

Operatore amministrativo-segretariale

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore amministrativo-segretariale è in grado di realizzare e gestire le attività di segreteria curandone gli aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, in funzione delle priorità e delle esigenze espresse e nel rispetto delle indicazioni e delle policies aziendali.

AREA PROFESSIONALE

Amministrazione e controllo d'impresa

LIVELLO EQF

3° livello

REFERENZIAZIONI COLLEGATE – COLLEGABILI ALLA FIGURA

CP 2011	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria 4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.1.2.2.0 Addetti all'immissione dati 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità
ATECO 2007	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 82.19.09 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio

CORRELAZIONE ALL'ATLANTE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI

Settore economico professionale (SEP)	SEP 24 Area comune
Aree di Attività (ADA)	ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.24.02.06 (ex ADA.25.229.746) - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Gestione flussi informativi e comunicativi	<p>adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, pec, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso</p> <p>applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro</p> <p>applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici</p> <p>adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ inglese commerciale: concetti base ➤ principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) ➤ servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.)
2. Sistemizzazione comunicazioni e documenti	<p>applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</p> <p>adottare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</p> <p>comprendere e interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale anche in lingua inglese</p> <p>valutare la correttezza e la rispondenza degli output con gli obiettivi comunicazionali definiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale ➤ principali documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione ➤ tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati ➤ tecniche di time management ➤ normative di riferimento sulla sicurezza dei dati
3. Trattamento documenti amministrativo-contabili	<p>distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</p> <p>applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</p> <p>adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di vendita e acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture, ecc.)</p> <p>applicare le procedure per effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici valutando la correttezza delle transazioni economiche eseguite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati ➤ tecniche di time management ➤ normative di riferimento sulla sicurezza dei dati
4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	<p>individuare e riconoscere disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</p> <p>definire ambienti e strumentazioni adeguati a riunioni ed eventi in coerenza con le politiche e le strategie aziendali</p> <p>distinguere costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro</p> <p>adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Riferimenti per lo sviluppo, la valutazione, la formalizzazione e la certificazione delle competenze

UNITÀ DI COMPETENZA		
1. Gestione flussi informativi e comunicativi		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ amministrazione e controllo centralino ➤ acquisizione, registrazione e trasmissione di documenti e comunicazioni in entrata e in uscita ➤ protocollo e archiviazione di dati e informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e- mail, pec, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso ➤ applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro ➤ applicare tecniche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici ➤ adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni ➤ principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) ➤ tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale ➤ servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, ecc.) ➤ funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati ➤ normative di riferimento sulla sicurezza dei dati ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
informazioni e comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse		

UNITÀ DI COMPETENZA		
2. Sistematizzazione comunicazioni e documenti		
INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua inglese ➤ redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune ➤ adottare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni ➤ comprendere e interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale anche in lingua inglese ➤ valutare la correttezza e la rispondenza degli output con gli obiettivi comunicazionali definiti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ inglese commerciale: concetti base ➤ servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, ecc.) ➤ principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) ➤ funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale ➤ tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
RISULTATO ATTESO		
documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica		

UNITÀ DI COMPETENZA
3. Trattamento documenti amministrativo-contabili

INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ acquisizione, archiviazione e registrazione documenti contabili cartacei ed elettronici ➤ aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc. ➤ compilazione cartacea e informatica di documenti di vendita e acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione ➤ applicare tecniche di archiviazione 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 vendita e acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture, ecc.) ➤ applicare le procedure per effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici valutando la correttezza delle transazioni economiche eseguite 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principali documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione ➤ tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati ➤ funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale ➤ normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

RISULTATO ATTESO

documenti contabili correttamente emessi registrati e archiviati

UNITÀ DI COMPETENZA
4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro

INDICATORI	CAPACITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ predisposizione ed aggiornamento agenda degli appuntamenti ➤ predisposizione di supporti organizzativi o tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi ➤ prenotazione biglietti di viaggio e pernottamenti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ individuare e riconoscere disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro ➤ definire ambienti e strumentazioni adeguati a riunioni ed eventi in coerenza con le politiche e le strategie aziendali ➤ distinguere 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"> ➤ terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese ➤ principali tecniche di time management ➤ principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni ➤ servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, ecc.) ➤ tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

RISULTATO ATTESO

riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate