

# ***Operatore amministrativo-segretariale***

---

## ***Standard della Figura nazionale***

Denominazione della figura	OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE
Referenziazioni della figura  Professioni NUP/ISTAT correlate  Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	4. Impiegati 4.1.1.4 Personale di segreteria 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati  82 Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese 82.11 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 82.19 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
Descrizione sintetica della figura	<p>L'Operatore amministrativo-segretariale interviene, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro</p>

## Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore amministrativo-segretariale è in grado di :

- 1 Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni
- 2 Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
- 6 Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica
- 7 Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
- 8 Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

**COMPETENZA N. 1**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività</li><li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li><li>• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li><li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li><li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li><li>• Principali terminologie tecniche di settore</li><li>• Processi e cicli di lavoro aziendali</li><li>• Tecniche di comunicazione organizzativa</li><li>• Tecniche di pianificazione</li></ul>

**COMPETENZA N. 2**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.)</li><li>• Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li><li>• Principi, meccanismi e parametri di funzionamento dei macchinari e delle apparecchiature da ufficio</li><li>• Tipologie e caratteristiche dei principali materiali da ufficio</li><li>• Tipologie e caratteristiche delle principali attrezzature d'ufficio</li></ul>

**COMPETENZA N. 3**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari</li><li>• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari</li><li>• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine da ufficio</li><li>• Procedure e tecniche di monitoraggio</li><li>• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</li></ul>

**COMPETENZA N. 4**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</li><li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di ergonomia</li><li>• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</li></ul>

**COMPETENZA N. 5**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio</li><li>• Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici;</li><li>• Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li><li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li><li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li></ul>

**COMPETENZA N. 6**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</li><li>• Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati</li><li>• Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li><li>• Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li><li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li><li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li><li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li><li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li></ul>

**COMPETENZA N. 7**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li><li>• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li><li>• Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita</li><li>• Verificare la correttezza delle operazioni eseguite</li><li>• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li><li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li><li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li></ul>

**COMPETENZA N. 8**

<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro;</li><li>• Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi</li><li>• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro;</li><li>• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li><li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li><li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li><li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li></ul>