



**ICT Berufsbildung**  
**Formation professionnelle**  
**Formazione professionale**

## **PIANO DI FORMAZIONE**

relativo all'ordinanza della SEFRI del **data** sulla formazione professionale di base

### **Operatrice informatica / Operatore informatico**

con attestato federale di capacità (AFC)

**BOZZA del 22 luglio 2024**

N. professione 88605

## Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introduzione</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2. Fondamenti pedagogico-professionali</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1. Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....  | 4         |
| 2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....  | 5         |
| 2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....  | 5         |
| 2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione .....   | 6         |
| <b>3. Profilo di qualificazione</b> .....  | <b>7</b>  |
| 3.1. Profilo professionale .....   | 7         |
| 3.2. Tabella delle competenze operative .....  | 9         |
| 3.3. Livello richiesto per la professione .....  | 10        |
| <b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione</b> .....               | <b>11</b> |
| <b>Campo di competenze operative a: attivazione di terminali utente ICT</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>Campo di competenze operative b: garanzia del funzionamento degli strumenti ICT</b> .....   | <b>14</b> |
| <b>Campo di competenze operative c: assistenza agli utenti</b> .....   | <b>18</b> |
| <b>Campo di competenze operative d: pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto ICT</b> .....                         | <b>21</b> |
| <b>5. Panoramica dei moduli insegnati nella scuola professionale e nei corsi interaziendali</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità</b> ..... | <b>27</b> |

## Elenco delle abbreviazioni

|              |  |
|--------------|--|
| <b>AFC</b>   | attestato federale di capacità   |
| <b>CFP</b>   | certificato federale di formazione pratica   |
| <b>CI</b>    | corsi interaziendali   |
| <b>CSFO</b>  | Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera |
| <b>CSFP</b>  | Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale                                      |
| <b>LFPr</b>  | legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004                     |
| <b>ofor</b>  | ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)                          |
| <b>OFPr</b>  | ordinanza sulla formazione professionale, 2004   |
| <b>oml</b>   | organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)   |
| <b>SECO</b>  | Segreteria di Stato dell'economia  |
| <b>SEFRI</b> | Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione  |
| <b>Suva</b>  | Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni  |
| <b>UFAM</b>  | Ufficio federale dell'ambiente   |
| <b>UFSP</b>  | Ufficio federale della sanità pubblica   |

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> sulla formazione professionale di base il piano di formazione per Operatrice informatica / Operatore informatico AFC con [attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

BONIVA

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Operatrice informatica / Operatore informatico AFC.

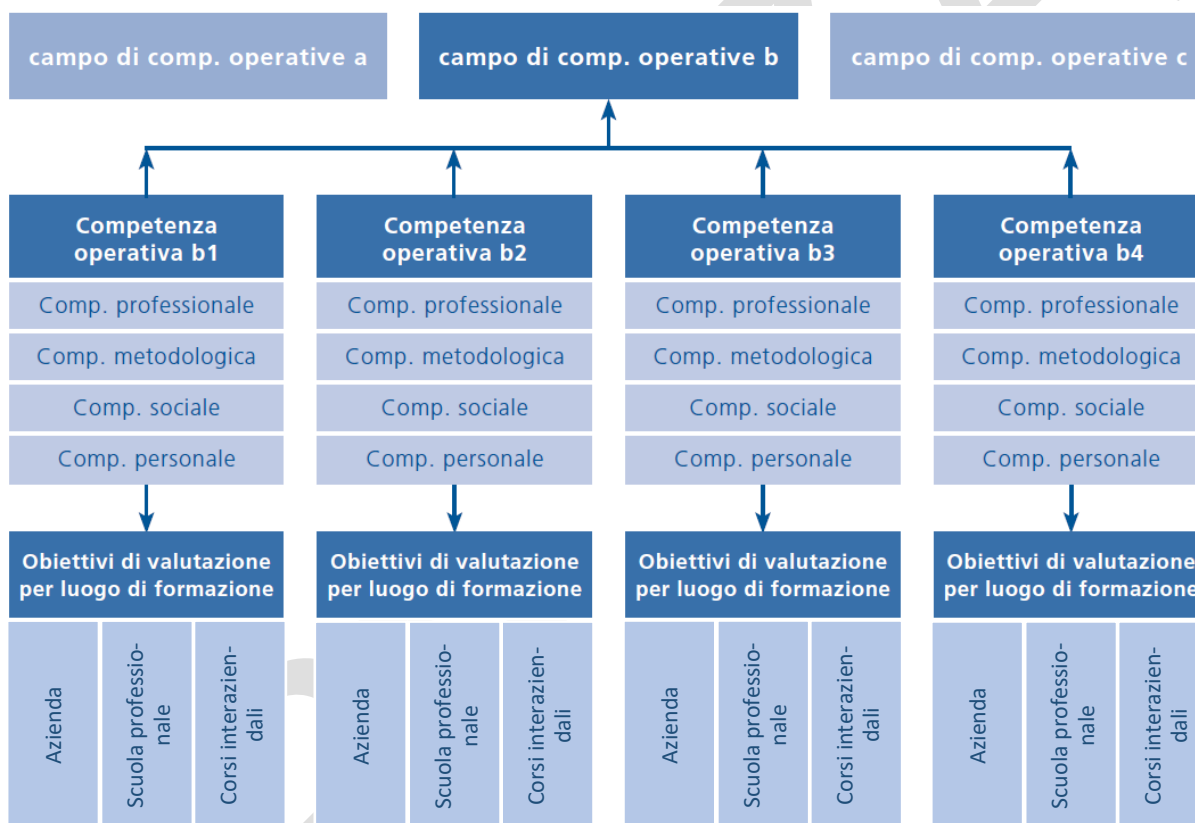
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1. Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base per Operatrice informatica / Operatore informatico AFC. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:*



La professione di Operatrice informatica / Operatore informatico AFC comprende quattro **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: attivazione di terminali utente ICT

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative a: Messa in funzione di terminali utente ICT sono dunque raggruppate quattro competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

| Livello | Definizione         | Descrizione   |
|---------|---------------------|---|
| C1      | <b>Sapere</b>       | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.  |
| C2      | <b>Comprendere</b>  | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.   |
| C3      | <b>Applicare</b>    | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni.  |
| C4      | <b>Analizzare</b>   | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. |
| C5      | <b>Sintetizzare</b> | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.   |
| C6      | <b>Valutare</b>     | Gli Operatrice informatica / Operatore informatico AFC valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.  |

## 2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, le competenze da acquisire e il livello dei requisiti della professione. Indica le qualifiche che un'operatrice informatica o un operatore informatico AFC devono possedere per esercitare la professione con competenza al livello richiesto.

Oltre a descrivere le competenze, il profilo di qualificazione serve anche come base per la definizione delle procedure di qualificazione. Inoltre, supporta la categorizzazione della qualifica di formazione professionale nel Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNF Formazione professionale) al momento di elaborare i supplementi ai certificati.

#### **3.1. Profilo professionale**

Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC lavorano a supporto degli utenti ICT. Il loro campo di lavoro spazia dall'installazione di dispositivi degli utenti, all'istruzione, alla risoluzione di problemi tecnici. Riconoscono rapidamente le esigenze e le preoccupazioni di clienti, rispettivamente utenti, e si impegnano a trovare soluzioni mirate. Mantengono sempre il sangue freddo, agiscono in modo proattivo e sono forti comunicatori.

##### **Campo d'attività**

Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC supportano gli utenti nell'uso di strumenti ICT, compresi terminali utente, dispositivi periferici, servizi, servizi server e applicazioni. Il loro posto di lavoro può essere in un'azienda di servizi, industriale o commerciale o in un'amministrazione pubblica. Svolgono le loro attività professionali internamente o con un fornitore di servizi esterno. Sono spesso in contatto diretto con vari gruppi di stakeholder, in particolare utenti, membri del team o altri specialisti interni, con i quali si relazionano per trovare soluzioni. Lavorano direttamente in loco o da remoto per installare dispositivi utente ICT nonché per supportare o istruire gli utenti.

##### **Principali competenze operative**

Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC installano e configurano un'ampia gamma di terminali utente ICT e ne garantiscono il funzionamento. Ciò include il collegamento di dispositivi e servizi a un'infrastruttura di rete o a un servizio di server, oltre a garantire la sicurezza di questi dispositivi durante il funzionamento.

Supportano gli utenti nell'uso di strumenti ICT. A tal fine, creano strumenti di supporto e istruzioni adeguate e forniscono informazioni. È inoltre importante sensibilizzare gli utenti in merito alla protezione e alla sicurezza dei dati.

Nell'attività di assistenza, identificano rapidamente le esigenze dei clienti ed elaborano le richieste in modo orientato alla soluzione. Coordinano problemi complessi con altri operatori. Si basano su flussi di processo definiti e applicano la gestione dei problemi in modo sicuro. Impiegano in modo mirato tecniche di dialogo per attenuare le situazioni difficili e prevenire i conflitti.

##### **Esercizio della professione**

La necessità di un funzionamento senza problemi e la complessità dei sistemi richiedono elevate competenze tecniche da parte dei professionisti. Essi conoscono le impostazioni specifiche dell'azienda dei dispositivi utilizzati e delle applicazioni operative per poter agire rapidamente e con alta qualità durante le installazioni e in caso di assistenza.

Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC si distinguono per la loro curiosità e l'interesse per la tecnica. Si tengono aggiornati sulle ultime innovazioni in materia di dispositivi e applicazioni e integrano queste conoscenze nel loro lavoro quotidiano. Il contatto diretto e il dialogo con i clienti e gli utenti, così come la collaborazione con gli specialisti del settore ICT, richiedono un elevato livello di competenze sociali. Gli operatori informatici ICT sono comunicativi, affrontano in modo costruttivo i feedback e mantengono la calma anche in situazioni frenetiche. Rimangono sempre professionali e rispettosi. Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC hanno accesso a dati molto sensibili. Ciò richiede i massimi livelli di riservatezza e integrità.

## **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

La digitalizzazione sta interessando tutti i settori del lavoro e della vita. Oggi quasi nessun settore, processo aziendale o prodotto può fare a meno di strumenti ICT. Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC svolgono un ruolo decisivo nel garantire la continuità delle attività. Insieme ad altri specialisti dell'ambiente ICT, proteggono con strumenti adeguati le infrastrutture e i dati ICT da attacchi o usi impropri.

Nel loro lavoro quotidiano, le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC contribuiscono alla sostenibilità ecologica, sociale ed economica. Nell'installazione e nel funzionamento dei dispositivi tengono conto degli aspetti legati all'efficienza energetica e delle risorse. Sensibilizzano gli utenti all'uso efficiente di energia e di risorse di strumenti ICT.

Le operatrici informatiche e gli operatori informatici AFC sono in contatto con un'ampia varietà di stakeholder. Sono consapevoli della varietà e della diversità delle persone coinvolte e contribuiscono attivamente a una cultura aziendale aperta.

## **Cultura generale**

La cultura generale comprende le competenze di base per orientarsi nel contesto della vita personale e della società e per affrontare le sfide private e professionali.

BONIVA



### 3.2. Tabella delle competenze operative

| ↓ Campi di competenze operative |   | Competenze operative →   |  |   |   |  |  |
|---------------------------------|---|--|--|---|---|--|--|
| <b>a</b>                        | <b>Attivazione di terminali utente ICT</b>                                      | <b>a1</b><br>Acquistare i terminali utente ICT   | <b>a2</b><br>Installare e configurare i terminali utente ICT   | <b>a3</b><br>Testare il funzionamento dei terminali utente ICT e valutare i test                          | <b>a4</b><br>Automatizzare l'attivazione dei terminali utente ICT           |  |  |
| <b>b</b>                        | <b>Garanzia del funzionamento degli strumenti ICT</b>                           | <b>b1</b><br>Collegare i dispositivi compatibili e i relativi servizi all'infrastruttura di rete e riparare i guasti | <b>b2</b><br>Collegare i terminali utente ICT ai servizi e riparare i guasti                                     | <b>b3</b><br>Implementare, controllare e ottimizzare semplici standard di sicurezza                       | <b>b4</b><br>Installare e configurare applicazioni e servizi                | <b>b5</b><br>Automatizzare le configurazioni di strumenti e processi ICT |  |
| <b>c</b>                        | <b>Assistenza agli utenti</b>   | <b>c1</b><br>Istruire e assistere gli utenti nell'uso degli strumenti ICT  | <b>c2</b><br>Redigere e aggiornare istruzioni e guide per gli utenti   | <b>c3</b><br>Sensibilizzare gli utenti sulla protezione e sulla sicurezza dei dati                        |   |  |  |
| <b>d</b>                        | <b>Pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto ICT</b> | <b>d1</b><br>Registrare e trattare le richieste di supporto ICT  | <b>d2</b><br>Analizzare le richieste di supporto ICT più complesse e applicare strategie di risoluzione adeguate | <b>d3</b><br>Definire le priorità e organizzare il proprio lavoro nelle attività quotidiane in ambito ICT | <b>d4</b><br>Pianificare, controllare e analizzare compiti nei progetti ICT | <b>d5</b><br>Monitorare gli strumenti ICT                                |  |

### **3.3. Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative e i moduli nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

BONZA

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenze operative a: attivazione di terminali utente ICT

#### Competenza operativa a1: acquistare i terminali utente ICT

Gli operatori informatici ICT registrano i requisiti dei clienti e li utilizzano per creare un catalogo ponderato di requisiti al fine di acquistare terminali utente ICT adatti. Raccolgono le informazioni necessarie sui prodotti e le valutano in base ai requisiti. In questo modo, creano una base solida per il processo decisionale. Successivamente verificano la disponibilità e il prezzo della variante di prodotto preferita. Presentano al cliente raccomandazioni e alternative, giustificandole in modo comprensibile, e avviano il processo di approvvigionamento in linea alle specifiche aziendali.

Gli operatori informatici ICT tengono conto degli aspetti ecologici quando acquistano i dispositivi (ad esempio, efficienza energetica, produzione, circolarità Cradle to Cradle). Assicurano inoltre un buon rapporto qualità-prezzo. Fanno da tramite tra i clienti e l'azienda, strutturano il loro lavoro con attenzione e argomentano in modo obiettivo per organizzare il processo di approvvigionamento senza intoppi e soddisfare il cliente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| <p>a1.1 Registrano i requisiti dei clienti e, a partire da essi, creano un catalogo ponderato di requisiti. (C4)</p> <p>a1.2 Raccolgono le informazioni necessarie sul prodotto in base al catalogo dei requisiti. (C4)</p> <p>a1.3 Valutano le informazioni sul prodotto raccolte nel catalogo dei requisiti e creano una base per il processo decisionale. (C4)</p> <p>a1.4 Chiariscono la disponibilità, gli aspetti ecologici e il prezzo della variante di prodotto selezionata. (C3)</p> <p>a1.5 Presentano al cliente raccomandazioni e alternative (in forma orale o scritta) e le giustificano in modo comprensibile. (C3)</p> <p>a1.6 Avviano il processo di approvvigionamento in conformità alle specifiche aziendali e ai documenti. (C3)</p> | <p>306 Svolgono progetti di dimensioni ridotte nel proprio ambito professionale</p> |                                 |

### Competenza operativa a2: installare e configurare i terminali utente ICT

Gli operatori informatici ICT installano o sostituiscono componenti hardware come supporti di memorizzazione, connessioni, parti di hardware e batterie secondo le specifiche. Installano e configurano i sistemi operativi su vari terminali utente ICT e configurano le periferiche e le estensioni dei dispositivi secondo le specifiche aziendali. Si assicurano che vengano installati tutti gli aggiornamenti e le patch necessarie per sistemi operativi, software, BIOS e firmware. Cancellano i dati sui vecchi dispositivi e li smaltiscono correttamente o li preparano per il riutilizzo.

Gli operatori informatici ICT assicurano il corretto smaltimento o riutilizzo dei vecchi apparecchi. Al contempo, assicurano la longevità e l'efficienza dei dispositivi attraverso un'attenta configurazione e aggiornamenti. I loro metodi di lavoro strutturati e l'esecuzione precisa assicurano la prontezza operativa dei terminali utente ICT e dei loro dispositivi periferici.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale     | Moduli dei corsi interaziendali                                    |
|---|---------------------------------------|--|
| <p>a.2.1 Assemblano o sostituiscono secondo le specifiche i componenti hardware, quali supporti di memorizzazione, connessioni, parti di hardware e batterie, (C3)</p> <p>a.2.2 Installano e configurano secondo le specifiche i sistemi operativi su diversi terminali utente ICT. (C3)</p> <p>a.2.3 Installano e configurano secondo le specifiche aziendali i dispositivi periferici ed estensioni di dispositivi per l'impiego previsto. (C3)</p> <p>a.2.4 Installano tutti gli aggiornamenti/patch richiesti, come il sistema operativo, il software, il BIOS e il firmware, secondo le specifiche dell'azienda o del produttore. (C3)</p> <p>a.2.5 Cancellano i dati sui vecchi dispositivi. (C3)</p> <p>a.2.6 Rimettono in condizione i vecchi apparecchi per essere utilizzati o li smaltiscono correttamente. (C3)</p> | 126 Installare le periferiche in rete | CI 1 Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN |

### Competenza operativa a3: testare il funzionamento dei terminali utente ICT e valutare i test

Gli operatori informatici ICT elaborano piani per test funzionali conformi alle specifiche aziendali per garantire l'operatività dei terminali utente ICT. Eseguono i test in conformità alle specifiche o a un concetto di test e verbalizzano i risultati. Successivamente valutano i risultati dei test e determinano le misure necessarie. Adattano i test funzionali esistenti in base alle nuove condizioni quadro.

Con un'attenta pianificazione e valutazione dei test, gli operatori informatici ICT assicurano che i dispositivi funzionino in modo affidabile e che si evitino costi inutili dovuti a malfunzionamenti. Garantiscono la comprensione e chiarezza attraverso una documentazione completa.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale            | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|--|---|
| <p>a3.1 Creano un piano per i test funzionali, tenendo conto delle specifiche aziendali. (C4)</p> <p>a3.2 Eseguono e verbalizzano i test funzionali secondo le specifiche o i concetti di test. (C3)</p> <p>a3.3 Valutano i risultati dei test e determinano le eventuali misure necessarie. (C4)</p> <p>a3.4 Adattano i test funzionali esistenti in base a nuove condizioni quadro. (C4)</p> | <p>126 Installare le periferiche in rete</p> | <p>CI 1 Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN</p> |

#### Competenza operativa a4: automatizzare l'attivazione dei terminali utente ICT

Gli operatori informatici ICT utilizzano le soluzioni di automazione esistenti per mettere in funzione i terminali utente ICT e monitorarne il funzionamento. Eseguono semplici adattamenti dei meccanismi di automazione per ottimizzarne la funzionalità. In caso di messa in funzione automatica difettosa, individuano e comunicano le possibili misure, come la ripetizione dei test, la raccolta dei file di log e il coinvolgimento di reparti specializzati.

Gli operatori informatici ICT utilizzano soluzioni di automazione ad alta efficienza energetica (minimo consumo energetico, massima efficienza). Per garantire un funzionamento regolare, eliminano i guasti il più rapidamente possibile. Impiegano il loro pensiero analitico per riconoscere le interdipendenze.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale | Moduli dei corsi interaziendali                    |
|---|-----------------------------------|--|
| <p>a4.1 Utilizzano l'automazione esistente per mettere in funzione i terminali utente ICT e verificarne il funzionamento. (C3)</p> <p>a4.2 Eseguono semplici adattamenti della funzionalità dei meccanismi di automazione prestando attenzione all'efficienza energetica (minimo consumo energetico, massima efficienza). (C4)</p> <p>a4.3 Stabiliscono e comunicano possibili misure se la messa in servizio automatica è stata difettosa (ad es. ripetere il test, raccogliere i file di log e coinvolgere reparti specializzati). (C5)</p> |                                   | <p>CI 3 Impiegare le tecnologie di automazione</p> |

## Campo di competenze operative b: garanzia del funzionamento degli strumenti ICT

### Competenza operativa b1: collegare i dispositivi compatibili e i relativi servizi all'infrastruttura di rete e riparare i guasti

Gli operatori informatici ICT registrano i requisiti del cliente e definiscono i dispositivi, i servizi e i componenti necessari per la connessione all'infrastruttura di rete. Installano e configurano semplici ambienti di rete, tra cui switch, router e access point in un ambiente LAN. Integrano nelle reti esistenti terminali utente ICT e dispositivi periferici compatibili con la rete, come PC, notebook, thin clients, dispositivi mobili, stampanti, dispositivi multifunzione e dispositivi di telecomunicazione. In caso di guasti, analizzano e localizzano i problemi all'interno dell'ambiente di rete e li risolvono o li inoltrano al reparto competente.

Gli operatori informatici ICT contribuiscono a ridurre i costi aziendali attraverso un'attenta pianificazione e integrazione. Durante l'installazione e la configurazione, prestano attenzione alle impostazioni di efficienza energetica. Garantiscono un funzionamento senza problemi e una maggiore soddisfazione dei clienti grazie a una rapida risoluzione dei problemi.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali  |
|---|--|--|
| <p>b1.1. Registrano i requisiti del cliente e definiscono i dispositivi, i servizi e i componenti necessari. (C4)</p> <p>b1.2 Installano e configurano un semplice ambiente di rete (ad es. switch, router, access point in un ambiente LAN). (C3)</p> <p>b1.3 Integrano terminali utente ICT e dispositivi periferici compatibili con la rete (ad esempio PC, notebook, thin client, dispositivi mobili, stampanti, dispositivi multifunzione e dispositivi di telecomunicazione) in un ambiente di rete esistente con un'attenzione particolare ad impostazioni efficienti dal punto di vista energetico. (C3)</p> <p>b1.4 Analizzano i guasti e li isolano nell'ambiente di rete. (C4)</p> <p>b1.5 Eliminano i guasti o li inoltrano al reparto competente. (C3)</p> | <p>117 Realizzare un'infrastruttura informatica e di rete per una piccola azienda</p> <p>123 Mettere in funzione servizi di server</p> <p>129 Mettere in funzione componenti LAN</p> | <p>CI 1 Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN</p> <p>CI 4 Creare e gestire un proprio helpdesk</p> |

### Competenza operativa b2: collegare i terminali utente ICT ai servizi e riparare i guasti

Gli operatori informatici ICT configurano i dispositivi utente ICT per la connessione a servizi quali server o cloud. Analizzano i guasti, definiscono le misure e risolvono i problemi semplici in modo autonomo o li trasmettono con tutte le informazioni necessarie.

Gli operatori informatici ICT si caratterizzano per un approccio strutturato e sistematico. Si mettono nei panni degli utenti, comunicano su un piano di parità e mantengono la calma.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale  | Moduli dei corsi interaziendali   |
|--|--|---|
| <p>b2.1 Configurano i terminali utente ICT per collegarli ai servizi utilizzati (ad esempio, server, cloud). (C3)</p> <p>b2.2 Analizzano i guasti e definiscono le misure. (C4)</p> <p>b2.3 Eliminano autonomamente guasti semplici o inoltrano un guasto al reparto corretto con tutte le informazioni necessarie. (C3)</p> | <p>117 Realizzare un'infrastruttura informatica e di rete per una piccola azienda</p> <p>123 Mettere in funzione servizi di server</p> <p>Nuovo: Impostare e gestire terminali utente ICT (da 304, 305, 261)</p> <p>129 Mettere in funzione componenti LAN</p> | <p>CI 1 Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN</p> |

### Competenza operativa b3: implementare, controllare e ottimizzare semplici standard di sicurezza

Gli operatori informatici ICT installano e configurano software di protezione sui terminali utente ICT. Controllano e definiscono la manutenzione delle misure di protezione, compresi gli aggiornamenti e i controlli, tenendo conto delle minacce attuali. Implementano inoltre le misure di protezione e processi in linea alle linee guida sulla sicurezza, ad esempio quando riconoscono e rimuovono il malware o nella gestione dei tentativi di phishing.

Impiegano software di sicurezza con un risparmio di risorse e danno valore a processi di sicurezza efficienti che aumentano la protezione e riducono i costi dovuti agli incidenti di sicurezza. Sono caratterizzati da un elevato livello di consapevolezza della sicurezza e agiscono in modo proattivo.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali |
|---|---|---------------------------------|
| <p>b3.1 Installano e configurano software di protezione comune e a risparmio di risorse sui terminali utente ICT. (C3)</p> <p>b3.2 Controllano e definiscono la manutenzione delle misure di protezione impiegate (ad es. aggiornamento, controllo), tenendo conto delle minacce attuali. (C4)</p> <p>b3.3 Attuano misure di protezione e processi in conformità alle linee guida sulla sicurezza (ad es. riconoscere ed eliminare gli attacchi malware, gestire i tentativi di phishing). (C3)</p> | <p>Nuovo: Impostare e gestire terminali utente ICT (da 304, 305, 261)</p> <p>263 Assicurare la sicurezza dei terminali utente ICT</p> |                                 |

### Competenza operativa b4: installare e configurare applicazioni e servizi

Gli operatori informatici ICT registrano i requisiti dei clienti e definiscono le applicazioni e i servizi necessari, nonché le loro specifiche, compresi i test di integrazione e compatibilità. Gestiscono e configurano i servizi da utilizzare sui dispositivi degli utenti e installano le applicazioni secondo le specifiche. Le soluzioni sono personalizzate in base alle esigenze degli utenti finali. In caso di guasti, analizzano i problemi, definiscono le misure e correggono i guasti semplici in modo autonomo o li inoltrano.

Gli operatori informatici ICT pensano proattivamente. Implementano soluzioni a risparmio energetico e di risorse e orientate al cliente. Riducono i costi e aumentano l'efficienza attraverso una pianificazione precisa e l'adeguamento delle applicazioni. Apprezzano le azioni orientate all'azienda e rispettano gli standard aziendali.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale                | Moduli dei corsi interaziendali  |
|---|--|--|
| <p>b4.1 Registrano i requisiti del cliente e definiscono le applicazioni e i servizi necessari e le loro specifiche (compresi i test di integrazione e compatibilità). (C4)</p> <p>b4.2 Gestiscono e configurano i servizi utilizzati sui terminali degli utenti. (C3)</p> <p>b4.3 Installano e configurano applicazioni sui terminali utente secondo le specifiche. (C3)</p> <p>b4.4 Personalizzano la soluzione in base alle esigenze dell'utente finale. (C3)</p> <p>b4.5 Analizzano i guasti nelle applicazioni e nei servizi e definiscono le misure (ad esempio, riavviare i servizi). (C5)</p> <p>b4.6 Eliminano autonomamente semplici guasti alle applicazioni e ai servizi o li inoltrano al reparto corretto. (C4)</p> | <p>123 Mettere in funzione servizi di server</p> | <p>CI 1 Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN</p> <p>CI 4 Creare e gestire un proprio helpdesk</p> |

#### Competenza operativa b5: automatizzare le configurazioni di strumenti e processi ICT

Gli operatori informatici ICT valutano l'impegno e l'efficienza di un'automazione. Selezionano tecnologie adeguate e aggiornate per automatizzare le configurazioni e le implementano. Interpretano i sistemi di automazione esistenti e li adattano ai nuovi requisiti.

Utilizzano tecnologie di automazione a risparmio di risorse, migliorando così l'efficienza. Prestano attenzione a una pianificazione precisa e semplificano i compiti ripetitivi e che richiedono tempo. Si sforzano di pianificare i processi automatizzati in periodi di basso carico del sistema.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Moduli della scuola professionale | Moduli dei corsi interaziendali |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>b5.1 Stimano il tempo necessario, l'efficienza dei costi e l'efficienza energetica per un'automazione. (C4)</p> <p>b5.2 Selezionano tecnologie adeguate e attuali per l'automazione di configurazioni (ad es. Github, AI). (C4)</p> <p>b5.3 Automatizzano configurazioni con tecnologie attuali (ad es. mutazione di massa, accumulo di dati). (C3)</p> <p>b5.4 Interpretano le automazioni esistenti e le adattano alle nuove esigenze. (C4)</p> |  | <p>CI 3 Impiegare tecnologie di automazione</p> <p>CI 4 Creare e gestire un proprio helpdesk</p> |
|--|--|--|

BOWV

## Campo di competenze operative c: assistenza agli utenti

### Competenza operativa c1: istruire e assistere gli utenti nell'uso degli strumenti ICT

Gli operatori informatici ICT determinano il gruppo target e le sue esigenze e preparano sistematicamente un'istruzione o una presentazione adatta al gruppo target. Creano strumenti di aiuto come presentazioni o video didattici utilizzando strumenti e supporti adeguati, anche in inglese. Istruiscono gli utenti in modo mirato e rispondono alle loro domande in modo chiaro. Viene richiesto il feedback in modo mirato per garantire la comprensione degli utenti e per mettere a disposizione ulteriori risorse.

Dimostrano empatia e professionalità nel contatto con gli utenti. Risparmiano tempo e denaro grazie alla preparazione e allo svolgimento efficiente della formazione. Sensibilizzano gli utenti a potenziali risparmi energetici.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|---|---|--|
| <p>c1.1 Determinano il gruppo target e le sue esigenze. (C4)</p> <p>c1.2 Preparano sistematicamente e con cura un'istruzione/presentazione adeguata al gruppo target. (C3)</p> <p>c1.3 Creano supporti per l'istruzione (ad es. presentazione, video didattico) utilizzando strumenti e supporti adeguati. (C3)</p> <p>c1.4 Creano semplici ausili per l'istruzione in inglese. (C3)</p> <p>c1.5 Istruiscono gli utenti in modo adeguato e mirato. (C3)</p> <p>c1.6 Spiegano agli utenti le impostazioni dei dispositivi ottimizzati dal punto di vista energetico. (C3)</p> <p>c1.7 Rispondono alle domande in modo chiaro e comprensibile. (C3)</p> <p>c1.8 Richiedono in modo mirato un feedback dai partecipanti. (C3)</p> <p>c1.9 Istruiscono gli utenti in inglese e rispondono alle loro domande. (C3)</p> | <p>214 Istruire gli utenti nell'utilizzo di strumenti informatici</p> <p>370 Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (inglese)</p> | <p>CI 2 Creare e presentare istruzioni e strumenti di aiuto per gli utenti</p> |

### Competenza operativa c2: redigere e aggiornare istruzioni e guide per gli utenti

Gli operatori informatici ICT determinano il gruppo target e le sue esigenze, formulano obiettivi chiari e ricercano le informazioni necessarie per l'implementazione. Creano istruzioni e strumenti di aiuto comprensibili e chiaramente strutturati, utilizzando tecnologie moderne come bot, intelligenza artificiale e self-service. Supportano le affermazioni e le informazioni chiave con tecniche di visualizzazione adeguate e mettono a disposizione istruzioni, anche in inglese.

Gli operatori informatici ICT attribuiscono grande importanza all'adozione della prospettiva dell'utente per soddisfare in modo ottimale le sue esigenze. Si assicurano che le istruzioni e gli strumenti siano facili da trovare e sempre aggiornati.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p>c2.1 Determinano il gruppo target e le sue esigenze. (C4)</p> <p>c2.2 Formulano obiettivi semplici e chiari, tenendo conto dei requisiti aziendali. (C3)</p> <p>c2.3 Ricercano le informazioni necessarie per l'attuazione. (C3)</p> <p>c2.4 Creano istruzioni e strumenti di aiuto (ad es. video) in modo comprensibile e chiaramente strutturato. Utilizzano a questo proposito tecnologie moderne (ad es. bot, IA, self-service). (C3)</p> <p>c2.5 Utilizzano tecniche di visualizzazione adeguate per supportare affermazioni e informazioni chiave in modo comprensibile ed efficace. (C3)</p> <p>c2.6 Creano istruzioni e strumenti di aiuto in inglese. (C3)</p> | <p>214 Istruire gli utenti nell'utilizzo di strumenti informatici</p> <p>370 Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (inglese)</p> | <p>CI 2 Creare e presentare istruzioni e strumenti di aiuto per gli utenti</p> |

### Competenza operativa c3: sensibilizzare gli utenti sulla protezione e sulla sicurezza dei dati

Gli operatori informatici ICT informano gli utenti sulle minacce attuali alla protezione e alla sicurezza dei dati. Mostrano loro le misure rilevanti per la protezione di base dei dati, come la gestione sicura delle password e dei dati sensibili e la garanzia di integrità e riservatezza. Illustrano inoltre le misure per garantire la sicurezza dei dati, come la protezione dal phishing e dai virus e per assicurare la disponibilità dei dati. Supportano il reparto specializzato nell'organizzazione di campagne di sensibilizzazione.

Gli operatori informatici ICT trattano gli utenti con empatia e utilizzano argomenti convincenti per sensibilizzare sull'importanza della protezione e della sicurezza dei dati.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale                           | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p>c3.1 Informano gli utenti sulle minacce attuali alla protezione e alla sicurezza dei dati. (C3)</p> | <p>263 Assicurare la sicurezza dei terminali utente ICT</p> | <p>CI 2 Creare e presentare istruzioni e strumenti di aiuto per gli utenti</p> |

c3.2 Mostrano all'utente le misure rilevanti per la protezione di base dei dati (ad es. gestione di password/dati sensibili, integrità, riservatezza). (C3)

c3.3 Mostrano all'utente le misure adeguate per garantire la sicurezza dei dati (ad es. disponibilità, phishing, virus). (C3)

c3.4 Supportano il reparto specializzato nella realizzazione di campagne di sensibilizzazione. (C3)

BONV

## Campo di competenze operative d: pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto ICT

### Competenza operativa d1: registrare e trattare le richieste di supporto ICT

Gli operatori informatici ICT accolgono in modo cortese le richieste e le esigenze dei clienti, le classificano e le mettono in ordine di priorità in base alle specifiche aziendali. Analizzano e circoscrivono il problema ponendo domande specifiche e risolvono le richieste di supporto in modo indipendente, efficiente e mirato, utilizzando strumenti adeguati. Se necessario, inoltrano le richieste e i problemi ai reparti corretti con tutte le informazioni necessarie. Inoltre, documentano il lavoro svolto in modo completo e comprensibile e informano l'utente finale sullo stato del lavoro in modo appropriato. Supportano l'utente finale nella risoluzione del problema utilizzando metodi e strumenti adeguati ed elaborano le richieste di supporto ICT, anche in inglese.

Gli operatori informatici ICT agiscono sempre in modo orientato al servizio e alla soluzione. Comprendono l'importanza di un flusso trasparente di informazioni e lavorano in modo efficiente sotto pressione, stabilendo correttamente le priorità.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| <p>d1.1 Accolgono in modo cortese le richieste e le esigenze dei clienti. (C3)</p> <p>d1.2 Classificano e assegnano le priorità alle richieste dei clienti in base alle specifiche aziendali. (C3)</p> <p>d1.3 Circoscrivono il problema ponendo domande specifiche. (C4)</p> <p>d1.4 Risolvono le richieste di supporto in modo indipendente, efficiente e mirato, utilizzando strumenti adeguati. (C3)</p> <p>d1.5 Se necessario, inoltrano le richieste e i problemi con tutte le informazioni necessarie ai reparti corretti. (C3)</p> <p>d1.6 Documentano il lavoro svolto in modo completo e comprensibile per tutte le parti coinvolte. (C3)</p> <p>d1.7 Informano gli utenti finali sullo stato dei lavori in modo appropriato. (C3)</p> <p>d1.8 Aiutano gli utenti finali a risolvere i problemi con metodi e strumenti di aiuto adeguati. (C3)</p> <p>d1.9 Elaborano le richieste di supporto ICT in inglese. (C3)</p> | <p>437 Svolgere lavori di supporto in inglese</p> <p>370 Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera (inglese)</p> | <p>CI 2 Creare e presentare istruzioni e strumenti di aiuto per gli utenti</p> |

**Competenza operativa d2: analizzare le richieste di supporto ICT più complesse e applicare strategie di risoluzione adeguate**

Gli operatori informatici ICT riconoscono i potenziali di conflitto quando comunicano con gli utenti e li attenuano in modo appropriato, empatico e utilizzando tecniche di comunicazione adeguate. Spiegano le possibili cause tecniche e le soluzioni in modo obiettivo, appropriato al target e comprensibile. Insieme agli utenti, stabiliscono i passi successivi e le misure da adottare, come ad esempio la trasmissione del problema a un superiore o al livello successivo di assistenza. Riflettono inoltre sulla situazione di conflitto e verbalizzano le proprie conclusioni. Riescono a stemperare i conflitti anche in inglese.

Gli operatori informatici ICT mostrano comprensione, mantengono la calma e trattano gli utenti con apprezzamento e rispetto. Attraverso una comunicazione empatica e chiara, risolvono i malintesi e superano le differenze di conoscenza.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale                                       | Moduli dei corsi interaziendali |
|--|---|---------------------------------|
| d2.1 Riconoscono il potenziale di conflitto quando comunicano con gli utenti. (C4)<br>d2.2 Cercano di stemperare i conflitti in modo appropriato, empatico e con tecniche di comunicazione adeguate. (C3)<br>d2.3 Spiegano le possibili cause tecniche e le soluzioni in modo obiettivo, appropriato al gruppo target e comprensibile. (C3)<br>d2.4 Stabiliscono insieme all'interlocutore i passi successivi e le misure da adottare (ad es. inoltra a un superiore o al livello successivo di assistenza). (C3)<br>d2.5 Riflettono sulla situazione di conflitto e verbalizzano le proprie conclusioni. (C3)<br>d2.6 Stemperano i conflitti in inglese. (C3) | Nuovo 37x Riconoscere i conflitti nel supporto e stemperarli in inglese |                                 |

**Competenza operativa d3: definire le priorità e organizzare il proprio lavoro nelle attività quotidiane in ambito ICT**

Gli operatori informatici ICT utilizzano metodi e strumenti di aiuto adeguati per disporre di una visione d'insieme dei compiti e delle attività future. Stabiliscono l'ordine di priorità delle attività quotidiane e dei compiti imminenti in base all'urgenza e all'importanza e redigono un piano con stime il più possibile accurate del lavoro da svolgere. Si procurano le informazioni necessarie sui compiti da svolgere in modo mirato e indipendente e riflettono costantemente sul lavoro svolto, tenendo conto del tempo necessario, dell'efficienza e della qualità.

Gli operatori informatici ICT attribuiscono grande importanza all'ordine e all'auto-organizzazione per mantenere una chiara visione d'insieme ed essere in grado di stabilire le priorità. Riflettono regolarmente sulle loro procedure per migliorare i processi di lavoro.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Moduli della scuola professionale | Moduli dei corsi interaziendali |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>d3.1 Ottengono una visione d'insieme dei compiti e delle attività da svolgere utilizzando metodi e strumenti di aiuto adeguati. (C3)</p> <p>d3.2 Mettono la priorità alle attività quotidiane e ai compiti imminenti in base all'urgenza e all'importanza. (C3)</p> <p>d3.3 Creano un piano con stime il più possibile accurate di tempo e impegno. C3</p> <p>d3.4 Ottengono le informazioni necessarie sui compiti in modo mirato e indipendente. (C3)</p> <p>d3.5 Riflettono continuamente sul lavoro svolto, tenendo conto del tempo richiesto, dell'efficienza e della qualità. (C3)</p> | <p>431 Eseguire gli incarichi nel proprio ambito professionale in modo autonomo</p> | <p>CI 4 Creare e gestire un proprio helpdesk</p> |
|---|---|--|

#### Competenza operativa d4: pianificare, controllare e analizzare compiti nei progetti ICT

Gli operatori informatici ICT elaborano piani sistematici per l'elaborazione degli incarichi. Esaminano le fasi di lavoro svolte nel progetto e adottano misure appropriate, come la richiesta di conferma dei termini e la verifica delle interdipendenze. Riflettono inoltre sul loro contributo ai progetti e forniscono feedback specifici sull'ottimizzazione tecnica e organizzativa.

Gli operatori informatici ICT attribuiscono grande importanza alla trasparenza e alla comunicazione aperta con i vari reparti per garantire una collaborazione di successo nei progetti. Si assicurano che le scadenze siano rispettate e che la qualità del lavoro sia garantita. Rivedendo e riflettendo regolarmente sul proprio lavoro, contribuiscono al miglioramento continuo dei progetti.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali                  |
|--|---|--|
| <p>d4.1 Elaborano piani per l'elaborazione sistematica degli incarichi, tenendo conto delle risorse, dei termini, dei problemi e della divisione del lavoro (C4).</p> <p>d4.2 Controllano le fasi di lavoro svolte nel progetto e adottano misure appropriate (ad esempio, chiedono conferma dei termini, verificano le interdipendenze). (C3)</p> <p>d4.3 Riflettono sul proprio contributo ai progetti. (C3)</p> <p>d4.4 Forniscono feedback concreti sull'ottimizzazione tecnica e organizzativa dei progetti. (C4)</p> | <p>431 Eseguire gli incarichi nel proprio ambito professionale in modo autonomo</p> <p>306 Svolgono progetti di dimensioni ridotte nel proprio ambito professionale</p> | <p>CI 4 Creare e gestire un proprio helpdesk</p> |

### Competenza operativa d5: monitorare gli strumenti ICT

Gli operatori informatici ICT integrano le risorse ICT nei sistemi di monitoraggio esistenti ed elaborano le segnalazioni di guasto automatiche in base alle specifiche aziendali. Individuano in modo mirato i guasti negli strumenti ICT e li eliminano tempestivamente o inoltrano la segnalazione di guasto con informazioni complete al reparto competente.

Gli operatori informatici ICT reagiscono in modo proattivo e agiscono rapidamente per risolvere i problemi e garantire la disponibilità dei mezzi. Dimostrano una profonda conoscenza dei sistemi e lavorano a stretto contatto con gli altri reparti IT per trovare soluzioni ed evitare interruzioni del lavoro.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Moduli della scuola professionale   | Moduli dei corsi interaziendali              |
|---|---|--|
| d5.1 Integrano strumenti ICT nei sistemi di monitoraggio esistenti. (C3)<br>d5.2 Elaborano le segnalazioni automatiche di guasto in conformità alle specifiche aziendali. (C3)<br>d5.3 Controllano e identificano in modo mirato i guasti degli strumenti ICT. (C3)<br>d5.4 Se necessario, inoltrano la segnalazione di guasto con le informazioni complete al reparto competente. (C3) | Nuovo: Supporto e monitoraggio di nuovi sistemi di virtualizzazione e cloud | CI 3 Utilizzare le tecnologie di automazione |



## 5. Panoramica dei moduli insegnati nella scuola professionale e nei corsi interaziendali

| 1. anno apprendistato  |   | 2. anno apprendistato  |   | 3. anno apprendistato  |  |
|--|---|--|---|--|--|
| Scuola professionale   | CI  | Scuola professionale   | CI  | Scuola professionale   | CI   |
| ??? Impostare e gestire terminali utente ICT<br>1. Sem                                   | ??? Mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN<br>2. Sem | 129 Mettere in funzione componenti LAN<br>3. Sem                           | ?? Creare e presentare istruzioni e strumenti di aiuto per gli utenti<br>3. Sem | 306 Svolgono progetti di dimensioni ridotte nel proprio ambito professionale<br>5. Sem | ??? Creare e gestire un proprio helpdesk<br>5. Sem |
| 117 Realizzare un'infrastruttura informatica e di rete per una piccola azienda<br>1. Sem |   | 263 Assicurare la sicurezza dei terminali utente ICT<br>3. Sem             | ?? Utilizzare le tecnologie di automazione<br>4. Sem                            | ??? Supporto e monitoraggio di nuovi sistemi di virtualizzazione e cloud<br>5. Sem     |  |
| 123 Mettere in funzione servizi di server<br>1. Sem                                      |   | 370 Comunicare con diversi interlocutori in una lingua straniera<br>4. Sem |   | ??? Riconoscere i conflitti nel supporto e stemperarli in inglese<br>6. Sem            |  |
| 126 Installare le periferiche in rete<br>1. Sem  |   |  |   |  |  |
| 431 Eseguire gli incarichi nel proprio ambito professionale in modo autonomo<br>1. Sem   |   |  |   |  |  |
| 214 Istruire gli utenti nell'utilizzo di strumenti informatici<br>2. Sem                 |   |  |   |  |  |
| 437 Svolgere lavori di supporto in inglese<br>2. Sem                                     |   |  |   |  |  |

**Nota:** L'indicazione del semestre per modulo è una raccomandazione dell'organizzazione promotrice.

## Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del [data] sulla formazione professionale di base Operatrice informatica / Operatore informatico AFC.

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

### ICT-Formazione professionale Svizzera

Il presidente

Il direttore

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [Datum/Stempel]

**Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione**

Rémy Hübschi  
Direttore supplente  
Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

| Documento   | Fonte di riferimento  |
|---|---|
| Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Operatrice informatica / Operatore informatico AFC del [data]                                  | <i>Versione elettronica</i><br>Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione<br>( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z)<br><i>Versione cartacea</i><br>Ufficio federale delle costruzioni e della logistica<br>( <a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a> ) |
| Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Operatrice informatica / Operatore informatico AFC del [data] | ICT-Formazione professionale Svizzera   |
| Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso catalogo dei criteri  | ICT-Formazione professionale Svizzera   |
| Linee guida modello modulare  | ICT-Formazione professionale Svizzera<br>Commissione di esperti per il piano modulare   |
| Linee guida per l'implementazione del modello modulare nella formazione professionale di base degli apprendistati ICT                                       | ICT-Formazione professionale Svizzera   |
| Documentazione dell'apprendimento   | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>   |
| Rapporto di formazione  | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>   |
| Documentazione della formazione di base in azienda  | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a>   |
| Regolamento di organizzazione per i corsi interaziendali  | ICT-Formazione professionale Svizzera   |
| Glossario termini specifici alla professione  | <a href="http://www.modulbaukasten.ch/glossar">www.modulbaukasten.ch/glossar</a>  |