

OPERATORE AMMINISTRATIVO

identificativo scheda:

31-001

stato scheda:

Validata

Descrizione sintetica

La figura cura la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi; effettua attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari; gestisce il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, secondo le procedure in uso, curando lo smistamento ed effettuando il rilascio di ricevute; effettua le attività di protocollo e archiviazione, assicurando la tracciabilità dei documenti e dei materiali; effettua attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto; gestisce l'archiviazione e la tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso; utilizza le risorse informatiche e gli applicativi per la gestione amministrativa in uso.

Settore Economico Professionale (SEP)

24 - Area comune

Situazioni-tipo di lavoro

Il contesto in cui opera questa figura è la funzione amministrativa dell'impresa o dell'organizzazione. Le modalità di lavoro sono quelle tipiche del lavoro impiegatizio d'ufficio, con contratto di lavoro dipendente.

ADA

ADA.24.01.06

Realizzazione di attività di ufficio

ADA.24.01.07

Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

ADA.24.01.08

Gestione delle attività di centralino e accoglienza

ADA.24.02.06

Realizzazione delle scritture e degli adempimenti fiscali e previdenziali ed emissione/registrazione di documenti contabili

Regione Liguria ALFA

Operatore amministrativo

COMPETENZA	1416	Essere in grado di gestire posta e protocollo
Descrizione	· Acquisire, registrare e protocollare la corrispondenza in entrata ed in uscita · Gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita · Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail · Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata ed uscita per lo smistamento · Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio	

CONOSCENZE	ABILITA'
- Elementi di amministrazione aziendale - Funzionalità e caratteristiche del centralino - Principali prodotti di office automation - Procedure di archiviazione dati - Sistemi di archiviazione dati - Sistemi di posta elettronica - Tecniche per il back up dei dati	- Applicare metodi di catalogazione - Applicare procedure di archiviazione - Applicare procedure di protocollazione documenti - Applicare procedure di registrazione documenti contabili - Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali - Applicare tecniche di predisposizione mailing-list - Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati - Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico - Utilizzare masterizzatore - Utilizzare modalità di smistamento della posta - Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) - Utilizzare software gestione amministrativa - Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) - Utilizzare stampanti professionali - Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) - Utilizzare tools per back up

COMPETENZA	2180	Essere in grado di gestire attività d'ufficio
Descrizione	- Trascrivere documenti, registrazioni audio o sotto dettatura, verificando e correggendo i testi; - Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti; - Registrare documenti amministrativi; - Archiviare documenti amministrativi e reperirli quando necessario; - Stampare, fotocopiare, scannerizzare documenti; - Inviare e ricevere documenti e/o comunicazioni via fax, e-mail o posta certificata; - Compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture); - Aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; - Portare alla firma documenti o comunicazioni aziendali e procedere all'invio.	

Regione Liguria ALFA

Operatore amministrativo

CONOSCENZE

- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di contabilità aziendale
- Elementi di economia aziendale
- Elementi di organizzazione aziendale
- Norme redazionali della corrispondenza d'ufficio
- Principali prodotti di office automation
- Principi di gestione della posta elettronica
- Procedure di archiviazione dati
- Tecniche di ricerca informazioni su Internet

ABILITA'

- Applicare procedure di controllo ordini
- Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture
- Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali
- Applicare tecniche di predisposizione mailing-list
- Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali
- Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici
- Utilizzare format per stesura lettere di credito
- Utilizzare masterizzatore
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)
- Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
- Utilizzare software gestione amministrativa
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare stampanti professionali
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)
- Utilizzare tecniche di digitazione veloce su tastiera PC
- Utilizzare tools per back up

COMPETENZA

2182

Essere in grado di gestire attività di centralino e accoglienza

Descrizione

- Fornire informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto
- Ricevere e smistare le telefonate
- Ricevere e recapitare messaggi
- Ricercare numeri telefonici
- Aggiornare gli archivi telefonici
- Verificare le credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita
- Fornire ai visitatori le informazioni per l'accesso alla struttura
- Espletare le procedure per la registrazione dei visitatori

CONOSCENZE

- Elementi di organizzazione aziendale
- Funzionalità e caratteristiche del centralino
- Organizzazione e dislocazione degli uffici e dei loro titolari
- Procedure interne per l'accesso dei visitatori alla struttura

ABILITA'

- Applicare tecniche di filtro telefonate
- Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
- Utilizzare software gestione amministrativa
- Utilizzare stampanti professionali
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Regione Liguria ALFA
Operatore amministrativo

CONOSCENZE RIFERITE ALLA FIGURA

Elementi di amministrazione aziendale
Elementi di contabilità aziendale
Elementi di economia aziendale
Elementi di organizzazione aziendale
Funzionalità e caratteristiche del centralino
Norme redazionali della corrispondenza d'ufficio
Organizzazione e dislocazione degli uffici e dei loro titolari
Principali prodotti di office automation
Principi di gestione della posta elettronica
Procedure di archiviazione dati
Procedure interne per l'accesso dei visitatori alla struttura
Sistemi di archiviazione dati
Sistemi di posta elettronica
Tecniche di ricerca informazioni su Internet
Tecniche per il back up dei dati

Regione Liguria ALFA
Operatore amministrativo

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Aggiornamento del marzo 2021. Il percorso di IVC è attivabile nel rispetto di eventuali integrazioni normative successive alla presente nota.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per l'inserimento lavorativo è utile frequentare corsi presso un istituto professionale per il conseguimento di una qualifica triennale/quinquennale. E' prevista anche la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per il conseguimento di qualifiche afferenti la gestione amministrativa.

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia

Repertorio delle qualifiche regionali 2007 - <http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm> - Regione Emilia Romagna

Thesaurus delle Figure professionali - . - Ministero del Lavoro della Salute e della Previdenza sociale/Italia Lavoro

Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana 2008 - <http://web.rete.toscana.it> - Regione Toscana

Repertorio delle professioni - <http://www.isfol.it/orientaonline> - ISFOL 2007

Classificazione ISTAT Professioni 2011

4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Livello EQF

3

Classificazione NUP 2006

4.2.2.1.1 - Addetti all'accoglienza in attività non ricettive

Classificazione ATECO 2007

82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

NOTE