***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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | Segreteria e lavori di ufficio - L'assistente amministrativo - La segretaria di direzione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unità di competenza** | **Capacità**  **(essere in grado di)** | **Conoscenze**  **(conoscere)** |
| **1. Gestione flussi informativi e comunicativi** | utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all’ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc. | * Principi di organizzazione e comunicazione aziendale * Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica * Caratteristiche delle attrezzature d’ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) * Funzionalità dei principali software applicativi d’ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) * Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica * Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l’elaborazione e la registrazione * Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale * Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati * Tecniche di time management * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza del lavoro d’ufficio |
| distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita |
| individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d’ufficio |
| identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all’azienda |
| **2. Sistematizzazione informazioni e testi scritti** | applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d’uso comune |
| utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni |
| comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera |
| valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti |
| **3. Trattamento documenti amministrativo-contabili** | distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione |
| applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota 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) |
| valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all’azienda |
| **4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro** | individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro |
| definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali |
| distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro |
| adottare procedure per l’organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti |

**Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unità di competenza** | **Oggetto di osservazione** | **Indicatori** | **Risultato atteso** | **Modalità** |
| **1.Gestione flussi informativi e comunicativi** | Le operazioni di gestione dei flussi informativi e comunicativi | amministrazione e controllo centralino  acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita  protocollo e archiviazione di dati e informazioni | Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse | Prova pratica in situazione |
| **2.Sistematizzazione informazioni e testi scritti** | Le operazioni di sistematizzazione di informazioni e testi scritti | stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua straniera  redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report | Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica |
| **3.Trattamento documenti amministrativo-contabili** | Le operazioni di trattamento dei documenti amministrativo-contabili | acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili  aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.  compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) | Documenti contabili correttamente registrati ed archiviati |
| **4.Organizzazione**  **riunioni ed**  **eventi di lavoro** | Le operazioni di organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro | predisposizione ed aggiornamento calendario degli appuntamenti  predisposizione di supporti organizzativi o tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi  prenotazione biglietti di viaggio e pernottamenti | Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate |