

**CORSO PER LA QUALIFICA PROFESSIONALE DI CUI ALL'ART. 14 DELLA L 845/1978, RELATIVO ALLA TRATTAZIONE DI TESTI E/O GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE MEDIANTE STRUMENTI DI VIDEOSCRITTURA O INFORMATICI (Punti 1.5 nella graduatoria del personale ata – assistente amministrativo)**

Costo: € 900,00

Durata: 6 mesi

Iban: IT36A0306909606100000147327

| Repertorio ISCO 1988                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| 411 - Secretaries and keyboard-operating clerks                                |
| 413 - Material-recording and transport clerks                                  |
| 414 - Library, mail and related clerks                                         |
| 419 - Other office clerks                                                      |
| ISTAT Professioni 2001                                                         |
| 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 |
| 4.1.1.4 - Personale di segreteria                                              |

**CLASSIFICAZIONI**

| FIGURA PROFESSIONALE                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codice                                       | 377                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Denominazione figura                         | operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Denominazione sintetica                      | addetto alla segreteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Settori di riferimento                       | trasversale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ambito di attività                           | amministrazione e gestione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Livello di complessità                       | gruppo-livello A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Descrizione                                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 centralista 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. |
| Formazione professionale - Repertorio figure | Doc. generato elettronicamente dal Centro Servizi Sistema Puglia il 22/11/2019 alle ore 18:20:37                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fonti documentarie                           | Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana<br>- Pagina 1 di 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Indice di Occupabilità                       | Nessun indice specificato per la figura selezionata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|
| 4.1.1.5 - Personale addetto allo smistamento di materiali e documenti |
| 4.1.1.6 - Personale addetto agli affari generali                      |
| 4.1.1.7 - Personale addetto alla ricezione di materiali e documenti   |
| 4.1.2.1 - Aiuto contabili e assimilati                                |
| 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati                       |
| 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti                                 |
| <b>ATECO 2007</b>                                                     |

### UNITA' DI COMPETENZE

| Codice UC 1638                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione Ada               | accoglienza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Denominazione 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Capacità/Abilità                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</li> <li>- fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</li> <li>- ricevere una persona comunicando cordialità</li> </ul>                                                                                 |
| Conoscenze                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>- normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>- principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</li> <li>- tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</li> <li>- tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</li> <li>- terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul> |
| Codice UC 1639                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Denominazione Ada               | gestione dei flussi informativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Denominazione della Performance | acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Capacità/Abilità                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>- distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</li> <li>- individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</li> <li>- utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</li> </ul>             |
| Conoscenze                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> <li>- funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>videoscrittura, database relazionali, ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>- principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</li> <li>- procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</li> <li>- processi e cicli di lavoro del servizio</li> <li>- terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul> |
| <b>Codice UC 1640</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Denominazione Ada               | registrazione ed archiviazione documenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Denominazione 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Capacità/Abilità                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</li> <li>- applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>- distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>- rintracciare documenti archiviati</li> </ul>                                                                                           |
| Conoscenze                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>- tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>- tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| <b>Codice UC 1641</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Denominazione Ada               | redazione testi e comunicazioni formali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Denominazione 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Capacità/Abilità                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</li> <li>- utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li> <li>- valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti</li> </ul>                                                                                                                                   |
| Conoscenze                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>- principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>- servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Codice UC 1642</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Denominazione Ada               | organizzazione di riunioni e trasferte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Denominazione 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacità/Abilità | <ul style="list-style-type: none"> <li>- adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li> <li>- definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</li> <li>- distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro</li> <li>- individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</li> </ul>               |
| Conoscenze       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>- principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa</li> <li>- servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>- tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte</li> </ul> |

### STANDARD FORMATIVO SPECIFICO