

<b>Denominazione della FIGURA</b>	<b>TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA</b>					
<b>Referenziamenti della figura</b>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>4. Impiegati 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziario</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>- Figura trasversale a più settori</p>					
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	<p>Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.</p>					
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE	<p><b>articolazione del processo di lavoro della Figura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione front-office e relazioni esterne</li> <li>• Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi</li> <li>• Gestione amministrativa e contabile</li> </ul>					
<b>Processo di lavoro – attività</b>	<b>OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA</b>					
<b>GESTIONE FRONT-OFFICE E RELAZIONI ESTERNE</b>  <i>Attività:</i>  – Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali	<p><b>COMPETENZA: Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">ABILITA'</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CONOSCENZE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		ABILITA'	CONOSCENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>
ABILITA'	CONOSCENZE					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>▪ Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>▪ Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>					

	<p>riferimento alle esigenze degli interlocutori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>	
<p><b>GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI E INFORMATIVI</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi</li> <li>– Prevenzione situazioni di rischio</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni</b></p>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>▪ Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>▪ Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>▪ Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale</li> </ul>
	<p><b>COMPETENZA: Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</b></p>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>
<p><b>GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE</b></p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– RegISTRAZIONI contabili</li> <li>– Gestione documentazione contabile</li> <li>– Gestione operazioni fiscali e previdenziali</li> <li>– Apertura e chiusura di bilancio</li> <li>– Operazioni rettificative</li> </ul>	<p><b>COMPETENZA: Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile.</b></p>	
	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>▪ Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile</li> <li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali</li> <li>▪ Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro</li> <li>▪ Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato</li> <li>▪ Elementi di contabilità generale</li> <li>▪ Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali</li> <li>▪ Principali caratteristiche del sistema tributario</li> <li>▪ Processo amministrativo-contabile</li> <li>▪ Processo di gestione amministrativa del personale</li> <li>▪ Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile</li> <li>▪ Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> <li>▪ Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li> </ul>