

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore segretariale</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 24 - Area comune
<b>Area di Attività</b>	ADA.24.01.05 - Cura delle funzioni di segreteria ADA.24.01.06 - Realizzazione di attività di ufficio ADA.24.01.07 - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza ADA.24.01.08 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
<b>Processo</b>	Affari generali, segreteria e facilities management
<b>Sequenza di processo</b>	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'operatore segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse. In particolare, cura i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)</li> <li>2. Cura delle funzioni di segreteria (3083)</li> <li>3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura delle attività di comunicazione e corrispondenza
<b>Indicatori</b>	Efficace gestione delle attività di corrispondenza; corretto utilizzo delle apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne e delle applicazioni informatiche
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di comunicazione efficace</li> <li>2. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li> <li>3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>4. Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna</li> <li>5. Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto</li> <li>6. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento</li> <li>7. Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata</li> <li>8. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento</li> <li>9. Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi</li> <li>10. Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.)</li> <li>11. Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni</li> <li>12. Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>3. Funzionalità e caratteristiche del centralino</li> <li>4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax)</li> <li>5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata</li> <li>6. Tecniche di archiviazione dei materiali</li> <li>7. Struttura e criteri di redazione di testi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria</p> <p>4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti</p> <p>4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti</p> <p>4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura delle funzioni di segreteria</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di disbrigo delle attività di segreteria
<b>Indicatori</b>	Efficace gestione dei documenti in entrata ed uscita; corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li><li>2. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li><li>3. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li><li>4. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento</li><li>5. Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li><li>6. Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)</li><li>7. Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)</li><li>8. Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di amministrazione aziendale</li><li>2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li><li>3. Tecniche di pianificazione</li><li>4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni</li><li>5. Tecniche di time management</li><li>6. Tecniche di scheduling</li><li>7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio
<b>Indicatori</b>	corretta gestione delle attività di archiviazione e tracciabilità di documenti e informazioni, corretto utilizzo delle risorse informatiche
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni</li> <li>2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca</li> <li>3. Applicare tecniche di stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax</li> <li>4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni</li> <li>5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>2. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>5. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li> <li>6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria</p> <p>4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali</p> <p>4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti</p> <p>4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate</p> <p>4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti</p> <p>4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità</p> <p>4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta</p>