

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management Amministrazione, finanza e controllo di gestione
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali
Area di Attività	ADA.25.231.754: Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.229.746: Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili
Qualificazione regionale	Operatore segretariale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.1.1.4.0 Personale di segreteria 4.1.2.1.0 Aiuto contabili e assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.1.1.2.0 Addetti agli affari generali 4.3.2.1.0 Addetti alla contabilità Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 69.20.12 Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'operatore 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.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Gestione flussi informativi e comunicativi	
Risultato atteso Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita • utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione flussi informativi e comunicativi. Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse.	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.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Sistematizzazione informazioni e testi scritti	
Risultato atteso Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune 	<ul style="list-style-type: none"> • lingua inglese parlata e scritta a livello elementare • informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) • caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sistematizzazione informazioni e testi scritti. Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica.	Le operazioni di sistemazione di informazioni e testi scritti.	Stesura e diffusione di comunicazioni formali anche in lingua straniera; redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Trattamento di documenti amministrativo-contabili	
Risultato atteso	
Documenti contabili correttamente registrati ed archiviati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) • applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> • tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Trattamento di documenti amministrativo-contabili. Documenti contabili correttamente registrati ed archiviati.	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 bolle, ricevute, fatture).

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	
Risultato atteso Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro • definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali • adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni • tecniche di time management • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • lingua inglese parlata e scritta a livello elementare

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro. Riunioni ed eventi di lavoro configurati secondo i bisogni e le richieste esplicitate.	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.