

#### Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

### Operatore amministrativo

SETTORE 24. <u>Area comune</u>
REPERTORIO - Liguria

#### AdA associate alla Qualificazione

### ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio

### Tabelle di equivalenza AdA

EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	Lombardia
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	3	Χ	Χ	Χ
OPERATORE AMMINISTRATIVO- SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	3	Χ	Χ	Χ
Operatore amministrativo	Liguria	3	Χ	Х	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	Lombardia	3	Х	Χ	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	Χ	Χ	X
Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio	Puglia	3	Χ	Χ	X
Operatore Office Automation	Umbria	3	Χ	Χ	Χ
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	3	Χ	Χ	Х

## Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALL'IMMISSIONE ED ALLA GESTIONE DIGITALE DEI DATI	Abruzzo	2		Χ	Χ
Operatore amministrativo- segretariale	Basilicata	2		Χ	Χ
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Calabria	2	X	Х	
Operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Calabria	1			Х
Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)	Campania	2		Х	Х
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2		Х	X



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	2		Х	Х
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2		Х	Х
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2		Χ	Х
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Lazio	2	X	X	
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	Χ		
EFFETTUARE PRATICHE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DEL CLIENTE/UTENTE	Lombardia	2		Х	Х
EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI	Lombardia	1		Χ	
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Marche	2	X	X	
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia	2		X	Х
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Puglia	2	X	X	
Operatore di segreteria	Sardegna	2	Х	Х	



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Sicilia	1	X		
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Toscana	2	Х	X	
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana	2		Х	Х

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dell?analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Basilicata	0			
Operatore segretariale	Campania	0			
Tecnico perito fonico in ambito forense	Campania	0			
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	0			
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0			
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0			



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0			
Operatore amministrativo- segretariale	Molise	0			
Operatore amministrativo- segretariale	Valle d'Aosta	0			

ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza

Tabel	le di	ea	uiva	lenza	AdA

OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
OPERATORE PER LA GESTIONE DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI GIUDIZIARI	Abruzzo	1	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1	X
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	1	X
Operatore amministrativo contabile _	Campania	1	X
Operatore segretariale	Campania	1	X 5/1



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	1	Χ
Operatore amministrativo	Liguria	1	Х
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	Χ
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	1	Χ
Addetto qualificato alla segreteria	Umbria	1	Χ
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	1	Χ

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
----------------	------------	------------	-----

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0	
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0	
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	0	
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0	
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0	
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0	

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza



#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.

Basilicata

**CENTRALINISTA** 

Lombardia

Centralinista telefonico su sistemi informatici

Piemonte

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	Χ	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	Χ	Х
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	Χ	Χ
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	Χ	Х
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	Χ	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata	2	Х	X



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	Х	X
Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	Х	Х
Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	Х	X
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	Х	Χ
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	Χ	Χ
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	Χ	Χ
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	Χ	Х
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	Х	Х
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	Х
CENTRALINISTA	Lombardia	2	Χ	Χ
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	Χ	X



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	Χ	Χ
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	Χ	Χ
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	2	Х	X

## Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1 RA2
Operatore segretariale	Campania	1	Х
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	Χ
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	Χ
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	Χ
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	Χ

## Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		

#### Competenze

Titolo: Essere in grado di gestire posta e protocollo

Descrizione: 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 e

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti e dei materiali, curando lo smistamento secondo le procedure previste Gestione dell'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) e rilascio di ricevute di avvenuta consegna

Preparazione del materiale da spedire e realizzazione delle procedure di spedizione

Raccolta, smistamento e invio dei materiali all'attenzione degli uffici competenti

Cura degli atti di protocollo in entrata e in uscita

Cura dell'ordine e dell'archiviazione dei materiali e successiva ricerca

Tenuta e gestione dei registri elettronici

#### CONOSCENZE

Elementi di amministrazione aziendale Procedure di archiviazione dati Tecniche per il back up dei dati



Funzionalità e caratteristiche del centralino Principali prodotti di office automation Sistemi di posta elettronica

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

Applicare procedure di protocollazione documenti

Applicare procedure di archiviazione

Applicare metodi di catalogazione

Applicare procedure di registrazione documenti contabili

Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati

Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali

Utilizzare stampanti professionali

Applicare tecniche di predisposizione mailing-list

Utilizzare tools per back up

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

Utilizzare software gestione amministrativa

Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)

Utilizzare modalità di smistamento della posta

Utilizzare masterizzatore

Titolo: 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 amm

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi



Risultato atteso:RA2: Realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso

Acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni

Registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca

Risultato atteso: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

Invio telematico di dichiarazioni, documenti o informazioni

Stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax

#### CONOSCENZE

Tecniche di ricerca informazioni su Internet

Procedure di archiviazione dati

Principali prodotti di office automation

Elementi di amministrazione aziendale

Principi di gestione della posta elettronica

Norme redazionali della corrispondenza d`ufficio

Elementi di contabilità aziendale

Elementi di organizzazione aziendale

Elementi di economia aziendale

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali

Applicare procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini,

bolle, ricevute, fatture

Applicare procedure di controllo ordini

Utilizzare masterizzatore

Utilizzare tools per back up

Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali

Applicare tecniche di predisposizione mailing-list

Utilizzare software gestione amministrativa

Utilizzare format per stesura lettere di credito

Utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Utilizzare stampanti professionali

Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)

Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)

Utilizzare sistemi di navigazione internet

Utilizzare tecniche di digitazione veloce su tastiera PC



Titolo: 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

#### Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

#### CONOSCENZE

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

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico Utilizzare software gestione amministrativa Utilizzare stampanti professionali



Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) Applicare tecniche di filtro telefonate

Codici ISTAT CP2021 associati		
Codice	Titolo	
4.1.2.2.0	Addetti all'immissione dati	
4.1.2.1.0	Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate	
4.1.2.3.0	Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti	
4.1.1.3.0	Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti	
4.2.2.3.0	Centralinisti	

Codici ISTAT AT	ECO associati
Codice Ateco	Titolo Ateco
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

