

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di informatica</u>	
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Sequenza di processo	Sviluppo delle soluzioni ICT
Area di Attività	ADA.16.239.782 Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche
Qualificazione regionale	Tecnico hardware
Referenziamenti	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.1.3.2 Tecnici hardware 3.1.1.3.3 Tecnici amministratori di reti e di sistemi telematici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.3.4.0 Tecnici elettronici 3.1.2.5.0 Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 62.01.00 Produzione di software non connesso all'edizione 62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca 63.11.30 Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) 63.11.20 Gestione database (attività delle banche dati) 63.12.00 Portali web 62.09.01 Configurazione di personal computer 63.11.11 Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf) 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche di dati</p>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico hardware si occupa dell'assemblaggio, installazione e manutenzione di componenti hardware e software di sistemi e reti informatiche. Esegue riparazioni delle componenti hardware. Può svolgere, in alcuni casi, attività di informazione e assistenza post vendita alla clientela

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Assemblaggio e installazione hardware e software	
Risultato atteso Hardware correttamente assemblato e perfettamente funzionante	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • assemblare pezzi o componenti elettronici • eseguire operazioni di virtualizzazione • interagire con altri professionisti del settore • installare e configurare computer o periferiche • installare e configurare reti informatiche • installare e configurare sistemi operativi • installare e configurare software applicativi • verificare e testare il funzionamento delle realizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • architettura e funzionamento di reti informatiche • architettura hardware dei computer • caratteristiche e trend del mercato it • caratteristiche ed utilizzo del tcp/ip • caratteristiche ed utilizzo di strumenti per il cablaggio (crimpatrice, plug, frutti, cavi ecc..) • caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • inglese tecnico per l'informatica • normativa cei di settore • struttura e funzionamento di componenti hardware • tecniche di assemblaggio • tecniche di configurazione di reti • tecniche di installazione e configurazione di sistemi operativi e di software applicativi • tecniche e software per la virtualizzazione • tipologie e caratteristiche dei sistemi operativi • tipologia e configurazione dei server • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (general e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Assemblaggio e installazione hardware e software. Hardware correttamente assemblato e perfettamente funzionante.	Le operazioni di assemblaggio e installazione hardware e software.	Corretta applicazione di tecniche e procedure di assemblaggio componenti elettronici; corretta applicazione di procedure di installazione software.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Informazione e assistenza post-vendita per prodotti hardware	
Risultato atteso	
Cliente adeguatamente supportato nella scelta di prodotti hardware e software	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • fornire assistenza post vendita (di base) ai clienti rispetto alla configurazione o al malfunzionamento di hardware e software • fornire informazioni tecniche ai clienti sulle caratteristiche e le prestazioni di computer e componenti hardware • fornire supporto tecnico ai clienti nella scelta di prodotti hardware e software 	<ul style="list-style-type: none"> • architettura e funzionamento di reti informatiche • architettura hardware dei computer • caratteristiche e trend del mercato it • caratteristiche ed utilizzo di strumenti per il cablaggio (crimpatrice, plug, frutti, cavi ecc..) • caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • inglese tecnico per l'informatica • strumenti e software per la diagnostica • struttura e funzionamento di componenti hardware • tecniche di installazione e configurazione di sistemi operativi e di software applicativi • tecniche di vendita • tipologie e caratteristiche dei sistemi operativi • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Informazione e assistenza post-vendita per prodotti hardware. Cliente adeguatamente supportato nella scelta di prodotti hardware e software.	Le operazioni di informazione, vendita ed assistenza post vendita per prodotti hardware.	Corretta applicazione di tecniche di consulenza tecnica (hardware e software); corretta applicazione di tecniche di vendita.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Manutenzione hardware e software	
Risultato atteso Hardware e software costantemente aggiornati e adeguatamente performanti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • curare l'aggiornamento software • curare la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'hardware • effettuare diagnosi di malfunzionamenti hardware e software • interagire con altri professionisti del settore • mantenere e ottimizzare reti informatiche • utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc..) • verificare e testare il funzionamento delle realizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • architettura e funzionamento di reti informatiche • architettura hardware dei computer • caratteristiche e trend del mercato it • caratteristiche ed utilizzo del tcp/ip • caratteristiche ed utilizzo di strumenti per il cablaggio (crimpatrice, plug, frutti, cavi ecc..) • caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • strumenti e software per la diagnostica • struttura e funzionamento di componenti hardware • tecniche di back up e recupero dati • tecniche di configurazione di reti • tecniche di installazione e configurazione di sistemi operativi e di software applicativi • tipologie e caratteristiche dei sistemi operativi • tipologia e configurazione dei server • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Manutenzione hardware e software. Hardware e software costantemente aggiornati e adeguatamente performanti.	Le operazioni di manutenzioni hardware e software.	Corretta applicazione di tecniche di diagnostica dei malfunzionamenti hardware e/o software; corretta applicazione di procedure di manutenzione e aggiornamento hardware e/o software.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Riparazione hardware	
Risultato atteso Guasto hardware riparato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • effettuare diagnosi di malfunzionamenti hardware e software • reperire pezzi di ricambi hardware • sostituire componenti hardware • utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc..) • verificare e testare il funzionamento delle realizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • architettura hardware dei computer • caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • inglese tecnico per l'informatica • strumenti e software per la diagnostica • struttura e funzionamento di componenti hardware • tecniche di back up e recupero dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Riparazione hardware. Guasto hardware riparato.	Le operazioni di riparazione hardware.	Corretta applicazione di tecniche di diagnostica dei malfunzionamenti hardware e/o software; corretta applicazione di procedure di riparazione hardware.