



Profilo nazionale OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

Tipologia:	Figure di riferimento relative alle qualifiche professionali di cui al repertorio nazionale dell'offerta di istruzione e formazione professionale
Denominazione:	OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA
Edizione:	2020
Indirizzi:	
Professioni NUP/Istat correlate:	4.1.1.4 - Personale di segreteria 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT:	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
Area professionale:	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale:	AREA COMUNE (INCLUSIVA DEI SERVIZI ALLE IMPRESE)
Descrizione:	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.
Livello EQF:	LIVELLO 3
Processi di lavoro caratterizzanti il profilo:	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">• ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili	6 - Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili

<p>Affari generali, segreteria e facilities management ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<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"> • ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria 	<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>

COMPETENZA N 1	
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	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di pianificazione • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo • Principali terminologie tecniche di settore/processo • Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo • Elementi di comunicazione professionale
COMPETENZA N 2	
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	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore • Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi e tecniche di approntamento/avvio • Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore • Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore • Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati • Procedure e tecniche di monitoraggio per l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore • Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore
COMPETENZA N 3	
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	

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone • Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza • Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza • Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore • Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore • Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di primo soccorso • Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore • Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore • Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore • Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
COMPETENZA N 4 Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni anche via web • Applicare modalità manuali e digitali di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici • Adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Effettuare operazioni base a supporto dell'operatività degli strumenti digitali d'ufficio 	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria • Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale • Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati
COMPETENZA N 5 Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune • Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati • Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni • Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
COMPETENZA N 6 Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI

<ul style="list-style-type: none"> • Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione • Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici • Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita • Verificare la correttezza delle operazioni eseguite • Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici 	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione • Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale • Normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile
COMPETENZA N 7 Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi • Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti • Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro • Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale • Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria • Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica