

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	Gestione e realizzazione di sistemi software-hardware, di banche dati e reti informatiche e supporto tecnico
Area di Attività	ADA 14: Gestione e realizzazione di sistemi hardware-software
Qualificazione regionale	Tecnico hardware
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.1.1.3.2 Tecnici hardware 3.1.1.3.5 Tecnici esperti in applicazioni
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.1.3.4.0 Tecnici elettronici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 62.09.01 Configurazione di personal computer 62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 63.11.20 Gestione database (attività delle banche dati) 63.11.11 Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf) 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche di dati 63.11.30 Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) 63.12.00 Portali web
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
• 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	• 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 • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • 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

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
- 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	- 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 - Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (general e specifiche) - 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

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
• 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	• 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 • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • 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

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
• 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	• Architettura hardware dei computer • Caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • Inglese tecnico per l'informatica • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Strumenti e software per la diagnostica • Struttura e funzionamento di componenti hardware • Tecniche di back up e recupero dati

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 .