

CUPRINS

<i>Cuvânt-înmainte</i>	9
------------------------------	---

PARTEA I

RELAȚII PUBLICE

I. Definiții ale relațiilor publice	13
II. Istoria relațiilor publice	23
III. Structuri funcționale în relațiile publice	28
3.1. Departamentele de relații publice	28
3.2. Firmele de relații publice	29
3.3. Evenimente, campanii sau programe	30
IV. Relațiile publice – Știință sau artă?	32
V. Spre un model integrat al relațiilor publice	35
VI. Relațiile publice internaționale în contextul globalizării	40

PARTEA A II-A

COMUNICAREA

I. Comunicarea – Aspecte generale	47
II. Comunicarea interpersonală	54
III. Comunicarea de grup	63
IV. Comunicarea în organizații	72
V. Comunicarea de masă	80
VI. Manipularea prin comunicare	88
VII. Comunicarea în public	99

PARTEA A III-A

SECRETARIAT

I. Birotică	109
1.1. Conceptul de birotică	109
1.2. Scopurile biroticii	112
1.3. Principiile biroticii	113
1.4. Locul sistemului birotic în cadrul firmei	114
1.4.1. Sistemul informațional	114
1.5. Funcțiile și structura sistemului birotic	121
1.5.1. Funcțiile generale ale sistemului birotic	121
1.5.2. Structura sistemului birotic	123
1.6. Comunicarea în cadrul sistemului birotic	124
1.6.1. Definirea comunicării în contextul sistemului	124
1.6.2. Tipologia comunicării	124
1.6.3. Deficiențe în procesul de comunicare	125
1.6.4. Modalități de amplificare a eficacității comunicării..	126
1.6.5. Ergonomia locului de muncă în activitatea de birou..	126
1.6.5.1. Necesitatea organizării ergonomice a muncii în birou	126
1.6.5.2. Stresul și oboseala profesională	129
1.6.5.3. Analiza ergonomică a locului de muncă	132
1.6.5.4. Proiectarea ergonomică a mobilierului de birou..	132
1.6.5.5. Proiectarea și îmbunătățirea factorilor ambientali..	135
1.6.5.6. Sistemul informatic de birou	139
1.6.6. Logica de organizare și adaptare a biroului	140
II. Secretariat	143
2.1. Rolul și locul secretariatului în structura unei organizații	143
2.1.1. Organizația și structura ei organizatorică	143
2.1.2. Activitatea de secretariat	146
2.1.3. Atribuțiile și sarcinile secretariatelor	147
2.1.4. Organizarea secretariatelor	150
2.1.5. Rolul secretariatului în sistemul informațional al organizației	151
2.2. Rolul și locul secretariatului în cadrul structurilor socioeconomice private	155
2.2.1. Funcția de secretar	155
2.2.2. Funcția de asistent-manager	160
2.2.3. Calitățile și aptitudinile secretarului (asistent-manager-ului)	162
2.2.4. Rolul secretariatului în stabilirea relațiilor interpersonale	169

2.3. Corespondența ca activitate a secretariatelor	174
2.3.1. Noțiuni introductive	174
2.3.2. Clasificarea corespondenței	175
2.3.3. Cerințe față de corespondența oficială	177
2.3.4. Stilul corespondenței oficiale	180
2.3.5. Elaborarea mesajului scris	186
2.3.6. Forma de prezentare a scrisorilor	188
2.3.7. Elementele componente ale scrisorii	191
2.4. Funcțiile secretariatului modern	199
2.4.1. Considerații generale privind evoluția meseriei de secretar	199
2.4.2. Funcțiile secretariatului modern	202
2.4.2.1. Funcția de tratare a informației	203
2.4.2.2. Funcția de documentare	215
2.4.2.3. Funcția secretariatului de legătură și „filtru” în contactele conducerii	242
2.4.2.4. Funcția de asistare directă a managerului ...	249
2.4.2.5. Funcția de reprezentare	266
2.5. Elemente de protocol necesare activității de secretariat	267
2.5.1. Rolul protocolului	267
2.5.2. Eticheta	268
2.5.2.1. Ținuta fizică (pe stradă și în societate)	268
2.5.2.2. Salutul	269
2.5.2.3. Prezentările	270
2.5.2.4. Conversația	271
2.5.2.5. Convorbirea telefonică	272
2.5.2.6. Reguli ce urmează a fi respectate cu prilejul unor acțiuni protocolare (mese, recepții, cocktail-uri)	273
2.5.2.7. Fumatul	275
2.5.2.8. Ținuta vestimentară	276
2.5.2.9. Organizarea meselor, cocktail-urilor, recepțiilor și întâlnirilor prietenești	281
<i>Bibliografie</i>	289
<i>Întrebări de autoevaluare</i>	291

© 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