

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	12. TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>4. Impiegati</p> <p>4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>- Figura trasversale a più settori.</p>
Descrizione sintetica della figura	<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>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE</p>	<p>A. Gestione front-office e relazioni esterne</p> <p>B. Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi</p> <p>C. Gestione amministrativa e contabile</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE FRONT-OFFICE E RELAZIONI ESTERNE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali 	<p>1. Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali.</p>
<p>B. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI E INFORMATIVI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi – Prevenzione situazioni di rischio 	<p>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.</p> <p>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>
<p>C. GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Registrazioni contabili – Gestione documentazione contabile – Gestione operazioni fiscali e previdenziali – Apertura e chiusura di bilancio – Operazioni rettificative 	<p>4. Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § 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 	<ul style="list-style-type: none"> § Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione § Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale § Tecniche per la gestione del reclamo

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale § Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> § 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	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> § 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 	<ul style="list-style-type: none"> § 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

ABILITA'	CONOSCENZE
§ 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