

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ BECERİLERİNİN İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BESNİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ

Bekir DEĞİRMENCİ*, **Serhat OKUR****

* Öğr.Gör., Adıyaman Üniversitesi, Besni MYO, **Email: bdegirmenci@adiyaman.edu.tr**

** Milli Eğitim Bakanlığı, Osman İso Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Özet

Yöneticilik kavramı insanlık tarihi kadar eski bir olgudur. Milattan önce kabile liderleri şeklinde anılan yöneticilik, günümüz modern örgütlerine kadar uzanan bu süreçte, gerek iş hayatında gerekse sosyal yaşamda oldukça önemli roller üstlenmişlerdir Sanayi devriminden sonra üretimde yaşanan baş döndürücü gelişmeler büro faaliyetlerini örgütlerin vazgeçilmezlerinden birisi olmasını sağlamıştır. İşletmelerin ayakta kalabilmesi için üretim ne kadar önemliyse, örgüt işlerinin takibi açısından büro işleri de o denli önem arz etmektedir.

Büro yönetimi, büro işlerinin planlanması, organizasyonu ve kontrol edilmesidir. Büro yönetimi, bürolarda sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur.

Günümüz çağdaş işletmelerinde görev alan yönetici asistanları, yöneticinin örgütsel ve yönetsel görevlerinde onu her bakımdan destekleyen, onun yokluğunda onun görevlerini yerine getiren, örgütsel imaj oluşturan, ekip oyuncusu olarak görev ifa eden, kariyer ve iş planlaması, kanaat önderliği ve ilişki uzmanlığı yapan bir meslek olarak önem kazanmaktadır.

Bu araştırma, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü son sınıf öğrencilerinin öğretimleri boyunca sahip olmaları gereken mesleki becerilerini ölçmeye yöneliktir. 40 kişiye uygulanan anket formu üzerinden SPSS 22.00 programıyla analizler gerçekleştirilmiştir.

Anket formunda yer alan 5'li likert tipi ifadeler yapılan iç tutarlılık güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach' Alpha değeri 0,942 bulunmuştur.

Araştırmanın amacı, öğrencilerin ofis programlarını kullanma becerilerini tespit etmek, mesleki yazışma yapabilme, etkili iletişim kurabilme, büro makinelerini etkin bir şekilde kullanabilme ve buna benzer büro faaliyetlerden verim alınmasını sağlamaktır. Buna bağlı olarak öğrencilerin mesleki beceriler kazanmasını etkileyen faktörleri ortaya koymaktır. Ayrıca öğrencilerin başarısız olmasını etkileyen faktörleri tespit ederek, çözüm önerileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yönetim, Büro Yönetimi, Sekreterlik, Mesleki Beceriler

A RESEARCH ABOUT EVALUATION OF VOCATIONAL SKILLS OF OFFICE MANAGEMENT AND PERSONEL ASSITANTSHIPS STUDENTS: BESNİ VOCATIONAL SCHOOLS OF HIGHER EDUCATION SAMPLE

Abstract

The concept of management is a phenomenon as old as the history of humanity. Management, called as tribe leaders in B.C, stretching up today's modern organizations in this period, took quite important roles both in business and social life. The head spinning developments seen in production after the industrial revolution made the office events indispensable for the organizations. However important is the production for operatings' survival, the office activities are of that much importance in terms of following up the organization business.

Office management means planning, organizing and controlling the office work. It is a community of events that coordinates the secretariat services in the offices, provides and monitors the flow of communication and assigns the methods of written and verbal communication.

The administrative assistants participating in today's modern business gain importance as a job supporting the administrative in all aspects in organizational or managerial duties, conducting his duties in his absence, making up an organizational image, working as a team player, making career and work planning and doing opinion leadership and relationship expertise.

This research is for evaluating the professional qualifications required to be had through the education of the final year students in the department of Secretary and Office Management. The analysis were performed by the program SPSS 22.00 on the basis of the survey form applied to 40 people.

As a result of the internal consistency reliability analysis, Cronbach' Alpha value is 0,942 for the five point likert scale in the survey form.

The purpose of the research is to determine the students' ability of using the office programs, be able to make occupational writing, have effective communication, use the office machines effectively and provide getting efficiency from such office acitivities. Accordingly, it is to present the factors affecting the students' gaining occupational qualifications. In addition, it is intended to present solution offers by determining the factors affecting the students for being unsuccessful.

Keywords: Management, Office Management, Secretary, Professional Qualifications

Giriş

Yönetim kavramının geçmişi insanlık tarihi kadar eskidir. Milattan önce kabileler halinde yaşayan ilk insandan günümüz modern işletmelerine uzanan bu süreçte yönetim her zaman önemini korumuştur.

Yönetim bilimi, bilimlerin en yenisi sanatların en eskisi olmakla birlikte yönetim biliminin tanımı bilim adamları tarafından farklı zamanlarda değişik şekillerde yapılmıştır. Yönetim bilimi kimi kaynaklarda insanları yönetme sanatı olarak açıklanırken, kimi kaynaklarda örgütsel amaçlara ulaşmak için insanlara iş yaptırma sanatı olarak tanımlanmıştır. Sanayi devrimiyle birlikte yönetim kavramı profesyonel yöneticilik adıyla anılmaya başlanmış aynı zamanda yöneticilik bilimi çağdaş örgütlerin vazgeçilmez unsuru olmuştur.

Yönetim kavramı kapsamlı olarak tanımlanacak olursa; Yönetim, başta insanlar olmak üzere parasal kaynakları, donanımı, demirbaşları, hammaddeleri, yardımcı malzemeleri ve zamanı birbiriyle uyumlu, verimli ve etkin kullanabilecek kararlar alma ve uygulama süreçlerinin toplamıdır.(Eren, 2009:3)

Yönetimin ne olduğu ve yöneticinin ne iş yaptığı uygulamalı araştırmalara da konu olmuş ve bunların genel olarak vardıkları sonuç şu olmuştur: Ustabaşından genel müdüre ve devlet yöneticilerine kadar yapılan işin esası aynıdır. Yalnızca roller ve kapsam değişiktir. Yöneticinin işi “programlanmış ”değildir. Sözlü haberleşme ile sezgiler çok önemli rol oynamaktadır ve yönetici diğer kişilerden aldığı ve onlara verdiği ölçüde güçlüdür. (Mintzeberg, 1973:4-5)

Günümüzde hizmet sektörü baş döndürücü bir hızla gelişme göstermektedir. Bir zamanlar imalat yani üretim ön planda olmakla birlikte arz tarafı üretimde üstün olan taraf iken günümüzde talep yani müşteri odaklılık önemli hale gelmiştir. Bu noktada müşteriye sunulan hizmetin kalitesinde örgütün yönetim kademelerine önemli görevler düşmektedir. İşletme faaliyetleri üretim ve örgütsel faaliyetlerden oluşmaktadır. Bu noktada ofis işleri yani bürolar işletmeler açısından insan vücudundaki kan dolaşımı kadar önemlidir.

Bürolar, örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, üst, orta ve alt düzey yönetici ve çalışanlar tarafından kullanılan mekânlardır. Büro sözcüğünün aslı Fransızcadır. Fransızca “bureau” olan büro sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yerlerdir. Büro yönetimi büro işlerinin planlanması, organizasyonu ve kontrol edilmesidir. Bir yönetici, büro yöneticisi olsun veya olmasın her yönetici, belli ölçüde büro işleri ve büro faaliyetleri yapar. (İslam, 2014:18)

Büro faaliyetleri, örgütün asıl işlevleri olan planlama, örgütlenme, kadrolama, yöneltme ve denetim faaliyetlerinin yanında, ikincil nitelikte faaliyetlerdir. Büro faaliyetlerinin ikincil nitelikte olması, bunların yardımcı ve kolaylaştırıcı nitelikteki işler olmasından gelmektedir. Bugün bürolarda yapılan işler ikincil nitelikteki işler olmaktan çıkmıştır. Günümüzde insan kaynakları yönetiminin gelişmesi, bilginin ve bilgi işinin önem kazanması ve bilginin, üretimin temel faktörü haline gelmesi, büro faaliyetlerinin önemini arttırmış ve büro işlerinin verimlilik ve etkinliğe katkısının artması, büro işlerini temel iş haline getirmiştir.(Tutar, 2000:27)

Bilgi işleyen organizasyonlarda çalışan büro elemanlarının mesleklerini etkin olarak yürütebilmeleri ancak iyi bir meslek eğitimi almalarıyla mümkün olacaktır. Büro elemanlarının ve sekreterlerin işlerini etkin olarak yürütebilmeleri, yönetsel ve örgütsel alanda eğitilmiş olmalarını gerektirmektedir.

Günümüzün bilgi çağı niteliğini kazanmasıyla mal ve hizmet üreten iş gücünden aranan beceri düzeyi ve sorumluluklar da artmış, değişen ve gelişen teknoloji düzeyinde eğitim verilmesi önem kazanmıştır. Buna göre eğitimden beklenen, ileri teknolojiye uyum sağlayabilecek, karşılaştığı problemleri çözme yeteneği olan, iyi iletişim becerileriyle donatılmış, grup ve ekip çalışmalarına katılabilecek, mal ve hizmet kalitesini geliştirmek amacıyla sorumluluk taşıyabilen, iletişim ve yönetim metotlarındaki değişime ve hızlı gelişmelere kolaylıkla ayak uydurabilecek, aynı zamanda sosyal, ekonomik ve kişisel yönlerden dengeli bir biçimde gelişmiş elemanlar yetiştirmesidir (Gener, Lokmanoğlu, 1996: 381).

Büro Yönetim ve Yönetici Asistanlığı Programı başta büro yönetimi, iletişim teknikleri, yönetim ve organizasyon, işletme, ofis programları ve teknoloji kullanımı alan dersleri ağırlıklı olarak öğrencilere sunulmaktadır. Bunun yanında hukuk, ekonomi, kamu yönetimi, halkla ilişkiler, yabancı dil dersleri öğrencilere okutulmaktadır. Program sayesinde kamu ve özel sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli istihdam ihtiyacı önemli derecede giderilmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri okulda aldıkları teorik eğitim sayesinde iş yaşamında pratiğe dökülebilmekte ve işletmelerin can damarı olan büro gereksinimlerini azami ölçüde gidermeyi başarabilmektedir.

Yönetim ve Büro Yönetimi

Bilimleri iki grupta incelemek mümkündür. Bunlar doğa bilimleri ve sosyal bilimler. Yönetim Bilimi sosyal bilimlerin alt dalı olarak açıklanmaktadır. Yönetim soyut bir kavram olmakla birlikte yönetimin tek bir tanımını yapmak mümkün değildir. Bilim dünyası yönetimin tanımı konusunda değişik yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Bu noktada örgütlerin faaliyetlerini sağlıklı şekilde yürütülmesinde özellikle yöneticiler ve yönetici asistanlarına önemli görevler düşmektedir. İşletme amaçlarının ve hedeflerinin belirlenmesinde, işe alımlarda dikkat edilecek kriterlerin tespitinde, örgütsel faaliyetlerin yürütülmesinde, örgütsel kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasında, kayıtların tutulmasında, örgütün maliyetlerinin düşürülüp kâr maksimizasyonunun sağlanmasında hep yönetici ve yönetici asistanları birinci dereceden sorumludur. Özetlemek gerekirse örgütler üretim ve çalışanlarla vücut bulmakta olup örgütsel yaşamın devamında büro işleri azami önem verilmesi gereken faaliyetler olmakla birlikte, yöneticiler ve yönetici yardımcıları büro işlerinde önemli roller üstlenmişlerdir.

Yönetim Kavramı

Yönetimin çeşitli tanımları yapılmıştır. Bunlardan bazıları şöyledir:

- Yönetim, insanların işbirliğini sağlayarak, onları belirli bir amaca yöneltme işlerinin ve çabalarının toplamıdır.
- Yönetim, başkaları aracılığıyla amaçlara ulaşma veya başkalarına iş gördürme bilim ve sanattır.
- Yönetim, örgütün amaçlarına ulaşması için gerekli tüm faaliyetleri planlama, örgütlenme, yöneltme, koordine ve kontrol etme sürecidir.

Yönetimin yukarıdaki tanımları incelendiğinde üç sözcüğün dikkat çekici olduğu görülür. Bunlardan birincisi “başkaları, yani insanlar”, ikincisi “amaç”, üçüncüsü ise, “süreç ya da

süreci oluşturan faaliyetler toplamıdır. Örgütler her şeyden önce insanlardan oluşan sosyal yapılardır. Bu nedenle yöneten de yönetilen de insandır. İnsanların eşyalarla ve hayvanlarla olan ilişkilerinde yönetim faaliyetinden söz edilemez. Örneğin, yönetilenin bir araba olması halinde “sürme” yönetilenin bir hayvan olması halinde ise “gütme” söz konusu olmaktadır.

Yönetimle ilgili faaliyetlerin önceden belirlenen amaçlara ulaşabilmesi için yöneticilerin bilimsel ve teknik yöntemlerden yararlanmaları esastır. Yöneticilerin yönetim bilgisiyle donatılmaları ve teknik yeterliliğe sahip olmaları büyük önem taşır. Yönetim alanındaki gelişmeler yöneticilerin kullanabilecekleri pek çok teknik sağlamıştır. Ancak her duruma uyabilecek sihirli bir kuralın olmayışı nedeniyle, bazı özel durumlarda yöneticiler kendi sezgilerine, muhakeme güçlerine ve deneyimlerine dayanarak karar verme durumunda kalmaktadırlar. Yönetim bilimi bilgiyi, yönetim sanatı ise, uygulamayı ifade eder. Çok geniş yönetim bilgisine sahip bir yönetici, bu bildiklerini uygulama yeteneğine sahip değilse, başarılı olamaz(<http://notoku.com>, 20115).

Yönetim Sürecinin Özellikleri

- 1-Yönetim, amaçları gerçekleştirmeye yöneliktir.
- 2-Yönetim, beşeri ve maddi kaynakları serbestçe kullanabilme yetkisini gerekli kılar.
- 3-Yönetim, sosyal ve grupsal bir süreçtir.
- 4-Yönetim, beşeri ve maddi kaynaklar arasında optimum bir uyumu gerektirir.
- 5-Yönetim, yönetici olan kimsenin bir otorite kurmasını zorunlu kılar.
- 6-Yönetim, yönetici ve yönetilenler arasında ahenk, uyum ve haberleşmeyi gerektirir.
- 7-Yönetim, her insanın bilgi, yetenek ve tecrübesi doğrultusunda en iyi yapacağı şeylerin yapmasını ve uzmanlaşmasını gerektirir.
- 8-Yönetim, zamanın ekonomik ve dikkatli şekilde kullanılmasını gerektirir.
- 9-Yönetim rasyonel bir süreçtir. Verimli olmayı gerektirir. (EREN, 2009: 5-6)

Yönetimsel Beceriler Yaklaşımı

Örgütlerde çalışan yöneticiler gerek örgütün kurulması aşamasında, gerek örgütsel faaliyetlerin yürütülmesi aşamasında bir takım görevler ve sorumluluklar üstlenmektedir.

Yöneticiler örgütsel görevlerini yerine getirirken bir takım yönetimsel becerilere sahip olmaları beklenmektedir. Bu becerileri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

a. Teknik Beceri: İşin başarılması için özel bilgi, yöntem ve tekniklerin kullanılması yeteneğini teknik beceriyi oluşturur. Örgütün faaliyetleri yapan işgörenlerle doğrudan ilişki içinde bulunan ilk kademe gözetmenlerin etkinliği için bu beceri çok önemlidir. Örgütün üst kademelerine çıkıldıkça doğrudan temas azalacağına bu tür becerilerin önemi de azalacaktır.

b. İletişim(Haberleşme) Becerisi: Örgütte belirlenen hedeflere ulaşmak için yazılı ya da sözlü bilgi sağlama becerisine iletişim becerisi denir. Örgütsel süreçte iletişim becerisi yöneticiler için oldukça önemlidir.

c. İnsan İlişkileri Becerisi: Diğer kişileri anlayabilme, onlarla birlikte çalışabilme ve iyi geçinebilme becerisidir.

d. Analitik Beceri: Sorunların çözümünde, iş olanaklarının değerlendirilmesinde mantıksal ve bilimsel yaklaşım ve teknikler kullanabilme becerisine denir. Örgütte üst basamaklara çıkıldıkça önemi artar. Çünkü alt kademeler genellikle durağan ve daha önceden kestirilebilen bir ortamda ve çalışmalarını için belirlenmiş ilkeler ışığında çalışırlar. Üst basamaklarda karmaşıklıklar ve belirsizlikler artmaya başlar. Bu karmaşıklıklar ve belirsizlikleri çözmek için yöneticiler değişik nicel tekniklerden yararlanır.

e. Karar Verme Becerisi: Çeşitli seçeneklerden birisini seçmeye, karar verme denir. Etkili ve isabetli karar verme örgütün her düzeyindeki yönetici için gereklidir.

f. Kavramsal Beceri: Yöneticinin, tüm örgütün karmaşıklıklarını anlaması ve her bir bölümün örgütün temel hedeflerine katkısını değerlendirme becerisidir. Birleştirme ve bütünleştirme becerisi de denebilir. Yöneticiler, örgütsel ve kişisel amaçlarını başarmak için bu becerilerini kullanmak ve geliştirmek zorundadır. (www.paraborsa.net, 2015)

Yöneticilik Roller

Mintzberg 1975 yılında yönetim literatürüne ‘‘yönetici rolü’’nü sunmuştur. Mintzberg’e göre yöneticilerin gerçekte ne yaptıklarını açıklamak mevcut anlayışlarla mümkün olmamaktadır. Yöneticilerin işine yönelik yazılanların kanıtlardan mahrum olduğunu ve yalnızca bu kanıt eksikliğinden dolayı değil, aynı zamanda yapılan araştırmalar sonucunda tanımlanan görevlerin tam tersinin ispatlanmış olmasından dolayı da bu anlayışı göz ardı etmek gerektiğini vurgulamıştır (Mintzberg, 1973: 4).

Mintzberg, rol teorisini geliştirirken 5 farklı alandaki yöneticiler (danışma işletmesi, teknoloji işletmesi, tüketici ürünleri işletmesi, hastane ve okul) üzerinde çalışma yapmış, beş gün süresince bu yöneticilerin meşgul oldukları görevleri gözlemlemiş ve bu gözlemler sonucunda rol teorisini oluşturmuştur.

Bu teoriye göre yöneticilerin 10 rol sergilediklerini tespit etmiş ve bu rolleri ayrıntılı olarak açıklayarak, ‘‘Mintzberg on Management: Inside Our Strange World of Organizations,’’ (Yönetimde Mintzberg: Garip Örgütsel Dünyamızın İçerisi) isimli kitabında (1990) bilim dünyasına sunmuştur. Buna göre tespit edilen 10 rol toplamda 3 başlık altında kategorize edilmiş ve Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Mintzberg'in Yönetim Rollerini Sınıflandırması

Kategori	Roller
Kişilerarası	Yol gösterici Lider İrtibat Uzmanı
Bilgilendirici	Nezaretçi Bilgi aktarıcı Sözcü
Karar verici	Girişimci Kriz Yöneticisi Kaynak Dağıtıcısı Müzakereci

Mintzberg, H. ,1973, The Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row, 1973, pp. 92 – 93'ten aktaran Richard L. Draft, Management, 1994, pp. 25; Mintzberg, H. 1990 "The Manager's Job:Folklore and Fact", Harvard Business Review, pp. 49 – 61

Kişilerarası Roller

Mintzberg'in sınıflamasında ilk kategori kişiler arası rollerdir. Bu bağlamda kişilerarası roller; (1) temsil/yol gösterici rolü, (2) lider rolü ve (3) irtibat sağlama rolü olarak ele alınmaktadır. Temsil rolü dendiğinde yöneticinin astları tarafından izlenen ve örnek alınan bir figür olduğu vurgulanmak istenmiştir. Bir otorite figürü olarak yerine getirmesi gereken hem sosyal hem de yasal yükümlülüklerin bilincinde olma rolüdür.(Mintzberg,1990:49-61).

Tablo 2. Kişilerarası Yönetici Rol ve Faaliyetleri

Rol	Örnek Faaliyetler
Yol Gösterici	-Yeni fabrikalar için kurdele kesme törenine katılma, -Ziyaretçileri karşılamak gibi törensel faaliyetleri yerine getirme, -Resmi evrakları imzalama
Liderlik	-Astları yönetme ve motive etme, geliştirme, danışmanlık, -Astlarla İletişim kurma,

	-Çalışanları cesaretlendirme (verimliliği arttırmak için)
İrtibat Uzmanı	-Hem örgüt içinde hem de örgüt dışındaki bilgi bağlantılarını kurma, -E-posta gönderme, -Telefonla görüşme, -Toplantılar, -Farklı iki proje grubu faaliyetlerini kontrol etme

Mintzberg, H. ,1973, The Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row, 1973, pp. 92 – 93'ten aktaran Richard L. Draft, Management, 1994, pp. 25; Mintzberg, H. 1990 "The Manager's Job:Folklore and Fact", Harvard Business Review, pp. 49 – 61

Lider rolü, yöneticinin yönetim takımı için liderliğini gösterip onları en doğru şekilde yönlendirme eylemini gerçekleştirdiği roldür. Bu noktada yönetilen takımın tüm elemanlarının performanslarının ve sorumluluklarının yönetilmesi ve dolayısıyla bu rolün hakkıyla ifa edilmesi büyük önem arz eder İrtibat sağlama rolünde ise yöneticilerden hem iç hem de dış çevreleriyle etkili iletişim kurarak örgüte fayda sağlayacak bir irtibat ağı kurmaları beklenmektedir (Mintzberg, 1990).

Bilgilendirici Roller

Bir diğer rol kategorisi ise iletişimsel/bilgilendirici rollerdir. Bilgilendirici roller denildiğinde yöneticinin izleme/nezaret etme, yayma-dağıtma/bilgi aktarma ve konuşma yapma/sözcü rolleri sıralanmaktadır. İzleme ya da nezaretçi rolü, yöneticinin yalnızca astlarını gözlemlemesini değil aynı zamanda örgüt içi ve dışındaki gelişmeleri takip ederek bu gelişmeler doğrultusunda gerekli değişiklikleri sağlamasını gerektiren bir roldür. Takip edilen gelişmelerden elde edilen bilgilerin astlarla paylaşılarak onları gerektiği gibi yönlendirmek de yayma-dağıtma rolünün bir parçasıdır.

Konuşma yapma/sözcülük rolü ise sorumlu olunan departman/birim adına sözcü konumunda olmak ve hem örgüt içerisindeki diğer departman/birimlere hem de örgüt dışı çevrelerle gösterilen faaliyetlerle ilgili bilgi vermektir.(N.Rüzgar, M.Kurt, 2013:39)

Tablo 3. Bilgilendirici Yönetici Rol ve Faaliyetleri

Rol	Örnek Faaliyetler
Nezakatçı	Bilgi araştırma ve elde etme, Dergileri tarama, Kısa not ve rapor gönderme, Personel bağlantılarını koruma, Geliştirmelerle yan yana olmak için endüstri raporlarını taramak
Bilgi Aktarıcı	Diğer örgüt üyelerine bilgiyi sevk etmek, Kısa not ve rapor göndermek, Telefon görüşmeleri yapmak
Sözcü	Konuşmalar, raporlar ve kısa notlarla bilgiyi dışarıdakilere nakletme, Gelişen/genişleyen planları tartışmak için konuşma yapma

Mintzberg, H. ,1973, The Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row, 1973, pp. 92 – 93'ten aktaran Richard L. Draft, Management, 1994, pp. 25; Mintzberg, H. 1990 “The Manager’s Job:Folklore and Fact”, Harward Business Review, pp. 49 – 61

Karar Verici Roller

Üçüncü ve son rol kategorisine gelindiğinde karar verici rollerden bahsetmek gerekir. Girişimci, karışıklık giderici, kaynak ayırıcı ve müzakereci roller bu kategori altında toplanmıştır. Yöneticinin en önemli görevlerinden biri, sürekli değişen ve gelişen küresel pazar ekonomisinde değişime duyarsız kalmayarak gerekli değişimleri kendi işletmesinde de uygulamak, hatta gerekirse bizzat değişimi yaratarak takımına öncü olmaktır. Girişimcilik rolü bunu gerektirmektedir. Yöneticinin astlarını iyi tanıyarak onları sahip oldukları yeteneklere göre en faydalı olabilecekleri işlere dağıtmaları kaynak ayırıcı rolünün gereklerinden biriyken işletmesinin sahip olduğu nakit para, malzeme gibi kaynakları uygun şekilde dağıtmak da yine bu rolün bir gereğidir (Koçoğlu, 2010: 13-14)

Tablo 4. Karar Verici Yönetici Rol ve Faaliyetleri

Rol	Örnek Faaliyetler
Girişimci	Yenilik için yeni fikirler geliştirme Projeleri başlatma
Kriz Yöneticisi ve Müzakereci	Tartışmalar ya da krizler süresince doğru eylemi yapma ya da doğru adımı atma, Astlar arasındaki yatışmayı çözümlenme, Çevresel krizlere uyum
Kaynak Dağıtıcı	Kaynakların kimin kullanacağına karar verme, Program bütçe ve öncelikleri belirleme, Bütçe taleplerini gözden geçirme ve denetleme, İşçi birlikleri(sendikaları) ile anlaşmaya varma, Sendika anlaşmalarının görüşmesi süresince bölümü temsil etme, Satışlar, satın alma ve bütçelerle ilgili görüşmelerde bölümü temsil etme, Bölümsel kararları, ilgilileri açıklama

Mintzberg, H. ,1973, The Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row, 1973, pp. 92 – 93'ten aktaran Richard L. Draft, Management, 1994, pp. 25; Mintzberg, H. 1990 “The Manager’s Job:Folklore and Fact”, Harward Business Review, pp. 49 – 61

Her işletmenin kendi içerisinde karşılaştığı bir takım problemlerin olması son derece normaldir. Önemli olan yöneticinin karışıklık giderici rolünü en iyi şekilde üstlenerek bu problemleri çözebilmesi ve sorumluluğu astlarının üzerine yıkmayarak kendi üzerine alabilmesidir. Yönetilen takımın uygulamak istediği yöntemlerin tartışılıp uygulama sürecinin ortaya çıkarılma aşamasında yapılması gerekenleri müzakere etmek de yöneticinin bir diğer rolüdür.

Önemli kararların yönetilen takımla, departmanın tamamı ile ya da tüm örgüt kapsamında alınması gerektiğinde yöneticinin müzakereci rolünü etkili bir şekilde üstlenmesi gereklidir (Mintzberg, 1990: 49-61). Kişilerarası ilişki ve etkileşim, bilgilendirici olma ve karar verici olma rolleri başarıda yöneticilerin ve yönetici rollerinin önemini ortaya koymaktadır.

İşletmeler için stratejik hedefler olan değişim, büyüme, karlılık, varlığını sürdürmenin yönetsel rollerle de ilişkili olduğu açıktır. N.Rüzgar, M.Kurt, 2013:40)

Büro Yönetimi

Büro Kavramı ve Büro Yönetimi

Bürolar örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, üst, orta ve alt düzey yönetici ve çalışanlar tarafından kullanılan mekânlardır. Büro sözcüğünün aslı Fransızcadır. Fransızca “bureau” olan “büro” sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetlerin yerine getirildiği yerlerdir.

TDK sözlüğüne göre büro, “çalışma odası, yazıhane, danışma ve yazı işlerinin yürütüldüğü işyeri ve bölüm, şube” anlamlarına gelmektedir. Genel bir tanımla büro, büro faaliyetleri için gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir.

Büro yönetimi, büro işlerinin planlanması, organizasyonu ve kontrol edilmesidir. Büro yönetimi, bürolarda sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur. (İslam, 2014, 18)

Bürolar işletmelerin can damarları olmuştur. Üretim faaliyetlerinin verimli şekilde yürütülmesi ve örgüt içi gündelik işlerin etkinlik çerçevesinde devam ettirilmesi büro çalışmalarının titizlikle yürütülmesine bağlıdır.

“Bürolarda üretilen ana madde bilgi ve buna bağlı olarak belgelerdir” (Topaloğlu, Koç, 2002: 17). Bürolar kuruluşların bilgi merkezleridir, amaçları bilginin etkili ve yeterli biçimde iletimini sağlamaktır. Verimli ve etkin bilgi üretimi içinse otomasyon şarttır. Bilindiği gibi işlerin mekanik ve elektronik araçlarla daha verimli bir şekilde yapılmasına otomasyon denmektedir. Büro otomasyonunu oluşturan bilgisayarlar, bilgisayar ağları ve diğer elektronik iletişim araçları, yönetimin ve çalışanların performanslarını arttırmakta, zamanın etkili ve verimli olarak kullanılmasını sağlamakta, bilginin zaman ve mekândan bağımsız ve etkin olarak yönetim ve dağıtımına olanak vermektedir. Günümüzdeki otomasyon olgusu ile birlikte bürolar dijital yollarla bilgi işleyen birimler haline dönüşmüştür. (Tutar,2000: 23).

Bir ülkenin gelişmişlik düzeyi, eskiden ürettiği çelik ve enerji miktarı ile ölçülürken günümüzde bu düzey, enformasyon teknolojisini oluşturan mikro elektronik, telekomünikasyon ve bilgisayar teknolojilerinin olanakları ile elde edilen, işlenen, iletilen ve saklanan bilgi miktarı ile ölçülmeye başlamıştır. Bu yeni dönemde gelişmişlik kriterlerinde fiziki miktar yerine, daha farklı bilgilere dayalı miktarlar ağırlıklı olarak yer almaktadır.

Klasik örgütlerde sadece üst düzey yöneticilerin zihinsel emek kullanmaları gerektiğine inanılmaktaydı. Oysa bilgi çağı yönetim anlayışı Toplam Kalite Yönetimi anlayışına dayalıdır ve örgütleri öğrenen örgütler ve tüm çalışanları da zihin işçisi olarak görmektedir. Bilgi çağı yönetim anlayışı şahısların yönetimini değil, işlerin, bilgi işlerinin yönetimini esas alır.(Tutar, 2013:20-30)

Teknoloji alanındaki gelişmeler sayesinde, büroların aslı işlevleri olan verileri toplayıp onları bilgiye dönüştürme, örgütün iç ve dış çevresi arasında etkin iletişim sağlama ve örgütlerde kayıt ve rapor gibi belge üzerinde yapılan işlemler, dijital ortamda yapılmaya başlamıştır.(Tengilimoğlu, Tutar, 2009, 35.)

Bürolarda etkinlik ve verimlilik oldukça önemlidir. Etkinlik doğru işleri yapmak, verimlilik ise işleri doğru yapma sanatı manasında kullanılmaktadır. Bu noktada etkililiğin ve etkinliğin sağlandığı bürolarda kar maksimizasyonunu sağlamak ve maliyetleri minimize etmek kolay şekilde sağlanmaktadır.

Özellikle bilgi çağını yaşadığımız günümüz çalışma ortamında en önemli sorun mevcut bilginin iş akışına uyarlanması, çalışanların doğru işi doğru zamanda, doğru yerde yapmasının sağlanması, problem çözme yeteneğinin oluşturulmasıdır. Bütün kaynakların örgüt misyon ve vizyonunu gerçekleştirmek için odaklanmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu durum orta kademe yöneticisi olan, iletişimin ve bilgi akışının sağlanması sürecini yöneten büro yöneticisi ve yönetici asistanlarının önemini artırmaktadır.(Atay,Çakmak, Çöğürçü, Duman, 2011, 49)

Günümüzde teknolojinin baş döndüren bir hızla ilerlemesi, bunun sonucunda bürolarda otomasyonun etkin kullanımı ve bilgi çağına geçiş büro hizmetleri kavramının da değişmesine neden olmuştur. 1980'lerden bu güne kadar büro hizmetlerinin değişimini bir tablo üzerinde görmek yararlı olacaktır (Tablo 1).

Tablo 5. Büro Hizmetlerinin Gelişimi

	1980'ler	1990'lar	2000+
İşin niteliği	Gizliliğe dayalı	Verimliliğe dayalı	İşbirliğine dayalı
Organizasyon yapısı	Hiyerarşik	Proje takımları	Sanal takımlar
Dış çevre	Satıcılar	Tedarikçiler	Stratejik ortaklar
Teknoloji	Daktilo	Bilgisayar	Bilgisayar ağları
İş niteliği	Sekreterlik	Sekreterlik, satın alma, raporlama	Yönetici yardımcısı
Genel beceriler	Dar kapsamlı	Uzmanlaşmış yabancı dil	Mali alan bilgileri,
Diğer beceriler	Karar verme, organizasyon, iletişim	Tartışma, zaman yönetimi, bilgisayar kullanımı	Proje yönetimi, uyum sağlama, yaratıcılık
Kariyer	İşletme merkezli	İşbirliğine dayalı	Kişi merkezli,

eğitime dayalı

Ölçme ve değerlendirme	Geribildirimsiz	Sınırlı geribildirim, başkalarına bağımlı	Kalite, verimlilik, performans
Büro elemanı	Yönetime bağımlı	Teknolojiye bağımlı	Kendine güvenen
Personel stratejisi	Geçici, sözleşmeli personel	Kadrolu, sözleşmeli, işletme dışı uzman personel	Stratejik kadro, işletme dışı ortaklar

Kaynak: MILLER, Nancy. (1997). *Administration 2000. Secretary*. (Feb). 57(2), 21'den uyarlanmıştır.

İçinde bulunduğumuz yüzyılın bilgi çağı olması nedeniyle yöneticiler ve yönetici asistanlarının gündemi ve yenilikleri takip etmeleri, büro teknolojilerini ve sanal büro uygulamalarını öğrenmeleri ve yaratıcı zekâlarını kullanarak örgütü hep bir adım ileriye götürmenin gayreti içinde olmaları gerekmektedir.

Büro işlerinde çalışan elemanların çağı yakalayabilmeleri için sürekli şekilde mesleki kurslara, seminerlere katılmaları kariyer envanteri açısından oldukça önemlidir.

Yönetici asistanlarının sözlü iletişim becerisi son derece önemlidir. Sözlü iletişimde, sesleri doğru boğumlama, sesleri yırtmama, sesleri karıştırmama, yabancı kelime kullanmama, gereksiz kelime kullanmama, yinleme yapmama gerekmektedir. Aynı zamanda, sesin alçaklık ve yükseklik olanaklarını kullanma, soluk alırken konuşmama, açık, anlaşılır ve doğru cümleler kurma, söz, jest ve mimik uyumunu sağlayarak konuşma, yerel ağız ve argo söyleyişlere yer vermemelidir. Gereksiz ayrıntılara girmeme, konuya ve konuşmanın düzenine uygun bir tonla konuşma, kelimeleri doğru ve anlaşılır bir biçimde söyleme, konuşmanın akışını bozacak duraksamalar yapmama, mantıkça çelişik cümle kurmaması sözlü iletişimi açısından son derece önemlidir (Sever, 1998: 56-57).

Günümüzde büro yöneticileri ve asistanları dünya çapındaki işletmelerin, kurumların ve hükümetlerin başarısında önemli bir yere sahip olabilmektedirler. Böyle bir başarı ancak mesleki bir disiplin ve eğitimle sağlanabilir. Büro yöneticisi yönetimin, asistan ise yöneticinin sorumluluk ve başarısının ayrılmaz bir parçasıdır (Başpınar, 2007: 24). Büro yöneticisi ve asistanın başarısı aldığı eğitime ve yeteneğine bağlıdır. Büro yöneticileri ve asistanlar veya büro yöneticisi ve sekreter olmak isteyenler mutlaka meslek okulları ve üniversitelerde formel eğitim almaları gerekmektedir. Çağdaş büro yöneticileri ve asistanları yönetimin gerek duyduğu yapılan her işe ilişkin farklı seviyelerde bilgi sağlamalı ve aynı zamanda yönetimin riskli karar aşamalarında ihtiyaç duyduğu özel bilgiyi hazırlayabilecek kabiliyete sahip olmalıdır. Çalışanlar hakkında yönetim kuruluna raporlar sunmalıdır. Ekonomi ve pazarlama alanında meydana gelen ekonomik gelişmeleri araştırarak gerekli bilgiyi hazırlamalıdır. Organizasyonel çalışmalar hakkında ekonomik kararlar verebilmeye yardımcı olabilecek yeteneğe sahip olmalıdırlar.(Versan, 1990: 5).

Yönetici Asistanlığında Mesleki Özellikler

Yönetici asistanları kamu ve özel örgütlerde rol ve sorumluluk üstlenmiş bir üst düzey çalışandır. Bu nedenle yönetici asistanlarının örgütsel konumu doğrultusunda bazı özel mesleki bilgi ve becerilere sahip olması gerekir. Söz konusu özellikler, bilgi çağı örgütlerinin ihtiyaçlarını karşılama düzeyinde olmalı, örgütsel öğrenme, örgütsel yenileşme, örgütsel dinamizm ve örgütsel değişimi yönetme esnekliği, ancak aşağıda sayılacak sekreterlik özellikler sayesinde mümkün olur:

Ayakta kalma azmi ve Kararlılığı: Yönetici asistanı, yapı olarak kriz ve belirsizlik gibi en zor koşullarda bile ayakta kalma azmi ve kararlılığı gösterebilmelidir.

Ribaund (hücum) yeteneği: Yönetici asistanı süreçlere değil sonuçlara odaklanmalı, süreçlerin sonunda gelecek başarının hazzını süreç süreci sırasında yaşamalı.

İş Zekâsı veya Ticari Zekâ: İş Zekâsı, (Business Intelligence) mevcut veriden yola çıkarak iş üretme ve değer yaratabilme yeteneğidir.

Mobil iş Esnekliği: Örgütler bilgi işleyen yapılara dönüştükçe bilgi mobil hale gelmektedir. Yönetici asistanı hızlı bilgi akışını yöneterek, önde olmayı, farklılığı ve verimliliği artırıcı, maliyetleri düşürücü, hız verici uygulamaları başarabilmelidir.

Teknoloji Merakı: Teknolojiyi üretecek bilgiyi üretme, teknik bilgiyle teknolojik araç üretme ve söz konusu araçla yeni ürünler üretmeyi içermelidir.

Küresel Zihniyet: Farklı kültürlerden insanlarla birlikte yaşamak, farklı coğrafyalarda iş yapabilmek, küresel düşünüp yerel hareket etmek küresel zihniyetin varlığını gerektirir.

Değişime Uyum Becerisi ve Esneklik: İçimde bulunduğumuz dönemi en iyi betimleyen iki kavram hız ve değişimdir. Hızlı değişim dönemlerinde ancak değişen ortama ve yeni oyun kurallarına uyum sağlayanlar varlıklarını sürdürebilirler.

Cesaret: Yönetimin karar alma etkinliğidir. Karar gelecekte yapılacak işler için alınır ve bu nedenle her karar aynı zamanda belirsizliği ve riski göze alma cesareti gerektirir. Cesaretin, gözü kara bir iş yapma biçiminden, riskleri de dikkate alan ihtiyatlı bir dinamizme dönüşmesi gerekir. Cesaretin özellikle, bugüne kadar el atılmamış alanlarda gösterilmesi önemli fırsatlar sağlayabilir.

Bilme İhtiyacı ve Öğrenme Tutkusu: Bacon'un ifadesiyle bilgi güçtür. Bununla birlikte bugün lider yöneticilikte güçlü olmaktan çok güçlü kılmaktır.

Girişimci Ruh: Girişimci bir ruha sahip olmak için "dışa dönük ve atak" olmak gerekir. (TUTAR, 2013: 79-81)

Sonuç itibarıyla, dünyada ve Türkiye'de büro yönetimi ve yönetici asistanlığının aslında köklü bir geçmişi bulunmaktadır. Nişancılar ve sır kâtipleri Osmanlı İmparatorluğu döneminde önemli görevler üstlenmişlerdir. Cumhuriyet döneminde ise kâtipler ve yazmanlar bu görevleri devam ettirmişlerdir. Ülkemizde sekreterlik mesleği 1979 yılında meslek liseleriyle başlamıştır. 1982 yılından itibaren üniversiteler bünyesinde ön lisans programları olarak devam etmiştir (Ataklı ve Ekinci, 2011: 2).

Günümüzde kamu sektöründe ihtiyaç duyulan yönetici asistanları Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ön lisans mezunlarından temin edilmektedir.

Ayrıca özel sektörde Yönetici Asistanlığı oldukça önemli hale gelmektedir. Yönetici Asistanlığıyla ilgili iş ilanlarında aranan nitelikler arasında yabancı dil bilgisi, ilgili ön lisan mezun olma şartı, iyi derecede Ms Office(Word, Excel, Powerpoint) bilgisine sahip, detaylı ve düzenli çalışmayı prensip edinmiş, planlama, organizasyon, koordinasyon, iş takibi konularında başarılı, diksiyonu düzgün ve iletişim becerisi gelişmiş, dış görünüşüne özen gösteren ve temsil yeteneği yüksek, disiplinli, özgüveni yüksek, sorumluluk alabilen elemanlarla ilgili iş ilanı sıkça göze çarpmaktadır.

Yöntem

Yönetici Asistanının örgütteki yeri ve konumu nedeniyle örgütsel değişimin ve yenileşmenin yönetiminde önemli rolü bulunmaktadır. Yönetici Asistanı, yönetim fonksiyonları konusunda bilgi sahibi, gündelik faaliyetlerin yürütülmesinde yöneticilere yardımcılık yapan, örgütün iç ve dış çevresi arasında iletişim kuran, yöneticinin zamanını etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına yardımcı olan, bilgi işleme ve ofis otomasyonu konusunda bilgi sahibi, temsil yeteneği olan üst düzey çalışandır. Yöneticilik bir meslek olduğu gibi sekreterlikte bir meslektir. Yönetici sekreterliği bilimsel ve özellikle sanatsal yönü yüksek bir meslektir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin mesleki becerilerinin ve eğitim kalitesinin artırılması için neler yapılması gerektiği mevcut durum tespit edilerek ortaya konmaya çalışılacaktır.

Araştırmanın Önemi

Ankete katılan öğrencilerin dört dönem boyunca aldıkları teorik ve pratik eğitim ile birlikte yaptıkları “staj” boyunca kazandıkları mesleki yeterlilikleri ölçülmesi öngörülmüştür. Bu sayede meslek yüksekokullarında verilen mesleki eğitimin kalitesi ve yeterliliği ile uygulamalı eğitimin yapıldığı staj döneminin faydaları, eksik yönleri ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır. Bu sayede program öğrencisinden istenen özellikler ile mezun olacak duruma gelmiş öğrencinin kazandığı mesleki yeteneği ortaya konarak eksik ve zayıf yönlerinin açığa çıkarılması ve piyasa odaklı mesleki eleman yetiştirilmesi için bir eğitim anlayışı oluşturulması zorunlu hale gelmiştir.

Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışma Adıyaman Üniversitesi Besni Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında 2014-2015 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören 2. Sınıf öğrencilerinden (40 öğrenci) üzerinde yapılmıştır.

Metodoloji

Adıyaman Üniversitesi Besni Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki ikinci sınıf ikinci yarıyıldaki 40 öğrenciye “mesleki becerilerini” değerlendirmesini sorgulayan anket yöntemi uygulanmıştır.

Bu çalışmadaki anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm anketi dolduran öğrencilerin kişisel özellikleri ile ilgilidir. İkinci bölümde ise, öğrencilerin mesleki olarak bilgisayar, iletişim, yazışma, dosyalama, yabancı dil ile buna benzer diğer becerileri değerlendirmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Bu çalışma özellikle Tengilimoğlu ve Acar’ ın 2004 yılında yapmış oldukları “Yöneticilerin Uygulamadaki Karşılaştıkları Sorunlar ve Eğitim İhtiyacının

Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma ”adlı araştırmasındaki ölçeğinden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Anketten elde edilen verilerin tasnifi yapılarak, SPSS programına girilmiş, bu programda analiz edilmiştir. Burada 5’li likert ölçeği (Tamamen katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum) uygulanmıştır.

Bulguların değerlendirilmesinde frekans dağılımı uygulanmış ve anketin güvenilirliği açısından iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır.

Araştırmada sosyal bilimlerde kullanılan güvenilirlik analizlerinden birisi olan Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Test yönteminde kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin ölçülebilmesi için “İçsel Tutarlılık Yöntemi” (ölçme aracının ölçtüğünü varsaydığımız nitelikleri ölçen sorularının, kendi içlerinde ne kadar birbirleriyle ilişkili olduklarını, ne kadar homojen bir soru grubu oluşturup oluşturmadıklarının tespiti) kapsamında “Cronbach Alpha Katsayısı” hesaplanmıştır.

Bu yöntemde sonuç 0,00 ile 1,00 arasında değerler almaktadır. Sonuç 1,00’e yaklaştıkça güvenilirliği artmakta, 0,00’a yaklaştıkça güvenilirliği azalmaktadır. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan ölçütüne göre:

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilir,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2003: 435–436).

Uygulamada kullanılan ölçeğin (anketin) hesaplanan iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha değerleri) ise şöyledir: Cronbach Alpha =0,942 (0,94). Yukarıdaki bilgilere göre $0.80 \leq 0.94 < 1.00$ olduğundan ölçeğimiz yüksek derecede güvenilirdir.

Bulgular

Uygulama sonuçları iki grup olarak değerlendirilmiştir. Birincisi kişisel bilgiler olup, yaş ve cinsiyettir. Diğeri ise öğrencilerin mesleki becerilerini gösteren bilgilerdir.

Ankete katılan öğrencilerin yaş ve cinsiyetine ilişkin bilgi verilmektedir. Ankete katılan 40 öğrencilerinin büyük bir çoğunluğu 21-24 yaş grubu arasında bulunmaktadır. Anketi cevaplayan öğrencilerin %32,5’i erkek, %67,5’ü bayan öğrenciler oluşturmaktadır.

Tablo 6. Ankete katılan öğrencilerin yaş ve cinsiyetine ilişkin bilgi verilmektedir

		Frekans	Yüzde
Yaş	20'den küçük	14	35
	21-24	26	65
	25-28	0	0
	Toplam	40	
Cinsiyet	Erkek	13	32,5
	Kadın	27	67,5
	Toplam	40	

Günümüzde sekreterlik mesleği kadın mesleği olmaktan çıkmış erkeklerinde çok rahat çalışabildiği meslek alanı haline gelmiştir. Yönetici asistanlığı örgütlerde orta kademe yönetici pozisyonlarında çalıştıkları için gerek yöneticiler arasında köprü olmuş, gerekse de yöneticiler ile çalışanlar arasında iletişim sağlayıcısı şeklinde misyon üstlenmiştir.

Ankete katılan öğrencilerin mesleki becerileri; bilgisayar, yazışma ve dosyalama, yabancı dil bilgisi, iletişim ve diğer beceriler olmak üzere sınıflandırılmıştır. Ankete katılan öğrencilerin ofis programlarını kullanımında % 62,5'lik yani çoğunluğun kendilerini yeterli gördükleri tespit edilmiştir. Ayrıca ankete katılan öğrencilerin yarıya yakını bürolarda kullanılan teknoloji araçlarından olan fotokopi, fax cihazı gibi büro araç-gereçlerini kullanma bilgi ve becerisine sahip oldukları anlaşılmıştır. Öğrencilerin %82,5'lik gibi yüksek bir oranının internette aradığı bilgiyi bulabildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Ankete katılan öğrencilerin %52,5'lik çoğunluğun internette site yapabilme becerisine sahip olmadığı tespit edilmiştir. Bunda öğrencilerin web sitesi hazırlama ile alakalı dersleri görmemelerinin önemli derecede etkili olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin büyük çoğunluğunun meslek lisesi çıkışlı olmamaları nedeniyle ve buna ilaveten bir dönem alınan Klavye Kullanımı dersinin yeterli olmaması nedeniyle öğrencilerin klavye kullanımı konusunda yeterli beceriye sahip olamadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 7. Öğrencilerin Yazışma Ve Dosyalama Bilgisi

	B. Yazışma ve Dosyalama	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
B.1	Yazışmaları tek başına ve rahatlıkla yapabilmekteyim.	5 %	12,5 %	17,5 %	17,5 %	17,5 %
B.2	Resmi yazı, rapor gibi yazıları kolayca kavrayabilmekteyim.	2,5 %	10 %	17,5 %	40 %	30 %
B.3	İş yazılarına hatasız ve kolayca yazabilmekteyim	12,5 %	7,5 %	35 %	35 %	10 %
B.4	Evrak, kayıt vb. işlemleri yapabilmekteyim.	7,5 %	17,5 %	12,5 %	47,5 %	15 %
B.5	Sözleri yazıya dökebilme yeteneğine sahip oluştayım.	7,5 %	5 %	5 %	55 %	27,5 %
B.6	Yazışmalarda imla kurallarına dikkat etmekteyim.	2,5 %	12,5 %	12,5 %	45 %	27,5 %
B.7	Dosyalama tekniklerini rahatlıkla iş yerinde uygulayabilmekteyim.	2,5 %	15 %	22,5 %	35 %	25 %
B.8	İş yerinde evrak takibini yapabilmekteyim.	7,5 %	12,5 %	12,5 %	47,5 %	20 %
B.9	Bilgisayar ortamında dosyalama işlemlerini yapabilmekteyim	10 %	10 %	35 %	20 %	25 %

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 82,5'lik kısmı sözleri yazıya dökebilme becerilerinin olduğu görülmektedir. Öğrencilerin % 72,5'lik kısmının yazışmalarda imla kurallarını uygulayabildiklerini, % 70'lik kısmının resmi yazı, rapor hazırlama işlemlerini yapabildikleri görülmektedir.

Yazışma ve Dosyalama konusunda okulda verilen teorik eğitimlerin mesleki alanda yeterli düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Öğrencilerin Yabancı Dil Bilgisi

	C. Yabancı Dil	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
C.1	Herhangi bir yabancı dilde konuşabilmekteyim.	22,5 %	45 %	25 %	7,5 %	0 %
C.2	Herhangi bir yabancı dilde yazışma yapabilmekteyim.	30 %	30 %	15 %	10 %	0 %
C.3	Herhangi bir yabancı dildeki yazıyı okuyabilmekteyim.	22,5 %	32,5 %	15 %	25 %	5 %
C.4	Herhangi bir yabancı dildeki konuşmayı dinleyip anlayabilmekteyim.	25 %	35 %	22,5 %	15 %	2,5 %

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 75'i herhangi bir yabancı dilde konuşma yapamadığını, öğrencilerin %60'lık bir kesimin herhangi bir yabancı dilde yazışma yapamadığını ve yabancı dilde okuduğunu anlama becerisinin yetersiz olduğu şeklinde cevaplar vermişlerdir.

Tablo 9. Öğrencilerin İletişim Bilgisi

	D. İletişim	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
D.1	Türkçeyi kusursuz konuşabilmekteyim.	10 %	20 %	27,5 %	37,5 %	5 %
D.2	Kendini ifade edebilme yeteneğine sahip olmalıyım.	15 %	25 %	30 %	25 %	5 %
D.3	İş yerinde üst-üst ilişkisine dikkat etmekteyim.	5 %	20 %	25 %	35 %	15 %
D.4	Kurumdaki personel ve müşteriler ile iletişimi kolayca kurabilmekteyim.	15 %	7,5 %	25 %	30 %	22,5 %
D.5	İkna yeteneğine sahip olmalıyım.	17,5 %	17,5 %	12,5 %	37,5 %	15 %

D.6	Güler yüzlü ve sempatik birisi olmuştum.	10 %	15 %	7,5 %	52,5 %	15 %
D.7	Telefonda konuşma kurallarını rahatlıkla uygulayabilmekteyim.	7,5 %	15 %	20 %	40 %	17,5 %
D.8	Yöneticilerin iş randevularını ve iş seyahatlerini düzenleyebilmekteyim.	10 %	25 %	27,5 %	22,5 %	15 %

Genel olarak ankete katılan öğrenciler Türkçeyi kusursuz konuşabilmekte, güler yüzlü sempatik tavırlar gösterebilmekte, telefonda rahat bir şekilde konuşabilmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin sekreterlik mesleğinin önemli karakteristik özelliklerinden olan iletişim becerileri konusunda büyük çoğunluğun sorun yaşamadıkları ortaya çıkmıştır.

Tablo 10. Öğrencilere Ait Diğer Mesleki Bilgiler

	E. Diğer Özellikler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
E.1	Büroda çalışma masasını ve büroyu dikkatli kullanmaktayım.	2,5 %	22,5 %	35 %	32,5 %	7,5 %
E.2	İş yerinde zamanı verimli kullanma yeteneğine sahip olmuştum.	12,5 %	30 %	20 %	30%	7,5 %
E.3	Büroda işlerle ilgili yeni fikirler ortaya atabilme ve yeniliklere açık olabilmekteyim.	27,5 %	12,5 %	25 %	10 %	25 %
E.4	Bürodaki işleri yaparken kendime güvenim yeteri derecede bulunmaktadır.	12,5 %	22,5 %	7,5 %	20 %	37,5 %
E.5	Geleceğe ilişkin kariyerimi geliştirmek için gerekli mesleki ve kişisel özellikleri artırıcı çalışmalar yapabilmekteyim.	22,5 %	35 %	22,5 %	10 %	10 %

Ankete katılan öğrencilerin %57,5'lik kısmın günlük büro faaliyetlerini yürütürken işlerini en iyi şekilde yapabileceklerine inanmaktadır. %57,5'lik bir kesimin geleceğe ilişkin kariyer planlamasının olmadığı görülmüştür.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu araştırma öğrencilerin; bilgisayar, yazışmalar, iletişim, yabancı dil, dosyalama ve mesleki becerilerini ölçmeye yönelik yapılmıştır. İki yıllık Büro Hizmetleri ve Sekreterlik programı günümüzde büro işlerinin artmasıyla popüler hale gelmiş bulunmaktadır. Öğrencilerin okulda aldıkları teorik eğitimin iş hayatında becerilere dönüştürebilmesi oldukça önemlidir. Öğrenciler bir aylık staj döneminde mesleğin sanatsal yönünü öğrenme noktasında önemli kazanımlar elde etmektedir.

Araştırma sonucuna göre öğrencilerin alanlarıyla ilgili mesleki becerileri iş hayatına rahatlıkla yansıtabileceklerdir. Öğrenciler yazışma ve dosyalama konusunda yeterli becerilere sahip iken, yabancı dil bilgisi konusunda maalesef yetersizlikler görülmektedir. Yabancı dil eksikliği ülkemiz insanlarının karşılaştığı önemli problemlerden birisidir. Bu noktada çağımız bilgi çağı olması ve küreselleşmenin de insanlar için vazgeçilmez olduğu bir ortamda yönetici asistanlarının uluslararası arenada istihdam olabilmesi için yabancı dil eğitiminin çok önemli olduğu kabul edilmektedir.

Yönetici asistanları örgütün yönetsel faaliyetleri alanında yöneticinin en yakınındaki ast pozisyonundadır. Yönetici ile çalışanlar arasında köprü vazifesi gören yönetici asistanları büronun ayakta kalabilmesi için atacağı adımlar örgüt açısından fevkalade önem arz etmektedir.

Günümüz rekabet ortamında yabancı dil bilen, bilgisayar ofis programlarına hâkim, insan ilişkileri gelişmiş, yazışmalar ve dosyalama konusunda yeterli mesleki becerilere sahip, yöneticinin iş seyahatlerini ve randevularını düzenleyebilen, protokol kuralları konusunda bilgili büro elemanlarının yetiştirilmesi büro hizmetleri ve sekreterlik bölümünün varoluş nedenini oluşturmaktadır.

Değişmeyen tek şey değişimin kendisidir sözünden hareketle yönetici asistanı çağın gerektirdiği bilgisayar programlarını kullanabilen, bilgi çağında bilgiye yönelmenin yegâne ihtiyaç olduğuna inanan, modern ötesi yönetim yaklaşımları konusunda bilgili, aynı zamanda örgüt çalışanlarıyla uyumlu hareket edebilme melekesine sahip çalışanlar olmalıdırlar.

Yönetici asistanlarının doğuştan sahip oldukları yeteneklerinin yanında mesleki alanda alacakları eğitimlerle kazanacakları mesleki becerilerle iş hayatında vazgeçilmez bir unsur olarak çalışma yaşamındaki yerlerini alacaklardır.

KAYNAKÇA

- Akgül, A., Çevik, O.(2003), İstatistiksel Analiz Teknikleri SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Emek Ofset Ltd. Şti, Ankara.
- Ataklı, A., Ekinci, S.(2011), Osmanlı’dan Günümüz Türkiye’sine Kadar Yönetici Sekreterleri,http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1028_436.pdf,(ErişimTarihi:17.05.2011).
- Atay, M., Çakmak, V. , Çökürçü, İ. , Duman, H. (2009) , Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi üzerine bir araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu örneği, 8.Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi’nde sunulan bildiri, Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye, 14-16 Ekim, 2009.
- Başpınar, Nuran Ö.(2007), Yönetici Sekreterliği, Birinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Eren, E.(2009), Yönetim ve Organizasyon(Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), (9.Baskı), Beta Yayınları, İstanbul.
- Gener, N., Lokmanoglu, P.(1996), Meslek Yüksekokullarının Geleceğe Dönük Eğilimleri ve Öneriler, Yüzyıla Doğru Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanması Konulu Uluslararası Sempozyum, (22-23 Mayıs), Çankırı, ss. 380-384, 1996.
- İslam, Y.(2014), Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri(IV.Baskı), Seçkin Yayınları, Ankara.
- Kocaoğlu, E.(2010), İşletmelerde Yöneticilerin Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Kurt, M., Rüzgür, N.(2013), Yöneticiler Aslında Ne Yapar? Yönetici Rollerini Hakkında Bursa Merkezli İşletmelerde Bir Araştırma, İşletme Araştırma dergisi, İstanbul, ss.35-49.
- Miller, N.(1997), Administration 2000, America.
- Mintzberg, H.(1990), The Manager’s Job: Folklore and Fact, Harvard Business Review, M 1990, ss. 49 – 61.
- Mintzeberg, H.(1973), The Nature of Managerial Work; Harper and Row Publishers, Harpercollins University, America.
- Tengilimoğlu, D., Tutar, H.(2009), Çağdaş Büro Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Topaloğlu, M. Ve Koç, H.(2002), Büro Yönetimi: Kavramlar ve İlkeler, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H. (2000), Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Büro Yönetimi Teknikleri, Aktif Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H. (2013), Yönetici Asistanlığı(Yönetici Sekreterliği), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Versan, V.(1990), Kamu Yönetimi, Der Yayınları, İstanbul, 1990.
- Yönetim Kavramı, <http://notoku.com/yonetim-kavrami/#ixzz3Tc14MHOu> (Erişimi Tarihi: 06.03.2015)
- Yönetim Nedir?, <http://paraborsa.net/i/yonetim-nedir/>, (Erimiş Tarihi: 06.03.2015)