



## Profilo nazionale OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

<b>Tipologia:</b>	Figure di riferimento relative alle qualifiche professionali di cui al repertorio nazionale dell'offerta di istruzione e formazione professionale
<b>Denominazione:</b>	OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA
<b>Edizione:</b>	2020
<b>Indirizzi:</b>	
<b>Professioni NUP/Istat correlate:</b>	4.1.1.4 - Personale di segreteria 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT:</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>Area professionale:</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale:</b>	AREA COMUNE (INCLUSIVA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE)
<b>Descrizione:</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>Livello EQF:</b>	LIVELLO 3
<b>Processi di lavoro caratterizzanti il profilo:</b>	Amministrazione, finanza e controllo di gestione Affari generali, segreteria e facilities management

PROCESSO DI LAVORO ATTIVITÀ	COMPETENZE
Amministrazione, finanza e controllo di gestione ATTIVITÀ <ul style="list-style-type: none"><li>ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili</li></ul>	6 - Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili

<p>Affari generali, segreteria e facilities management ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria</li> <li>• ADA.25.231.755 Realizzazione di attività di ufficio</li> <li>• ADA.25.231.756 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza</li> </ul>	<p>4 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile</p>
<p>Affari generali, segreteria e facilities management ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria</li> </ul>	<p>5 - Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica 7 - Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali</p>

<b>COMPETENZA N 1</b>	
<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</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di pianificazione</li> <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> </ul>
<b>COMPETENZA N 2</b>	
<b>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</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</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 per 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 N 3</b>	
<b>Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente</b>	

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>• Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>• Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li> <li>• Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore</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>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di primo soccorso</li> <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>• Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</li> </ul>
<b>COMPETENZA N 4</b> <b>Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile</b>	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati</li> <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>• 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>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</li> <li>• Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati</li> </ul>
<b>COMPETENZA N 5</b> <b>Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica</b>	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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>• Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria</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> </ul>
<b>COMPETENZA N 6</b> <b>Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili</b>	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI

<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>• 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>• Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale</li> <li>• Normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile</li> </ul>
<b>COMPETENZA N 7</b> <b>Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi</li> <li>• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li> <li>• Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</li> <li>• Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro</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> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> </ul>