

## 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

Livello III

## Riferimento a codici di classificazioni professionali

4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria

4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali

## Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

**Figure del sistema di Istruzione e Formazione professionale - III anno ( Accordo in CSR 1 agosto 2019)**

*Operatore ai servizi di impresa*

## Atlante del lavoro e delle qualificazioni

*Settore: Area comune*

*Processo: Affari generali, segreteria e facilities management*

*Sequenza: organizzazione e conduzione delle attività di segreteria*

*ADA.25.231.756 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza*

*ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio*

*ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria*

## Settore economico di attività

**ATTIVITÀ DI SUPPORTO PER LE FUNZIONI D'UFFICIO E ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE**

*82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio*

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

## 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 nella realizzazione dei compiti assegnati (addetti al protocollo, centralinisti, receptionist, ...).

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

## Attività proprie del profilo professionale

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Gestione delle comunicazioni e delle informazioni in entrata ed in uscita</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, corrieri, ...) e delle comunicazioni – telefoniche e telematiche -in entrata e in uscita</li><li>- Gestione di registri o protocolli</li><li>- Acquisizione, elaborazione e archiviazione di dati, dichiarazioni, documenti e informazioni</li><li>- Redazione di testi e documenti specifici, quali verbali, lettere commerciali, convocazioni)</li></ul>
<i>Realizzazione di adempimenti amministrativi</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redazione, emissione, archiviazione e registrazione di documentazione amministrativo-contabile a supporto delle attività aziendali</li><li>- Archiviazione e registrazione della documentazione amministrativo- contabile relativa alle transazioni economiche con servizi e interlocutori esterni all'azienda</li><li>- Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.</li></ul>
<i>Svolgimento delle funzioni di segreteria</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestione dell'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare gli impegni per conto terzi</li><li>- Supporto operativo all'organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro</li><li>- Gestione di adempimenti in materia di personale</li><li>- Organizzazione di trasferte (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)</li></ul>

<b>Competenze</b>
-------------------

<b>Competenza 1 – OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELL’AMBIENTE</b>
---

<b>RISULTATO ATTESO:</b> Adottare, nelle diverse situazioni operative, comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente
--

<b>CONOSCENZE</b>
-------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li><li>- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio</li><li>- Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li><li>- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene</li><li>- Nozioni di primo soccorso</li><li>- Segnali di divieto e prescrizioni correlate</li><li>- Approccio ecologico e della sostenibilità ambientale</li><li>- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti</li></ul> |
|--|

<b>ABILITÀ</b>
----------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Applicare le norme di igiene e sicurezza sul lavoro</li><li>- Effettuare principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li><li>- Osservare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione</li><li>- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li><li>- Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti</li><li>- Individuare le situazioni di rischio e adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li><li>- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale previsti</li></ul> |
|--|

## **Competenza 2 – CURARE LA PRODUZIONE DIGITALE DI TESTI E TABELLE**

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

### **CONOSCENZE**

- Tecniche di comunicazione scritta
- Tecniche di redazione delle principali tipologie di testo richieste: lettere, lettere commerciali, verbali e altri documenti di uso frequente
- Operatività d'uso di PC e dispositivi collegati, creazione e gestione di files e cartelle
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e web based
- Operatività d'uso dei principali software di elaborazione testi: creare, formattare, archiviare documenti
- Caratteristiche e compilazione di libri e registri sociali
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ...)
- Operatività d'uso di base dei fogli di calcolo
- Operatività d'uso di base dei programmi di presentazione
- Normativa e adempimenti relativi alla privacy
- Elementi di sicurezza digitale

### **ABILITÀ**

- Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di testi: lettere, lettere commerciali, comunicati, verbali, testi, convocazioni e altri documenti di uso comune nelle attività d'ufficio
- Utilizzare le tecniche per l'elaborazione di fogli di calcolo
- Utilizzare tecniche per l'elaborazione di semplici presentazioni, anche in relazione con Internet
- Applicare tecniche per la gestione integrata dei documenti: inserimento di tabelle, grafici, immagini
- Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali, convocazioni e altri documenti aziendali
- Applicare tecniche per la redazione di verbali di riunione
- Applicare tecniche di gestione e tenuta dei principali libri sociali
- Applicare metodi e tecniche per l'editing e la revisione di documenti
- Utilizzare le tecniche e gli strumenti per la comunicazione in logica web based (social media, community, ...)

### **Competenza 3 – GESTIRE LA SEGRETERIA**

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

#### **CONOSCENZE**

- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli, funzioni
- Cenni di diritto societario
- Tecniche di classificazione e archiviazione
- Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature d'ufficio
- Normativa e adempimenti relativi alla privacy
- Cittadinanza digitale, identità digitale e sicurezza dei dati
- Informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica, PEC, mailing list, social media, web)
- Strumenti e tecniche per la comunicazione digitale on line (siti web aziendali e social media aziendali)
- Tecniche di pianificazione delle attività
- Procedure per la prenotazione e l'acquisto di titoli di viaggio e alberghieri
- Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio
- Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.
- Principali tecniche di utilizzo dei social media
- Funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione
- Tecniche di presa degli appunti

#### **ABILITÀ**

- Utilizzare applicativi per la comunicazione e l'invio di documenti a soggetti pubblici e privati
- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, e-mail, PEC, ...
- Individuare e applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Utilizzare le tecniche e gli strumenti per la comunicazione in logica web based (social media, community)
- Utilizzare dispositivi digitali per la calendarizzazione e l'organizzazione
- Applicare tecniche per la prenotazione e l'acquisto di servizi, anche in modalità digitale
- Utilizzare mezzi di pagamento elettronici
- Applicare tecniche per la produzione di materiali e strumenti di tipo comunicativo: inviti, comunicati, anche in modalità web based e attraverso i social media

<b>Competenza 4 – TRATTARE DOCUMENTI AMMINISTRATIVO- CONTABILI</b>
<b>RISULTATO ATTESO:</b> redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili a supporto dell'attività aziendale utilizzando strumenti informatici specifici
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>– Tecniche e procedure di trattamento dei documenti amministrativo-contabili (redazione, emissione, registrazione, archiviazione)</li> <li>– Funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo – contabili</li> <li>– Elementi di tecnica commerciale</li> <li>– Principi base di contabilità generale</li> <li>– Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie</li> <li>– Elementi di base di normativa amministrativa e fiscale</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di registrazione e archiviazione</li> <li>– Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>– Valutare la correttezza della documentazione prodotta e ricevuta</li> <li>– Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita (fatture, ricevute, documenti di trasporto, ecc.)</li> <li>– Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento anche in modalità elettronica</li> <li>– Verificare la correttezza dei flussi di pagamento (in entrata e in uscita)</li> </ul>

## **Competenza 5 – GESTIRE LA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AL PERSONALE**

**RISULTATO ATTESO:** In coerenza con le procedure aziendali, redigere, trasmettere e archiviare la documentazione relativa alle pratiche amministrative e agli adempimenti obbligatori relativi al personale, relative a tutte le fasi del rapporto di lavoro

### **CONOSCENZE**

- Caratteristiche e funzionamento dei programmi per la rilevazione delle presenze
- Tipologie di giustificativi delle assenze
- Adempimenti in materia di lavoro
- Procedure e documentazione relativa al rapporto di lavoro: instaurazione, trasformazione, cessazione
- Caratteristiche e gestione dei libri obbligatori
- Funzioni degli enti appartenenti al sistema lavoro
- Procedure per la gestione di malattie e infortuni

### **ABILITÀ**

- Utilizzare tecniche e dispositivi per la gestione dello scadenziario e degli adempimenti in materia di personale
- Applicare le tecniche per la produzione e la gestione della documentazione relativa al rapporto di lavoro
- Applicare tecniche di produzione e gestione della documentazione relativa a presenze e assenze
- Applicare tecniche e procedure per la gestione della comunicazione con gli enti competenti o con il consulente del lavoro
- Applicare le procedure previste in caso di infortunio del lavoro