Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 4. - Impiegati • 4.1.2 - Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• -- - Figura trasversale a più settori
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
Descrizione	Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale
Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante la figura	AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE • A - Gestione front-office e relazioni esterne • B - Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi • C - Gestione amministrativa e contabile

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Gestione front-office e relazioni esterne **ATTIVITÀ** • Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali	• 1 - Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali
B - Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi **ATTIVITÀ** • Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi • Prevenzione situazioni di rischio	• 2 - Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni • 3 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
C - Gestione amministrativa e contabile **ATTIVITÀ** • Registrazioni contabili • Gestione documentazione contabile • Gestione operazioni fiscali e previdenziali • Apertura e chiusura di bilancio • Operazioni rettificative	• 4 - Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 1 - Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali • 2 - Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni • 3 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione • 4 - Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile

COMPETENZA N. 1

Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori • Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze • Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori • Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami	• Mezzi e strumenti per le gestione della comunicazione • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • Tecniche per la gestione del reclamo

COMPETENZA N. 2

Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale • Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti	• Elementi di organizzazione aziendale • Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi • Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale

COMPETENZA N. 3

Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	• D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 4

Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili • Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile • Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali • Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro • Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità	• Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato • Elementi di contabilità generale • Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali • Principali caratteristiche del sistema tributario • Processo amministrativo-contabile • Processo di gestione amministrativa del personale • Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile • Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili • Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali