

Piano Emergo 2021
Bando MI272
Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i voucher “Cittadinanza Digitale”

MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE
(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)

Titolo	HELP DESK Specialist
Classificazione in formazione base/avanzata	Avanzato
Prerequisiti (<i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i>)	Per poter accedere al corso è necessario avere le competenze base per operare con il computer in rete.
Destinatari (<i>tipo di disabilità</i>)	Il percorso sarà aperto a tutte le forme di disabilità salvo le intellettive gravi che probabilmente non avrebbero gli strumenti minimi per acquisire le competenze previste
Indicazione del gruppo classe di riferimento (<i>min 5-max 12 allievi</i>)	12
Durata (n. ore) <i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i> <i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>	196
Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. (<i>Tabella 1</i>)	<p>1. Alfabetizzazione su informazioni e dati</p> <p>1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali</p> <p>1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali</p> <p>2. Comunicazione e collaborazione</p> <p>4. Sicurezza</p> <p>4.1 Proteggere i dispositivi</p> <p>4.2 Proteggere i dati personali e la privacy</p> <p>5. Risolvere i problemi</p>

	<p>5.1 Risolvere problemi tecnici</p> <p>5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche</p>
--	---

<p>Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso</p>	<p>I moduli del corso: Networking: 40 ore Backup, storage: 32 ore Microsoft Windows: 40 ore IT Scenarios: 12 ore Help desk specialist: 40 ore Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: 8 ore Project work: 24 ore</p> <hr/> <p>- NETWORKING Il modulo si pone gli obiettivi di fornire agli studenti i concetti matematici e di comprensione delle moderne reti di comunicazione.</p> <p>Networking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolli IP, reti IPv4 e IPv6 - Subnetting - Modello OSI e suoi livelli - Protocolli di rete e di comunicazione - DHCP, DNS, Proxy e Gateway - Apparat di rete: switch; router e modem - LAN e WAN: reti locali e geografiche - Fondamenti di wireless network - Troubleshooting <p>- Microsoft Windows Basi e concetti fondamentali dei sistemi operativi Microsoft server per la gestione operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installare e configurare windows - Configurazione degli accessi e dei permessi - Configurazione degli accessi remoti - Installazione dei software - Installazione e configurazione del software antivirus - concetti di Windows Firewall - Gestione del parco macchine aziendale <p>3. BACKUP e STORAGE Scenari: vantaggi e caratteristiche della tecnologia Panoramica delle tecnologie di backup Caratteristiche Hardware Storage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione allo storage
--	--

- Panoramica dei Data Center e fondamenti di disaster recovery
- Gestione dei dischi RAID
- Storage via rete (NAS, SAN e tecnologie via fibra ottica)
- Backup e archiviazione dei dati
- Cenni di cloud computing storage

4. HELP DESK Specialist

Il modulo si prefigge di coprire le principali tecniche e problematiche di Help desk.

- La gestione dei ticket
- tecniche di Troubleshooting
- gestione delle problematiche
- gestione degli utenti
-

5. IT SCENARIOS

Il modulo, si prefigge l'obiettivo di fornire le conoscenze e le competenze necessarie per operare nel nuovo mercato del lavoro globale dove, le modalità di lavoro e di accesso alle informazioni, alla comunicazione e al lavoro di team sono in profonda modifica.

Verranno quindi prioritariamente esplorate le diverse professionalità del mondo IT, quali professioni e percorsi di carriera sono possibili.

6. SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il modulo copre gli aspetti di "Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro" come definita dagli accordi della Conferenza Stato-Regioni del 21/12/11.

Gli allievi, quindi, fruiranno della formazione richiesta per l'inserimento in tirocinio.

- Formazione generale lavoratore (4 ore)
- Formazione specifica rischio mansione (rischio basso 4 ore)

7. PROJECT WORK

Il project work consentirà agli studenti di mettere in pratica le conoscenze acquisite durante le ore di lezione all'interno di un progetto che verrà concordato con l'azienda partner.

L'azienda, lo studente e il tutor lavoreranno all'individuazione di obiettivi, metodologie di realizzazione e modalità presentazione finale del lavoro. Lo svolgimento del project work per lo studente non sarà solo un momento di utilizzo pratico delle conoscenze acquisite a lezione ma anche l'occasione per

	<p>prendere contatto con la realtà aziendale (lavorare in gruppo, gestione del tempo, lavorare per progetti e obiettivi).</p> <p>Il project work vedrà la realizzazione di un'analisi di un sistema IT e comprenderà gli aspetti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lavoro in team - Project management - Gestione rapporti con il cliente - Redazione del documento di sintesi del progetto - Problem solving - Analisi dei sistemi informativi del cliente
Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP (<i>solo formazione avanzata</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestire l'integrazione, la manutenzione e la sicurezza dell'infrastruttura IT (Profilo 15.13 - SYSTEM ADMINISTRATOR)
Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato	<p>La metodologia didattica alternerà la classica lezione frontale con altre modalità maggiormente inclusive adottate in funzione del gruppo classe e delle sue caratteristiche che sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • project work • role playing • cooperative learning • didattica laboratoriale
Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona (<i>formazione di base</i>) o di miglioramento delle chance occupazionali (<i>formazione avanzata</i>)	<p>Il corso si prefigge l'obiettivo di dare agli studenti le competenze e le conoscenze per poter operare come Help Desk Specialist nei vari contesti aziendali. Ogni azienda con del personale oggi necessita di un aiuto interno o esterno per la gestione dei dispositivi, delle reti e delle problematiche che possono accadere nel lavoro quotidiano.</p>
Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso	Attestato di competenza

Ente erogatore del corso	EMIT Feltrinelli - CSF
Sede di erogazione del corso (indirizzo)	Piazzale Antonio Cantore 10, 20123 Milano Via A. Mosso, 3 Milano
Contatti per iscrizione (riferimento): mail	infomlano@csf.lombardia.it servizi.cittadino@emitfeltrinelli.it
Contatti per iscrizione (riferimento): telefono	02-58325589 CSF 02 8323290 EMIT

Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati

1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

2. Comunicazione e collaborazione

2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali

2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali

2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali

2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali

2.5 Netiquette

2.6 Gestire l'identità digitale

3. Creazione di contenuti digitali

3.1 Sviluppare contenuti digitali

3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali

3.3 Copyright e licenze

3.4 Programmazione

4. Sicurezza

4.1 Proteggere i dispositivi

4.2 Proteggere i dati personali e la privacy

4.3 Proteggere la salute e il benessere

4.4 Proteggere l'ambiente

5. Risolvere i problemi

5.1 Risolvere problemi tecnici

5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche

5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali

5.4 Individuare divari di competenze digitali