Ingenieros técnicos en informática, en general
- 28231017 Psicólogos industriales
- 28231026 Psicólogos pedagógicos
- 28231035 Psicólogos en general
- 28231044 Psicopedagogos

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL SEGÚN EL MODELO CLIENTE-SERVIDOR

OBJETIVO

Crear canales de comunicación eficaces con clientes y colaboradores, adaptándose a los códigos lingüísticos de éstos, y facilitar la interacción fluida mediante la práctica de la asertividad y de la escucha activa, como condición para obtener productos tecnológicos de calidad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas.

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Comunicación en entornos TIC.
 - Barreras de comunicación entre el cliente y el personal TIC.
 - Dificultad del cliente en expresar lo que quiere.
 - Dificultad del informático para explicarse.
 - Personalización del lenguaje.
 - Códigos lingüísticos.
 - Claridad del mensaje.
 - Preguntas de sondeo.
 - Comunicación en entornos remotos.
- Aplicación de la inteligencia relacional para un diálogo fluido con el cliente.
 - Detección de necesidades del analfabeto TIC.
 - Inteligencia emocional
 - Empatía
 - Técnicas para animar al receptor a hablar y que la comunicación fluya.
 - Uso de analogías.
 - Escucha activa
 - Asertividad en la comunicación.
 - Diferentes maneras de preguntar.
 - Comunicación no verbal.
 - Cultura del servicio.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Flexibilidad para adaptarse a las características del receptor analfabeto TIC.
- Captación de las necesidades del cliente de un producto tecnológico.
- Responsabilidad en la búsqueda de un servicio de calidad

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: PRESENTACIÓN DE UN PRODUCTO TIC AL CLIENTE

OBJETIVO

Alcanzar los objetivos comerciales cultivando relaciones de mutuo beneficio, tras impactar positivamente en el cliente digital, en entornos presenciales y remotos.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 35 horas.

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Cuidado de la imagen personal.
 - Tono de voz, peinado, maquillaje, vestimenta.
 - Presentación de nuestra imagen a través del ordenador.
- Venta del producto TIC.
 - Atención al beneficio del cliente.
 - Atención al beneficio del usuario final.
 - Enfoque en el resultado.
 - Manejo de expectativas.
- Aplicación de técnicas de persuasión
 - Papel de la escucha en las ventas de productos TIC.
 - Estructuración adecuada para la venta.
 - Problemática del cliente digital.
 - Perspectiva del cliente ante las soluciones que se le presentan.
 - Convencimiento vs. manipulación
 - Transmisión de confianza y seguridad.
 - Comunicación no verbal en una venta exitosa.
 - Comunicación no verbal en las ventas remotas.
- Negociación exitosa en el marco Ganar-Ganar.
 - Negociación de los extras (utilidades adicionales, mejoras al producto, etcétera).
 - Negociación del tiempo de desarrollo y de los recursos necesarios.
- Presentación de un proyecto TIC.
 - Herramientas TIC de apoyo.
 - Manejo de una herramienta relevante en el sector con la última versión del producto.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Integración de una cultura orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario final.
- Búsqueda de calidad en la negociación de un producto TIC.
- Focalización en la optimización de recursos para conseguir el resultado.
- Manejo de herramientas tecnológicas de calidad en todas las fases del trabajo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TIC

OBJETIVO

Organizar recursos, gestionar el tiempo, trabajar en equipo, tomar decisiones y liderar proyectos en entornos TC aplicando técnicas y habilidades sociales.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 45 horas.

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Organización del trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Ambientes de desarrollo eficientes.
 - Técnicas de gestión de tareas en equipos presenciales y remotos.
 - Distribución del trabajo en el equipo de desarrollo.
 - Aplicaciones en los entornos profesionales.
 - Manejo de una aplicación relevante en el sector con la última versión del producto.
- Gestión del tiempo de un proyecto TIC.
 - Requisitos funcionales y no funcionales.
 - Estimación del tiempo para el desarrollo de un producto TIC.
 - Herramienta GTD.
 - Método Pomodoro.
 - Técnicas para evitar la procrastinación.
 - Priorización de tareas.
- Liderazgo de proyectos TIC.
 - Tipos de líderes (agresivo, inhibido, asertivo).
 - Claves de un liderazgo motivador.
 - Interacciones entre el propietario del producto y el jefe de proyecto.
 - Problema del “yo lo resuelvo” en el trabajo en equipo.
 - Toma de decisiones.
 - Solución más apropiada para el cliente
 - Técnicas para evitar caer en roles cerrados
 - Técnica de los seis sombreros para pensar.
 - Aceptación de sugerencias o alternativas proporcionadas por otros.
 - Procedimiento para comunicar información valiosa para el equipo.
 - Documentación del trabajo en un equipo de programadores.
 - Control de versiones (versión control).

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Análisis del trabajo previo al desarrollo de un producto TIC.
- Orientación a la eficacia y la eficiencia en el trabajo en equipos de desarrollo de productos.
- Elección del momento de aportar de manera individual o colectiva.
- Comprensión y control de la dinámica del liderazgo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: REACCIÓN AL CONFLICTO

OBJETIVO

Prevenir y solucionar conflictos de manera pacífica en los contextos de estrés más habituales en las empresas de productos tecnológicos regulando las emociones propias.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas.

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación de técnicas de control del estrés.
 - Actuación recomendada cuando el proyecto cambia de rango.
 - Enfrentamiento al caso en el que no se va a cumplir la fecha tope de entrega.
 - Superación de la crisis cuando falla el test y no se sabe por qué.
 - Alternativas cuando la previsión de la dificultad de un trabajo ha fallado.
- Manejo de la interacción social en el conflicto
 - Estrategias ante situaciones embarazosas.
 - Estrategias para hacer frente a jefes de proyecto agresivos.
 - Estrategias para pedir ayuda.
 - Actitud para hacer y recibir críticas.
 - Manifestación de desacuerdos con otras decisiones.
 - Petición de cambios de conducta a los compañeros de equipo.
 - Estrategias para poner límites.
- Estrategias para la resolución de conflictos.
 - Caso del producto que no cubre las necesidades del cliente.
 - Caso del proyecto que no es eficiente.
 - Caso del cliente que pone limitaciones temporales no realistas.
 - Caso en que la calidad está reñida con los medios.
 - Caso en el que el resultado no coincide con el diseño.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Priorización de la empatía y el autocontrol en situaciones estresantes.
- Comunicación asertiva para decir “no” adecuadamente.
- Ofrecimiento de alternativas viables para el cliente TIC.
- Iniciativa para la resolución de problemas en el desarrollo de productos.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5: PLANTEAMIENTO FRONTEND-BACKEND PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

OBJETIVO

Desarrollar habilidades para enfrentarse a las entrevistas de trabajo con la seguridad personal y profesional que faciliten el éxito final.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas.

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Estudio preliminar de la empresa que ofrece el puesto de trabajo.
 - Detección de necesidades de la empresa TIC.
 - Búsqueda y organización de la información relevante.

- Uso de estrategias para el empoderamiento.
 - Visualización de las fortalezas.
 - Competencias técnicas.
 - Competencias transversales
 - Estrategias de superación de las características personales limitantes.
 - Creatividad en la búsqueda de empleo.
- Manejo de emociones en las entrevistas de trabajo.
 - Persuasión en una entrevista de trabajo.
 - Empatía con el entrevistador.
 - Impacto positivo en el entrevistador.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Orientación a la creación de valor dentro de empresas tecnológicas.
- Proactividad en la búsqueda de empleo
- Actualización sobre la evolución del sector tecnológico.
- Énfasis en la propia capacitación y la actitud de servicio ante las empresas.
- Puesta en valor del propio currículum.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La metodología didáctica tendrá un carácter comunicativo, activo y participativo, favoreciendo el trabajo en equipo y la autonomía del alumnado.

El formador integrará, de forma coherente, aspectos relativos a los distintos bloques de contenido, ya que no se pueden abordar de forma aislada las habilidades sociales y de comunicación en los entornos TIC.

Se recomienda integrar los diferentes módulos, con sus contenidos, abordándolos como un todo, las habilidades sociales y de comunicación en los entornos TIC.

Se recomienda comenzar la impartición de las unidades de aprendizaje por una o varias dinámicas en las que los alumnos tengan la oportunidad de experimentar su grado de desarrollo en las habilidades que se van a trabajar, en contextos similares a los que encontrarán más adelante en su vida profesional. Estas dinámicas deberán usarse como referencia para el posterior desarrollo teórico-práctico de los contenidos. Conviene que se les enfrente a situaciones en las que puedan tomar consciencia de sus puntos débiles y de la repercusión negativa que pueden tener estas carencias en el desempeño laboral.

Se recomienda que los apartados de escucha activa, los relacionados con la imagen personal y la comunicación no verbal, el de liderazgo en proyectos TIC, el de resolución de conflictos, estrategias de empoderamiento, persuasión y manejo de emociones, se realicen de manera presencial.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.

- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.