STANDARD MINIMI FORMATIVI

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

RELATIVE ALLE QUALIFICHE PROFESSIONALI DI CUI AL REPERTORIO DELL'OFFERTA DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLA REGIONE LOMBARDIA

OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	**OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA**
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	L'Operatore ai servizi di impresa interviene, a livello esecutivo, nel processo d 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 d documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile.
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	LIVELLO 3
REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007	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
REFERENZIAZIONE CP/ISTAT 2011	4.1.1.4 Personale di segreteria 4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE: Area comune PROCESSO: Amministrazione, finanza e controllo di gestione SEQUENZA DI PROCESSO: Gestione operativa delle attività economico-finanziarie e fiscali ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili PROCESSO: Affari generali, segreteria e facilities management SEQUENZA DI PROCESSO: Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria 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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE
- Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni - Approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso - Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria - Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE
ADA.25.231.755 Realizzazione di attività di ufficio ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria ADA.25.231.756 Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza	Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile
ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria	Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica
ADA.25.229.746 Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili	Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili
ADA.25.231.754 Cura delle funzioni di segreteria	Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

COMPETENZA 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.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- 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 - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro	- 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 - Tecniche di pianificazione

COMPETENZA 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.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- 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	- 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, 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 Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone - 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 - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	- 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 - Nozioni di primo soccorso - Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

COMPETENZA Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- 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; - Applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati - 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	- Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale - Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale - Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria - Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati

COMPETENZA Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- 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	- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio - Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale - Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica - Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati - Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria

COMPETENZA Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- 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	- Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale - Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale - Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione - Normative di riferimento in ambito amministrativo-contabile

COMPETENZA Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali.	
ABILITA'	**CONOSCENZE**
- Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro; - Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi - Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro - Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	- Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio - Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale - Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica - Terminologia tecnica, specifica del settore, in una lingua comunitaria