

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
SERVIZI COMMERCIALI**

Denominazione della figura	17. OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 4. Impiegati 4.1.1.4 Personale di segreteria 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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.
Descrizione sintetica della figura	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.
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

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO <i>Attività:</i> – 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.
B. TRATTAMENTO FLUSSI INFORMATIVI <i>Attività:</i> – 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.	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.

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
C. PRODUZIONE E ARCHIVIAZIONE ELABORATI E COMUNICATI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
D. TRATTAMENTO DOCUMENTI AMMINISTRATIVO-CONTABILI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> – 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.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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