

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

### SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Puglia

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore segretariale	Campania
Operatore amministrativo-segretariale	Lazio
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Piemonte
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana
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	RA4
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Calabria	4	X	X	X	X
Operatore segretariale	Campania	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Operatore amministrativo-segretariale	Lazio	4	X	X	X	X
Operatore di segreteria	Liguria	4	X	X	X	X
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Piemonte	4	X	X	X	X
Operatore di segreteria	Piemonte	4	X	X	X	X
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Sicilia	4	X	X	X	X
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	4	X	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA						

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
SEGRETARIO	Abruzzo	2	X		X	
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1			X	
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	X		X	X
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	3	X	X		X
Operatore di segreteria	Sardegna	2	X		X	
Addetto amministrativo segretariale	Sicilia	3	X	X	X	
Assistente di direzione - affari generali	Umbria	2	X			X
Addetto qualificato alla segreteria	Umbria	3	X	X	X	
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>						
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0				

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	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Operatore amministrativo	Liguria	3	X	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	X	X	X
Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio	Puglia	3	X	X	X
Operatore Office Automation	Umbria	3	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	3	X	X	X

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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
ADDETTO ALL'IMMISSIONE ED ALLA GESTIONE DIGITALE DEI DATI	Abruzzo	2		X	X
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	2		X	X
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Calabria	2	X	X	
Operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Calabria	1			X
Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)	Campania	2		X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Lazio	2	X	X	
EFFETTUARE PRATICHE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DEL CLIENTE/UTENTE	Lombardia	2		X	X
EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI	Lombardia	1		X	
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	X		

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Marche	2	X	X	
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Puglia	2	X	X	
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia	2		X	X
Operatore di segreteria	Sardegna	2	X	X	
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	X	X	
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana	2	X	X	
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>					
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Basilicata	0			

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico perito fonico in ambito forense	Campania	0			
Operatore segretariale	Campania	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0			

## Competenze

### Titolo: accoglienza

Obiettivo: 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

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi  
 Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso: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  
 Cura della revisione e della battitura di testi e documenti  
 Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti

Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

## CONOSCENZE

normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore  
normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni  
principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali  
tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda  
tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità  
terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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  
consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità  
fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale  
ricevere una persona comunicando cordialità

**Titolo:** gestione dei flussi informativi

**Obiettivo:** acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso: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

Cura della revisione e della battitura di testi e documenti  
Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti  
Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

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

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

caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)  
funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni  
principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative  
procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento

processi e cicli di lavoro del servizio

terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

## ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato  
distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita

individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio

utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail

### **Titolo: registrazione ed archiviazione documenti**

**Obiettivo:** 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'arc

### **Attività associate alla Competenza**

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

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

### **CONOSCENZE**

funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati

tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per

l'elaborazione e la registrazione

### **ABILITÀ/CAPACITÀ**

adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)

applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici

distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione

rintracciare documenti archiviati

### Titolo: redazione testi e comunicazioni formali

Obiettivo: 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 comu

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso: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  
Cura della revisione e della battitura di testi e documenti  
Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti  
Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso: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  
Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)  
Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico  
Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione

Attività 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

## CONOSCENZE

funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)  
principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale  
servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune  
utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni  
valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti

**Titolo:** organizzazione di riunioni e trasferte

**Obiettivo:** 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

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso:RA2: Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)

Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)

Risultato atteso: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  
Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)  
Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico  
Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione

## CONOSCENZE

funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)  
principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa  
servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica  
tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte

## ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti  
definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali  
distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro  
individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro

## Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
4.1.1.1.0	Addetti a funzioni di segreteria
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

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
---------------------	---------------------

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved