

## Repertorio Figure Professionali Regione Puglia

### Dettaglio scheda Figura Professionale

#### 377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni

Denominazione sintetica	addetto alla segreteria
Settori di riferimento	Area comune
Ambito attività	amministrazione e gestione
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	Organizza e gestisce l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, la protocollazione e l'archiviazione dei documenti, la redazione di testi e l'organizzazione di riunioni e trasferte.
Tipologia rapporti di lavoro	Si tratta normalmente di un rapporto di lavoro dipendente.
Collocazione contrattuale	Il livello contrattuale della figura varia a seconda del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento per il settore in cui la figura professionale opera.
Collocazione organizzativa	Si tratta di una professionalità che è presente in buona parte delle organizzazioni private o pubbliche, di piccole o di grandi dimensioni, e può avere diversi livelli di autonomia, responsabilità e qualificazione in contesti diversi: da addetto front office o addetto battitura testi o centralinista o addetto protocollo fino a segretaria di direzione o responsabile di segreteria.
Opportunità sul mercato del lavoro	Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro.
Percorsi formativi	Conosce l'organizzazione aziendale, l'office automation, Internet e la posta elettronica; sa conversare direttamente o per telefono in lingua inglese (o in altre lingue straniere quando è specificamente richiesto dalla posizione). In genere presiede anche la gestione dell'archivio documentale aziendale. Possiede capacità organizzative per preparare, seguire e documentare incontri di lavoro ed eventuali viaggi d'affari. Conosce il linguaggio specifico, sia in italiano che nella lingua straniera richiesta, per stendere verbali e fare resoconti di riunioni e conferenze.
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana
Indice di occupabilità	Nessun indice specificato per la figura selezionata.

#### CLASSIFICAZIONI

<b>Repertorio ISCO 1988</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 411 - Secretaries and keyboard-operating clerks</li> <li>• 413 - Material-recording and transport clerks</li> <li>• 414 - Library, mail and related clerks</li> <li>• 419 - Other office clerks</li> </ul>
-----------------------------	---

<b>Repertorio ISTAT 2001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.1.1 - Dattilografi, stenodattilografi</li> <li>• 4.1.1.2 - Operatori su macchine di calcolo e di elaborazione dati</li> <li>• 4.1.1.3 - Operatori su macchine per la riproduzione di documenti ed assimilati</li> <li>• 4.1.1.4 - Personale di segreteria</li> <li>• 4.1.1.5 - Personale addetto allo smistamento di materiali e documenti</li> <li>• 4.1.1.6 - Personale addetto agli affari generali</li> <li>• 4.1.1.7 - Personale addetto alla ricezione di materiali e documenti</li> <li>• 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati</li> <li>• 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati</li> <li>• 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti</li> </ul>
------------------------------	---

<b>ATECO 2007</b>	
-------------------	--

**UNITA' DI COMPETENZE****Codice UC 1638**

Denominazione AdA	accoglienza
Denominazione delle performance	assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</li> <li>• fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</li> <li>• ricevere una persona comunicando cordialità</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>• principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</li> <li>• tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</li> <li>• tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</li> <li>• terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>

**Codice UC 1639**

Denominazione AdA	gestione dei flussi informativi
Denominazione delle performance	acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</li> <li>• individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</li> <li>• utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> <li>• funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>• principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</li> <li>• procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</li> <li>• processi e cicli di lavoro del servizio</li> <li>• terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>

**Codice UC 1640**

Denominazione AdA	registrazione ed archiviazione documenti
Denominazione delle performance	acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</li> <li>• applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>• distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>• rintracciare documenti archiviati</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> </ul>
--	---

**Codice UC 1641**

Denominazione AdA	redazione testi e comunicazioni formali
Denominazione delle performance	redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</li> <li>utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li> <li>valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> </ul>

**Codice UC 1642**

Denominazione AdA	organizzazione di riunioni e trasferte
Denominazione delle performance	definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li> <li>definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</li> <li>distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro</li> <li>individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa</li> <li>servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte</li> </ul>

**AdA ATLANTE****ADA.24.01.05**

Denominazione AdA	Cura delle funzioni di segreteria
Settore Professionale	Area comune
Processo di Lavoro	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di Processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico</li> <li>Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento</li> <li>Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)</li> <li>Cura della revisione e della battitura di testi e documenti</li> <li>Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione</li> <li>Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento</li> <li>Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)</li> <li>Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti</li> </ul>
Risultati Attesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>RA1: Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi</li> <li>RA2: Trattare la documentazione a supporto di attività amministrative contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie,</li> </ul>

	<p>ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RA3: Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda</li> <li>• RA4: Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione</li> </ul>
--	---

**ADA.24.01.06**

Denominazione AdA	Realizzazione di attività di ufficio
Settore Professionale	Area comune
Processo di Lavoro	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di Processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi</li> <li>• Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca</li> <li>• Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni</li> <li>• Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura</li> <li>• Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni</li> <li>• Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax</li> </ul>
Risultati Attesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto</li> <li>• RA2: Realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso</li> <li>• RA3: Utilizzare le risorse informatiche (periferiche di input e output), mantenendo efficiente ed aggiornata la workstation su cui sono installati ed utilizzati gli applicativi in uso</li> </ul>