



### Bekanntmachung des Auswahlverfahrens zur Aufnahme von Nr. 12 Auszubildenden zum Bildungsvorhaben mit dem Code FSE10265

#### SERVICE DESK MANAGER

umgesetzt im Rahmen des Operationellen Programms ESF 2014-2020 der Autonomen Provinz Bozen und kofinanziert vom Europäischen Sozialfonds, von der Republik Italien und von der Autonomen Provinz Bozen

Achse 1 Investitionspriorität 8.i Spezifisches Ziel 8.1

Genehmigt mit Dekret Nr. 21243 vom 29.10.2019

#### Zielsetzung

Dieser Kurs zielt darauf ab, Personen auszubilden, die sich für Unternehmen oder öffentliche Einrichtungen um den IT-Servicedesk kümmern, also diejenigen, die Anfragen von Nutzern annehmen, die Hilfe am Computer, der Workstation oder anderen Geräten benötigen, um IT-Probleme zu lösen, die die Arbeit behindern. Während des Kurses werden Kompetenzen im Bereich der Konfiguration und des Managements von Client-Betriebssystemen sowie in Bezug auf die gängigsten Anwendungen aufgebaut.

Dabei handelt es sich um Techniker, die über Kommunikationsfähigkeiten verfügen und in der Lage sind, mit verschiedenen Arten von Anfragen und verschiedenen Zielgruppen umzugehen.

Diese Dienstleistungen erfüllen die Effizienzanforderungen einer Arbeitsgemeinschaft, fördern den Digitalisierungsprozess durch Unterstützung der Benutzer, steigern die Effizienz und verbreiten die digitale Kultur.

#### Struktur und Unterteilung

Der Kurs umfasst 464 Unterrichtsstunden und 300 didaktische Praktikumsstunden im Betrieb sowie 3 Stunden individuelle berufliche Orientierungsgespräche. Er ist in Theoriestunden und betriebliche Didaktik mit sehr vielen praktischen Übungen unterteilt. Der technische Unterricht findet im Informatikraum statt, in dem jedem Teilnehmenden ein Computerarbeitsplatz mit der entsprechenden Software zur Verfügung steht. Der Kurs gliedert sich in folgende Module:

- Grundsätze der Betriebsorganisation; 16 h
- Grundlagen Netzwerke; 24 h
- Grundlegende Informatikkenntnisse für Anwender und Office Tools; 32 h
- Microsoft Office Service Suite; 16 h
- Microsoft Windows 8-10; 24 h
- Google Suite; 16 h
- Linux Ubuntu Client; 40 h
- Microsoft Office 365; 16 h
- Technik und Psychologie der Beziehungen; 24 h
- Techniken der selbstsicheren verbalen Kommunikation; 24 h
- Techniken der Verhandlung und des Konfliktmanagements; 16 h
- Angst- und Stressbewältigung; 16 h
- Verwaltung und Kundenservice; 16 h
- Empowerment; 16 h
- Ladinisch; 72 h
- Deutsch; 80 h

### Avviso di selezione per l'ammissione di nr. 12 allievi all'intervento formativo cod. FSE10265

#### SERVICE DESK MANAGER

realizzato nell'ambito del Programma operativo FSE 2014 - 2020 della Provincia Autonoma di Bolzano e cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dalla Repubblica Italiana e dalla Provincia Autonoma di Bolzano

Asse 1 Priorità d'investimento 8.i Obiettivo specifico 8.1

Approvato con Decreto n. 21243 del 29/10/2019

#### Finalità

Questo percorso mira a formare persone da destinare alla cura del Service Desk Tecnico-Informatico per imprese o enti pubblici, cioè coloro che prendono in carico le richieste di utenti che necessitano di supporto su personal computer, workstation, device vari, con lo scopo risolvere problemi tecnico-informatici che bloccano il lavoro. Durante il corso si formano competenze su configurazione e gestione di sistemi operativi client e sulle applicazioni più usate.

Si tratta di tecnici che abbiano anche abilità di comunicazione, in grado di saper gestire diversi tipi di richieste e con diversi tipi di pubblici.

Questi servizi vengono incontro alle esigenze di efficienza di una comunità lavorativa, favoriscono il processo di digitalizzazione offrendo supporto agli utenti, aumentano l'efficienza e diffondono cultura digitale.

#### Struttura e articolazione

Il percorso consta di 464 ore di lezioni e 300 ore di stage didattico in impresa e 3 ore di colloqui individuali di orientamento al lavoro. È strutturato con lezioni teoriche e didattica operativa con moltissimi esercizi pratici. Tutte le lezioni tecniche si svolgono in aula informatica con una postazione di lavoro per ogni partecipante attrezzata con i software. Il corso si articola nei seguenti moduli:

- Principi di organizzazione aziendale; 16h
- Fondamenti di networking; 24h
- Competenze fondamentali di informatica per utenti e office tools; 32h
- Microsoft Office Service Suite; 16h
- Microsoft Windows 8-10; 24h
- Google Suite; 16h
- Linux Ubuntu Client; 40h
- Microsoft Office 365; 16h
- Tecnica e psicologia della relazione; 24h
- Tecniche di comunicazione assertiva verbale; 24h
- Tecniche di negoziazione e gestione del conflitto; 16h
- Gestione ansia e stress; 16h
- Gestione e assistenza al cliente; 16h
- Empowerment; 16h
- Ladino; 72h
- Tedesco; 80h
- Ricerca attiva del lavoro; 16h
- Stage; 300h

Per ulteriori informazioni rivolgersi a / Für weitere Informationen wenden Sie sich an:

Datef S.p.A./AG  
Business Park Via Luigi Negrelli / Luigi Negrellistraße 13/B  
I-39100 Bolzano/Bozen (BZ)  
T +39 0471 066 500 / +39 0471 066 549  
info@datef.it  
www.datef.it

**datef**  
MOVE TOGETHER



- Aktive Arbeitssuche; 16 h
- Betriebspraktikum; 300 h
- Individuelle Orientierung

- Orientamento individuale

### Voraussetzung für die Teilnahme

Diese Bekanntmachung richtet sich an junge Leute im erwerbsfähigen Alter, die ihren Wohnsitz oder Aufenthaltsort in der Autonomen Provinz Bozen haben und momentan nicht erwerbstätig sind.

Junge Leute sind Personen im Alter zwischen 16 und 29 Jahren bis zum Tag vor ihrem 30. Geburtstag.

Wie in der Ausschreibung festgelegt, handelt es sich bei der Zielgruppe um Arbeitssuchende, unabhängig von Geschlecht, und nicht erwerbstätige Personen.

### Auswahlverfahren

Die Auswahl erfolgt über einen Ausschuss mittels: Analyse des Lebenslaufs, Test, Fragebogen, Einzelgespräch/Interview.

Das Auswahlverfahren soll Folgendes verdeutlichen und herausstellen: die Motivation; das Interesse, eine Karriere und fachliche Kompetenz in diesem Bereich zu entwickeln; die grundlegenden psychologischen und kulturellen Fähigkeiten, die für das erfolgreiche Absolvieren eines solchen Kurses erforderlich sind; die nötige Grundbildung und die Überprüfung der technischen Fähigkeiten.

### Informationen zur Teilnahme

Die Teilnahme am Kurs ist obligatorisch.

### Bestätigungen am Ende des Vorhabens

Am Ende des Projektes erhalten alle Teilnehmenden, die an mindestens 75 % der Gesamtstundenzahl des Kurses teilgenommen haben, eine Teilnahmebescheinigung.

### Sitz, an dem die Tätigkeiten stattfinden

Der Unterricht wird in einem akkreditierten Kursraum der Datef AG oder in einem anderen entsprechend ausgestatteten und zur Veranstaltung des Kurses zugelassenen Raum stattfinden.

### Modalitäten und Fristen für den Beitritt

Für den Beitritt ist bis 21. September 2020 das Formular auf folgender Seite auszufüllen:

<https://fse-esf.civis.bz.it/preiscrizioni/assi>

im unteren Suchfeld bitte den **Code FSE10265** eingeben, Datef unterstützt die Bewerber gern beim Ausfüllen des Bewerbungsformulars.

### Requisiti di partecipazione

I destinatari del presente Avviso sono i giovani in età lavorativa residenti o domiciliati in Provincia autonoma di Bolzano, che si trovano in una situazione di non occupazione.

Per giovani si intendono persone di età compresa tra 16 e 29 anni fino al giorno precedente il compimento del trentesimo compleanno.

Come specificato nel bando i destinatari sono persone in cerca di lavoro, senza distinzione di sesso ed inattive.

### Modalità di selezione

La selezione avverrà a cura di una commissione mediante: analisi del cv, test, questionario, colloquio-intervista.

La selezione mira a mettere in evidenza e fare emergere: la motivazione; l'interesse a sviluppare una carriera e una professionalità in questo settore; le abilità psicologiche e culturali di base necessarie per sostenere un percorso di questo tipo; la cultura di base necessaria e la verifica delle eventuali abilità tecniche.

### Informazioni sulla partecipazione

La frequenza al percorso è obbligatoria.

### Attestazioni finali

Al termine del progetto sarà rilasciato attestato di frequenza ai partecipanti con frequenza maggiore o uguale al 75% delle ore del percorso frequentato.

### Sede di svolgimento

Le lezioni del corso si svolgeranno presso un'aula accreditata della Datef S.p.A. oppure altra aula allestita ed autorizzata appositamente per ospitare il percorso di formazione.

### Modalità e termini per l'adesione

Per l'adesione compilare entro il 21 settembre 2020 il formulario alla pagina:

<https://fse-esf.civis.bz.it/preiscrizioni/assi>

inserendo il codice **FSE10265** nel campo di ricerca in basso, Datef è a disposizione di chi abbia bisogno di supporto per compilazione della domanda di adesione.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a / Für weitere Informationen wenden Sie sich an:

Datef S.p.A./AG  
Business Park Via Luigi Negrelli / Luigi Negrellistraße 13/B  
I-39100 Bolzano/Bozen (BZ)  
T +39 0471 066 500 / +39 0471 066 549  
info@datef.it  
www.datef.it

**datef**  
MOVE TOGETHER