

Tecnico dei servizi di impresa

Standard della Figura nazionale

Denominazione della figura	TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA
Referenziazioni della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	4. Impiegati 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	Figura trasversale a più settori
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale

Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio

Il Tecnico dei servizi di impresa è in grado di:

- 1 Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali
- 2 Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni
- 3 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- 4 Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile

COMPETENZA N. 1	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori ▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze ▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori ▪ Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione ▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale ▪ Tecniche per la gestione del reclamo

COMPETENZA N. 2	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale ▪ Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di organizzazione aziendale ▪ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi ▪ Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale

COMPETENZA N. 3	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione ▪ Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità ▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione ▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D.Lsg. 81/2008 ▪ Elementi di ergonomia ▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio ▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento ▪ Strategie di promozione ▪ Tecniche di reporting ▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 4	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili ▪ Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile ▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali ▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro ▪ Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato ▪ Elementi di contabilità generale ▪ Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali ▪ Principali caratteristiche del sistema tributario ▪ Processo amministrativo-contabile ▪ Processo di gestione amministrativa del personale ▪ Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile ▪ Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili ▪ Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali

