

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> ● 4. - Impiegati ● 4.1.2 - Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> ● -- - Figura trasversale a più settori
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
Descrizione	<p>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</p>
Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante	<p>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A - Gestione front-office e relazioni esterne ● B - Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi ● C - Gestione amministrativa e contabile

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>A - Gestione front-office e relazioni esterne ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali
<p>B - Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi • Prevenzione situazioni di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>C - Gestione amministrativa e contabile ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrazioni contabili • Gestione documentazione contabile • Gestione operazioni fiscali e previdenziali • Apertura e chiusura di bilancio • Operazioni rettificative 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 - Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> • 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Mezzi e strumenti per la 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**

- Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale
- Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**

- 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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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