

**OPERATORE AMMINISTRATIVO -
SEGRETARIALE**

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
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	4.1.1.1.0 Addetti a funzioni di segreteria

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Gestione flussi informativi e comunicativi	<p>Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata e in uscita per la selezione, lo smistamento ed il controllo di esse</p> <p>Identificare le modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne ed esterne all'azienda</p> <p>Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazioni ed archiviazioni dei documenti d'ufficio</p> <p>Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, email, ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Principi di organizzazione e comunicazione aziendale * Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) * Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale * Tecniche di archiviazione e classificazione, manuali e digitali, di documenti e dati * Software di elaborazione testi e servizi e funzioni internet per l'invio/ricezione di comunicazioni * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
2. Sistemizzazione informazioni e testi scritti	<p>Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</p> <p>Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera</p> <p>Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</p> <p>Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tipologia dei documenti amministrativi, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione * Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale * Software di elaborazione testi, fogli di calcolo, presentazioni e di gestione db * Elementi di amministrazione aziendale * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
3. Trattamento documenti	<p>Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) e documenti attinenti la gestione del personale</p> <p>Applicare tecniche di archiviazione dei documenti anche con l'ausilio di software o applicativi specifici</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Tecniche di archiviazione e classificazione, manuali e digitali, di documenti e dati * Elementi di base di

	Distinguere gli elementi costituiti di un documento (amministrativo, contabile o di altro tipo) per le operazioni di classificazione e archiviazione	informatica (redazione testi, fogli di calcolo, presentazioni, gestione db) e servizi e funzioni internet
	Valutare la correttezza dei documenti amministrativi emessi nell'ambito della relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> * Elementi di amministrazione aziendale * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	* Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
	Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali	* Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
	Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro	* Tecniche di time management
	Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunione ed eventi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> * Software di elaborazione testi e servizi e funzioni internet per l'invio/ricezione di comunicazioni * Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro * Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. Gestione flussi informativi e comunicativi	<ul style="list-style-type: none"> * Acquisizione, registrazione e trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita * Amministrazione e controllo comunicazioni in entrata ed in uscita * Protocollo e archiviazione di dati e informazioni 	Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	Prova pratica in situazione
2. Sistemizzazione informazioni e testi scritti	<ul style="list-style-type: none"> * Redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report * Stesura e diffusione di comunicazioni formali 	Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica	
3. Trattamento documenti	<ul style="list-style-type: none"> * Acquisizione, classificazione ed archiviazione documenti (amministrativi, contabili e di altro genere) * 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 correttamente classificati ed archiviati	
4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> * Predisposizione di supporti organizzativi, logistici e tecnici per la realizzazione di riunioni ed eventi * Predisposizione ed aggiornamento calendario degli appuntamenti * Prenotazione biglietti di viaggio e pernottamenti 	Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate	