Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 4. - Impiegati • 4.1.1.4 - Personale di segreteria • 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 82 - Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese • 82.11 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio • 82.19 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
Descrizione	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
Livello EQF	3
Processo di lavoro caratterizzante la figura	AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE • A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro • B - Trattamento flussi informativi • C - Produzione e archiviazione elaborati e comunicati • D - Trattamento documenti amministrativo-contabili • E - Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro **ATTIVITÀ** • Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato • Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari • Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari • Predisposizione e cura degli spazi di lavoro	• 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
B - Trattamento flussi informativi **ATTIVITÀ** • Acquisizione e trasmissione comunicazioni in entrata e in uscita • Elaborazione e smistamento dati e informazioni • Protocollo e archiviazione documenti, posta, etc • Comunicazioni utenti interni ed esterni	• 5 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
C - Produzione e archiviazione elaborati e comunicati **ATTIVITÀ** • Produzione e sistematizzazione documenti e testi • Elaborazione documenti, presentazioni, tabelle, etc. quali-quantitative	• 6 - Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
D - Trattamento documenti amministrativo-contabili **ATTIVITÀ** • Acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili • Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc • Compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto	• 7 - Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
E - Programmazione e organizzazione eventi e riunioni di lavoro **ATTIVITÀ** • Calendarizzazione eventi e riunioni di lavoro • Predisposizione spazi e attrezzature per riunioni ed eventi • Assistenza partecipanti e fruitori di riunioni e eventi	• 8 - Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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