

**REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO**  
**REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)**  
**DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE**

<b>Denominazione Figura</b>	addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni (377)
<b>Settori di riferimento</b>	trasversale (40)
<b>Ambito di attività</b>	amministrazione e gestione
<b>Livello di complessità</b>	gruppo-livello A
<b>Descrizione</b>	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
<b>Contesto di esercizio</b>	
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
<b>Indici di conversione</b>	
<b>Sistemi di classificazione a fini statistici</b>	
ISCO 1988	414 - LIBRARY, MAIL AND RELATED CLERKS - 4143 - Coding, proof-reading and related clerks 411 - SECRETARIES AND KEYBOARD-OPERATING CLERKS - 4113 - Data entry operators 419 - OTHER OFFICE CLERKS - 4190 - Other office clerks 411 - SECRETARIES AND KEYBOARD-OPERATING CLERKS - 4115 - Secretaries 411 - SECRETARIES AND KEYBOARD-OPERATING CLERKS - 4111 - Stenographers and typists 413 - MATERIAL-RECORDING AND TRANSPORT CLERKS - 4131 - Stock clerks
ISTAT Professioni (CP2001)	4.2.2.1 - Addetti all accoglienza ed assimilati 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti 4.1.1.1 - Dattilografi, stenodattilografi 4.1.1.2 - Operatori su macchine di calcolo e di elaborazione dati 4.1.1.3 - Operatori su macchine per la riproduzione di documenti ed assimilati 4.1.1.6 - Personale addetto agli affari generali 4.1.1.7 - Personale addetto alla ricezione di materiali e documenti 4.1.1.5 - Personale addetto allo smistamento di materiali e documenti 4.1.1.4 - Personale di segreteria
<b>Sistemi di classificazione e repertori di descrizione</b>	
Unioncamere EXCELSIOR	20.01.03 - Addetti alla gestione amministrativa e contabile 20.01.01 - Addetti alla segreteria e al centralino
Repertorio Professioni ISFOL	
Repertorio EBNA	

Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	

**Repertori regionali per la Regione Emilia Romagna**  
Formazione professionale

**Fonti documentarie**

Regione Toscana: Repertorio Profili professionali, approvati con delibera G.R. n. 754 del 30.06.1997 e successive integrazioni. Regione Emilia Romagna: Repertorio Qualifiche, delibera n° 2212 del 10/11/2004 pubblicata sul BUR 161 del 25/11/2004: Approvazione delle qualifiche professionali in attuazione dell'art. 32, comma 1, lett. c della L.R. 12/2003. Regione Liguria, Dipartimento sviluppo economico e politiche del lavoro, Sistema Informativo del lavoro: ATTESTATI PROFESSIONALI di qualifica o specializzazione conseguibili al termine di corsi di formazione professionale - Luglio 2003. Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 - figura nazionale triennale denominata "operatore amministrativo-segretariale"

**ELENCO AREE DI ATTIVITA'**

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Accoglienza
Descrizione della 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
<b>UC 1638</b>	
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
Capacità	Cosultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità
Capacità	Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale
Capacità	Ricevere una persona comunicando cordialità
Conoscenza	Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
Conoscenza	Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
Conoscenza	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali
Conoscenza	Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda
Conoscenza	Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Gestione dei flussi informativi
Descrizione della performance	Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita
<b>UC 1639</b>	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Capacità	Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita
Capacità	Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
Capacità	Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail

Conoscenza	Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
Conoscenza	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
Conoscenza	Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni
Conoscenza	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative
Conoscenza	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
Conoscenza	Processi e cicli di lavoro del servizio
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Organizzazione di riunioni e trasferte
Descrizione della 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
<b>UC 1642</b>	
Capacità	Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti
Capacità	Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali
Capacità	Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro
Capacità	Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro
Conoscenza	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
Conoscenza	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa
Conoscenza	Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica
Conoscenza	Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Redazione testi e comunicazioni formali
Descrizione della 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
<b>UC 1641</b>	
Capacità	Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune
Capacità	Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
Capacità	Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti
Conoscenza	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
Conoscenza	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
Conoscenza	Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Registrazione ed archiviazione documenti
Descrizione della 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

<b>UC 1640</b>	
Capacità	Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
Capacità	Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici
Capacità	Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
Capacità	Rintracciare documenti archiviati
Conoscenza	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)
Conoscenza	Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
Conoscenza	Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione