

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4. - Impiegati</li> <li>● 4.1.1.4 - Personale di segreteria</li> <li>● 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 82 - Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese</li> <li>● 82.11 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio</li> <li>● 82.19 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
<b>Descrizione</b>	L'Operatore amministrativo-segretariale interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<b>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</li> <li>● B - Trattamento flussi informativi</li> <li>● C - Produzione e archiviazione elaborati e comunicati</li> <li>● D - Trattamento documenti amministrativo-contabili</li> <li>● E - Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato</li> <li>● Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>● Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari</li> <li>● Predisposizione e cura degli spazi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni</li> <li>● 2 - Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso</li> <li>● 3 - Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria</li> <li>● 4 - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</li> </ul>
<p><b>B - Trattamento flussi informativi</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acquisizione e trasmissione comunicazioni in entrata e in uscita</li> <li>● Elaborazione e smistamento dati e informazioni</li> <li>● Protocollo e archiviazione documenti, posta, etc</li> <li>● Comunicazioni utenti interni ed esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile</li> </ul>
<p><b>C - Produzione e archiviazione elaborati e comunicati</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produzione e sistematizzazione documenti e testi</li> <li>● Elaborazione documenti, presentazioni, tabelle, etc. quali-quantitative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6 - Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>D - Trattamento documenti amministrativo-contabili</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili</li> <li>• Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc</li> <li>• Compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 - Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili</li> </ul>
<p><b>E - Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendarizzazione eventi e riunioni di lavoro</li> <li>• Predisposizione spazi e attrezzature per riunioni ed eventi</li> <li>• Assistenza partecipanti e fruitori di riunioni e eventi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 - Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali</li> </ul>

### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni
- 2 - Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 - Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 - Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
- 6 - Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica
- 7 - Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
- 8 - Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

**COMPETENZA N. 1**

**Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni**

**ABILITA' MINIME**

- Utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività
- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo
- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
- Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- Principali terminologie tecniche di settore
- Processi e cicli di lavoro aziendali
- Tecniche di comunicazione organizzativa
- Tecniche di pianificazione

**COMPETENZA N. 2**

**Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**

**ABILITA' MINIME**

- Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.)
- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Metodi e tecniche di approntamento/avvio
- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature da ufficio
- Tipologie e caratteristiche dei principali materiali da ufficio
- Tipologie e caratteristiche delle principali attrezzature d'ufficio

**COMPETENZA N. 3****Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria****ABILITA' MINIME**

- Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari
- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari
- Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine da ufficio
- Procedure e tecniche di monitoraggio
- Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

**COMPETENZA N. 4****Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali****ABILITA' MINIME**

- Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro
- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

**COMPETENZA N. 5****Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile****ABILITA' MINIME**

- Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio
- Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici;
- Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

**COMPETENZA N. 6****Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune
- Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati
- Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
- Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

**COMPETENZA N. 7****Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili****ABILITA' MINIME**

- Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
- Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
- Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita
- Verificare la correttezza delle operazioni eseguite
- Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione



**COMPETENZA N. 8****Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali****ABILITA' MINIME**

- Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;
- Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi
- Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;
- Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria