

Denominazione del profilo professionale OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE Determinazione Dirigenziale N. 75/DPG009 (15-04-2019)	
Descrizione del profilo professionale	L'operatore delle attività di segreteria e amministrazione organizza e gestisce l'accoglienza, si occupa dell'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, del trattamento dei documenti amministrativo-contabili e del lavoro di ufficio. In particolare cura i flussi informativi in entrata ed in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, la raccolta, lo smistamento e l'invio di materiali e l'emissione, registrazione e archiviazione di documenti amministrativo-contabili. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative. E' presente in imprese sia private che pubbliche di qualsiasi settore economico
Settore Economico - Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.01.05 (ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria ADA.24.01.06 (ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio ADA.24.01.07 (ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
Referenziazione ATECO	82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Curare le attività di protocollo della corrispondenza e gestire le comunicazioni 2) Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili 3) Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro 4) Realizzare attività di ufficio e di segreteria
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Curare le attività di protocollo della corrispondenza e gestire le comunicazioni	
Risultato atteso	Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti, curando lo smistamento secondo le procedure previste attraverso l'uso di risorse informatiche e gestire le relazioni in presenza e telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tecniche di comunicazione efficace • Principi di organizzazione della comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali • Tecniche di protocollazione e archiviazione • Funzionalità e caratteristiche dei principali apparecchi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (Centralini, telefono, fax..) • Modalità di gestione di registri elettronici • Tecniche di predisposizione mailing-list • Normativa in materia di tutela della Privacy • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda • Filtrare e trasmettere ai destinatari comunicazioni e messaggi ricevuti dall'esterno • Gestire la comunicazione scritta o telefonica indirizzata alle funzioni

	<p>direttive di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare la raccolta, smistamento, invio ed archiviazione dei materiali in entrata • Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di documentazioni interne ed esterne all'ufficio (Centralini, telefono, fax, ecc) • Applicare tecniche di predisposizione mailing-list • Gestire l'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione dei materiali appositamente predisposti • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smaltimento, ed applicarlo a quelle in uscita
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
<p>Denominazione dell'Unità di Competenza</p> <p>2) Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili</p>	
Risultato atteso	Provvedere alla rilevazione dei dati ed alla registrazione contabile verificando la correttezza della documentazione amministrativa e dei dati raccolti attraverso l'uso di software dedicati.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Funzionalità dei principali software di contabilità • Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • Elementi di amministrazione e organizzazione aziendale • Elementi di contabilità generale • Modulistica di tipo bancario e assicurativo • Adempimenti amministrativi monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Normativa in materia di tutela della Privacy
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) • Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici • Verifica e controllo della correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.) • Eseguire operazioni di calcolo amministrativo relative ai diversi adempimenti • Applicare procedure di controllo ordini • Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Applicare metodi e tecniche di classificazione e catalogazione documentale • Utilizzare software gestione amministrativa • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, stampante) • Utilizzare software di posta elettronica • Gestire le pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie)

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro	
Risultato atteso	Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di scheduling e gestione dell'agenda • Tecniche di time management • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Nozioni sui titoli di viaggio • Normativa in materia di tutela della Privacy • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro; • Organizzare riunioni in presenza e a distanza (videokonferenza) Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • Predisporre ambienti e attrezzature per riunioni ed eventi • Utilizzare i maggiori browser per la navigazione in internet • Utilizzare software di posta elettronica
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) Realizzare attività di ufficio e di segreteria	
Risultato atteso	Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto, assicurando le attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Principali applicazioni informatiche come: trattamento di testi, di fogli elettronici, basi di dati, memorizzazione e gestione delle informazioni oltre a una consapevolezza delle opportunità offerte da Internet e dalla comunicazione • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale e d'ufficio • Tecniche di predisposizione mailing-list • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Normativa in materia di tutela della Privacy
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune

- Utilizzare strumenti informatici per la produzione di testi, di fogli elettronici e basi di dati
- Produrre un testo scritto a partire da una registrazione o sotto dettatura
- Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica
- Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali , newsletter annunci ecc.)
- Valutare la correttezza di un testo
- Rintracciare documenti archiviati

Indicatori di valutazione

Soglia minima di prestazione