

Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

REPERTORIO - Toscana

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/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

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 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 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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1			X	
SEGRETARIO	Abruzzo	2	X		X	
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	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	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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	
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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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 SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI	Lombardia	1		X	
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	X		
EFFETTUARE PRATICHE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DEL CLIENTE/UTENTE	Lombardia	2		X	X
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

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			
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0			

Competenze

Titolo: Organizzazione di riunioni e trasferte

Descrizione: 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 amministrative 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

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

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

Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro

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

Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti

Titolo: Redazione testi e comunicazioni formali

Descrizione: 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 comun

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.)
Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale

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: Registrazione ed archiviazione documenti

Descrizione: 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'arch

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

Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
Rintracciare documenti archiviati

Titolo: Gestione dei flussi informativi

Descrizione: 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

Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative

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

Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento

Processi e cicli di lavoro del servizio

ABILITÀ/CAPACITÀ

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 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

Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

Titolo: Accoglienza

Descrizione: 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 azienda

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

Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali

Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità

Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda

Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni

Normativa disoccupazione, igiene, salvaguardia ambientale di settore

Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire/chiedere informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale

Ricevere una persona comunicando cordialità

Cosultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità

Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.10.00	Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio