

© Editura Fundației *România de Mâine*, 2009
Editură acreditată de Ministerul Educației, Cercetării și Inovării
prin Consiliul Național al Cercetării Științifice din Învățământul Superior.

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

DUȚU, OLGA

**Relații publice, comunicare, secretariat / Olga Duțu,
Adina Babonea, Oana Vlăduț – București, Editura Fundației
România de Mâine, 2009**

Bibliogr.

ISBN 978-973-163-467-8

659.4

Reproducerea integrală sau fragmentară, prin orice formă
și prin orice mijloace tehnice,
este strict interzisă și se pedepsește conform legii.

*Răspunderea pentru conținutul și originalitatea textului revine
exclusiv autorului/autorilor.*

Redactor: Petruța Georgiana STAN

Tehnoredactor: Marcela OLARU

Coperta: Cornelia PRODAN

Bun de tipar: 21.10.2009; Coli tipar: 18,5

Format: 16/61×86

Editura Fundației *România de Mâine*
Bulevardul Timișoara nr.58, București, Sector 6
Tel./Fax: 021/444.20.91; www.spiruharet.ro
e-mail: editurafrm@yahoo.com

UNIVERSITATEA *SPIRU HARET*

Prof. univ. dr. **OLGA DUȚU**
(coordonator)

Lector univ. drd. **ADINA BABONEA**

Asist. univ. drd. **OANA VLĂDUȚ**

**RELAȚII PUBLICE, COMUNICARE,
SECRETARIAT**

– Note de curs –

BCU Cluj-Napoca



LEGAL 2010 09447

EDITURA FUNDAȚIEI *ROMÂNIA DE MÂINE*
București, 2009

Elementele sale funcționale de bază sunt:

- pregătirea și reproducerea documentelor;
- comunicațiile;
- stocarea și localizarea informației pe diverse medii.

Sistemele birotice create în ultimul timp sunt parte integrantă a sistemului informațional al unității și în această postură, obiectivele și sarcinile sale se înscriu în cadrul obiectivelor și sarcinilor generale ale organizației.

II

SECRETARIAT

Rezumat

Capitolul consacrat secretariatului se referă la următoarele probleme: rolul și locul secretariatului în structura unei organizații, în cadrul structurilor socioeconomice private, corespondența ca activitate a secretariatelor.

După o scurtă privire istorică asupra evoluției meseriei de secretar, sunt analizate funcțiile secretariatului modern: funcția de tratare a informației, funcția de documentare, funcția de legătură și „filtru” în contactele conducerii, funcția de asistare directă a managerului, funcția de reprezentare. Tot în acest capitol se prezintă rolul protocolului, eticheta, ținuta fizică, salutul, prezentările, conversația, convorbirea telefonică, reguli ce urmează a fi respectate cu prilejul unor acțiuni protocolare.

Concepte-cheie: *secretariat, secretar, asistent-manager, calitățile și aptitudinile secretarului, cerințe profesionale, corespondența, corespondența oficială, funcțiile secretariatului, funcția de tratare a informației, funcția de documentare, funcția de „filtru” în contactele conducerii, funcția de asistare directă a managerului, funcția de reprezentare, protocol, etichetă, ținută fizică, salutul, prezentările, convorbirea telefonică.*

2.1. Rolul și locul secretariatului în structura unei organizații

2.1.1. Organizația și structura ei organizatorică

Organizația – este o formă concretă de desfășurare a activității umane în diferite domenii: economic, social, cultural, politic etc. Ea

poate fi considerată ca o colectivitate de oameni și obiective ierarhizată, ca un ansamblu de mijloace de producție și de informații, o împletire de interese generale și individuale. Orice tip de activitate trebuie administrată. De aceea, orice organizație funcționează ca un sistem ale cărui componente sunt în strânsă legătură pentru a putea contribui fiecare la momentul oportun cu mijloace proprii, spre îndeplinirea unei necesități și finalitatea funcțională. Ea are o structură proprie, determinată de scopul pentru care a fost creată. În vederea obținerii obiectivelor social-economice, orice organizație îndeplinește mai multe funcții:

- a) funcția de producție;
- b) funcția comercială și de marketing;
- c) funcția de cercetare-dezvoltare;
- d) funcția financiar-contabilă;
- e) funcția de personal.

Structura organizatorică a unei organizații reprezintă ansamblul persoanelor și compartimentelor de muncă (tehnico-productive, economice, administrative), modul în care sunt constituite și grupate, precum și legăturile care se stabilesc între ele.

O structură organizatorică rațională este condiția esențială pentru:

- asigurarea funcționării normale a compartimentelor de muncă;
- repartizarea precisă a responsabilităților;
- stabilirea riguroasă a dependențelor ierarhice, a unității între responsabilitățile unei funcții și puterea de decizie.

Reprezentarea grafică a structurii unei organizații poartă numele de *organigramă*.

Indiferent de ramura economică sau activitatea socială desfășurată, structura organizatorică este alcătuită cu un mare grad de generalizare:

- funcția (*funcția de conducere și funcția de execuție*);
- postul;
- ponderea ierarhică;
- compartimentele (*compartimente funcționale și compartimente operaționale*);
- nivelurile ierarhice;

- relațiile organizatorice;
- activitățile.

Organizațiile, în momentul constituirii, au ca document constitutiv Regulamentul de organizare și funcționare. Acesta este cel mai important element de reglementare a competențelor unei instituții. El reprezintă un act normativ care reglementează funcționarea compartimentelor (stabilește competențele pentru fiecare compartiment în parte, atribuții și responsabilități) și este adoptat de conducerea organizației respective la nivelul superior al competențelor. Există de asemenea și Regulamentul de ordine interioară. Acesta reglementează regulile de conduită cerute angajaților în relațiile de serviciu, programul de lucru, circulația documentelor și este adoptat pe cale de dispoziție de către conducerea unității. Regulamentul intern trebuie permanent actualizat, modificat și completat, în conformitate cu dinamica de dezvoltare a departamentelor.

Pe baza actelor normative de înființare, care le reglementează funcționarea în cadrul sistemelor economico-sociale și politice ale statului, unitățile își elaborează propriile regulamente de organizare și funcționare, adaptate la structura organizatorică, aprobate și completate cu sarcini specifice domeniului lor de activitate.

Ansamblul activităților, atribuțiilor și sarcinilor de secretariat sunt cuprinse în Regulamentul de organizare și funcționare al secretariatelor, care face parte din regulamentul corespunzător al organizației respective.

Regulamentul de organizare și funcționare (ROF) al organizației are un caracter general și este completat de *Statul de funcții*. *Statul de funcții* are un caracter intern și prevede numărul de posturi pentru fiecare compartiment, gradul și pregătirea angajaților, precum și relațiile dintre aceștia. Este o completare necesară a ROF pe baza căreia se poate calcula bugetul de instruire și perfecționare a personalului. La rândul său, este completat de fișa postului care cuprinde atribuțiile și obligațiile fiecărui angajat în parte. Legea reglementează explicit că organigrama unei instituții nu intră în vigoare până la adoptarea ROF și a *Statului de funcții*.

2.1.2. Activitatea de secretariat

Aceasta are o importanță deosebită în cadrul organizațiilor economico-sociale. Ea este structurată în compartimente specializate și are o amplă generalizare. Din punct de vedere social, activitatea se desfășoară la toate nivelele, atât în cadrul organelor centrale ale administrației de stat (guvern, ministere), al organelor locale ale puterii de stat (primării, consilii locale), cât și la nivelul agenților economici, al unităților de profiluri diferite (academii, instituții de învățământ superior, școli, biblioteci etc.). În funcție de aceste particularități, structura, forma de organizare, amploarea, numărul de funcții și unele atribuții sunt diferite de la o organizație la alta.

Munca de secretariat în administrația publică prezintă unele particularități față de secretariatul din sectorul privat, ca urmare a faptului că însuși managementul instituțiilor publice și structura organizațională sunt diferite de organizarea și conducerea companiilor și firmelor private. Aici termenul de secretar a fost înlocuit cu cel de asistent-manager.

Secretariatul este considerat ca interfață a șefului unei instituții cu personalul angajat și cu persoanele din afara instituției și, de asemenea, reprezintă (în unele cazuri) o dublare a direcțiilor auxiliare, prin preluarea la nivelul compartimentului a unora dintre atribuțiile specifice ale acestora. Astfel, secretarul preia o serie de atribuții privind personalul, activitățile administrative, activitățile de relații cu publicul.

Secretariatul este un auxiliar direct și indispensabil al conducerii, având ca misiune degrevarea acesteia de sarcinile auxiliare. De aici decurg principalele funcții ale secretariatelor: prevedere, organizare, comandă, coordonare, control.

Secretariatul trebuie să creeze condiții optime pentru luarea deciziilor care reprezintă actul esențial al conducerii. De altfel, secretariatul este definit ca un nucleu (grupare de funcții și respectiv persoane care le ocupă) cu activități, atribuții și sarcini individuale complexe. Acest grup de oameni specializați sunt reuniți sub o autoritate ierarhică (directori de secretariate, șefi de serviciu, secretari-șefi). Autoritatea este subordonată la rândul său direct conducerii, care

are precizate atribuții cu caracter permanent pentru efectuarea lucrărilor specifice muncii de secretariat.

Munca secretarilor presupune un complex de activități:

a) activități cu caracter specific de secretariat (preluare, transmitere de mesaje prin diferite canale de comunicare, preluarea dispozițiilor, multiplicarea, redactarea înscrisurilor conducerii, clasaarea documentelor, înregistrarea corespondenței);

b) activități prin care se duc la îndeplinire sarcinile și atribuțiile prevăzute în fișa postului (documentare, corespondență, protocol, organizarea manifestărilor etc.);

c) activități pe care le decid, le inițiază la nivel de compartiment (cursuri de perfecționare, instruire a secretarilor din subordine);

d) activități de reprezentare a șefilor lor (primiri oficiale, participare la discuții cu parteneri de afaceri etc.).

Activitățile sunt defalcate în atribuții, iar atribuțiile în sarcini. Atribuția reprezintă sfera de competență a unui compartiment, iar executarea atribuțiilor de către un compartiment presupune competența membrilor acestuia în realizarea sarcinilor ce decurg din aceste activități.

2.1.3. Atribuțiile și sarcinile secretariatelor

Din finalitatea funcțională a organizațiilor, secretariatelor le revin atribuții generale din care se extrag și se detaliază sarcini pentru fiecare lucrător. Atribuțiile și sarcinile unui secretar depind de structura și domeniul de activitate al organizației respective și sunt cuprinse în fișa postului.

La modul general, sunt evidențiate următoarele atribuții și sarcini:

– executarea lucrărilor de registratură generală (sortarea, înregistrarea, datarea, distribuirea) acolo unde nu există un compartiment specializat de registratură;

– lucrări de corespondență primită și emisă de unitate; citirea corespondenței primite în condițiile de acces și confidențialitate la care este clasificată aceasta, prezentarea la conducere, înregistrarea, repartizarea și urmărirea rezolvării corespondenței primite, întocmirea unor răspunsuri pe baza documentării prealabile, redactarea lor,

prezentarea la semnat a corespondenței împreună cu materialul de bază; pregătirea corespondenței pentru expediere, predarea la registratură sau expedierea directă, după caz, asigurarea transportului corespondenței prin organizarea serviciului de curierat sau efectuarea acestuia prin intermediul firmelor specializate;

- atribuții de documentare: detectarea surselor interne și externe, selectarea materialului; prezentarea materialelor rezultate sub formă de tabele, scheme, statistici etc., clasarea documentelor, organizarea și asigurarea unei bune funcționări a arhivei unității;

- adnotarea discuțiilor din ședințele, conferințele, întâlnirile de afaceri și redactarea acestora;

- multiplicarea materialelor și pregătirea pentru a putea fi puse la dispoziția celor desemnați să le consulte;

- traduceri și retroversiuni de acte, corespondență, materiale documentare sau trimiterea acestora spre compartimentele cu responsabilități (mai ales în situația documentelor oficiale cu caracter contractual);

- probleme de protocol și relații cu publicul: întocmirea unor planuri pentru desfășurarea în bune condiții a întâlnirilor cu persoane din afara instituției, primirea vizitatorilor și a partenerilor de colaborare, cunoașterea, documentarea în ceea ce privește regulile de comportament și protocol specifice țării din care vine partenerul, pregătirea corespondenței protocolare cu ocazia diferitelor evenimente;

- evidența necesarului de consumabile și evidența de personal (secretarul întocmește referatul cu necesarul de rechizite pentru compartimentul secretariat, ține evidența orelor suplimentare, concediilor, evidența delegațiilor, a deplasărilor și a evenimentelor profesionale);

- pregătirea călătoriilor de serviciu ale membrilor conducerii sau ale celor desemnați să le efectueze, rezervarea de bilete, a locațiilor, obținerea vizei (dacă este cazul), pregătirea documentelor necesare pentru întâlnirile de lucru, contactarea persoanelor cu care trebuie să se întâlnească delegația și stabilirea programului;

- cunoașterea și folosirea optimă a echipamentului de birou și a funcțiilor acestuia;

- organizarea sistemului informațional: primirea, prelucrarea și transmiterea informațiilor;

- întocmirea contabilității primare a firmei;

- primirea și transmiterea comunicărilor telefonice, fax, e-mail;

- organizarea ședințelor și a materialelor necesare;

- difuzarea în unitate a deciziilor și instrucțiunilor cu caracter de circulară;

- preluarea de la manager (prin delegare de autoritate) a unor sarcini pe care secretarul (asistentul-manager) le poate rezolva sau chiar delegarea unei serii de responsabilități persoanelor din subordine;

- perfecționarea din punct de vedere profesional prin programe de instruire sau timp destinat studierii de probleme de specialitate la nivel de autoinstruire;

- supravegherea personalului secretarial din subordine: instruirea acestuia, evaluarea posibilităților fiecăruia și stabilirea responsabilităților;

- responsabilități desemnate pentru respectarea disciplinei muncii.

Exercitarea atribuțiilor de către un compartiment presupune exercitarea responsabilităților, a prerogativelor, dar și competența în a le realiza.

Competența celor care lucrează în compartimentele de secretariat se concretizează prin:

- acuitate perceptivă și capacitate de transpunere complexă a dispozițiilor ce urmează a fi îndeplinite;

- abilități în redactare/tehno-redactare;

- abilități comunicaționale cu stăpânirea unui lexic consistent general și de specialitate;

- abilități în activitatea de arhivare a actelor, corespondenței și documentelor, cu aptitudini pentru a le regăsi, la nevoie, cu rapiditate;

- să fie un bun cunoscător al uneia sau mai multor limbi de circulație, capabil să discute cu reprezentanți străini, să expună corect sensul și punctele de vedere ale reprezentanților firmei și să le comunice acestora opiniile interlocutorilor străini, fără denaturări sau echivocuri;

– să cunoască principiile sistemului informațional și să poată opta pentru cele mai bune soluții când sunt necesare decizii în acest sens;

– să aibă o bună experiență profesională în compartimente de profil și să poată coordona activitățile acolo unde se cere corelarea între mai multe grupuri sau compartimente;

– să aibă o bună capacitate organizatorică a diverselor contacte pe care le implică relațiile cu celelalte organizații sau instituții din sistemele politice, economice și sociale. Acestea se vor transpune și la nivelul contactelor între conducere și persoanele din afară și din interiorul firmei (întâlniri de lucru, ședințe, conferințe);

– să fie apt să facă oficiul de secretar de ședință și să redacteze documentele corespunzătoare ce decurg după încheierea întrunirilor;

– să aibă abilități de documentarist, capabil să detecteze surse de documentare, să selecteze și să claseze materialul, să-l difuzeze sub formele agreeate de managerii instituției;

– să aibă deprinderi de a întocmi lucrări de statistică specifice sectorului de secretariat pe care să le poată susține printr-un suport grafic intuitiv;

– să prezinte o bună capacitate de evaluare a importanței informațiilor ce sunt destinate managerilor pentru a nu produce disfuncții în activitatea acestora, în condițiile unei solicitări de accese directe din sistem sau din afara sistemului;

– să dispună de o bună capacitate de sintetizare, să fie în măsură să întocmească materiale care să asigure managerilor suportul în cadrul contactelor și întrunirilor la care participă.

2.1.4. Organizarea secretariatelor

În scopul desfășurării activității specifice, secretariatele dispun de resurse umane și materiale. Resursele umane se referă la personalul angajat în activitatea de secretariat (persoane fizice pregătite, capabile să se adapteze permanent la dinamica domeniului). Eficiența aparatului administrativ depinde de modul de integrare în sistem. Resursele materiale se referă la obiectele și mijloacele prin care se asigură condițiile de muncă în compartimentul secretariat. Ele au fost detaliate la prezentarea problemelor de birotică.

În funcție de modul de utilizare a resurselor umane și materiale, activitatea de secretariat poate fi organizată astfel:

– *centralizată*, în unitățile administrative și firmele mici;

– *parțial centralizată*, în administrațiile centrale și locale;

– *parțial descentralizată*, șefi de cabinet, secretarii conducătorilor care au în subordine birouri sau colective, în organizațiile mari.

Organizarea centralizată în secretariate prezintă următoarele avantaje:

– concentrarea echipamentelor de birou, ceea ce înseamnă utilizarea lor la capacitate maximă;

– pregătirea noilor angajați este rapidă, afectarea lor pe lângă grupuri conduse centralizat influențând pozitiv formarea și perfecționarea lor;

– posibilitatea stabilirii unor standarde comune, ca rezultat al uniformității metodelor de operare în munca de birou;

– costul performanțelor și investițiilor este scăzut, deoarece sunt folosite pentru acoperirea multiscop a problematicii de asistență a managementului.

2.1.5. Rolul secretariatului în sistemul informațional al organizației

Indiferent de domeniul de activitate al unei organizații, de forma sa organizatorică, de mărimea ei, succesul depinde în mare parte de corectitudinea deciziilor, iar în procesul decizional, pe lângă cunoștințe, experiență, intuiție, așa cum s-a mai arătat, o mare valoare o are informația. Informația corectă și obținută în scurt timp, stă la baza adoptării unei strategii adecvate în ceea ce privește activitatea unei firme.

Organizația este privită ca un sistem în care părțile componente contribuie la îndeplinirea activității acesteia. Sistemul organizației este alcătuit din:

– sistemul decizional sau de conducere;

– sistemul operațional sau de execuție;

– sistemul informațional.

Între sistemul operațional și cel decizional legătura se stabilește prin sistemul informațional (SI). Sistemul informațional este definit în literatura de specialitate ca un ansamblu de mijloace umane și materiale, surse și nivele consumatoare, canale de circulație, proceduri și mijloace de tratare a informațiilor menite să contribuie la stabilirea și la realizarea obiectivelor organizației.

Mijloacele umane sunt reprezentate de persoanele care vehiculează, emit sau transmit informații utile în cadrul sistemului organizației.

Mijloacele materiale se referă la mașini și echipamentele de birou și tehnica de birotică.

Fiecărei activități umane desfășurate în forma de organizare și structură specifice îi corespund informații specifice. Sursele de informație se regăsesc atât pe plan decizional, cât și operațional. Informația este utilă dacă este cerută de un consumator de informație, indiferent dacă acesta este decident sau executant. Indiferent de complexitatea sistemului, comunicarea necesită câteva elementele esențiale prezentate anterior.

Informația circulă între **emițător** și **receptor** prin **canale specifice** și poate fi sub formă de: date, texte, imagini, multimedia etc.

Cantitatea de informații care se vehiculează între emițător și receptor constituie fluxul informațional.

Se pune în evidență un flux de intrare de informații și un flux de ieșire de informații.

Legătura cu alte organizații aduce un flux de informații din afară (o cerere de ofertă, o comandă etc.). În fluxul de ieșire a informațiilor se pot încadra diverse forme de corespondență (oferte, materiale de mediatizare etc.). Se impune o organizare a informației care circulă atât în cadrul organizației, cât și între aceasta și exterior.

Comunicarea în cadrul unei organizații sau în afara acesteia se desfășoară în bune condiții doar în cazul în care fluxul informațional cu elementele sale componente respectă o serie de reguli referitoare la alegerea sursei de informații potrivite, la modificările, transformările, prelucrarea în vederea obținerii obiectivelor stabilite (de consumatorul de informații) prin respectiva informație. De asemenea, un rol important îl are și forma de prezentare, precum și alegerea canalului adecvat pentru transmiterea informației. Este un lucru recunoscut că în

acest proces preluare – prelucrare – transmitere, secretariatului îi revin sarcini importante.

Trebuie să se cunoască de unde se obțin informațiile solicitate, cum se obțin în timp util și cum se vor folosi eficient pentru fiecare situație.

Preluarea informației necesită o bună cunoaștere a surselor de informații. Sursele de informații pot fi comenzile, minutele diverselor întâlniri de afaceri, cercetări de piață, baza proprie de date, anuare, statistici, reviste specializate, contractele cu alte organizații, programe de activitate, serviciul de informații teletext, internetul, rețeaua intranet, documente din arhivele proprii etc.

După preluarea unei informații, aceasta trebuie transmisă (prin intermediul canalelor interne de transmitere a informației) persoanelor competente. La rândul lor, acestea pot păstra informația sau o pot transmite mai departe la nivel intern pentru prelucrare sau la nivel extern, sub forma unei informații răspuns adecvate.

Informația ce urmează a fi transmisă capătă un caracter special și în funcție de modul de prezentare. Modalitatea de prezentare a informațiilor transmise constituie un element cheie în dezvoltarea unei imagini favorabile a firmei. Indiferent însă de modul de prezentare, trebuie avut în vedere ca mesajul să fie foarte clar, să răspundă intereselor celor care au cerut să fie într-o formă cât mai atractivă.

Este, de asemenea, foarte important pentru exactitatea și coerența informației și canalul ales pentru transmitere. În caz contrar pot apărea distorsiuni în receptarea informației. Pe lângă caracterul de unitate și utilitate, așa cum a fost prezentată la partea de birotică, informația trebuie să fie:

- exactă și completă;
- furnizată la timp;
- corespunzătoare cantitativ și calitativ;
- oportună;
- în forma adecvată și accesibilă.

Secretariatul reprezintă un important canal informațional, un releu intermediar și în anumite condiții un emițător de informații. El acționează în ambele sensuri ale circulației informației (ascendent și descendent). Secretariatul este o „stație” atât în circuitul ascendent (de

la sistemul operațional la cel decizional), cât și în circuitul descendent (de la sistemul decizional la cel operațional).

În *sensul ascendent* al informației, secretariatul furnizează conducerii informații, unele selectate prin mijloace directe, altele obținute pe baza delegării de autoritate de la alte compartimente sau unități subordonate.

Acestei etape îi sunt specifice informații furnizate de secretariat ca:

- prevederi din acte cu caracter normativ;
- prezentarea notelor de comunicări telefonice;
- comunicări verbale personale sau prin microfon, (în general pentru anunțarea unor chemări telefonice, prezentarea unor persoane la conducere etc.);
- prezentarea programelor, a unor materiale documentare;
- extrase din acte și corespondența clasată sau arhivată;
- prezentarea corespondenței primite;
- prezentarea rapoartelor referatelor, informărilor cu privire la situații existente sau trecute;
- prezentarea unor situații statistice însumate sau prelucrate sub forma unor grafice.

Astfel de informații sunt anterioare perioadei de elaborare a deciziilor.

În *sensul descendent* al circulației informației, secretariatul transmite deciziile conducerii care se concretizează în:

- activitatea de redactare de ordine, dispoziții, circulare redactate la nivelul secretariatelor;
- transmiterea verbală a unor decizii celor care trebuie să le execute;
- note scrise de conducere cu indicații pentru efectuarea unor lucrări, ca bază a unor decizii asupra modului de rezolvare a anumitor probleme.

Deciziile conducerii vor fi transmise cu acuratețe pentru a nu fi posibile interpretări ulterioare. Se elimină astfel posibilitatea neîndeplinirii sau îndeplinirii parțiale ori incorecte a unor sarcini.

A treia etapă a circuitului informațional, în care secretariatului îi revin sarcini importante, este din nou în sens ascendent, în cursul executării deciziei.

În această etapă, în afara informațiilor date de compartimentele operaționale, secretariatul informează conducerea asupra respectării termenelor de execuție a dispozițiilor sau activităților organizației. Corespunzător acestui scop, la nivelul secretariatului se organizează un sistem de evidențe operative, (scadențarul de termene, agendă, documente în care sunt incluse detaliat toate deciziile conducerii) care vor permite urmărirea stadiului de realizare. Datele vor fi permanent puse la dispoziția conducerii.

Schimbul de informații între conducere și secretariat se realizează prin comunicări permanente. Deși util prin operativitate, acest flux poate duce uneori la frecvente întreruperi în munca de concepție a conducerii, dar și a secretariatului. Pentru evitarea acestui neajuns se operează cu seturi de documente defalcate pentru fiecare compartiment pe care îl deservește secretariatul. Manipularea lor se face în două sensuri: o parte va fi alocată pentru comunicări *către secretariat*, iar cealaltă parte *de la secretariat* către compartimente. Sunt exceptate informațiile foarte urgente care sunt transmise imediat.

2.2. Rolul și locul secretariatului în cadrul structurilor socioeconomice private

2.2.1. Funcția de secretar

Funcția (postul) unui lucrător într-o organizație este exprimarea participării la desfășurarea diferitelor activități care contribuie la realizarea obiectivelor firmei.

Multe funcții sunt descrise exclusiv pe baza îndatoririlor pe care le presupun (activitățile care trebuie îndeplinite și rezultatele care se așteaptă din partea persoanei care le îndeplinește). Pentru a avea o imagine clară a unei funcții trebuie luate în considerare însă, mai multe aspecte:

- *educația* (specifică nivelului de educație cerut: liceu, studii superioare, școli sau cursuri pregătitoare, de perfecționare etc.);