

E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

E1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale – Lavoro pratico 2

---

## Usare con sicurezza i sistemi aziendali

---

### Obiettivi di valutazione:

- Risolvono semplici problemi tecnici in relazione all'utilizzo dei software e dei sistemi aziendali. (K3)
- Identificano i problemi tecnici e li trasmettono in modo tempestivo all'organo competente. (K4)
- Utilizzano i software e i sistemi delle tecnologie aziendali dell'informazione e della comunicazione in uso nel loro settore lavorativo. (K3)
- Forniscono supporto a diversi stakeholder per l'utilizzo dei software e dei sistemi aziendali. (K3)

**Consiglio:** secondo anno d'apprendistato

---

## Lavoro pratico

### Situazione iniziale

Svolgendo la tua attività quotidiana di specialista non solo utilizzi i software e i sistemi aziendali, ma risolvi proattivamente anche piccoli problemi tecnici, questo non solo alla tua postazione di lavoro ma, con maggiore esperienza, anche alle postazioni di lavoro dei tuoi colleghi. Questo lavoro pratico ti permette di mettere in pratica le tue conoscenze.

### Compito

Sottocompito 1: Durante le prossime due settimane prendi nota dei problemi tecnici riscontrati da te o da altri utenti. Preparati un elenco dei problemi più frequenti, indicando anche il modo in cui puoi risolverli. In questo devi osservare le procedure e gli strumenti previsti dall'azienda.

---

Sottocompito 2: Scegli un problema che si verifica da te o da un collega di lavoro. Chiarisci la fattispecie e la situazione iniziale.

---

Sottocompito 3: Utilizza la procedura prevista. Se non puoi risolvere il problema tu stesso, fai ricorso all'ufficio addetto.

---

Sottocompito 4: Integra nella tua documentazione dell'apprendimento il materiale elaborato nell'ambito di questo lavoro pratico, registra quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

---

### Specifiche aziendali:



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

---



## Griglia delle competenze

### Autovalutazione

**Domanda chiave 1:** sono in grado di utilizzare abilmente diversi software?

#### Criteri di competenza

---

Mi dedico con impegno ai nuovi software, informandomi sul loro funzionamento e utilizzandoli in modo appropriato.

---

Rifletto regolarmente su come posso usare in modo mirato le applicazioni.

---

Se possibile risolvo proattivamente i problemi capitati a me o a colleghi di lavoro nell'uso di software.

---

**Domanda chiave 2:** sono in grado di risolvere problemi tecnici in modo mirato?

#### Criteri di competenza

---

Pongo le domande giuste per scoprire se si tratta di un problema noto o facile da risolvere.

---

Impiego sistematicamente il modo di procedere adeguato e appropriato.

---

Trasmetto i problemi più complessi all'ufficio competente, informando in modo completo sulla situazione.

---

### Valutazione esterna

**Domanda chiave 1:** è in grado di utilizzare abilmente diversi software?

#### Criteri di competenza

---

Si dedica con impegno ai nuovi software, informandosi sul loro funzionamento e utilizzandoli in modo appropriato.

---

Riflette regolarmente su come può usare in modo mirato le applicazioni.

---

Se possibile risolve proattivamente i problemi capitati a lui o a colleghi di lavoro nell'uso di software.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

**Domanda chiave 2:** è in grado di risolvere problemi tecnici in modo mirato?

**Criteri di competenza**

---

Pone le domande giuste per scoprire se si tratta di un problema noto o facile da risolvere.

---

Impiega sistematicamente il modo di procedere adeguato e appropriato.

---

Trasmette i problemi più complessi all'ufficio competente, informando in modo completo sulla situazione.

---