

Assistente di direzione aziendale – affari generali

- **Denominazione sistema di competenze**

Assistente di direzione aziendale – affari generali

- **Definizione**

L'assistente di direzione aziendale – affari generali, supporta i vertici della struttura aziendale attraverso compiti di carattere sia organizzativo che esecutivo, nell'ambito della gestione di informazioni, della produzione di documenti e atti, della tenuta dei rapporti con gli organi di direzione e con i soggetti esterni all'organizzazione.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.3.1.1.1 - segretari amministrativi e tecnici degli affari generali

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Area comune
- ATECO 2007: tutti i settori, con particolare riferimento a 82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio.
- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.25.230.752 - Realizzazione di attività relative agli affari generali
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Predisposizione e redazione di atti, provvedimenti amministrativi e verbali*
 - *Cura della pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni*
 - *Gestione della corrispondenza e archiviazione di dati e documenti*
 - *Organizzazione operativa di incontri e riunioni*
 - *Monitoraggio delle opportunità offerte in bandi di gara e appalti*
 - *Analisi e valutazione dei disciplinari di gara*
 - *Gestione dei contatti con enti pubblici e privati che emettono bandi o gare di appalto o interessi a bandi emessi*
 - *Predisposizione della documentazione formale, amministrativa e tecnica, richiesta nei disciplinari di gara o per lo svolgimento di gare*
 - *Supporto alla redazione di contratti e degli atti necessari alle fasi di stipula*
 - ADA.25.231.754 - Cura delle funzioni di segreteria
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento*
 - *Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze,...) delle funzioni direttive di riferimento*

- *Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc)*
 - *Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)*
 - *Cura della revisione e della battitura di testi e documenti*
 - *Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti*
 - *Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione*
 - *Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico*
 - **Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --**
 - **Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --**
 - **Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --**
- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**
 Coloro che svolgono attività relative agli affari generali e di assistenza di direzione esercitano un grado di autonomia e responsabilità variabile in funzione del livello di preparazione ed esperienza. Quanti non abbiano mai svolto questo tipo di attività, inizialmente ricopriranno ruoli di carattere prevalentemente esecutivo, svolgendo compiti di tipo segretariale. In seguito all'acquisizione di maggior esperienza lavorativa, dette risorse verranno impegnate in attività di carattere prevalentemente amministrativo ed organizzativo, arrivando a rappresentare il proprio responsabile -quando non è presente- nonché l'immagine e gli obiettivi dell'azienda, ricoprendo il ruolo di *trait d'union* con le altre aree aziendali ed i soggetti esterni.

Descrizione attività

| Attività | Contenuti |
|--|---|
| Produzione e gestione di documentazione | <ul style="list-style-type: none"> • Predisporre e redigere atti formali e non, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e dei formati definiti, curandone la diffusione e la pubblicazione • Redigere, modificare, formattare, archiviare e stampare testi (lettere, moduli, tabelle e documenti aziendali), utilizzando <i>software</i> per l'automazione d'ufficio (ad es., <i>word, excel</i>). • Organizzare un archivio cartaceo ed elettronico (data base), conservarvi i documenti ed all'occorrenza recuperarli. |
| Gestione dei flussi informativi e comunicativi | <ul style="list-style-type: none"> • Ricevere, raccogliere, trattare documenti cartacei ed elettronici in entrata (comunicazioni interne ed esterne, posta, aggiornamenti normativi, etc.) e se necessario trasmetterli ai destinatari, ovvero a quanti siano interessati ai contenuti. • Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore utilizzando i più diffusi strumenti/mezzi di comunicazione commerciale (e-mail, fax, corriere, etc.). • Filtrare e trasmettere comunicazioni e messaggi telefonici. • Prendere nota di messaggi e comunicazioni da trasmettere al proprio responsabile. |
| Gestione di un'agenda | <ul style="list-style-type: none"> • Tenere aggiornata l'agenda di lavoro del proprio responsabile. • Elaborare un piano di lavoro a breve/medio termine (planning operativo). • Attuare le procedure del caso qualora accadessero emergenze. • Nel caso in cui sia necessario rimandare un appuntamento, rintracciare i diretti interessati provvedendo, se possibile a fissare una nuova data. |
| Supporto al processo di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti | <ul style="list-style-type: none"> • Laddove richiesto, se fra le attività dell'organizzazione, supportare il processo di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti o i fornitori, supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti |
| Organizzare operativamente eventi di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione operativa di incontri e riunioni • Organizzazione delle attività a supporto e di servizio a eventi e meeting |

Competenze minime

| Macro processo | Unità di Competenza |
|-----------------------------------|--|
| Definire obiettivi e risorse | UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma” |
| | UC.2 “Esercitare la professione di Assistente di direzione – affari generali” |
| Gestire il sistema cliente | UC.3 “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente” |
| Produrre beni/ Erogare servizi | UC.4 “Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali” |
| | UC.5 “Pianificare ed organizzare un evento” |
| | UC.6 “Utilizzare strumenti di gestione del tempo” |
| | UC.7 “Supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti” |
| Gestire i fattori produttivi | UC.8 “Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio” |
| | UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio” |

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
- Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2
**“Esercitare la professione di Assistente di direzione
- affari generali”**

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di assistente di direzione - affari generali.

Abilità

- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali**
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo/organizzativo.
 - Conoscere e comprendere, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative.

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione – affari generali**
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il ruolo dell'assistente di direzione – affari generali
- Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.
- Gli affari generali
- Gli organi di governo di un'impresa

UC.3

“Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Assistente di direzione – affari generali”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

Abilità

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
 - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative;
 - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori;
 - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.**
 - Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo**
 - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche.

Conoscenze minime

- Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali.
- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Modelli teorici di comunicazione orale e scritta
- Competenza linguistica al livello B2, per la lingua inglese.

UC.4

“Predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Predisporre e redigere documenti, atti, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e dei formati definiti, curandone la diffusione e la pubblicazione.

Abilità

- **Provvedere alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali**
 - Predisporre e redigere atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti;
 - redigere verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.);
 - redigere la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali;
 - preparare testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni;
 - curare la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni;
 - gestire la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti.

Conoscenze minime

- Gli organi sociali
- Stesura di verbali e verbali societari
- Gli elementi del contratto
- Tipologie e caratteristiche degli atti formali
- Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.
- Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.
- Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

UC.5

“Pianificare ed organizzare un evento”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi (istituzionali, riunioni, assemblee, presentazioni, etc.) e viaggi di lavoro.

Abilità

- **Organizzare riunioni, assemblee, convegni e *meeting***
 - Informare tutti gli interessati, reperendone i nominativi ed i relativi riferimenti (numero di telefono, e-mail, etc.) ed inviando loro le comunicazioni del caso.
 - Definire, a partire dalla tipologia di evento da realizzare, gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.).
 - Individuare, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi).
 - Garantire la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.).
 - Predisporre l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati.

- **Organizzare viaggi di lavoro**
 - Reperire informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget.
 - Organizzare il viaggio e la permanenza in loco, prenotando alberghi e mezzi di trasporto (treno, aereo, auto a nolo), utilizzando tipologie di pagamento adeguate (pre-pagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.).
 - Consultare mappe cartacee ed elettroniche, raccogliere e organizzare le informazioni logistiche.
 - Assistere e supportare il manager dall'ufficio durante il viaggio.

Conoscenze minime

- Modalità di organizzazione di un evento.
- Gli strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, *meeting*, etc.
- Organizzazione di un viaggio di lavoro: modalità di reperimento di informazioni attraverso l'utilizzo di internet e della posta elettronica.
- Modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei. Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio.
- Tipologie di pagamento: il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.

UC.6 “Utilizzare strumenti di gestione del tempo”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Organizzare in modo efficiente l'impiego del tempo di lavoro, in particolare per quanto riguarda gli impegni del proprio responsabile.

Abilità

- **Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi**
 - Facilitare il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile.
 - Programmare le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile.
 - Determinare priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera.
 - Garantire che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile.

Conoscenze minime

- Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.
- Tipologie del tempo di lavoro: routine, innovazione e pronto intervento.
- La definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti.
- Tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro.
- La gestione dello stress e delle pressioni.

UC. 7

“Gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti”

Inquadramento EQF: 5

Risultato generale atteso

Collaborare, laddove richiesto, al processo di partecipazione a gare e appalti o fornire supporto al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.

Abilità

- **Collaborare al processo di partecipazione a gare e appalti**
 - Fornire supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti
- **Collaborare al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.**
 - Curare le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

Conoscenze minime

- Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa
- Modalità di partecipazione
- Modalità di emanazione

UC.8 “Lavorare in sicurezza”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
 - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

UC.9 “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**
 - Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda.
 - Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno.
 - Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.