



# Profilo Professionale

---

Addetto alla Segreteria di Direzione  
Esclusivamente sede Venezia

Roma

21 Marzo 2020



## **Finalità**

L'Addetto Segreteria di Direzione gestisce l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, protocollazione ed archiviazione dei documenti, la redazione di testi e l'organizzazione di riunioni e trasferte. Inoltre si occupa di supportare un Ufficio Dirigenziale nell'organizzazione della documentazione. La figura svolge lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorico e tecnico – pratica comunque conseguita.

## **Elementi di contesto**

### **Ambito/i di riferimento:**

Il contesto in cui opera questa figura è generalmente una Direzione Generale all'interno del Ministero.

### **Collocazione/i organizzativa/e:**

La figura riporta al Responsabile di Gestione Operativa/ Supervisor.

## **Competenze**

### **1. Essere in grado di gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)**

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- acquisire, registrare e protocollare la corrispondenza in entrata ed in uscita attraverso il Sistema ESPI
- gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita
- utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail
- gestire la posta elettronica (PEC)
- distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata ed uscita per lo smistamento
- individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio

#### **Conoscenze**

Funzionalità e caratteristiche del centralino  
Tecniche per il back up dei dati  
Principali prodotti di office automation  
Sistemi di archiviazione dati  
Elementi di amministrazione aziendale  
Sistema ESPI

#### **Abilità**

Applicare procedure di archiviazione  
Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)  
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico  
Utilizzare lo scanner  
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)  
Utilizzare software gestione amministrativa  
Utilizzare stampanti professionali  
Applicare tecniche di predisposizione mailing-list  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)  
Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
Utilizzare modalità di smistamento della posta  
Applicare procedure di protocollazione documenti  
Utilizzare Sistema di protocollo ESPI



## **2. Essere in grado di redigere comunicazioni e atti nel settore della Pubblica Amministrazione**

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- redigere comunicazioni formali
- redigere verbali
- portarle alla firma ed inviarle
- redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici
- garantire la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti
- applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune

### **Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Norme redazionali della corrispondenza  
Principali prodotti di office automation  
Settore PA

### **Abilità**

Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali  
Utilizzare sistemi di navigazione internet  
Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)  
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)  
Utilizzare stampanti professionali  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio  
(fax, fotocopiatrice)

## **3. Essere in grado di organizzare riunioni di lavoro e/o trasferte**

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- predisporre ed aggiornare il calendario degli appuntamenti
- predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni aziendali
- individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni di lavoro
- definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni

### **Conoscenze**

Elementi di organizzazione aziendale  
Principali prodotti di office automation  
Inglese  
Altra lingua straniera

### **Abilità**

Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Utilizzare sistemi di navigazione internet  
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio  
(fax, fotocopiatrice)  
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)  
Applicare tecniche di predisposizione mailing-list



#### 4. Essere in grado di realizzare lo smistamento delle telefonate

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- comprendere la richiesta del chiamante
- indirizzare le chiamate in modo corretto al destinatario utilizzando la specifica strumentazione
- gestire più telefonate in contemporanea

##### Conoscenze

Principi di Customer Satisfaction  
Funzionalità e caratteristiche del centralino  
Nozioni di qualità del servizio  
Elementi di telefonia di base  
Inglese  
Altra lingua straniera

##### Abilità

Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare tecniche di comunicazione telefonica  
Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico  
Utilizzare sistemi di navigazione internet  
Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)  
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)  
Utilizzare software specifici gestione centralino  
Applicare tecniche di filtro telefonate

<b>Settore</b>	Servizi
<b>Esperienza Richiesta</b>	Minimo 18 mesi
<b>Titolo di studio richiesto</b>	Diploma di Scuola Superiore
<b>Tipo contratto</b>	Contratto a Tempo Determinato con possibilità di trasformazione a tempo indeterminato secondo le previsioni di legge in materia
<b>Limite di età</b>	45 anni
<b>Sede di lavoro</b>	Venezia



### **Procedura di selezione**

La procedura di selezione prevedrà:

- A. La pubblicazione per 10 giorni sul sito di Ales del presente avviso pubblico per la selezione. I candidati dovranno provvedere alla compilazione della scheda anagrafica e all'autocertificazione dei requisiti richiesti, allegando il proprio c.v. contenente l'espressa autorizzazione al trattamento dati personali da parte di Ales e di soggetti terzi incaricati da Ales della selezione.
- B. Lo screening parte di Ales dei c.v. pervenuti e la selezione dei candidati idonei, con età non superiore a 45 anni, sulla base del possesso dei seguenti requisiti, che dovranno risultare presenti all'interno del curriculum previa esclusione:

**1. Esperienza lavorativa maturata in posizioni di lavoro corrispondenti per contenuto al profilo professionale ricercato, con ogni tipologia di contratto di lavoro per almeno 18 mesi anche non continuativi (non sono considerati idonei gli stage, i tirocini, volontariato, formazione all'interno di percorsi scolastici o post scolastici)**

**2. Conoscenza del Sistema di protocollo ESPI**

**3. Diploma di Scuola Superiore**

**4. Buona Conoscenza della lingua inglese assimilabile al livello B1 del Quadro del QCER (Quadro Comune Europeo di riferimento)**

**5. Conoscenza di almeno un'altra lingua straniera**

- C. Un test tecnico a risposta multipla.
- D. Un colloquio conoscitivo tecnico-motivazionale.

Sulla base dei punteggi ottenuti verrà redatta da Ales S.p.a. una graduatoria che sarà pubblicata sul sito di Ales.

**La presente procedura viene svolta al solo fine di ricevere apposite candidature da parte di soggetti interessati alla posizione lavorativa, non assume in alcun modo caratteristiche concorsuali e non determina alcun diritto al contratto di lavoro con Ales S.p.a.**