

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Area di Attività	ADA.25.231.755: Realizzazione di attività di ufficio
Qualificazione regionale	Operatore d'ufficio
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.1.0 Dattilografi, stenodattilografi 4.1.1.2.0 Operatori su macchine di calcolo e di elaborazione dati 4.1.1.3.0 Operatori su macchine per la riproduzione di documenti e assimilati</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.2.1.0 Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>L'operatore d'ufficio gestisce i flussi informativi di corrispondenza in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione di documenti amministrativi e contabili, la redazione di testi amministrativi o commerciali. Questa figura è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può assumere diverse denominazioni in funzione dei livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione.</p>

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Eeguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Risultato atteso	
Trattamento dei documenti amministrativo-contabili eseguito sulla base sulla base di specifiche procedure di archiviazione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture • applicare tecniche di archiviazione dati aziendali • utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici • utilizzare software contabilità • utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare software gestione di database (Access o analoghi) • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di amministrazione aziendale • elementi di contabilità aziendale • elementi di economia aziendale • elementi di ragioneria • elementi di ragioneria

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eeguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili. Trattamento dei documenti amministrativo-contabili eseguito sulla base sulla base di specifiche procedure di archiviazione .	Le operazioni di trattamento dei documenti amministrativo-contabili.	Corretta applicazione delle tecniche di registrazione dei documenti contabili, di acquisto o vendita e di archiviazione dei dati aziendali; utilizzo ottimale degli strumenti a supporto della gestione amministrativa.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)	
Risultato atteso	
Gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) secondo opportune procedure di registrazione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare procedure di archiviazione • applicare procedure di protocollazione documenti • applicare procedure di registrazione documenti contabili • applicare tecniche di predisposizione mailing list • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico • utilizzare lo scanner • utilizzare modalità di smistamento della posta • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) 	<ul style="list-style-type: none"> • funzionalità e caratteristiche del centralino • sistemi di archiviazione dati • tecniche per il back up dei dati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo). Gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) secondo opportune procedure di registrazione.	Le operazioni di gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita (posta e controllo).	Precisa attuazione delle attività di smistamento della posta; utilizzo corretto degli strumenti tipici del centralino telefonico.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo Redigere testi e lettere commerciali	
Risultato atteso Testi e lettere commerciali redatte secondo opportune modalità di elaborazione	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di scrittura di testi commerciali • utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi) • utilizzare software gestione amministrativa • utilizzare stampanti professionali • utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di amministrazione aziendale • elementi di organizzazione aziendale • lingua italiana • lingua italiana • norme redazionali della corrispondenza commerciale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Redigere testi e lettere commerciali. Testi e lettere commerciali redatte secondo opportune modalità di elaborazione.	Le operazioni di redazione di testi e lettere commerciali.	Corretta adozione delle tecniche di scrittura dei testi commerciali; utilizzo preciso degli strumenti di elaborazione dei testi.