**ORGANIZAREA FIRMEI DE EXERCIŢIU**

Structura organizatorică stă la baza existenţei activităţii firmei de exerciţiu. O structură organizatorică bine gândită este principala condiţie pentru obţinerea unor rezultate bune în procesul de învăţare. O firmă de exerciţiu cu o structură organizatorică simplă este mai uşor de administrat decât una cu o structură complexă.

**2.1. Structura organizatorică** a firmei de exerciţiu se exprimă cu ajutorul următoarelor instrumente:

• Organigrama – se stabileşte de comun acord în cadrul firmei,

• Fişa postului – se prezintă la Departamentul de RESURSE UMANE,

• Regulamentul de organizare şi funcţionare (ROF) - se stabileşte de comun acord în cadrul firmei.

Pentru elevul angajat/manager în firma de exerciţiu, **organigrama** raspunde urmatoarelor întrebari:

• „Unde ma regasesc?”

• „Cine este situat pe nivelul ierarhic superior, cine se afla pe acelaşi nivel cu mine, cine îmi este

inferior?”

• „Pot să sar peste niveluri (sau acestea nu exista în firma noastra de exerciţiu)?”

• „Exista un centru de expertiza (fără drept de a da indicaţii subordonat direct managerului)?”

• „Am voie să dau indicaţii sau primesc indicaţii?”

**Fişa postului** este un document indispensabil fiecărui angajat din firma de exerciţiu. Ajuta elevul sa stabilească:

• „Care îi sunt responsabilităţile?”

• „Ce poate să facă singur şi ce poate face lucrând într-o echipa?”

• „Cine îl înlocuieşte, atunci când nu se afla în firmă şi pe cine poate înlocui?”

• „Care îi sunt limitele de competenţa?”

**Regulamentul de Organizare şi Funcţionare.** În firma de exerciţiu, ROF-ul este format din doua parţi:

**I. Baza legală a constituirii şi funcţionării firmei:**

• Obiectul de activitate a firmei;

• Organigrama firmei;

• Detalii referitoare la responsabilităţile consiliului de administraţie.

**II. Descrierea în detaliu a compartimentelor firmei**

Reprezentarea grafică a structurii firmei se numeşte **ORGANIGRAMĂ.** Aceasta este deci o schemă, care arată că ofirmă de exerciţiu este, ca şi în activitatea practică, structurată pe departamente, precum şi legăturile dintre acestea.

**MANAGER**

FINANCIAR-CONTABILITATE

SECRETARIAT

COMERCIAL

MARKETING

RESURSE UMANE

Elevii lucrează la diferite departamente, desfăşurând activităţile specifice acestora.

1. departamentul SECRETARIAT:

* redactarea şi evidenta corespondenţei/poştei de intrare şi ieşire pe fax, telefon, Internet;
* comunicarea în firma de exerciţiu;

1. departamentul RESURSE UMANE:

* angajări (scrisoare intenţie, CV, interviu)
* fişele posturilor
* state de plată

1. departamentul MARKETING:

* studiul pieţei
* pregatirea unei strategii de marketing
* relaţii cu clienţii
* promovare şi publicitate
* târguri

1. departamentul FINANCIAR-CONTABILITATE:

* calcul cheltuieli
* evidenţa încasărilor
* evidenţa salariilor
* evidenţa contabilă anuală

1. departamentul COMERCIAL:

* comenzi şi primirea comenzilor
* cumparare şi vânzare
* expedierea mărfurilor virtuale
* legătura cu furnizorii

**Activităţile din FE – Elevul (angajatul):**

• lucrează în departamentele firmei de exerciţiu după modelul unei firme reale: comercial, marketing, secretariat, personal, financiar-contabil;

• simulează procese dintr-o firmă reală: cercetare de piaţă, aprovizionare, ofertare, vânzare, recrutare şi angajare personal, salarizare, promovare şi publicitate etc.;

• îşi asumă roluri de angajat sau conducător; rezolvă sarcini de lucru punând în funcţiune interdisciplinaritatea cunostinţelor studiate în şcoală; parcurge succesiv toate etapele din funcţionarea unei firme, pe diferite posturi cu ajutorul rotaţiei posturilor;

• realizează organizarea structurală şi procesuală a FE, asigurarea necesarului de personal, achiziţii, vânzari etc.

• evaluează şi se autoevaluează (ce a câştigat în procesul învaţării, ce ia cu el pe drumul formării personale).

* 1. **Planificarea anuala a activităţii FE**

Planificarea activităţii se realizează pentru corelareaobiectivelor cu activităţile recomandate, cu responsabilităţile membrilor echipei, cu necesarul de resurse: materiale, financiare, umane, precum şi cu încadrarea tuturor acestora în timp.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nr.***  ***crt.*** | ***Obiectiv*** | ***Activitate*** | ***Responsbil*** | ***Resurse*** | ***Termen*** | ***Rezultate*** |
| 1 | Iniţiere în FE Prezentare | Prezentare concept | Coordonator FE | Calculator, Ppt,dosare FE | Sept 2014 | Planşa cu reguli de joc |
| 2 | Înregistrare FE | Întocmire  Documentaţie,  transmitere la ROCT | Manager general | Calculator,  formulare | Oct. 2014 | Certificat, avize |
| 3 | Organizare  FE | Concepere  organigrama,  selecţia personalului,  repatizarea pe posturi, întocmire ROF | Manageri  departamente | Calculator, scrisori  de intenţie,  CV-uri, fişe de post | Oct. 2014 | Organigrama,  dosarul de  personal,  Regulament  de organiza-re si functionare |
| 4 | Crearea identităţii  firmei – Corporate  design | Realizare sigla,  motto | Dep. marketing,  responsabil IT | Calculator,  imprimante,  consumabile | Nov. 2014 | Identitate vizuala a FE |
| 5 | Inaugurare firmă | Rezervare sala,  pregatire invităţii,realizare program de prezentarePPT, chestionare | Dep. marketing | Financiare sponsorizare  Firma-mama  calculator,  consumabile | Nov. 2014 | Comunicat de  presa, feedback  prin chestionare |
| 6 | Planificare  strategică | Realizare plan de afaceri | Manager general | Calculator,  Informaţii, oferta de produse, planul financiar | Nov.  2014 | Planul de afaceri |
| 7 | Derularea activitaţii  curente în  departamente | Stabilirea  circuitului  documentelor în firma,organi zarea activităţi lor pe departa mente-concep tul acţiunii  complete | Manageri  departamente | Calculator,  documente | Perma  nent | Dosarele  companiei pe  departamente |
| 8 | Determinarea  rezultatului  activitaţii anuale | Întocmire situaţii  financiare anuale | Manager  economic | Calculator,  documente,  soft-uri | Dec. 2014 | Situaţii financiare  anuale:  bilanţ, cont de profit şi pierderi, decont,TVA |
| 9 | Analiza activităţii | Derularea de  Sedinţe de  analiza în fiecare  departament | Manageri  departamente | Calculator,  dosarele  companiei | Ian. 2015 | Procese-verbale |
| 10 | Rotaţia posturilor | Prezentarea  conceptului, a  sarcinilor din  deparamente | Manageri  departamente | Dosarele firmei,  fisele de post | Febr. 2015 | Procese-verbale,  Tabele cu angajaţii |
| 11 | Derulare activitaţi  curente în  departamente | Stabilirea  circuitului  documentelor în firma, organizarea  activităţilor pe  departamente –  conceptul acţiunii  complete | Manageri  departamente | Calculator,  documente | Perma  nent | Dosarele  companiei pe  departamente |
| 12 | Participare la un târg al FE | Înscriere, pregatire  materiale  promoţionale  şi documente,  organizare deplasare | Manageri  departamente | Financiare  – proprii şi  sponsori,  calculator,  consumabile | Martie 2015 | Diplome de  participare,  premii |
| 13 | Derulare activităţi  curente în  departamente | Stabilirea circuitului  documentelor în firma, organizarea  activităţilor pe  departamente –  conceptul acţiunii  complete | Manageri  departamente | Calculator,  documente | Perma  nent | Dosarele  companiei pe  departamente |
| 14 | Încheiere an | Finalizare situaţii financiar -contabile,  ordonare dosare | Manager general şi economic | Calculator,  documente  ale firmei | Mai 2015 | Bilanţ, cont de profit şi pierderi |
| 15 | Analiza activităţii | Sedinţa de analiză pe departamente şi, în plen a modului de realizare a obiectivelor | Manageri | Dosarele  companiei | Iunie 2015 | Proces-verbal |

1. **DEPARTAMENTELE FIRMEI DE EXERCITIU**

[](http://www.google.ro/imgres?imgurl=http://2.bp.blogspot.com/-BPSbCGPSX1A/T304ku76uWI/AAAAAAAAJHQ/K4lKQ11Sisk/s1600/secretary_working_at_desk_400_clr.png&imgrefurl=http://www.cyprusjobsnetwork.com/2013/04/privacy-management-group-ltd-german.html&h=400&w=400&tbnid=h3mM292FDk3ZaM:&zoom=1&docid=uOarH0kprR72zM&ei=_HzwU7jVDcPd4QStuIH4Dg&tbm=isch&ved=0CEEQMygdMB0&iact=rc&uact=3&dur=891&page=2&start=27&ndsp)

**3.1. Departamentul SECRETARIAT**

Departamentul secretariat este un important loc de munca în cadrul oricarei firme, cu funcţii şi roluri multiple, deoarece cuprinde o multitudine de activităţi specifice (activităţi de documentare, corespondenţă, protocol, arhivare de documente, etc.), fiind şi primul compartiment vizibil de către persoane din afara care doresc sa intre în firmă.

1. **NOŢIUNI TEORETICE**

**Continuturi tematice:**

**3.1.1.** Atribuţiile departamentului SECRETARIAT

**3.1.2.** Comunicarea în firma de exerciţiu. Managementul informaţiei şi al comunicării (corespondenţa clasica, e-mail, semnatura)

**3.1.3.** Documentele utilizate în activitaţile specifice departamentului secretariat;

**În firma de exerci**ţ**iu, departamentul secretariat preia o serie de atribu**ţ**ii privind personalul, activita**ţ**i administrative, activita**ţ**i de rela**ţ**ii cu publicul.**

**După ce ai învăţat acest capitol ...**

**... ştii...**

* Care este rolul departamentului SECRETARIAT;
* Activităţile specifice unui departamentului SECRETARIAT;

**...înţelegi...**

* - Mecanismul comunicării în firma de exerciţiu;
* - Cum se manageriaza informaţia;
* - Particularităţile corespondenţei comerciale şi de afaceri;
* ****

**... poţi să ...**

* Întocmeşti documente comerciale;
* Organizezi registratura firmei de exerciţiu;
* Exersezi calităţile necesare unei secretare.

**3.1.1. ATRIBUŢIILE DEPARTAMENTULUI SECRETARIAT**

**Caracteristici esenţiale ale ocupaţiei de secretar:**

• apariţia şi funcţionarea, întotdeauna, pe lânga factorii de decizie din cadrul unei firme;

• la baza acestei activităţi stă prelucrarea informaţiei scrise;

• confidenţialitatea este o cerinţă esenţială sub aspect deontologic.

În firma de exerciţiu, **departamentul secretariat** este considerat a fi o interfaţa între directorul firmei şi celelalte departamente, dar şi între firma de exerciţiu şi celelalte firme de exerciţiu din mediul extern. **Secretariatul** este un auxiliar absolut indispensabil al conducerii firmei, şi are ca sarcina primordială s-o degreveze de unele activităţi de rutină.

**Atribuţiile departamentului secretariat în firma de exerciţiu:**

• executarea activităţilor de registratură ale firmei de exerciţiu (sortare, înregistrare, datare, distribuire, arhivare);

• expedierea la ROCT a formularelor de înregistrare/ reînregistrare a firmei de exerciţiu;

• redactarea materialelor elaborate la cerere sub forma de tabele, scheme, statistici, prezentări etc;

• clasarea documentelor;

• primirea, datarea, înregistrarea, distribuirea corespondenţei primite, precum şi pregatirea corespondenţei pentru expediere;

• programarea sedinţelor în agenda de lucru a managerului;

• organizarea întrunirilor în cadrul firmei de exerciţiu;

• multiplicarea materialelor;

• evidenţa necesarului de consumabile şi de personal;

• primirea, prelucrarea şi transmiterea informaţiilor;

• folosirea aparaturii de birou;

**3.1.2. COMUNICAREA ÎN FIRMA DE EXERCI**Ţ**IU. Managementul informa**ţ**iei şi al comunicării (corespondenţa clasică, e-mail, semnatura)**

[](http://www.google.ro/imgres?imgurl=http://www.churchsecretaryessentials.com/main/wp-content/uploads/2008/05/communicate-300x168.png&imgrefurl=http://www.churchsecretaryessentials.com/main/the-art-of-communication-part-2/&h=168&w=300&tbnid=GS3y011e6sZdZM:&zoom=1&docid=EcEtcUXm7sWWkM&ei=Qn3wU7K6L4GM7QbS8IAg&tbm=isch&ved=0CDoQMygyMDI4yAE&iact=rc&uact=3&dur=374&page=9&start=231&ndsp=29)

**Comunicarea este multiplă:**

* verticală, orizontală, laterală;
* orală, scrisă, ascultare, citire;
* interpersonală, intrapersonală, interorganizaţională, intraorganizaţională etc.

Un element important pentru profesia de secretar/a este abilitatea de a lucra în echipă şi de a comunica permanent cu oamenii.

**Sistemul informaţional managerial** asigură circulaţia informaţiei între diferitele componente organizatorice ale firmei de exerciţiu, potrivit obiectivelor acestora.

**Informaţia trebuie:**

• să fie exactă şi completă;

• să fie furnizată la timp;

• să corespundă atât cantitativ, cât şi calitativ;

• să fie transmisă pe canalul adecvat;

• să fie prezentată într-o forma accesibila.

În relaţiile cu firmele de exerciţiu partenere se foloseşte şi **corespondenţa clasică,** dar preponderentă este **corespondenţa electronică**.

**3.1.2.1. Coresponden**ţ**a clasică**

**Scrisoarea comercială con**ţ**ine:** antetul, numărul şi data, referinţele, adresa destinatarului, formula de salut, formula de adresare, obiectul scrisorii, conţinutul, formula de încheiere, formula de salut, semnatura, referiri, anexe.

**Antetul** are funcţie de identificare, informare şi de publicitate şi poate cuprinde:

• elementul grafic (sigla sau logo-ul);

• denumirea societaţii;

• forma sa juridică;

• adresa şi sediul central (se indică strada, numărul, localitatea, codul poştal, ţara);

• numarul de înregistrare la Registrul Comerţului;

• codul fiscal;

• contul bancar şi banca unde firma are deschis contul respectiv;

• numărul de telefon, precedat de prefixul oraşului, eventual şi cel al ţarii (în cazul

corespondenţei cu partenerii straini);

• numarul de fax;

• e-mail-ul.

**3.1.2.2. Scrisoarea electronică este un mesaj format din antet, corp şi semnatură.**

**Antetul (header)** este prima serie de informaţii (destinatar, autor, subiect, ora transmisiei) cu care începe mesajul postal.

**Informaţiile care trebuie precizate de utilizator:**

• **To:** (adresa de e-mail a destinatarului);

• **Subject:** (în câteva cuvinte este descris subiectul scrisorii);

• **Cc:** carbon copy (lista destinatarilor mesajului atunci când acelaşi mesaj este

transmis mai multor destinatari, fiecare dintre ei primind o copie a mesajului,

iar în antet apare şi lista celorlalţi destinatari);

• **Bcc:** blind carbon copy (lista destinatarilor care vor primi o copie a mesajului,

fără să cunoască ceilalţi destinatari – în antet nu mai este afişată lista

destinatarilor).

**Mesajul propriu-zis (corp/body)** poate fi redactat cu ajutorul unui editor sau procesor de texte şi apoi este fie selectat în aplicaţia cu care a fost creat şi transferat în zona de memorie **Clipboard** (operaţia **Copy** sau **Cut**) şi inserat în mesajul electronic (operaţia **Paste**), fie ataşat mesajului ca fişier (operaţia **File attachment**, care este disponibilă în marea majoritate a programelor de poşta electronică).

În general, programele de poşta electronică au propriul editor de texte cu care poate fi scris mesajul, iar ultimele versiuni de programe de poştă electronică permit inserarea în mesaje a informaţiilor reprezentate în format multimedia şi a secvenţelor html la fel ca orice pagina Web.

**Semnatura (signature)** este o secvenţa standard de informaţie.

**3.1.3. DOCUMENTELE UTILIZATE ÎN ACTIVITAŢILE SPECIFICE DEPARTAMENTULUI SECRETARIAT**

Departamentul de secretariat al firmei de exerciţiu utilizează urmatoarele **documente**:

• **condica de prezenţă,** completată la fiecare întâlnire de către toţi angajaţii firmei de exerciţiu;

• **adresele,** materiale de corespondenţă simple folosite de regulă pentru însoţirea unor materiale mai ample;

• **procesele-verbale,** elaborate de angajaţii desemnaţi din cadrul firmei de exerciţiu şi redactate de secretariat;

• **informările,** întocmite de diferiţi angajaţi şi redactate de secretariat;

• **rapoartele şi referatele,** redactate de secretariat (excepţie se face atunci când acestea privesc propriul departament).

La diverse evenimente ale firmelor de exerciţiu, departamentul secretariat colaborează cu departamentul de marketing, pentru conceperea de: invitaţii, programe, afişe, ecusoane, liste, tabele etc.

**Bibliografie**

1. \*\*\* *Din şcoală în viaţa prin firma de exerciţiu*, Bucureşti, Editura Didactică şi Pedagogică, 2005.

2. Gatjens, Margit, Reuter, Behrens, Claudia, *Manual de secretariat şi asistenţă managerială*, Bucureşti, Editura Tehnică, 2001.

3. Harrison, John, *Curs de secretariat*, Bucureşti, Editura All, 1996.

4. John, Ted, *Organizarea perfectă a timpului*, Bucureşti, Editura Naţional, 1998.

**Surse online:**

http://www.roct.ro

http://www.revistanoinu.com

http://www.books.unicbuc.ro