



REGIONE DEL VENETO



OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

Ai sensi della DGR n. 914 del 9/7/2020 “Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale ex L. 53/2003 e D.Lgs. n. 226/2005”



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



COMPETENZA RICORSIVA 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

Compiti operativi	livello di autonomia ¹				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte ²	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare il piano di lavoro e la documentazione di appoggio (scadenario, procedure, distinta dei materiali, ecc.)					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione del piano di lavoro e della documentazione d'appoggio				
<input type="checkbox"/> Pianificare le fasi di lavoro secondo le indicazioni del piano di lavoro e delle documentazioni di appoggio					✓ Comprensione delle indicazioni ricevute				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
<input type="checkbox"/> Organizzare il proprio lavoro sulla base delle procedure e tempistiche definite nella pianificazione e condivise con il responsabile					✓ Pianificazione delle fasi di lavoro [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle indicazioni ricevute				
					✓ Rispetto delle procedure e tempistiche definite nella pianificazione				
					✓ Organizzazione del lavoro anche attraverso la condivisione con il proprio responsabile [Valutare il risultato dell'azione]				

¹ 0= ASSISTE; 1= COLLABORA ALL'ESECUZIONE; 2= ESEGUE SECONDO LE INDICAZIONI E CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE; 3= ESEGUE IN AUTONOMIA CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE

² Inserire nelle note elementi che rendono l'azione efficiente e/o efficace solo in parte, ossia gli errori effettuati.

COMPETENZA RICORSIVA 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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare le fasi di lavoro per individuare strumenti, attrezzature, materiali e documentazione necessari					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione delle fasi di lavoro				
					✓ Comprensione delle specifiche tecniche e delle indicazioni ricevute				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione di strumenti, attrezzature, materiali e documentazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Verificare la disponibilità di strumenti, attrezzature, materiali e documentazione necessarie					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione nel magazzino di strumenti, attrezzature, materiali e documentazione da impiegare [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Segnalare strumenti, attrezzature, materiali e documentazione necessarie mancanti al responsabile e collaborare all'individuazione di soluzioni alternative					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Segnalazione di strumenti, attrezzature, materiali e documentazione mancanti [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Collaborazione all'individuazione di soluzioni alternative [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre e verificare l'impostazione degli strumenti e delle attrezzature					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA RICORSIVA 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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Impostazione degli strumenti e delle attrezzature previste dalle fasi di lavoro [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Segnalare al responsabile eventuali non conformità nel funzionamento degli strumenti e attrezzature					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Segnalazione delle eventuali non conformità secondo le procedure aziendali [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature secondo le scadenze previste dal piano di manutenzione					✓ Comprensione del piano di manutenzione				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Esecuzione della manutenzione ordinaria secondo le scadenze del piano [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Utilizzare (ricevere, trasmettere, smistare, archiviare) la posta elettronica per la gestione della comunicazione interna ed esterna					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali, software				
					✓ Ricezione, trasmissione, smistamento, archiviazione delle informazioni [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Protocollare la posta in entrata e/o uscita					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali, software				
					✓ Protocollo della posta in entrata/uscita [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Classificare e archiviare documenti amministrativo-segretariali					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali, software				
					✓ Classificazione e archiviazione della documentazione amministrativo-segretariale [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Ricevere e smistare la posta cartacea					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali, software				
					✓ Ricezione e smistamento della posta cartacea [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Gestire (rispondere, smistare, filtrare, ecc.) la comunicazione telefonica anche attraverso l'uso del centralino					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali, software ✓ Ricezione e smistamento filtro delle comunicazioni telefoniche. [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Prendere nota e riferire le comunicazioni ai vari destinatari					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali (format di comunicazione, ecc) e software ✓ Annotare e trasmettere le comunicazioni ai vari destinatari. [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Gestire il front-office (accogliere, assistere, informare, indirizzare, accompagnare)					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo attrezzature, strumenti, materiali e software ✓ Gestione del front-office [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Interagire anche via web (accedere, consultare, scaricare dati, ecc.) con siti istituzionali (INAIL, INPS, Agenzia delle Entrate, CCIAA, banche, Uffici Postali, CPI ecc.)					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo attrezzature, software e documentazione di appoggio ✓ Gestione dei flussi informativi e documentali via web. [Valutare il risultato dell'azione] 				
<input type="checkbox"/> Assistere all'utilizzo della PEC e della firma digitale					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy ✓ Applicazione delle procedure aziendali ✓ Utilizzo attrezzature e software 				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Partecipazione attiva nel corso dell'attività [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Usufruire dei servizi/depositare e ritirare documenti presso vari uffici territoriali (INAIL, INPS, Agenzia delle Entrate, CCIAA, banche, Uffici Postali, CPI ecc.)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, software e documentazione d'appoggio				
					✓ Gestione dei flussi informativi presso i servizi competenti [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Identificare l'obiettivo della comunicazione anche in lingua straniera					✓ Comprensione dell'obiettivo della comunicazione				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software e documentazione d'appoggio				
					✓ Definizione dell'obiettivo della comunicazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Identificare e predisporre il modello per la comunicazione					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, software e applicativi				
					✓ Definizione del modello della comunicazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Redigere comunicazioni, lettere, avvisi anche utilizzando strumenti di editing in lingua italiana e/o straniera					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Redazione della comunicazione anche in lingua straniera [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Interloquire in lingua italiana e/o straniera utilizzando un linguaggio settoriale					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Comunicazione in lingua italiana e/o straniera [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre presentazioni utilizzando applicativi informatici					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Predisposizione di presentazioni [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Elaborare dati/informazioni e statistiche utilizzando applicativi informatici (foglio elettronico e base di dati)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Elaborazione di dati/informazioni e statistiche [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Creare format di comunicazione/raccolta dati, in assenza di modelli standard					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Realizzazione di format [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Redigere documenti della compravendita					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Redazione di documenti di compravendita. [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rilevare e registrare in contabilità elementare (cassa, banca, magazzino, partitario clienti e fornitori, ecc.) i fatti di gestione ordinaria					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Esecuzione delle attività contabili [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Registrare i fatti amministrativi in contabilità generale					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Registrazione dei fatti amministrativi contabili [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Effettuare incassi e pagamenti anche utilizzando sistemi telematici					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Realizzazione di incassi e pagamenti [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Supportare le operazioni di verifica periodica dei saldi contabili					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Determinazione di saldi contabili [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Curare gli adempimenti previdenziali e fiscali					✓ Rispetto della normativa di settore vigente				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Realizzazione degli adempimenti previdenziali/fiscali. [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Elaborare le retribuzioni del personale dipendente nel rispetto dei diversi CCNL applicati					✓ Rispetto della normativa fiscale e previdenziale in ottemperanza del contratto applicato				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Elaborazione della busta paga [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Aggiornare le anagrafiche e le presenze del personale dipendente					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Aggiornamento delle anagrafiche e delle presenze del personale [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare alla realizzazione di calcoli di contabilità analitica e analisi dei costi					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Partecipazione attiva nel corso dell'attività [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 4

Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Collabora all'utilizzo dell'agenda degli appuntamenti anche con strumenti informatici					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software gestionale per l'agenda, applicativi e documentazione d'appoggio				
					✓ Partecipazione attiva nel corso dell'attività [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Allestire il setting per riunioni ed eventi anche urgenti con tutte le attrezzature necessarie					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
<input type="checkbox"/> Preparare i materiali per la riunione/evento					✓ Predisposizione del setting per riunioni/eventi [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
<input type="checkbox"/> Richiedere i preventivi di location, trasporti, catering, attrezzature, alloggio, pubblicizzazione evento, ecc.					✓ Preparazione di materiali per la riunione/evento [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, materiali, software, applicativi e documentazione d'appoggio				
<input type="checkbox"/> Richiesta del preventivo [Valutare il risultato dell'azione]									

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 4

Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Confermare il preventivo/effettuare la prenotazione					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature e software				
					✓ Conferma del preventivo e della prenotazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Prenotare i biglietti viaggio e il pernottamento					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di privacy				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo attrezzature, software e documentazione d'appoggio				
					✓ Prenotazione biglietti viaggio e pernottamento [Valutare il risultato dell'azione]				