REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore segretariale**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	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
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	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
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza (3067)
2. Cura delle funzioni di segreteria (3083)
3. Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio (3084)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Attivita' di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 4. Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna 5. Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto 6. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 7. Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata 8. Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento 9. Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi 10. Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.) 11. Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni 12. Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 3. Funzionalità e caratteristiche del centralino 4. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax) 5. Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata 6. Tecniche di archiviazione dei materiali 7. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura delle funzioni di segreteria**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Attivita' di segreteria gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 2. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 3. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 4. Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento 5. Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 6. Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.) 7. Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.) 8. Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Tecniche di pianificazione 4. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 5. Tecniche di time management 6. Tecniche di scheduling 7. Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Attività di ufficio gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni 2. Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca 3. Applicare tecniche di stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax 4. Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni 5. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Conoscenze	1. Elementi di amministrazione aziendale 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 4. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 5. Applicazioni informatiche per l'attivita' d'ufficio 6. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.2.0 - Addetti agli affari generali 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 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 4.3.2.1.0 - Addetti alla contabilità 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta
Risultati attesi	
Attività	