

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 gestendo i diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, e valutando le priorità e le esigenze espresse.

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 amministrativo-segretariale

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">• <i>Gestire la corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, corrieri, ...) e le comunicazioni telefoniche in entrata e in uscita</i>• <i>Gestire registri o protocolli</i>• <i>Acquisire, elaborare e archiviare dichiarazioni, documenti e informazioni</i>• <i>Realizzare testi e documenti (verbali di riunioni, lettere di accompagnamento a documenti tecnici, testi per convocazioni riunioni, ...)</i>• <i>Inviare per via telematica dichiarazioni, documenti o</i>
<i>Realizzazione di adempimenti amministrativi</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Redigere, emettere, archiviare e registrare la documentazione amministrativo contabile a supporto delle attività aziendali di riferimento</i>• <i>Archiviare e registrare la documentazione amministrativo contabile relativa alle transazioni economiche con servizi e interlocutori esterni all'azienda</i>• <i>Aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.</i>
<i>Svolgimento delle funzioni di segreteria</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi</i>• <i>Fornire supporto operativo all'organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro</i>• <i>Organizzare trasferte (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)</i>

Competenze

Competenza 1 – GESTIRE COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI

RISULTATO ATTESO: redigere, trasmettere e ricevere materiali, informazioni e comunicazioni sia internamente all'azienda che verso/da soggetti esterni seguendo il flusso operativo definito, utilizzando modalità comunicative appropriate, adoperando gli strumenti idonei, rispettando le tempistiche date

CONOSCENZE

- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli, funzioni
- Tecniche comunicative e relazionali
- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ...)
- Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature d'ufficio (PC, telefono, fotocopiatrice, scanner, ...)
- Tecniche di time management
- Principi di base di normativa relativa alla privacy
- Informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica, PEC)
- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e web based

ABILITÀ

- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, e-mail, PEC, ...
- Identificare le priorità (quando non esplicitate) e gestire le comunicazioni di conseguenza
- Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
- Applicare le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune
- Realizzare l'editing e la revisione di documenti quali report, presentazioni, volantini, ...
- Utilizzare le tecniche e gli strumenti comunicativi in logica web based (social media, community, ...)

Competenza 2 – TRATTARE DOCUMENTI AMMINISTRATIVO CONTABILI

RISULTATO ATTESO: redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili a supporto dell'attività aziendale (compravendita, personale, ...) utilizzando strumenti informatici specifici

CONOSCENZE

- Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
- Principi di base di normativa relativa alla privacy
- Tecniche e procedure di trattamento dei documenti amministrativo-contabili (redazione, emissione, registrazione, archiviazione)
- Funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo – contabili
- Elementi di tecnica commerciale
- Principi base di contabilità generale
- Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie
- Elementi di base di normativa amministrativa e fiscale

ABILITÀ

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di registrazione e archiviazione
- Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
- Valutare la correttezza della documentazione prodotta e ricevuta
- Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita (fatture, ricevute, documenti di trasporto, ecc.)
- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento anche in modalità elettronica
- Distinguere la documentazione relativa alla gestione delle diverse pratiche riferite al personale (giornaliera, missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ...)
- Verificare la correttezza dei flussi di pagamento (in entrata e in uscita)

Competenza 3 – ORGANIZZARE RIUNIONI ED EVENTI

RISULTATO ATTESO: predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione e la partecipazione a eventi, riunioni, incontri e fiere, utilizzando strumenti comunicativi idonei, gestendo in modo efficace aspetti logistici e gestionali, rispettando i tempi e governando eventuali imprevisti

CONOSCENZE

- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Tecniche di pianificazione delle attività
- Tecniche di time management
- Tecniche di base di risk management
- Tecniche di comunicazione e promozione (anche in logica web based)
- Nozioni sulle caratteristiche dei titoli di viaggio
- Cenni di visual merchandising e tipologie di layout dispositivi

ABILITÀ

- Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con le indicazioni aziendali
- Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione, organizzazione e partecipazione a eventi
- Applicare le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune anche in modalità web based
- Adottare procedure e tecniche per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti
- Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi