

**FIGURE DI RIFERIMENTO**  
**RELATIVE ALLE QUALIFICHE PROFESSIONALI DI CUI AL REPERTORIO NAZIONALE  
DELL'OFFERTA DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE**

OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

<b>DENOMINAZIONE DELLA FIGURA</b>	<b>OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA</b>
<b>DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA</b>	L'Operatore ai servizi di impresa 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 consente di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile.
<b>REFERENZIAZIONE QNQ/EQF</b>	LIVELLO 3
<b>REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007</b>	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
<b>REFERENZIAZIONE CP/ISTAT 2011</b>	4.1.1.4 Personale di segreteria 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati
<b>CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI</b>	SETTORE: Area comune PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione  SEQUENZA DI PROCESSO: Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili  PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management  SEQUENZA DI PROCESSO: Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.231.755 Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.756 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

- 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
- Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria
- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE
ADA.25.231.755 Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.231.756 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza	Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria	Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica
ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili	Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria	Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

<b>COMPETENZA</b>	
Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio</li> <li>- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle/dei lavorazioni/servizi e 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> <li>- Principali terminologie tecniche di settore/processo</li> <li>- Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo</li> <li>- Elementi di comunicazione professionale</li> <li>- Tecniche di pianificazione</li> </ul>

<b>COMPETENZA</b>	
<p>Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.</p>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli)</li> <li>- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore</li> <li>- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>- Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore</li> <li>- Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore</li> <li>- Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>- Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati</li> <li>- Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>- Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> </ul>

<b>COMPETENZA</b>	
<p>Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.</p>	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore</li> <li>- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore</li> <li>- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore</li> <li>- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore</li> <li>- Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore</li> <li>- Nozioni di primo soccorso</li> <li>- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</li> </ul>

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE**

<b>COMPETENZA</b>	
Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile.	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni anche via web</li> <li>- Applicare modalità manuali e digitali di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici;</li> <li>- Applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati</li> <li>- Adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda</li> <li>- Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</li> <li>- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>- Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li> <li>- Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> </ul>

<b>COMPETENZA</b>	
Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica.	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</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>

<b>COMPETENZA</b>	
Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili.	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</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, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</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> <li>- Normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile</li> </ul>

<b>COMPETENZA</b>	
Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali.	
<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</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>