

## Operatore amministrativo-segretariale

### DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore amministrativo-segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse.

### AREA PROFESSIONALE

Amministrazione e controllo d'impresa

### LIVELLO EQF

3° livello

### PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
NUP	4.1.1.4.0 Personale di segreteria
	4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati
Repertorio delle professioni ISFOL	<b>Segreteria e lavori di ufficio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'assistente amministrativo</li><li>- La segretaria di direzione</li></ul>

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Gestione flussi informativi e comunicativi</b>	<p>utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc.</p> <p>distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</p> <p>individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</p> <p>identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li> <li>∅ lingua inglese parlata e scritta a livello elementare</li> <li>∅ caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> </ul>
<b>2. Sistemizzazione informazioni e testi scritti</b>	<p>applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</p> <p>utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</p> <p>comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera</p> <p>valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica)</li> <li>∅ tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> </ul>
<b>3. Trattamento documenti amministrativo-contabili</b>	<p>distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</p> <p>applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</p> <p>adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</p> <p>valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>∅ tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>∅ tecniche di time management</li> </ul>
<b>4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro</b>	<p>individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</p> <p>definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</p> <p>distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di 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"> <li>∅ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>∅ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

## Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Gestione flussi informativi e comunicativi</b>	le operazioni di gestione dei flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø amministrazione e controllo centralino</li> <li>Ø acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita</li> <li>Ø protocollo e archiviazione di dati e informazioni</li> </ul>	comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	Prova pratica in situazione
<b>2. Sistematizzazione informazioni e testi scritti</b>	le operazioni di sistematizzazione di informazioni e testi scritti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua straniera</li> <li>Ø redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report</li> </ul>	documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica	
<b>3. Trattamento documenti amministrativo-contabili</b>	le operazioni di trattamento dei documenti amministrativo-contabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili</li> <li>Ø aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.</li> <li>Ø compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</li> </ul>	documenti contabili correttamente registrati ed archiviati	
<b>4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro</b>	le operazioni di organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø predisposizione ed aggiornamento calendario degli appuntamenti</li> <li>Ø predisposizione di supporti organizzativi o tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi</li> <li>Ø prenotazione biglietti di viaggio e pernottamenti</li> </ul>	riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate	