

## 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 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 di segreteria	Piemonte	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	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
SEGRETARIO	Abruzzo	2	X		X	
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1			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	
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>						
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
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 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	
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

<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	

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

<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
Operatore segretariale	Campania	0			
Tecnico perito fonico in ambito forense	Campania	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	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 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

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 disurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore  
Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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  
Consultare 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 spazi 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
-----------	--

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

4.1.2.3.0	Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti
-----------	--

<b>Codici ISTAT ATECO associati</b>
-------------------------------------

<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