

Denominazione del Profilo

Operatore amministrativo-segretariale

Descrizione sintetica

L'operatore amministrativo-segretariale opera, a livello esecutivo, in un contesto di ufficio e interviene nei processi amministrativi e segretariali. La qualificazione, nell'applicazione di metodologie di base, consente di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile.

Livello QNQ/EQF

III – Area operativa con ruoli operativi

Riferimento a codici di classificazioni professionali

4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria

4.1.2.2.0 Addetti all'immissione dati

4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate

4.1.2.3.0 Addetti alle macchine per la redazione, riproduzione e invio di materiali e documenti

4.1.1.3.0 Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti

4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2021)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

Figure del sistema di Istruzione e Formazione professionale – III anno (Accordo in CSR 1Agosto 2019)

Operatore ai servizi di impresa

Atlante del lavoro e delle qualificazioni

Settore: Area comune

Processo: Affari generali, segreteria, e facilities management

Sequenza di processo: Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria

ADA: 24.01.05 Cura delle funzioni di segreteria

ADA: 24.01.06 Realizzazione di attività di ufficio

ADA: 24.01.07 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

Processo: Amministrazione, finanza e controllo di gestione

Sequenza di processo: Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali

ADA.24.02.06 - Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

Settore economico di attività

82.10.00 Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio

63.10.21 Elaborazione dati contabili

63.10.29 Elaborazione altri dati

(Riferimento allo standard ATECO 2025)

Contesto di esercizio

Opera in imprese pubbliche o private di qualsiasi settore economico e svolge la propria attività all'interno di segreterie e/o uffici amministrativi.

Ricopre un ruolo essenzialmente esecutivo e l'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione. Riceve indicazioni dal responsabile amministrativo e/o dalla segreteria di direzione e interagisce con altri operatori, interni o esterni all'impresa, nella realizzazione dei compiti assegnati, tra cui addetti al protocollo, centralinisti, etc.

Utilizza software e applicativi d'ufficio, servizi internet, agenda e attrezzature quali computer, telefono, fotocopiatrice, stampante, scanner.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Gestione delle comunicazioni e delle informazioni in entrata ed in uscita</i>	- Gestione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, corrieri, ...) e delle comunicazioni – telefoniche e telematiche -in entrata e in uscita - Gestione di registri o protocolli - Acquisizione, elaborazione e archiviazione di dati, dichiarazioni, documenti e informazioni - Redazione di testi e documenti specifici, quali verbali, lettere commerciali, convocazioni)
<i>Realizzazione di adempimenti amministrativi-contabili</i>	- Redazione, emissione, archiviazione e registrazione di documentazione amministrativo-contabile, anche connesse alla gestione del personale, a supporto delle attività aziendali - Archiviazione e registrazione della documentazione amministrativo-contabile relativa alle transazioni economiche con servizi e interlocutori esterni all'azienda - Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc. - Gestione di semplici pagamenti e operazioni bancarie: versamenti, prelievi, pagamenti - Emissione di fatture attive - Registrazione e archiviazione di fatture passive
<i>Svolgimento delle funzioni di segreteria</i>	- Gestione dell'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare gli impegni per conto terzi - Supporto operativo all'organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro - Gestione di adempimenti in materia di personale - Organizzazione di trasferte (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)

Competenze

Competenza 1 – CURARE LA PRODUZIONE DIGITALE DI DOCUMENTI

RISULTATO ATTESO: Produrre testi scritti di diversa tipologia: lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, adottando stile e forma coerenti al contesto d'uso e ai destinatari.

CONOSCENZE

- Principi di base della comunicazione scritta
- Tecniche di redazione delle principali tipologie di testo: lettere, lettere commerciali, verbali e altri documenti di uso frequente
- Caratteristiche e compilazione di libri e registri sociali
- Operatività d'uso di PC e dispositivi collegati
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, posta elettronica, gestione calendari, etc.)
- Elementi di rappresentazione grafica applicati alla formalizzazione di dati ed informazioni
- Principali riferimenti normativi e procedure in ambito sicurezza nella gestione dei dati
- Principali norme e procedure applicabili in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro

ABILITÀ

- Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali, convocazioni e altri documenti aziendali
- Utilizzare tecniche per la redazione di verbali di riunione
- Applicare tecniche di gestione e tenuta dei principali libri sociali
- Applicare tecniche per l'editing e la revisione di documenti
- Utilizzare i principali software applicativi per la redazione di testi, l'elaborazione di fogli di calcolo, l'elaborazione di semplici presentazioni:
- Applicare tecniche per la gestione integrata dei documenti: inserimento testi e tabelle, grafici, immagini

Competenza 2 – GESTIRE LA SEGRETERIA

RISULTATO ATTESO: Curare la gestione della segreteria a supporto delle attività aziendali: trasmettere, ricevere e archiviare materiali e comunicazioni; gestire gli aspetti logistici connessi alla realizzazione o partecipazione a eventi, riunioni, trasferte; gestire l'agenda degli appuntamenti.

CONOSCENZE

- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli, funzioni
- Tecniche di classificazione e archiviazione manuale e digitale di documenti
- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza dei dati, identità digitale e tutela della privacy
- Caratteristiche e funzionalità dei servizi internet (navigazione, motori di ricerca, posta elettronica, PEC, etc.
- Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi per comunicazione digitale (mailing list, social media, etc.)
- Tecniche di pianificazione delle attività
- Tecniche e strumenti di gestione di agende cartacei e digitali
- Principi di base della comunicazione efficace
- Procedure e strumenti per la prenotazione, l'acquisto e la sostituzione di titoli di viaggio, servizi di tipo alberghiero e ulteriori servizi connessi all'organizzazione di trasferte o eventi di lavoro
- Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature d'ufficio (PC, fotocopiatrici, scanner, etc.) e procedure di utilizzo in sicurezza

ABILITÀ

- Applicare tecniche per la produzione di materiali di informazione e comunicazione (inviti, comunicati, convocazioni, etc.) anche in modalità web based e attraverso i social media
- Utilizzare mezzi digitali e non per il ricevimento la trasmissione di documenti all'interno e all'esterno dell'ufficio: servizi postali, telefono, e-mail, PEC, etc.
- Individuare e applicare tecniche manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Gestire e smistare le comunicazioni telefoniche in ingresso
- Definire ed aggiornare agende e calendario degli appuntamenti
- Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro
- Applicare tecniche per l'organizzazione logistica di riunioni, trasferte, etc.
- Adottare procedure per la prenotazione e l'acquisto di servizi, anche in modalità digitale
- Utilizzare mezzi di pagamento elettronici
- Adottare procedure di lavoro coerenti con le disposizioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro

Competenza 3 – TRATTARE DOCUMENTI AMMINISTRATIVO- CONTABILI
RISULTATO ATTESO: Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili a supporto dell'attività aziendale
CONOSCENZE
- Tipologia e caratteristiche principali dei documenti amministrativo-contabili - Tecniche e procedure di trattamento dei documenti amministrativo-contabili (redazione, emissione, registrazione, classificazione e archiviazione) - Funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo – contabili - Principi base e procedure in materia di gestione e tracciabilità dei pagamenti - Principali sistemi di pagamento e di gestione delle transazioni monetarie - Elementi di base di normativa amministrativa e fiscale - Tecniche di base di contabilità clienti – fornitori (gestione fatture attive e passive, scadenze, incassi e pagamenti, etc.) - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la tenuta della contabilità clienti – fornitori e scadenziari
ABILITÀ
– Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di registrazione e archiviazione – Adottare procedure manuali e informatizzate per la registrazione dei documenti di compravendita (fatture attive e passive, ricevute, documenti di trasporto, ecc.) – Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici – Eseguire pagamenti e semplici operazioni bancarie (versamenti, prelievi, etc.) anche con strumenti informatici e telematici – Verificare la correttezza dei flussi di pagamento in entrata e in uscita e della documentazione prodotta e ricevuta – Compilare documentazione amministrativo-contabile relativa alla gestione di semplici adempimenti in ambito fiscale e previdenziale – Applicare le procedure per il trattamento contabile delle transazioni connesse alla gestione di clienti / fornitori (fatturazione attiva e passiva, pagamenti, incassi, ecc.) – Utilizzare tecniche e strumenti per la gestione di uno scadenziario

Competenza 4 – TRATTARE LA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL PERSONALE
RISULTATO ATTESO: In coerenza con le procedure aziendali, compilare, trasmettere e archiviare la documentazione amministrativa connessa a pratiche e adempimenti relativi alla gestione del personale
CONOSCENZE
– Riferimenti essenziali relativi a ruoli e funzioni degli enti appartenenti al sistema lavoro (INPS, INAIL, etc.) – Caratteristiche e funzionamento dei programmi per la rilevazione delle presenze – Tipologie di giustificativi delle assenze – Principali riferimenti della normativa in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro
ABILITÀ
– Utilizzare tecniche e strumenti per la gestione dello scadenziario – Rilevare le presenze e raccogliere la documentazione giustificativa delle assenze – Applicare tecniche di produzione e gestione della documentazione relativa a presenze e assenze (registro presenze, straordinari, ferie, permessi, etc.) – Utilizzare strumenti e procedure di comunicazione e trasmissione di documenti agli enti competenti e-consulenti del lavoro – Gestire le comunicazioni con fondi assicurativi di previdenza complementare e assistenza sanitaria integrativa