

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ BİLİM DALI

MESLEK YÜKSEKOKULLARINDAKİ
BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMLARININ
SEKTÖRÜN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMA DURUMUNUN
DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Musa TUNCEL

Danışman
Prof.Dr. Burhan ÇİL

ANKARA-2007

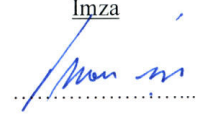
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Musa TUNCEL' in "MESLEK YÜKSEKOKULLARINDAKİ BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMLARININ SEKTÖRÜN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMA DURUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ" başlıklı tezi 24.01.2007 tarihinde, jürimiz tarafından Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

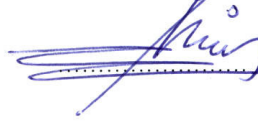
Üye (Tez Danışmanı): Prof.Dr. Burhan ÇİL



Üye : Prof.Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU



Üye : Yrd. Doç.Dr. Eriman TOPBAŞ



ÖNSÖZ

Hizmet sektörlerindeki hizmet ve yönetim anlayışı değişimi ile teknolojik gelişmelerin hızlı bir şekilde yaşandığı günümüzde, toplumsal ve örgütsel yapılar sürekli gelişme içerisinde. Bu gelişmelere paralel olarak bu alanda ihtiyaç duyulan yetişmiş ve donanımlı insan kaynağına duyulan ihtiyaç artmıştır. Bu alanda insan kaynağı yetiştiren öğretim kurumlarının öneminin ön plana çıktığı gözlenmektedir.

Bu ihtiyacı karşılamaya yönelik, Meslek Yüksekokulları bünyesinde bulunan ön lisans eğitimi veren Büro Yönetimi ve Sekreterlik programları, kamu ve özel sektör işletmelerinde nitelikli ve verimli bir şekilde sekreterlik mesleğini yapabilecek insan kaynağını yetiştirmeyi amaçlayan öğretim kurumlarıdır. Bu programların amacı, yeni yüzyılda iş hayatının ihtiyaçlarını karşılayabilecek büro elemanı, yönetici asistanı gibi uzman iş gücü yetiştirmektir. Bu amaca ulaşmak için Büro Yönetimi ve Sekreterlik eğitimi veren programlarda gerekli alt yapının sağlanması, büro hizmetlerine yönelik insan kaynağının yetiştirilmesinde sektörün beklentilerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Bu çalışmamın oluşumunda yardımlarını esirgemeyen, başta tez danışmanım Prof. Dr. Burhan ÇİL olmak üzere, çalışmamda bana yardımcı olan tüm hocalarıma, manevi desteklerini esirgemeyen sevgili eşime, çok kıymetli kızım ve oğluma teşekkürlerimi sunarım.

Musa TUNCEL

Ankara, 2007

ÖZET

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi, bilgi toplumuna geçiş ve çağdaş yönetim anlayışı örgütlerin planlama ve karar organları olan büro hizmetlerinin değişimine de neden olmuştur. Bu değişim sürecinde, örgütlerin büro hizmetlerinde başarılı olmaları günümüz teknolojisine uygun, verimli bir iş akışı ile mümkündür. Verimli bir büro hizmeti ise, teknolojik bilgi donanımına ve çağdaş yönetim anlayışına sahip insan kaynağı ile mümkündür.

Teknolojik bilgi donanımına ve çağdaş yönetim anlayışına sahip büro hizmeti veren insan kaynağının yetişmesinde ise büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren programların ve eğitim kurumlarının önemi ön plana çıkmaktadır.

Büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi veren kurumlardan biri de Yüksek Öğretim kurumuna bağlı, ön lisans düzeyinde eğitim veren Meslek Yüksekokulları bünyesinde bulunan Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarıdır. Bu programların amacı örgütlerin büro hizmetlerinde görev yapacak nitelikli ara insan gücü yetiştirmektir.

Bu araştırmada Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümlerinin eğitim programları ve alt yapıları incelenerek sektörün bu alanda ihtiyaç duyduğu insan kaynağının karşılanması ve yetiştirilmesinin değerlendirilmesine çalışılmıştır.

Araştırma toplam üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, sekreterlik ve sekreterlik mesleğinin gelişimi, ikinci bölümde sekreterlik eğitimi, sekreterlik eğitimi veren kurumların incelenmesi ve sekreterlik hizmetlerine duyulan ihtiyaç, üçüncü bölümde sektör içerisinde sekreterlik mesleğinin yeri ve önemi, sektörde sekreterlik mesleğinin mevcut durumu, sekreterlik eğitimi veren meslek yüksekokulu ile sektör arasındaki ilişki üzerinde durulmuştur.

ABSTRACT

Today, the rapid development in technology, transition into a society of knowledge and understanding of modern administration have brought about alteration for office services which are the decision organs, and the planning of organization. In this process of changing, the success of organizations in the realm of office service is likely related to an efficient job flow due to present technology.

In the course of training human resources having technological knowledge and comprehension of modern administration, the significance of educational institutions and the programs which gives secretarial education and office management education, come onto stage .

One of the educational institutions which gives office management and secretarial training is a two year vocational office management and secretarial education program within the Vocational High Schools in Higher Educational Council. The goal of these programmes is to train qualified people who will be employed in the office services of the sector.

Throughout the research, by searching the educational programmes and substructure of office administration and secretarial programmes, it has been studied to evaluate the training and supply of humans required for the sector.

The research consists of three parts; In the first one, it has been emphasized on the secretarial itself and improvement of the secretarial. In the second part, it has been given consideration to the education of secretarial, analyzing the secretarial training institutions and the need for secretarial services, and finally in the third part; it has been dealt with the place and the importance of secretarial in sector, the present situation of secretarial profession, whatsmore, the relationship between the sector and Vocational High Schools which give secretarial education.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK SEKRETERLİK VE SEKRETERLİK MESLEĞİNİN GELİŞİMİ

1.1. SEKRETERLİK KAVRAMININ TANIMI.....	3
1.2. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN ÖNEMİ.....	7
1.3. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	9
1.3.1. Sanayileşme Öncesi Dönemde Sekreterlik Mesleği.....	10
1.3.2. Sanayileşme Döneminde Sekreterlik Mesleği.....	11
1.3.3. Bilgi ve Teknoloji Çağında Sekreterlik Mesleği.....	12
1.4. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TÜRKİYE’DEKİ TARİHSEL GELİŞİMİ...14	
1.5. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	15
1.5.1. Yönetici Sekreteri.....	16
1.5.2. Üst Düzey Yönetici Sekreteri.....	16
1.5.3. Yönetim Kurulu Sekreteri.....	17
1.5.4. Büro Hizmetleri Sekreteri.....	17
1.5.5. Tıp Sekreteri.....	17
1.5.6. Hukuk Sekreteri.....	18
1.5.7. Muhasebe ve Finans Sekreteri.....	18
1.5.8. Basın Sekreteri.....	18

1.5.9. Ticari Sekreter.....	19
1.5.10. Uluslararası Organizasyon Sekreteri.....	19
1.5.11. Teknik Sekreter.....	19
1.5.12. Bilgi İşlem Sekreteri.....	19
1.6. SEKRETERLERİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ.....	20
1.7. SEKRETERİN MESLEKİ ÖZELLİKLERİ.....	24
1.8. BİLGİ SİSTEMLERİ VE BÜRO OTOMASYONU KONUSUNDA SEKRETERLERİN ROLÜ.....	29
1.9. ÇAĞDAŞ BÜROLAR İÇİN PROFESYONEL SEKRETERLİĞİN ÖNEMİ...	32

İKİNCİ BÖLÜM

SEKRETERLİK EĞİTİMİ

2.1. SEKRETERLİK EĞİTİMİNE DUYULAN İHTİYAÇ.....	34
2.2. TÜRKİYE'DE SEKRETERLİK EĞİTİMİ VE TARİHİ GELİŞİMİ.....	36
2.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Sekreterlik Eğitimi.....	37
2.2.2. Yüksek Öğretim Düzeyinde Sekreterlik Eğitimi.....	40
2.3. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDAKİ DERS DAĞILIMLARI.....	47
2.4. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMLARININ LABORATUAR İHTİYAÇLARI.....	49
2.4.1. Bilgisayar ve İletişim Ağları Laboratuvarı.....	50
2.4.2. Yabancı Dil Laboratuvarı.....	51
2.4.3. Büro Makineleri Laboratuvarı.....	52
2.4.4. Yazışma Teknikleri Laboratuvarı.....	53
2.4.5. Dosyalama ve Arşivleme Laboratuvarı.....	53
2.5. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDA GÖREV YAPAN ÖĞRETİM ELEMANI DURUMLARI.....	54
2.6. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDA EĞİTİM GÖREN ÖĞRENCİ DURUMLARI.....	55
2.7. MESLEK YÜKSEKOKULLARININ GENEL YAPISI.....	56
2.7.1. Meslek Yüksekokullarının Günümüzdeki Durumu.....	58
2.7.2. Meslek Yüksekokulları İle İş dünyası Arasındaki İlişkiler.....	59
2.7.3. Meslek Yüksekokulları Arasındaki Koordinasyon ve İşbirliği.....	62

2.7.4. Meslek Yüksekokulları Arasında Öğretim Elemanı ve Öğrenci Değişim Programları.....	63
--	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SEKTÖR İÇERİSİNDE SEKRETERLİK MESLEĞİ

3.1. SEKRETER VE YÖNETİCİ İLİŞKİLERİ.....	71
3.2. SEKTÖRDE SEKRETERLİK MESLEĞİNİN MEVCUT DURUMU.....	73
3.3. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK EĞİTİMİ VEREN MESLEK YÜKSEKOKULU İLE SEKTÖR ARASINDAKİ İLİŞKİ DÜZEYİ.....	74
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	77
KAYNAKÇA.....	80

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. 2006-2007 Eğitim-Öğretim Yılı İtibariyle Okul, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları.....	39
Tablo 2. Anadolu Ticaret Liseleri Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı Haftalık Ders Çizelgesi.....	39
Tablo 3. Ön Lisans Seviyesinde Eğitim Veren Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programları.....	41
Tablo 4. Ön Lisans Seviyesinde Eğitim Veren Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programları.....	43
Tablo 5. Türkiye ‘deki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Veren Meslek Yüksekokullarının Bölgesel Dağılımı.....	45
Tablo 6. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi Ders Programı.....	46
Tablo 7. Türkiye ‘deki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Ön Lisans Programlarında Okutulan Dersler ve Haftalık Kredileri.....	48

GİRİŞ

Sekreterlik, yönetimin dışı açılan penceresidir. Günümüzde yoğun iş ortamındaki başarı, insan unsurunun geliştirdiği bütün sistemlerin organizesi ve devamlılığı, yönetim kadrosunun uyumlu, verimli, yapıcı ve yaratıcı çalışmasına bağlıdır. Yönetim kadrosunun önemli bir parçasını oluşturan sekreterin yönetimdeki yerini alabilmesi için sekreterlik bilgi, beceri, alışkanlık ve davranışlarına sahip olmalıdır. Aynı zamanda büro yönetimi ve sekreterlik konusunda birikimli, doğrudan emir almadan, sorumluluk alma yeteneği gösterebilmelidir. Alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilmelidir. İyi bir sekreterin yetişmesi, iyi bir sekreterlik eğitimi ile mümkündür.

Günümüzde sekreterlik hizmetleri yönetimin vazgeçilmez bir ögesi olmuştur. İş yaşamının yoğunlaşması ve karmaşık bir yapı kazanması sekreterlik mesleğine olan ihtiyacı artırmış, meslekte mevcut çalışanlar ise kendilerini yenilemek zorunda kalmışlardır. Bu da sekreterlik hizmetlerini sunacak sekreterin mesleki eğitimini ön plana çıkarmıştır.

İlk yıllarda yazmanlık ve telefona bakma ile başlayan sekreterlik hizmetleri, dünyada teknolojinin, yönetim anlayışının, özel sektörün gelişmesi ve bilgi toplumunun oluşması ile bugünkü modern, gelişmiş sekreterlik anlayışına gelmiştir. Bilginin artan önemi ve bilgi sektörünün oluşması, küreselleşme, bilgisayar kullanımının yaygınlaşması, sekreterin hem merkezi bir nitelik kazanmasını hem de iyi bir bilgi donanımına sahip olmasını gerektirir.

Büro hizmetlerindeki değişimler ve gelişimler sekreterlik hizmeti veren insan kaynağının sektörde verimli olabilmesi için nitelikli ve eğitilmiş olması koşulunu getirmiştir. Sektör içerisinde, eğitim almış bir sekreter ile, eğitim almamış bir sekreter arasındaki farklılıklar bariz bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Meslek Yüksekokullarındaki Ön Lisans Eğitimi veren Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programları; kamu ve özel sektör işletmelerinde hızlı gelişen ve değişen iş dünyasının ihtiyaçlarını karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, en az bir yabancı dil bilen, bilgisayar ve bilgi iletişim sistemlerini kullanımda uzman, büro yönetimi ilkelerini ve yöntemlerini profesyonelce kullanabilen, iyi insan ilişkileri kurabilen, yazım ve dosyalama tekniklerini bilen, her türlü büro teknolojisini kullanabilen, protokol bilgisine sahip, nitelikli ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan iki yıllık yükseköğretim programlarıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK SEKRETERLİK VE SEKRETERLİK MESLEĞİNİN GELİŞİMİ

1.1. SEKRETERLİK KAVRAMININ TANIMI

Sekreter, İngilizce bir kavramdır ve İngilizce'deki "secret" (gizli, saklı, mahrem) kelimelerinden gelmektedir. "Secretary" yani sekreter kelimesi ise, özel katibe, katip, yazman anlamlarına gelmektedir. Kelimenin aslı ise Latince gizlilik anlamına gelen "secretus" kelimesidir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde ise, sekreter özel yada kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, yazman, katip anlamında kullanılmaktadır (Tutar, 2001:4). Büyük Laurouse ise; haberleşmeleri steno ve daktilo ile sağlayabilen, mektup yazabilen ve yazışmaları düzenleyebilen memur veya memure olarak vermiştir (Büyük Laurouse, 1986).

Sekreterlik mesleğinin kökeni eski Mısır ve Yunan toplumlarına dayanmaktadır. Tarih belgeleri, ilk sistemli sekreterlik hizmetlerinin Eski Mısır ve Yunan toplumlarında verildiğini belgelemektedir. Bu dönemlerde kayıt tutma ve belgeleme amacıyla "sırdış sekreterlere" gerek duyulmuştur (Bahşı, 2002:5).

Sekreter sözcüğü pek çok kişide bayan elaman çağrışımı yapmakla birlikte, endüstri devrimi öncesinde sekreterlik hizmetleri, erkek iş gücü tarafından yürütülmüştür. Birçok ülkedeki bunların başında ABD gelir, sekreterlik bir erkek işi olarak değerlendirilmiştir. Bayanların sekreterlik mesleğine girmesi steno ve daktilo ile bağlantılı olarak daha sonraki yıllarda gerçekleşmiştir. Bu değişimin diğer bir nedeni ise erkeklerin tüm iş alanlarında ortaya çıkan işgücü talebini karşılamakta yetersiz kalmalarıdır. Bir başka anlatımla zaman içinde bayanlar endüstri gelişiminin ve artan evrak akışının yarattığı eleman boşluğunu doldurmuşlar ve daktilo, telefon, hesap makinesi gibi cihazların nasıl kullanıldığını öğrenerek, zamanın teknolojisine adapte olmuşlardır.

1970’li yıllara gelindiğinde ise daha önceki durumun tersine bir durum tespit edildi, sekreterlik alanında hizmet verenlerin çoğunluğunu bayanlar oluşturmaya başladı ve sekreterlik bayan mesleği olarak kabul görür oldu (Başpınar, 1999:4).

Sekreterlik mesleği artık, sadece daktilo yazan, not tutan ve çeşitli büro görevlerini yapan bir elaman durumunu ifade etmemektedir. Çağdaş bir sekreter, yöneticisini tanıyan, onun amaçlarını bilen ve onun günlük rutin olaylar arasında uzun dönem plan ve stratejilerini belirlemesine imkan tanıyan büro ortamının yaratıcısıdır.

Sekreterlik hizmetleriyle hemen her gün çeşitli işletmelerde karşılaşılması mümkündür Bir işletmeye gerek telefonla, gerekse bizzat giderek yapılan görüşmelerde ilk karşılaşılan kişi şüphesiz sekreterlerdir.

Sekreterlerin pek çok farklı alanlarda uzmanlaştığı ve farklı pozisyonlarda görev yaptığı için “sekreterlik” terimini tam kapsamıyla tanımlamak güçleşmiştir. Genelde sekreter çeşitli büro işlerini yapan herhangi biri olarak tanımlanır. Daktilograflar, dosya katipleri, stenograflar ve diğer benzeri işleri yapan çalışanlar gerçek bir sekreterin çeşitli ve bazen karmaşık görevlerinden birini gerçekleştirdiklerinde sekreter olarak tanımlanabilmektedirler (Bahşı, 2002:6).

Bugün sekreterlik kavramının sınırları, mühendislik kavramının sınırları kadar geniştir. Sekreterler değişik ve çok çeşitli görevleri üstlenmekte ve farklı sorumluluk düzeylerinde çalışmaktadırlar. Bundan dolayı sekreterin görevlerini, yetkilerini, sorumluluklarını ve özgün yeterliklerini, etkileşim içinde bulunacağı birim, örgüt ya da kişileri kapsayan tanımlar geliştirilmiştir.

Sağtürk, (1961:16), sekreteri “Bürolardaki işlerin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, amirlerinin rahat konuşması için telefon konuşmaları, randevu tespitleri, ziyaretçi kabulü, yazışma gibi birçok teferruatla bizzat meşgul olan sempatik, anlayışlı, çalışkan kimse” olarak tanımlamaktadır. Bu tanım, günümüz

sekreterlerini tam olarak ifade etmemekte ve organizasyonların, yöneticilerin sekreterden beklentilerini tam olarak karşılamamaktadır.

Sekreteri “yetkin iletişim becerileri ile donatılmış, yöneticisinin diğer ünite yetkilileriyle olan iş ilişkilerini düzenleyip denetleyen, yönetim yeterliklerine sahip kişi” olarak tanımlayan Başpınar (1999:5), sekreterin yönetsel işleviyle ilgili olarak şunları sıralamaktadır:

- Sekreter, büro işlerinin etkin bir şekilde yapılmasını sağlayan bir yönetici yardımcısıdır.
- Sekreter, büro işlerinin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayarak, yöneticisine verimli zaman kullanma imkanı tanıyan en yakın yardımcısıdır.
- Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir profesyoneldir.

Globalleşen dünyada ve gelişen örgüt yapılarında sekreterlik geleneksel bir yapı bütünlüğünden çıkıp yeni bir kimliğe bürünmüştür. Bu bağlamda sekreter, yönetici sekreteri konumunda yöneticisini temsil eden, örgüt içi düzenlemeleri yapan, büro otomasyonunu en iyi şekilde kullanabilen, kendinden beklenen hizmetleri eksiksiz yapabilen bir kişi durumuna gelmiştir. Ayrıca sekreter, sekreterlik hizmetlerinin yanı sıra, kendisinden artık belli sorumluluklar üstlenmesi ve yetkileri çerçevesinde kararlar alabilmesi beklenen bir kişidir.

Son yıllarda hızla gelişen ve gerçek anlamda kimliğini bulan bir meslek olarak sekreterin daha gelişmiş tanımları şu şekilde verilebilir:

Eugene Kosky sekreteri; bir ahenk kurucu görevi yüklenmiş kişi olarak tanımlayarak özellikle yönetim kademesiyle, ast kademeler arasında var olması gereken ahengi kurmak ve korumak zorunda olduğunu savunmaktadır (Aygen, 2000:4).

Milli Sekreter Derneği; “Sekreteri iş yaşamının gün geçtikçe karmaşılaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın desteği, iletişim gücü, aktivite kazanma ve çalışma süresinin tamamını daha etkin olarak kullanabilme olanağını kazandıran çalışma ortamının önemli bir büro görevlisi” olarak tanımlamıştır (Aygen, 2000:4).

Sekreter, büro yeterliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan emir almadan, sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi kendisine verilen sınırlar içinde kararlar verebilen yönetici yardımcısıdır (Güler, 1994:61-62).

ABD’de “Ulusal Sekreterler Birliği”, meslekteki bu değişmeyi kurumsallaştırmak amacıyla 1992 yılında yaptığı 50. Yıl toplantısında aldığı bir kararla; sorumluluklarını içeren daha iyi bir meslek tanımına, değişen rollerini anlatan daha uygun bir meslek unvanına, yaptıkları işlerin daha açık olarak belirlenmesine, daha fazla eğitim ve gelişme imkanları sunulmasına ihtiyaç ve gerek olduğunu belirlemiştir. Buna dayalı olarak ülke çapında geniş bir araştırma yapılmış ve 3 yıllık bir çalışmadan sonra, 1995 Ekim’inde yapılan toplantıda, birliğin adı “Ofis Profesyonelleri Birliği” olarak değiştirilmiştir. Daha sonra da mesleğin giderek değişen bilgi işleme ve yönetim fonksiyonlarını da kapsayacak biçimde 1998 de “Uluslararası Yönetmel Profesyoneller Birliği” adı kullanılmaya başlamıştır. Bu kuruluşun tanımına göre yönetmel profesyoneller; mükemmel ofis becerilerine sahip, doğrudan yönlendirilmeden kendiliğinden sorumluluk alabilen, inisiyatif ve yargı kullanabilen, verilen yetki çerçevesinde kararlar alabilen kişidir. Ancak bu kavram bir tek mesleği değil, her düzey ve özellikteki ofis işlerini yapan elemanları kapsayacak bir unvan olarak alınmıştır (Ungan, 2000:18).

Sekreter günümüze kadar klasik bir kavram olarak sır saklayan, yazman veya katip olarak tanımlanmıştır. Ancak bu tanımın günümüz çağdaş yönetim anlayışı, bilgi toplumu ve gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojisi çerçevesinde yetersiz kaldığı söylenebilir. Sekreter; bu sözlük anlamlarının yanında, yönetim fonksiyonları konusunda bilgi sahibi, yönetim faaliyetlerinin yapılmasında ve yürütülmesinde

yöneticilere asistanlık yapan, iletişim teknolojilerini ve kendi becerilerini kullanarak, örgütün iç ve dış çevresi arasında iletişim sağlayan, yöneticinin zamanını ve görüşmelerini iyi planlayan, verimli kılan, bilgi işleme, büro otomasyonu, yazışma teknikleri, raporlama ve dosyalama konusunda bilgi sahibi, kendine güveni olan ve karar alma yeteneğine sahip örgüt ve yönetim içerisinde görev yapan bir insan kaynağı olarak tanımlanabilir. Buna göre bir sekreterin, sekreterlik hizmetlerinin yanı sıra, karar alma ve yönetim fonksiyonlarını da iyi bilmesi gerektiği söylenebilir.

1.2. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN ÖNEMİ

Günümüzde gelişen sektör içerisinde artık iş alanları uzmanlık gerektirdiği için bireylerin belirli alanlarda profesyonelleşmesi gerekmektedir. En ilkel toplumlarda bile sağlık ile ilgili sorunlar tıp, güvenlikle ilgili sorunlar asker, kainatla ilgili sorunlar din, sosyal ilişkilerden kaynaklanan sorunlar da hukuk alanında yetişmiş uzmanlarca çözümlenmiştir. Toplumsal yapı karmaşılaşp, iş bölümü artınca; uzmanlık alanları birer meslek olarak ortaya çıkmıştır.

Bu bağlamda, sekreterlik mesleği de uzmanlık gerektiren bir meslek olarak ifade edilebilir. Tüm organizasyonlarda sekreter kavramının yönetici kavramıyla birlikte kullanıldığı söylenebilir.

Çevremizde çeşitli organizasyonlar değişik görevleri yürütmektedir. Sağlık kuruluşları, eğitim kuruluşları, mağazalar, hizmet işletmeleri, üretim kuruluşları hemen sıralayabileceğimiz organizasyonlardır. Bu organizasyonlarda yönetim fonksiyonları gün geçtikçe karmaşılaşmaktadır. Yöneticilerin yaptıkları işlerin sayısı ve çeşidi giderek artmakta, daha kısa sürede daha çok iş yapmak zorunda kalmaktadırlar. Kısaca özetlenecek olursa yöneticiler; plan yaparlar, çeşitli alternatifler arasında seçim yaparak karar verirler, organizasyon yapısını örgütün gereksinimlerine uygun hale getirmeye çalışırlar, örgütü dış çevreye karşı temsil ederler, çalışanların güdülenmesi ve yönetilmeleri için çaba harcarlar, denetim görevini yerine getirirler. Sorun çıkmasını önlemeye ve çıkan sorunları çözmeye

çalışırlar, önderlik yaparlar, irtibat sağlarlar, bilgi sağlarlar, örgütün sahibi rolünü oynarlar, kaynakları dağıtırlar, arabuluculuk yaparlar. Kısacası yöneticilerin gerçekleştirmesi beklenen çok çeşitli işler vardır. Birikim ve yeterlilikleri ne kadar üstün olursa olsun, bu yoğun iş trafiğinde çalışan yöneticinin, işlerin üstesinden tek başına gelmesi imkansızlaşmaktadır. Bu nedenle günümüz sekreteri, yöneticisi için çok değerlidir (Başpınar, 1999:6).

Bir yöneticinin, mesleğinde başarılı olması, yönetici sekreter ilişkisinin bir uyum içerisinde yürütülmesine bağlıdır. Bilgi teknolojisindeki gelişme ve işin içeriğine etkileri, yönetici ve sekreterin görevlerine etki etmekte ve yöneticinin verimli olabilmesi sekreterini de yakından ilgilendirmektedir. Üst düzey sekreterler için, bazı yöneticiler, başarıya ulaşmalarında sekreterlerinin çok büyük katkısı ve hızlandırıcı etkisi olduğu görüşünde fikir birliğindedirler (Yıldırım, 1994:8).

Sistem içerisinde yöneticinin başarılı olmasının sırrı sekreterinin elindedir. Gerçekten de yöneticinin en kısa zamanda en yüksek etkinliği sağlayabilmesi için günlük iş yüküyle başa çıkma konusunda iyi bir sekreterden daha fazla kimse yardımcı olamaz, iyi bir sekreter sadece sıkıcı işleri yapmaz, aynı zamanda özel bilgisi ve yeteneklerinden dolayı yaratıcı planlama ve iş yönetimi sayesinde yöneticiyi pek çok ayrıntıdan kurtarır (Göral, 1996:25).

Genellikle sekreterliğin önemini kavramış işletmeler, bu konuda eğitim almış ve mesleklerine değer veren nitelikli kişileri çalıştırmaktadır. Son yıllarda gelişen teknoloji ve ortaya çıkan globalleşme, yabancı dil bilmenin önemini artırmıştır. Özellikle yabancı şirketlerle çalışan firmaların sekreterleri için bu zorunluluk haline gelmiştir (Bahşı, 2002:10).

Sonuç olarak bu bilgiler ışığında sekreterlerin önemi şu şekilde sıralanabilir:

- Organizasyonda iletişimin merkezi oldukları,
- Yöneticisi ile organizasyonun diğer çalışanları ve organizasyon

dışından ilişkide bulunulan kişi ve örgütler arasında bir köprü oldukları,

- Yöneticiye rahat bir çalışma ortamı sağladıkları,
- Yöneticinin karar vermesini kolaylaştırdıkları,
- Bürodaki bilgi akışını sağladıkları,
- Yazışmaları gerçekleştirdikleri,
- Konuşma stili ve sesleri ile karşı taraftaki kişiye örgütün imajını yansıttıkları,
- Ziyaretçileri karşılayan, onları ağırlayan ilk kişi ve örgütün dışa açılan penceresi oldukları için önemlidirler.

Yukarıda belirtilen nedenlerle sekreterlere her zaman ve her örgütte ihtiyaç duyulmaktadır. Teknolojinin gelişmesi, büro otomasyonundaki gelişmelerde sekreterin iş güvenliğinde bir tehlike unsuru oluşturmamakta hatta insana duyulan ihtiyaç bu meslekte daha da ön plana çıkmaktadır.

İşletmelerin böylesine yoğun bir iyileşmeye ve gelişmeye başladığı ortamda tabii ki sekreterlere de konumları açısından oldukça fazla görev düşmektedir. Günümüz sekreterleri; artık yönetimde ve görev aldığı işletmenin faaliyet alanında en az yöneticisi kadar bilgi sahibi olmalı ve iletişimde aktif rol oynamalıdır. Kendisinden beklenen sekreterlik hizmetlerini eksiksiz yerine getirmeye çalışmalı ve kendi yetki ve sorumluluk alanları içerisinde gerek iç gerekse dış müşteriye beklenen yardımı gösterebilmelidir (Bahşı, 2002:12).

1.3. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Ekonomik gelişme ve değişimin, toplumsal boyut içerisinde yer alan “ekonomi sosyolojisi”nin bir bilim dalı olarak temel hipotezi; “Bütün ekonomik olayların özünde teknolojik bir sürecin yer aldığı, sosyal ilişkiler sisteminden oluştuğu” şeklindedir. Bu nedenle, gerek tarım ve sanayi toplumlarının, gerekse bilgi

toplumlarının temelinde, kendine özgü belli bir teknoloji ve teknolojik düzey yatmaktadır. Teknolojik düzey ile doğaya egemen olma savaşı veren insanoğlu, sürekli yeni teknolojiler keşfetme ve üretme çabası içerisinde. Bu yüzden ülkelerin ekonomik gelişme veya kalkınması bir bakıma yeni teknolojileri bulma, geliştirme, üretme, uygulama ve sosyo-kültürel boyutları ile bunlara uyum gösterme süreçleri anlamına gelmektedir (Erkan, 1999:13).

Üretim sektörü içerisinde teknolojik gelişmeler ve yenilikler sektör içerisinde yeni iş kollarının doğmasına ve yetişmiş uzman insan kaynağına ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Örneğin; bürolarda kullanılan araç ve gereçlerin teknolojik olarak değişimi ve gelişimi aynı zamanda bilgisayarların kullanımının yaygınlaşması, bunları verimli bir şekilde kullanabilecek insan gücünü gerekli kılmıştır.

Tarih boyunca özellikle kadınlara ve onların işine karşı olan sosyal tutumlar ve kadının statüsü, teknolojik gelişmenin düzeyi, işin büyüklüğü, karmaşıklığı ve ekonomik koşullar sekreterin rolünün belirlenmesine büyük etkileri bulunan faktörler olmuştur (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:1). Sekreterlik mesleği gelişim sürecini üç evrede ortaya koymak mümkündür (Altınöz, 1999:25).

- Sanayileşme Öncesi Dönem (Tarım Toplumu)
- Sanayileşme Dönemi (Sanayi Toplumu)
- Bilgi ve Teknoloji Çağı

1.3.1. Sanayileşme Öncesi Dönemde Sekreterlik Mesleği

Toffeler'in birinci dalga olarak betimlediği tarım toplumunun egemen olduğu dünyada insanlar, ilkel ve uygar olarak anılmaktaydı. İlkel olarak adlandırılan insanlar kabileler halinde yaşayan, avlanma ve meyve toplama suretiyle yaşamlarını sürdürme çabasında olan ve dolayısıyla tarım devrimi ile karşılaşmamış kişilerdi. Uygar olarak adlandırılan toplumda ise, insanlar yerleşik düzende tarımla uğraşmakta ve geçimlerini toprağı işlemek suretiyle sağlamaktaydı. Bu toplumlarda

ekonominin, aile yapısının ve kültürün temelinde “toprak” bulunmaktaydı. Temelde merkeziyetçi olamayan ekonomik yapı içinde, her topluluk kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmekteydi. MÖ. 8000 yıllarında başlayan ve yaklaşık olarak 1750'lere kadar süren tarım toplumunda basit bir iş bölümü bulunmaktaydı. Sınırları oldukça belirli olan toplumsal sınıfları; soylular, din adamları, savaşçılar ve köleler oluşturmaktaydı. Sanayi toplumu işte bu niteliklere sahip bir dünyada varlık göstermeye başladı. Kitle halinde üretimlerin yapıldığı büyük fabrikalar, tarlaları sürmek üzere geliştirilen traktörler, buralardaki daktilo makineleri ve hayatı kolaylaştıran diğer pek çok alet, araç ve gereç sanayi toplumunun yarattığı ürünler olarak karşımıza çıkmıştır (Bensghir, 1996: 9).

Sekreterlik mesleği sanayileşme öncesi, klasik dönemlerde kamu kurumlarında başlamıştır. Devlet yönetiminin geliştiği antik Yunan ve Roma medeniyetlerinde geleneksel sekreterlik faaliyetlerinin ilk geliştiği toplumlar olmuştur. Yunanlı ve Romalı devlet adamlarına yazmanlıkla başlayan sekreterlik hizmetleri erkek iş gücü tarafından yürütülmekteydi (Bahşı, 2002:13).

1.3.2. Sanayileşme Döneminde Sekreterlik Mesleği

Sanayi toplumu; sanayi devrimini yaratan teknolojilerin, üretimde; yani ekonomik alanda artan ölçüde kullanılmasına ve yeni sosyal yapıların doğmasına yol açtı. Oluşan yeni toplumsal yapı, kısaca sanayi toplumu olarak adlandırıldı.

Tarıma dayalı geleneksel toplumda üretim; evlerde, el tezgahlarında yürütülürken, sanayi devrimi sonrasında üretim fabrikalarda yapılyordu. Konut ve işyerinin birbirinden ayrılması, evden işe ve işten eve insan trafiğinin doğmasına neden olmuştu. Fabrikalara dayalı kitlesel üretim, kentleşmeyi ve kent yapısını değiştirmişti. Aynı zamanda aile, geniş aileden çekirdek aileye dönüşmüştü. Geleneksel tarım toplumunun köylüleri, sefillikten kurtularak, endüstri işçisi olmuştu. Kendi emeğini kendisi pazarladığı için emeğin özgürleşmesi gerçekleşmişti. Toprak sahipleri olan aristokratlar yerine, sermayenin sahibi olan burjuvazi, toplumun üst ve saygın sosyal kesimi olarak ön plana çıkmıştı. Toplumun kurum ve

yapıları değişirken, bunlara paralel olarak, toplumun değer, norm ve davranış kalıpları da değişmişti. Geleneksel davranışlar, giderek rasyonel (akılcı) davranışlara yerini bırakmıştı (Bensghir, 1996:11).

Sanayileşme döneminde sermaye yatırımları önemli artışlar göstermiş, bu durum dolayısıyla hem fabrika ve işyeri artışına hem de büro çalışanlarının artmasına neden olmuştur.

Sekreterlik mesleği bilimsel açıdan gelişimini sanayileşme ile birlikte göstermiştir. Sanayileşmeden sonra esnafın, zanaatkarın pek önemi kalmamış, fabrika ve büyük işletmelerin sayısında artış meydana gelmiştir. Bu da büro çalışanlarının artmasına neden olmuştur. Sanayileşmenin ve beraberinde getirdiği kitle üretimi, yeni organizasyon ve örgüt biçimlerini ortaya çıkardı. Örgütlü yaşam biçimi, yeni iş kollarının ve mesleklerin gelişmesine neden oldu. Rekabetin ortaya çıkması ve Taylor'un bilimsel yönetim anlayışının uygulanması ile birlikte büro çalışanlarının verimliliğinde olumlu gelişmeler olmuş ve iş kollarında uzmanlaşma ortaya çıkmaya başlamıştır (Coşan, 2003:23).

Endüstrinin gelişmesiyle erkeklerin diğer iş kollarındaki ihtiyaçı karşılamakta yetersiz kalmasıyla büro hizmetlerinde bayanlar da görev almaya başlamıştır. Sekreterlik hizmetlerinde bayanların çalışmaya başlaması, 1870'li yıllarda görölmektedir. Sekreterlik mesleğinin gelişmesine en önemli katkı 1873 yılında ilk ticari daktilonun kullanılmaya başlamasıyla olmuştur. 1930 yılından sonra kadınlar ofis iş gücüne egemen olmaya başladı (Coşan, 2003:24).

1.3.3. Bilgi ve Teknoloji Çağında Sekreterlik Mesleği

Tarıma dayalı geleneksel toplum yapısından sanayi toplumuna dönüşüm uzun zaman almıştı. 100 yılı aşkın bir dönem içinde sanayi toplumunun yapısı kurumsal bir yapıya dönüşmüştü. Oysaki, bilgi toplumu, daha ilk 10 yılında önemli ve çok köklü değişiklikler getirmiştir. Her ne kadar bilgi toplumunun yapı ve kurumları

henüz oluşum ve şekillenme aşamasında ise de, gelecekteki alabileceği yapılaşma biçimleri bugünden kısmen belirginleşmiştir (Erkan, 1999:11).

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüşümün çok hızlı gerçekleşmesinin temel nedeni, yeni teknolojilerin gelişme hızı ile insanların bu teknolojilere uyum esnekliğinin yüksekliğinden kaynaklanmaktadır. İnsanlık sanayileşme sürecine göre teknolojik yenilikler konusunda daha bilinçlidir ve daha geniş imkanlara sahiptirler. Bu durum, bilgi toplumunun insanlığa getireceği değişim ve dönüşümün, sanayi toplumundan çok daha derin ve köklü olacağının ilk habercisidir (Erkan, 1999:11).

Bilgi çağında, otomatik bilgi işlem ve iletişim teknolojilerinin birleşmesiyle ortaya çıkan teknolojik gelişmeler, büro otomasyonuna ve büro çalışanlarına elverişli bir zemin hazırlamakta ve yöneticinin işlerini de kolaylaştırmaktadır. Nasıl ki tarım toplumunun ekonomisi tarıma, sanayi toplumunun ekonomisi sanayiye dayalı ise bugün ki toplumun ekonomisi ve faaliyetleri bilgiye dayalıdır. Başka bir ifade ile bilgi; üretilen, el değiştiren, alınıp satılan, kullanılan, tüketilen önemli ve topluma damgasını vuran bir değer haline gelmiştir.

Bilgi toplumuna gelinmesindeki en önemli iki etken bilgisayar ve internettir. Bilgisayarlar bilginin yaygın olarak depolanmasını ve işlenmesini, internet de bilgiye ulaşılmasını, bilginin el değiştirmesini, alınıp satılmasını kolaylaştırmıştır. Yani bilgi toplumu, yaşamda zaman ve mekan sınırlarını kaldırmıştır (Ungan, 2000:7). Dolayısıyla bilgi toplumunda görev yapacak olan sekreterlerin de görev tanımı yeniden yapılmak durumundadır.

Başlangıçta sır saklamak gibi, görelî olarak basit bir görevi yerine getiren sekreterler günümüzde; yazışma teknikleri konusunda bilgili, ofis otomasyonu konusunda uzman, doğrudan denetlemeye gerek duymadan özerk davranabilen, inisiyatif kullanan ve yargıya varan, kendi yetki alanı ve devredilen yetki sınırları içinde karar verebilen kişi olarak görülmektedir (Tutar, 2001:11).

1.4. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TÜRKİYE'DEKİ TARİHSEL GELİŞİMİ

Türkiye'deki sekreterlik mesleğini Osmanlı ve Cumhuriyet dönemi olmak üzere incelemek mümkündür.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde sır katibi olarak adlandırılan sekreterler, devlet adamları tarafından görevlendirildikleri için eğitimlerine önem verilmiştir. Osmanlı Devleti döneminde Divan-ı Hümmayun'daki (yani devletin en üst kademesindeki) işler Reissülküttab (yönetici sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçinin nezaretinde görülürdü (Hallaçoğlu, 1991:20). Ayrıca yöneticilerle umumi katip veya mahsus kalem müdürlüğü adında bugünkü adıyla sekreterler çalışmıştır.

Cumhuriyet döneminde ise; sekreterlik görevini yazmanlar ve katipler üstlenmişlerdir. Sekreterlik mesleği 1953 yılında ilk kez Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ile Karayolları Genel Müdürlüğünde bugünkü anlamıyla hizmet sunmaya başlamıştır (Tutar, 2001:10).

Çağdaş büro olgusu dünyadaki oluşumundan yaklaşık 50 yıllık bir gecikmeyle Türkiye'de kendini göstermeye başlamıştır. Yeni iletişim ve büro araç gereçlerine uygun büro mobilyası tasarımı da farklılaşmıştır. Ayrıca ekonominin gelişmesiyle büro gereksinimi artan bir oranda ortaya çıkmıştır. 1923 yılında Cumhuriyetin ilanından sonra Türkiye'de gerçek anlamda kendini gösteren büro olgusu, günümüzde gelişimini sürdürmektedir (Tengilimoğlu, Tutar, 2003:23).

Türkiye'de bürolar 1950'li yıllara kadar, şahıs firmaları ve iş hanı adı altında tanımlanan binaların bir odasında faaliyet gösteriyorlardı. O yılların koşullarında tek bir odada veya dükkanda firma sahibi, bir veya iki memuru ile işlerini yürütebiliyordu. 1960'lı yıllarda ise, Türk ekonomisinin gelişmesine paralel olarak aile işletmeleri şirketleşmeye başlamış ve küçük firmalar yavaş yavaş yerlerini daha büyük kadrolarla çalışan kuruluşlara bırakmaya başlamışlardır. 1980'li yıllardan sonra özellikle hizmet sektöründe görülen önemli gelişmeler sonucunda büyüyen

holdingler ve şirketler toplulukları olarak tek merkezden yönetilmeye başlanınca 8-10 katlı binaların bile tamamına sığmaz olmuşlardır. Son yıllarda binin üstünde memurun rahatça çalışabileceği, 20-25 katlı plaza binaları yapılmaya başlamıştır. Günümüzde bürolar dünya standartlarını yakalamış ve çağdaş büro formatında alan ve yerleştirme etütlerine uygun, teknolojiyi takip eden bir yapıya sahip olmuştur (Tengilimoğlu, Tutar, 2003:23-24). Büroların bu gelişmesine paralel olarak, bürolarda hizmet veren sekreterlik mesleğinin konumu da mutlaka gelişme ve değişim göstermektedir.

Sekreterlik günümüzde önemli bir konuma oturtulmuştur ki bunu gelişen eğitim kurumlarından da anlamamız mümkündür. Sekreter, artık yöneticinin sağ kolu olmaktan çıkmış; neredeyse iş ortağı durumuna gelmiştir (Aksoy, 1997: 79).

1.5. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN SINIFLANDIRILMASI

Teknolojik alanda meydana gelen gelişmeler, iş hayatının uzmanlığı gerektirmesi, işin yeni kollara ayrılması, her meslekte olduğu gibi sekreterlik mesleğinde de mesleklerin özelliklerine göre, teknik bilgiler isteyen farklı çalışma koşullarını gerektirmektedir. İş ortamının gerektirdiği mesleki bilgileri, terimleri öğrenip uygulamak, yazışmaları düzenlemek, örgüt içi ve dışı iletişimi sağlamak, toplantı ve gündemi belirlemek, randevuları düzenlemek, dosya hazırlamak sekreterin çalıştığı birime ve örgütün yaptığı işe göre farklılık arz etmektedir (Bahşı, 2002:23).

Sekreterlik mesleği yukarıda açıklandığı gibi teknolojik gelişmelere paralel olarak farklılıklar göstermektedir Bu farklılaşma sekreterlik mesleğinin çok sayıda bölümlere ayrılmasına yol açmıştır. Bu bağlamda, sekreterleri; yönetici sekreteri, üst düzey yönetici sekreteri, yönetim kurulu sekreteri, büro hizmetleri sekreteri, tıp sekreteri, hukuk sekreteri, muhasebe ve finans sekreteri, basın

sekreteri, ticari sekreter, uluslar arası organizasyon sekreteri, teknik sekreter, bilgi işlem sekreteri olmak üzere on bir grupta toplamak mümkündür.

1.5.1. Yönetici Sekreteri

Ofis yönetimi, ofis içi ve dışı iletişimi sağlama, yöneticinin günlük işlerini organize etme, doküman hazırlama, dosyalama, evrak işlemlerini yürütme toplantı ve seyahat organize etme bilgi ve becerisine sahip olmalıdırlar. Bunlar genelde orta kademe yöneticileri ile çalışırlar. Bir örgütteki müdür, başkan, başkan yardımcısı gibi üst düzey yöneticilerle çalışan sekreterdir. Yönetici sekreteri, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilme yeteneğine sahip, büro yeterliliğinde üstünlüğü olan, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen sınırlar içinde kararlar verebilen yönetici yardımcısıdır (Güler ve diğerleri, 1994: 61).

1.5.2. Üst Düzey Yönetici Sekreteri

Üst düzey yönetici sekreterleri, yöneticilerle örgütün iç çevresinden çok dış çevresi arasında bağlantı kurarlar. Üst düzey yöneticiler, ağırlıklı olarak organizasyonun stratejik kararlarıyla ilgilenirler. Bu kararlar, örgütün iç ve dış çevre faktörlerinin analiz edilmesi, örgütü dışarıdan etkileyen parametrelerin ve onu içerden etkileyen değişkenlerin neler olduğu konularında araştırmalar yapılmasını gerektirir. Bu konularda yöneticinin “yöneten” durumundan “yapan” durumuna düşmemesi için mesleğinde profesyonel olan bir sekretere önemli görevler düşmektedir. Sekreterin, ister stratejik yönetim veya tepe yönetimi konularında olsun, ister fonksiyonel yönetim ve orta kademe yönetimi konularında olsun, mesleğin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip olması durumunda, yönetim işlerinin verimlilik ve etkinliğinin artmasında önemli katkı sağlayacaktır (Bahşı, 2002:25).

Üst düzey yönetici sekreterlerinin örgütte yerine getirdikleri işler, “ikincil” nitelikteki görevlerden çok “asli” ve “birincil” nitelikli görevlerdir. Özellikle üst düzey yönetici sekreterlerinin, bir sekreterin taşıması gereken niteliklere sahip

olmalarının yanında, sekreterlik mesleğini geliştirme ve bunu diğer sekreterlere öğretecek bir donanıma sahip olması gerekir (Tutar, 2001 : 18).

1.5.3. Yönetim Kurulu Sekreteri (Raportör)

Yönetim kurulu bulunan büyük örgütlerde, yönetim kurulu başkanının sekreterliğini yapar. Bu sekreterler doğrudan yönetim kurulu başkanına bağlıdır. Bu tür sekreterler bazı örgütlerde “Başkan Sekreteri, Özel Kalem Müdürü, Raportör” gibi unvanlar taşıyabilirler. Yönetim kurulu toplantılarına Raportör olarak katılırlar. Alınan kararları kaleme alıp, yazılması, çoğaltılması ve saklanmasını sağlarlar. Konuşma ve basın açıklaması metinleri hazırlayabilme yeteneği olması gerekir (Uygur, Koç, 2003:13).

1.5.4. Büro Hizmetleri Sekreteri

Bürolarda görev yapan klasik sekreterlerdir. Büro hizmetleri sekreteri, sadece belli bir yöneticiye sekreterlik yapmazlar, büronun bağlı olduğu departmandaki çalışanlarla ilgili yazışmaları da yaparlar. Bunlar, bilgisayar kullanımı, yazışmaların yapılması, telefonlara bakılması, dosyalama işlerini yaparlar (Tutar, 2001:16).

1.5.5. Tıp Sekreteri

Bu alanda görev yapacak sekreterler tıbbi yazışma ve iletişimi sağlayan sekreterlerdir. Tıp sekreterleri, tıp alanında hizmet veren yöneticilerin ve doktorların araştırma, tahlil, teşhis, tedavi ve tedavi sonu izleme evrelerinde gerekli olan her türlü yazışmaların yapılması, dosyalanması ve arşivlenmesi hizmetinin aksatılmadan, yanlışlıklara ve karışıklıklara yol açılmadan işlerin yürütülmesini sağlayan kişilerdir. Tıp sekreterlerinin, tıbbi terimleri çok iyi bilmesi gerekmektedir. Özellikle hazırlayacakları yazılarda ve raporlarda yapılacak hatalar, tahlil ve teşhislerde büyük yanlışlara neden olabilmektedir. Evrakın dosyalanması ve arşivlenmesi, aralıklı kontrolü gerektiren hastaların izlenmesinde, aranan dosyaların bulunmasında, bilinçli sekreterlerin verecekleri hizmet çok büyük önem taşımaktadır (Çıtak, 2002:85).

Genelde tıp terminolojisini, özelde tıp bürosu terminolojisini bilen; tıp alanında hizmet veren yöneticilerin ve doktorların araştırma, tahlil, teşhis, tedavi, tedavi sonu hasta izleme aşamalarında gerekli olan her türlü yazışmaların yazılması, fihristlenmesi, dosyalanması ve arşivlenmesi hizmetlerini yürütme, istatistiki verileri derleme bilgi ve becerisine sahip nitelikli elemanlardır (Tutar, 2001:18).

1.5.6. Hukuk Sekreteri

Adli işlemlerle ilgili olarak; adliye teşkilatı, barolar, avukatlık büroları ile kurum ve kuruluşların hukuk müşavirlikleri gibi alanlarda iletişimi sağlama; adli makamlarda ve konularda çalışan yönetici, suçlayıcı, yargılayıcı ve savunucu kişilerin haberleşme, yazışma, dosyalama, fihristleme, arşivleme hizmetini kendine özgü olan hukuki kavramları, deneyim ve terimleri anlayarak yürütme bilgi ve becerisine sahip nitelikli elemanlardır (Uygur, Koç, 2003:14).

1.5.7. Muhasebe ve Finans Sekreteri

Bağlı olduğu yöneticinin finans alanındaki kararlarına katkıda bulunmak için gerekli çalışmaları yapar. “Muhasebe ve finans sekreterleri, muhasebe ve finans alanında; gerçekleşen maliyet verileri, gerçekleşen gelir verileri, alacaklar, fon ihtiyacı, maliyet raporları, fonların kullanılabilirliği gibi konuların yanında, nakit akış bütçesi, gelir tabloları, faiz oranları, yatırım, teşvik, borsa ve döviz işlemleri konusunda bilgiler toplayarak yöneticinin finans alanında sağlıklı kararlar almasına yardımcı olurlar” gibi işlemlerle ilgili bilgileri toplama bilgi ve becerisine sahip nitelikli elemanlardır (Tutar, 2001:19).

1.5.8. Basın Sekreteri

Basın sekreterleri, sekreterlik bilgilerinin yanı sıra basın ve halkla ilişkiler konusunda da eğitim almaları gerekmektedir. Gazete ve dergilerin hazırlanmasında basın alanında çalışan, genel yayın yönetmeni, yazarlar ve çeşitli muhabirlerle birlikte yayının arzu edilen düzeyde gerçekleşmesi konusunda çalışmalar yürütür.

Basın sekreterleri, özel görevleri olan gazetecilerin yazılarını yazmak ve sayfa tasarımı yanında, diğer genel sekreterlik görevlerini de yerine getirirler. Farklı yerlerden gönderilen haberleri yazmak ve dikte almak, faksla ve elektronik posta yolu ile gönderilen yazıları düzenlemek basın sekreterinin görevleri arasındadır (Tutar, 2001:19).

1.5.9. Ticari Sekreter

Ticari sekreterler, ticari işletmelerin çalışmalarında, yönetimin ve yöneticilerin sözlü ve yazılı iletişimi ile, diğer sekreterlik hizmetlerini yürütmekle görevli büro elemanlarıdır (Altınöz, 1999:20).

1.5.10. Uluslararası Organizasyon Sekreteri

Bir ülke adına eğlence programlarını, festivalleri, sportif etkinlikleri, karnavalları organize eden, uluslar arası görüşmeleri düzenleyen, ülkelerin kaderine yön verecek görüşmelerin organizesini yapan kişilerdir. Uluslararası organizasyonlarda sekreter, büyük kitlelere hitap eder (Altınöz, 1999:21). Uluslar arası organizasyon sekreterlerinin aynı zamanda iyi bir yabancı dil bilgisi olması gerekir.

1.5.11. Teknik Sekreter

Mühendislik alanında hizmet veren kuruluşlarda sekreterlik hizmetlerini yerine getiren ve görev yapan sekreterlerdir. Endüstriyel ve yönetimle ilgili işleri üstlenmek ve genellikle mühendisliğin teknik asistanı durumunda bulunmaktadır (Erdönmez, 1996:9).

1.5.12. Bilgi İşlem Sekreteri

Bilgisayarlar ve bilgisayar kullanımı hakkında tam bilgi sahibi olan ve çeşitli yazılım programlarını kullanabilen sekreterlerdir.

Bilgi işlem sekreterlerinden, yeni teknolojiyi takip etmeleri beklenmektedir. Sektörde yeterince eğitim almış sekreterlerin bulunmaması işletmeler açısından bir dezavantaj oluşturmaktadır. Bu nedenle işletmelerin mevcut sekreterlerine özel sekreterlik eğitimi aldirarak, bu açıklarını kapatma eğiliminde oldukları görülmektedir (Erdönmez, 1996: 10).

1.6. SEKRETERLERİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ

Herhangi bir mesleği profesyonelce yerine getiren birinde bazı kişisel özelliklerin bulunması, onların başarılı olmalarının ön koşuludur. Sekreterlerin de başarılı olmaları, kendilerinde bazı kişisel özelliklerinin bulunmasına bağlıdır. Kişilik sayısız özelliklerden oluşan bir kavram olduğu için sekreterin kişisel özellikleri şunlardır diye kesin bir çerçeve çizmek mümkün değildir. Ancak yine de üst düzey görevlere yükselmiş sekreterlerin sahip olduğu olumlu kişilik özellikleri göz önünde bulundurularak, bir liste oluşturulabilir. Aşağıda bir sekreterde, aslında bütün çalışanlarda, bulunması gereken temel kişilik özellikleri ele alınmıştır (Bahşı, 2002:27).

1.6.1. Sorumluluk Sahibi Olmak

Sorumluluk kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi olarak tanımlanmaktadır (TDK 1998:1076). Sorumluluk kişiseldir. Sekreter olan kişi pek çok şeyin zamanında ve doğru yapılmasından sorumlu olmak durumundadır. Sorumlu kavramını da açıklayacak olursak, “sorumlu üstüne aldığı veya yaptığı işlerden dolayı hesap vermek zorunda olan, sorumluluk taşıyan kimse”dir (Başpınar, 1999:101).

Sorumluluk taşıyan bir kimse olarak, sekreterin açık ve dolaylı olarak iki tür sorumluluğu vardır. İşe alındığında sekretere verilmiş görevleri ya da yapmak zorunda olduğu görevleri veya görev tanımında yer alan görevleri ile ilgili sorumlulukları açık sorumluluklardır. Dolaylı sorumluluğu ise, açıkça söylenmediği halde, yapılması istenilen şeylerin sorumluluğudur. İşini iyi bir şekilde

gerçekleştirmek için yapılması beklenen şeyler ile ilgili sorumluluğudur (Bahşı, 2002:28).

Her kuruluşun, ister kâr amaçlı olsun veya olmasın, ister mal veya hizmet üretsın, ister devlet sektörüne, ister özel sektöre ait olsun pek çok sayıda amaç ve hedefleri vardır. Bir kuruluşu amaçlarına ulaştırmak yönetimin sorumluluğundadır. Sekreterler de yönetimin ayrılmaz bir parçası, değerli bir idari kaynağıdır. Sekreter, kuruluşa karşı, özellikle yöneticiye, karşı yüklenen görevleri etkili ve verimli bir şekilde yerine getirmekle sorumludur (Bahşı, 2002:28).

1.6.2. Hoşgörölü ve İyimser Olmak

Hoşgörü, her şeyi anlayışla karşılayarak olabildiğı kadar hoş görme durumudur. Hoş görme, gücenilecek veya karşılık verilecek bir davranışı hoşgörü ile karşılamak, kusur saymamak olarak açıklanabilir. Hoşgörölü ise, hoşgörüyle davranan, toleranslı demektir (Başpınar, 1999:102).

İnsanlar farklı yetenek, ilgi, amaç, kişilik ve karaktere, görünümüne ve ruhsal yapıya, davranışa sahiptirler. Hiç kimse birbirinin aynı değildir. Bu farklılıklar göz önüne alınarak büronun herkes için yaşanabilir bir yer haline getirilmesi gerekmektedir. Bunun için sekreterin esnek olması, kendisini başkalarının yerine koyabilmesi ve yumuşak olması, hem yöneticisi, hem de örgütü için olumlu bir davranış olur.

Hoşgörü, yumuşaklığı, tatlı dilli olmayı, ılımlılığı kapsayan bir sözcüktür. Hoşgörölü insan, başkalarının kendisinden farklı düşünme ve yaşama biçimleri olabileceğini kabul eder, anlayış gösterir. Çevresindekinin davranışlarını hoş görür. Gerçekte, farklı eğilimlere ve tavırlara hoşgörüyle yaklaşmak demokrasinin de gereklerindendir.

Hoşgörülü insan, herhangi bir kişinin düşüncesini veya davranışını sorun yapmaz. Çevresindeki kişilerin yanlışlarını yüzüne vurmaz, büyütmez, alay konusu yapmaz. İnsanlara ılımlı bir yaklaşım sergiler. Sert, değildir. Sorunlara karşı katı olabilir, ancak insanlara karşı yumuşaktır.

Sekreter, karşısındakinin davranışlarında bir kasıt yoksa, sürekli tekrarlayan bir durum değilse, iyi niyetle davrandığına inanıyorsa, hoş görmelidir. İyimser olmalıdır. Olayların ve insanların kötü yönleri olduğu gibi, iyi yönleri de olduğunu bilmeli ve kabul etmelidir (Bahşı, 2002:29).

1.6.3. Tutarlı ve Kararlı Olmak

Tutarlılık kavramı, hem zaman içinde geliştirilecek toplumsal etkinliklerde, hem de başka insanlarla kurulacak diyaloglarda, mantıksal açıdan tutarlı davranışlarda bulunma ve karar verme eğilimini tanımlar. Tutarlılık aynı zamanda sekreterlik mesleğinin gerektirdiği ciddiyet, nezaket ve görgü kurallarını bir arada yaşayabilme yeteneğini göstermektedir (Tutar, 2001:33).

Kararlı kişi ise, amaca ulaşmak için güvenli ve tehlikeli yollar arasında bir ayırım yapar, mantıklı olan ve riskleri ölçebilen davranışlarda bulunur. Profesyonel sekreter başkalarına, kendisinin de bir parçası olduğu gruplara ve kurumlara yararlı olacak amaçlar geliştirmede kararlı kişidir. Belirlediği hedefe ulaşma konusunda gerekli sabır ve kararlılığı gösterir. Amaca ulaşmanın hazzıyla motive olur (Tutar, 2001:33).

1.6.4. Yaratıcı ve Güvenilir Olmak

Yaratıcılık, yeni bir şey üretme; geniş düşünme yeteneğine sahip olma, görüşlerini farklı yaklaşımlarla sunma ve güç sorunların çözümünde alışılmamış ve etkili yollar geliştirme yeteneğidir. Yaratıcılık, örgütsel amaca ulaşmak için katkı sağlamak amacıyla örgütsel koşullara ve işe bağlanmakla ilgili bir tutkuyu ifade etmektedir. İnsanlar yaratıcılıklarını; mantık ölçüleriyle, problem çözme

yetenekleriyle, analitik düşünme yetenekleriyle ve bağımsız davranabilme yetenekleriyle gösterirler. Yaratıcı bireyler meraklı insanlardır. Geniş ve esnek görüşleri vardır. Çeşitli amaçları vardır ve sık karar değiştirirler. Yaratıcı bireylerin zeka düzeyleri yüksektir. Bu tanımların hepsinde, etkili bireylerin yaratıcılık özellikleri göze çarpar. Yaratıcı profesyonel sekreterler, amaca ulaşmayan bir çabayı, başarısızlık olarak değil, hata olarak görürler. Yaptığı 499 denemeden sonra “başarısız olmadım, sadece ampulün o şekilde yanmayacağına dair 499 yol öğrendim” diyen Edison'un yaptığı gibi (Tutar, 2001:34).

Güvenilir olmak ise. karşı tarafa güven duygusu vermeyi, çekinme ve kuşkuya yer bırakmadan başkalarını inandırmayı kapsar. Sekreterin güvenilir olması, üstlendiği işi en iyi şekilde, en kısa zamanda, istenildiği gibi yapması ile mümkündür. Bu bilgisini diğer çalışanlara yardımcı olacak şekilde kullanması, hem çalışanların örgüte, yöneticiye ve kendisine olan güveni artırır, hem de yöneticinin sekreterin yaptığı çalışmalara, örgütü etkileyecek yeni buluşlara olan ilgisini, güvenini tazeler (Bahşı, 2002:30).

Güven vermek kişi ve kişilerle olan ilişkilerde açıklık ve dürüstlikle elde edilebilecek bir niteliktir. Diğer insanlara karşı açıklığımız ve dürüstlüğümüz, kendimize karşı açık ve dürüst olmamıza bağlıdır (Bahşı, 2002:31).

1.6.5. Kendisiyle Barışık ve Dürüst Olmak

Mesleğine saygı duyan ve işini profesyonelce yapan kişiler, zeka düzeylerinin, becerilerinin, yeteneklerinin sınırlarını bilir ve kendi iç dünyasıyla uyum içinde olurlar. Kişisel davranış ve kararları etkileyen motivasyonlar, inançlar, değerler ve varsayımların bilincinde olan kişiler, başarısızlık durumlarında duygusallık göstererek, içe dönük davranışlar sergilemek yerine rasyonel çözümler bulmaya çalışırlar. İnsanların değerlerini, kişisel ve kültürel özelliklerini anlayabilme yetenekleri olan ve kişisel olgunluğa sahip kişiler; karşındaki insana, cesaret, risk almak konularında güven verirler. Önemli ve değerli bir varlık olduklarına inanırlar ve bunu hissettirirler (Bahşı, 2002:31).

Dürüstlük de sekreterde bulunması gereken önemli bir özelliktir. Dürüst; sözünde ve davranışlarında doğruluktan ayrılmayan, doğru, onurlu demektir (Başpınar 1999:105).

Sekreterin dürüst olması çok büyük önem taşır. Sekreter kişisel avantajları için kendi durumunu kötüye kullanmamalıdır. Şirketin ve yöneticisinin sahip olduğu kaynakları kendi çıkarına kullanmamalıdır. Bulunduğu mevkiyi suiistimal etmemelidir.

Sekreter, şahsi dürüstlüğün yanında örgüt kültürüne ve iş ahlakına, normatif değerlere ve organizasyon sorumluluğuna önem ve değer vermeli, karşılaştığı sorunları, soğukkanlılıkla çözümleme yeteneğine sahip olmalıdır (Tutar, 2001:35).

Yukarıda saydıklarımız aslında bütün çalışanlar için geçerli olsa da bizim konumuz itibariyle bunları sekreterlik mesleğiyle bağdaştırmak gerekmektedir. Kısaca örgüt geliştirme gibi görev ve sorumlulukları olan sekreterlerin; karizmatik, sempatik, kolay ilişki kurabilen, detaylarla uğraşmayan, analitik düşünebilen, çabuk kavrayan, kendini kontrol edebilen, rahat konuşabilen, nezaket ve görgü kurallarını bilen, yardımsever, isim ve simaları unutmayan, güçlü hafızaları olan, sabırlı, ketum, öfke ve kızgınlıklarını gizleyebilen. mütevazı, olgun, güçlü bir mantık ve muhakeme yeteneği olan ve çabuk karar verme, kararlı olmak gibi yetenekleri olan şahıslardır (Bahşı, 2002:32).

1.7. SEKRETERİN MESLEKİ ÖZELLİKLERİ

Sekreterin kişisel özelliklerin yanı sıra, mesleki özellikleri de mesleğinde başarılı olmasında önemli rol oynar. Gelişen örgüt yapıları ile birlikte sekreterlik mesleğinin portföyü ve anlayışı da değişmiş ve bu kapsamda artık sekreterlik mesleğinin gerekleri de eskiye oranla değişik özellikler kapsamaktadır (Uygur, Koç, 2003:11).

1.7.1. Türkçe’yi Çok İyi Konuşup Yazabilmek

Öncelikle profesyonel bir sekreter ana dilini en iyi şekilde kullanmalıdır. Günlük hayat ve iş ortamında en çok kullanılan ve iletişimi sağlayan, düşünce ve duyguları ifade etmeye yarayan “konuşma” işini layıkıyla yapmalıdır. Konuşma insan olmanın bir gereğidir ve gündelik yaşamın bir parçasıdır. İş yaşamında başarılı ve inandırıcı olmanın sırrı, inandırıcı ve özlü konuşmaktır. İnsanın beyninde harika fikirler de olsa o bunları iletemiyor, anlatamıyorsa hiçbir değeri yoktur. Dili iyi kullanarak, insanları ikna etme ve her konuda yöneticiye destek vermek mümkün olabilir (Göral, 2000:136).

Sekreter ne kadar zor durumda kalırsa kalsın, hiçbir zaman olumsuz konuşma yolunu seçmemelidir. İyi bir konuşma yıkıcı değil yapıcıdır ve konuşma, “konuşmaya değer” konuları ve doğruları içerir iyi bir konuşmanın amacı ve hedefi olmalı, konuşma sağlam bilgilere dayanmalıdır. Tabi konuşmayı yapacak kişinin de jest ve mimiklerine, ses tonuna dikkat etmesi ve canlı bir dille konuşması gerekir. Sekreterin bütün bu konuşma özelliklerini bilmesi ve uygulaması, örgütün amacı ve geleceği açısından önemlidir (Bahşı, 2002:32).

Sekreterin ana dilini kusursuz konuştuğu gibi kusursuz yazmasını da bilmesi gerekir. İş yazışmalarında en çok dikkat edilecek kuralların başında, açık, yalın ve hızlı yazabilmek gelir. Bu niteliklere kuvvet, canlılık ve vurgu da eklenmelidir. Etkin bir metin hazırlamak için, yazının kısa ve özlü olmasına, yazının gereksiz bilgilerden ve ayrıntılardan arındırılmasına, kısa cümleler kullanarak yazılmasına dikkat edilmelidir (Tutar, 2001:41). Yine yazım kurallarını bilmek ve en iyi şekilde kullanmak da etkin bir yazı yazmak için gereklidir.

1.7.2. İş Dilini Bilmek

Diğer bir konu da sekreterin iş dilini bilmesi gerektiğidir. Her faaliyetin ve organizasyonun, teknik terimlerden, sözcüklerin ilk harflerini yan yana getirerek oluşturulmuş adlardan, unvanlardan ve özel anlamları olan başka sözcüklerden

meydana gelen bir anlamı vardır. Bir iletişim ağı içindeki herkes bu sözcüklerin anlamını biliyorsa, zamandan tasarruf etmek, açıklık sağlamak, hatta grup üyeleri arasında bağlılığı güçlendirmek bakımından jargon kullanımı yararlı olabilir (Tutar, 2001:44). Sekreterlerin öğrenmeleri gereken mesleki dil, sekreterlik mesleğinin ilgili olduğu bilim dallarını içerecek biçimde olmalıdır. Bunlar; başta yönetim ve organizasyon olmak üzere, hukuk, ekonomi, pazarlama, ihracat, ithalat, bankacılık, sosyoloji, psikoloji, mühendislik gibi bilim dallarıdır. Eğer sekreterler, meslekleri ile ilgili bilim dallarını yeterince bilmiyorlarsa, bunun en önemli olumsuz sonucu, dinleme alanında gözlenir. Örneğin; telefon görüşmeleri sırasında ve dikte almada söylenenleri kolayca algılayamaz ve bunları anlamlı bir şekilde düzenleyemezler. Öyleyse burada “dinleme yeteneği” de ön plana çıkmaktadır. Yani sekreter, konusunda bilgili ve deneyimli olmalı, bunun yanında karşısındaki kişinin anlatmak istediğini tekrarlamalara mahal vermeden can kulağıyla dinlemelidir (Bahşı, 2002:33).

Yine sekreterler, çalışma alanları ile ilgili yazışmaları anlayarak hızlı bir şekilde okuyup yorumlayarak yöneticilerinin iş yükünü hafifletebilmelidirler. Sekreterlerin en önemli görevlerinden biri, zaman tasarrufu sağlamak ve yöneticisinin işlerini kolaylaştırmak ise, hızlı okuma ve okuduğunu anlama yeteneklerini geliştirmek zorundadırlar (Bahşı, 2002:33).

1.7.3. Yabancı Dil Bilmek

Günümüzün hızlı değişim sürecinde organizasyonlar, faaliyetlerinde, küresel firmalarla rekabet etmek durumundadır. Bu nedenle onların yöntem ve stratejilerini takip etmeleri gerekmektedir. Organizasyonların büyüklüğü ve faaliyet alanları ne olursa olsun, tüm organizasyonlar küresel olmak durumundadır. Örgütlerin faaliyetlerinin küreselleşmesi, ortaya küresel ölçekte kullanılan dil sorununu çıkarmaktadır. Bugün artık İngilizce küresel piyasalarda stratejik öneme sahip bir dil durumuna gelmiştir. Sekreterler de, çalıştıkları faaliyet ve ilişki kurdukları firmalara göre en az bir yabancı dili, konuşma ve yazışma alanında iyi kullanabilmelidir (Bahşı, 2002:34).

1.7.4. Büro Otomasyon Sistemlerini Tanımak ve Kullanımını Bilmek

Sekreterlerin çalışmalarına kolaylık sağlayacak ve yardımcı olacak türde makinelerin büronun ihtiyacına ve görünümüne de uygun olmasıyla iş ortamının daha rahat çalışmaya elverişli hale getirilmesine katkılar sağlanmalıdır (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:23).

Organizasyonlarda tüm hizmet ve üretim süreçlerinde otomatik makinelerin kullanılarak hız ve kalitenin iyileştirilmesinde; maliyetin düşürülüp, kalite ve esnekliğin artırılmasında sekreterlere düşen önemli görevler vardır. Günümüzde herhangi bir alanda faaliyet gösteren kurumların, hem ulusal sınırlar içinde, hem de küresel ölçekte yayılma politikalarını sürdürebilmeleri, ancak son dakikada üretilen enformasyonu elde etmelerine bağlıdır. Üretilen enformasyonun elde edilmesi ise, iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla mümkündür. Bugün iletişim teknolojisinin sağladığı imkanları farklı alanlarda faaliyet gösteren çeşitli kurum ve kuruluşlar için zaman ve mekan açısından mesafeleri önemsizleştirmiştir. Bu gelişmeler organizasyon yapı ve süreçlerini doğrudan etkilemiş, yeni örgüt modelleri ve örgütsel işleyiş biçimleri ortaya çıkarmıştır. Bilgi birikiminin artmasıyla birlikte gelişen yeni örgüt modellerinden biri de sanal organizasyonlar ve buna bağlı olarak sanal işleyiş modelleridir (Tutar, 2000:85).

Geleceğin ofislerini, bilgi teknolojileri yönlendireceklerdir. Artık bir ofisteki elektronik teknoloji donanımını ifade eden “elektronik ofis” terimi gündeme gelmiş ve bilgi işleme sistemleri, organizasyon içinde birçok yönetim fonksiyonu ve sekreterlik işleri ile bütünleşmiştir. Böyle bir ofis ortamında bilgi ilk yaratıldığı andan itibaren elektronik ortama geçirilmekte ve bilgisayarda yetkilendirme veya elektronik imzalarla onay süreçlerinden geçmektedir (Ungan, 2000:16). Dolayısıyla her geçen gün değişikliklere uğrayan bürolarda sekreterler görevlerini yapabilmek için sürekli kendilerini, bilgi ve becerilerini yenileme ihtiyacı duymaktadırlar (Bahşı, 2002:34).

1.7.5. Temsil Yeteneğine Sahip Olmak

Bir de sekreterlerde aranan özelliklerin başında, temsil yeteneği gelir. Sekreterler, örgütün vitrini ve dış çevresine açılan kapısı oldukları bilinciyle davranmalıdırlar. Bu bilinç onların temsil yeteneğine yansıyacaktır. İnsanlar organizasyon hakkındaki ilk izlenimlerini sekreter kanalıyla edinirler. Sekreterler çoğu kez yönetici adına hareket ederler. Bu nedenle, yöneticilerinin aynı zamanda temsilcileri olarak görev yaparlar. Örgütsel imajın oluşmasında öncelikli görev sekreterlere aittir (Bahşı, 2002:35).

Yaptıkları görevin önemi, sekreterlerin sadece dış görünüm itibarıyla değil, aynı zamanda bilgi, beceri, yetenek, tutum ve davranışlarıyla temsil yeteneğine sahip olmalarını gerekli kılar. Temsil yeteneği, en çok sekreterin nezaket, görgü ve protokol kurallarıyla ortaya çıkar. Sekreterin fiziki görünümü, konuşması, kıyafeti ve davranışları onun temsil yeteneğini belirler. Temsil yeteneği bakımından örgütünü yeterince temsil edemeyen bir sekreter, çok çalışkan biri olsa da, dış çevresinde daima olumsuz olarak değerlendirilir ve örgütsel açıdan kötü bir imaj bırakır (Bahşı, 2002:35).

1.7.6. Mesleki Ahlaka Sahip Olmak

Profesyonel bir kişi olarak sekreterlerden, mesleki ve kişisel ahlaklarının en yüksek düzeylere ulaşması beklenir. Gerçekte, sekreterler arasındaki ahlaksal iletişim önemli bir genel ilkedir. Böyle bir zorunluluğu yerine getirmesi, sekreterin gelişmesi, uyum sağlaması ve ahlaksal iletişimin sürdürülmesiyle sağlanabilir. Sekreterlerin bu sorumluluğu çalıştığı örgüte, yöneticisine ve kendisine kadar uzanır (Bahşı, 2002:35).

Bu anlatılanlar ışığında iyi bir sekreterin sahip olması gereken özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- Türkçe'yi çok iyi konuşup yazabilmek,
- Yabancı dil bilmek,

- Sağlıklı insan ilişkilerini bilmek,
- Büro otomasyon sistemlerini bilmek tanımak ve kullanımını bilmek,
- Yazışma ve raporlama sistemlerini bilmek,
- Dosyalama tekniklerini bilmek,
- Hızlı not alma özelliklerine sahip olmak,
- Büro yönetimi tekniklerini bilmek,
- Protokol ve büro servisi kurallarını bilmek,
- Karar alma, plan yapma yeteneğini bilmektir.

1.8. BİLGİ SİSTEMLERİ VE BÜRO OTOMASYONU KONUSUNDA SEKRETERLERİN ROLÜ

Günümüzde iş sektörleri, sürekli yenilenen teknolojiler sayesinde değişmekte, gelişmekte ve bunun sonucunda da sürekli olarak büyümektedirler. Sektörler, tüm bu değişiklikler karşısında içerden ve dışardan elde ettikleri bilgiyi belirli bir düzen içerisinde depolamak, tasnif etmek ve gerekli birimlerine dağıtmak zorundadırlar. Tüm bunlar da örgütün iç ve dış iletişim ve bilgi sistemini kurmasını gerekli kılmaktadır (Topaloğlu, Koç, 2002:134).

Bilgi sistemleri; organizasyonlarda bilgi toplama, dönüştürme ve dağıtma işlemlerini icra eden insan kaynakları, bilgisayarlar ve prosedürler dizisidir. Günümüzde bilgi sistemleri, bölümleri ya da politikaları kavramlarından söz edildiği zaman, bilgisayar, telekomünikasyon ve kurumsal otomasyon teknolojileri ortak şemsiye kavramı altında ele alınmaktadır. Diğer yandan bilgi sistemleri, hangi verilerin toplanacağını ve nasıl yapılacağını belirleyen bir kurallar dizisi biçiminde de tanımlanabilir (Tengilimoğlu, Tutar, 2003:241).

Bilgi sistemlerinin temel amacı; gerekli bilgilerin hangi faktörlere göre seçileceği, saklanacağı, tasnif edileceği ve yöneticiye hangi ölçüde destek sağlanacağını gösteren uygun bir bilgi sistemi kurmaktır. Bu ilkeler belirlenmeden önce, kurulacak uygun bilgi sisteminin amaçları belirlenmelidir. Bir örgütün bilgi

sistemi; farklı fonksiyon ve hedeflere sahip, değişik alt sistemlerden oluşturulur. Bu alt sistemlerin tamamı aşıağıda belirtilen amaçları yerine getirmek için çaba gösterir (Topaloğlu, Koç, 2002:135).

- Örgütün gelecekte ihtiyaç duyacağı bilgileri elde etmek için gerekli verilerin toplanıp saklanması sağlamak,
- Örgütün günlük faaliyetlerini kolaylaştırmak için yapılan işe ait bilgileri uygun bir şekilde sağlamak ve çalışanların daha kolay iş yapmasına yardımcı olmak,
- Örgütün geleceği hakkında en doğru kararın verilebilmesi için yöneticilere stratejik bilgiler sağlamak,
- Örgütte üretilen mal ve hizmetlerin daha kaliteli ve ucuza mal edilmesi için yardımcı olmak.

Bilgi sistemleri, kurumsal başarı açısından yaşamsal bir rol oynamaktadır. Bilgi sistemlerinde teknoloji ve insanın birlikte çalıştıkları unutulmamalıdır. Yeni bir bilgi sistemi, yüzeysel bir donanım ve yazılım değişikliğinden çok bir teknoloji-insan uyumu projesi olarak algılanmalıdır (Tengilimoğlu, Tutar, 2003:241).

Bilgi teknolojileri, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin özellikle iletişim alt yapısındaki gelişmelerin ortaya çıkardığı bir teknolojidir. Bilgi teknolojileri çeşitli alt teknolojileri içine alan ve asıl halkaları bilgisayar teknolojisi ve mikro elektronikten oluşan bir sistemdir. Bu sistemin unsurları kişisel bilgisayarlar, çeşitli işletim ve iletişim araçları, ofis otomasyonu ve üretim otomasyonu gibi sistemlerdir.

Otomasyon kelimesi, antik Yunanca'da, kendi kendine işleyebilen anlamındaki “autos” sözcüğünden gelmektedir. Otomasyon, bir işlemin, elektronik aletler yardımıyla otomatik olarak tanımlanması ve bu tanıma göre kontrolünün yine makineler tarafından yapılması anlamına gelmektedir. Otomasyon sistemi, insanın kas gücü ile beyin gücünü bir arada temsil eden bir benzetim sistemidir. Otomasyonu, insanın sadece kas gücünü temsil eden mekanizasyondan ayıran,

otomasyonun insan beyin fonksiyonlarına benzer bir özellikte, kendi kendine işleme ve denetim fonksiyonuna sahip olmasıdır (Tutar, 2001:158).

Yine otomasyon kavramı mekanikleşmeyi kapsamakla birlikte, daha ileri bir düzeyi de ifade etmektedir. Otomasyon kısaca, otomatik kapalı denetim düzeni tarafından yönlendirilen ve denetlenen mekanik, elektrik-elektronik veya kimyasal süreçtir (Dinçer, Fidan, 1995:300). Otomasyonu geliştiren bilim dalına ise sibernetik denir. Sibernetik; insanlarla insanların, insanlarla makinelerin, makinelerle makinelerin iletişim örgüsünü aralıksız işleyen bilgi alış-verişi ile açıklayan ve tabiatta mevcut denge, kontrol ve yönlendirme mekanizmaların matematiksel karakterlerinin açıkça kavranmasıyla hemen her konuda, akla ve tabiata uygun denge, kontrol ve yönlendirme düzenlemelerinin tümünü içine alan bilimler bilimidir (Alas, 1998:31).

Büro otomasyonu, eldeki bilgilerin daha kolay ve maliyeti daha düşük olarak saklanması, bir yerden başka bir yere hızlı bir şekilde aktarılması ve işgörenler arasında iletişimi kolaylaştırmak amacıyla kurulur. Genel olarak büro otomasyonu, büro içindeki tüm fonksiyonların, gerek sosyal, gerekse teknik yönlerini bütünleştirmeyi amaçlamaktadır. Ofis otomasyonu, günümüzde web üzerinden bir internet aracılığıyla etkin biçimde kurulabilmektedir. Böylece ofis içi, bürolar arası ve bayi iletişimini sağlamak çok kolay ve düşük maliyetle yapılabilir (Tengilimoğlu, Tutar, 2003:257).

Büro otomasyonunun ana temalarını, çalışma yaşamında kararları alanların, zaman alıcı işlerinin yükünü azaltmak, bilgiye kolay ulaşabilir hale getirmek, etkin ve ucuz haberleşmek, belge ve iş akımını daha iyi düzenleyerek verimli bir büro ortamı sağlamak, oluşturmaktadır. Herhangi bir bilgiye zamanında ve çabuk ulaşmak son derece önemlidir. Mevcut rekabet ortamında, bilgiye ulaşmaktan çok bilgiye zamanında ve istenilen hızda ulaşmak önem kazanmıştır (Bahşı, 2002:71).

Profesyonel bir sekreterin mesleğini etkinlikle yürütebilmesi, bu sitemlerin işletilmesi konusundaki bilgi düzeyine bağlıdır. Sekreterler, bilgi sistemleri ve

bilgisayar ağı ile, örgütü her yönüyle saran ve örgütle dış çevresi arasında iletişim kurmaya yarayan iletişim ağı ile , örgütün iç ve dış çevresine yönelik bilgiler sağlayarak, karar alternatifleri oluşturmaya çalışır. Bunun için bir bilgi sistemi veri tabanı oluşturmak, örgütsel etkinliğe ve zaman yönetimine önemli katkıda bulunacaktır (Tutar, 2001:157).

Gelişmiş bir ofis otomasyonu sisteminde veri tabanı sistemleri, belge erişim sistemleri, metin ve grafik düzenleme sistemleri ile elektronik iletişim sistemleri bulunur. Bu sistemlerin tümü, bir sekreterin gündelik büro faaliyetlerinde kullanılması gereken sistemlerdir (Bahşı, 2002:72). Günümüzde üst düzey yönetici sekreterlerinin bilgisayarları, yazıcıları, iletişim araçları, hatta kapalı devre TV'leri bile vardır. Profesyonel sekreterler, bilgi toplamak, data yorumlamak, bunları analiz etmek gibi işlerle uğraşır (Tutar, 2001:159) .

1.9. ÇAĞDAŞ BÜROLAR İÇİN PROFESYONEL SEKRETERLİĞİN ÖNEMİ

Günümüz bilgi toplumunda insan, yaşamın her zamankinden daha fazla merkezindedir. Geleceğin elemanı artık fiziksel çalışan hizmet işçisi değil, bilgi üretip, bilgiyi kullanabilen bilgi işçileri olacaktır. Bilgi işçiliğini özgür kılarak, örgüte süreç içinde sürdürülebilir bir rekabet imkanı sağlamak, yeni örgütsel tasarım ve yönetim anlayışı getirmektir. Bilginin muazzam akışı, yeniden yapılanmanın yarattığı verimlilik artışı ile sonuçlanıyor. Profesyonel sekreterin güncelliğini koruması için, söz konusu değişim sürecini başarıyla takip etmesi gerekiyor. Modern toplum, örgütlenmiş kurumların toplumdur. Bunların her birinde, askeri hizmetlerde dahil olmak üzere, çekim merkezi bilgi işçisine doğru kaymıştır. Fiziksel güçten ve kol ustalığından çok, bilgiyi, teoriyi ve kavramsal düşüncüyü kullanmayı bilen, giderek daha fazla sayıda kişi, bir kuruluş bünyesinde çalışmakta ve yalnızca, kuruluşa katkıda bulunabildiği ölçüde etkin olabilmektedir. İşletmeler, artık bilgi yoğunluklu çalışmak zorundadırlar. Dolayısıyla üretim ve hizmet faaliyetlerinde her

zamankinden daha fazla bilgi işlemek durumundadırlar. Bugünün işi, zihin işi, işçileri de zihin işçileridir (Tutar, 2001:160-161).

Bugün bilgi ihtiyacı o kadar artmıştır ki, günümüz sekreterleri buna cevap veremez ve bu ihtiyacı karşılayamaz olmuşlardır. Büro işlerinin dijital ortamlarda yapılması, işlerin hızını artırmanın yanında, büro faaliyetlerine ilişkin harcamaları ve zaman kaybını önemli ölçüde azaltmıştır. Klasik sekreterlik anlayışının yerine profesyonel sekreterlik yaklaşımını ortaya çıkaran düşüncenin temelinde, yeni iş ve iş gören anlayışıdır. Bir bilgi işçisi konumunda olan profesyonel sekreterler, bulundukları her ortam ve konumda özerk tutumlar ortaya koyabilmek düşüncesindedirler ve bu onlar için en önemli motivasyon kaynağıdır (Tutar, 2001:162).

İKİNCİ BÖLÜM

SEKRETERLİK EĞİTİMİ

2.1. SEKRETERLİK EĞİTİMİNE DUYULAN İHTİYAÇ

Sektörde sekreterlik hizmetleri ile bu hizmetleri yerine getirenlerin eğitim ve nitelikleri arasında doğrudan ilişki vardır. Bu ilişki eğitim almış sekreter ile eğitim almamış sekreter arasında büyük fark olduğudur. Eğitim almış bir sekreterin işe uyumu, çalışma hayatında ortaya çıkan zorluklar karşısında önceden hazırlıklı olması, bir çok engeli ortadan kaldırmaktadır (Erdönmez, 1996:12).

Sekreterlik eğitimi almış kişilerin, sekreterlik hizmetlerini yerine getirirken verimlilik ilkelerine göre çalışmaları, işyerinde verimin artmasına katkıda bulunduğu bilinmektedir (Erdönmez, 1996:12).

İş hayatında çalışan sekreterlerin bir çoğunun herhangi bir sekreterlik eğitimi almadan çalıştıkları görülmektedir. Kalifiye olmayan bu sekreterlerin eğitim almış sekreterlere göre, ofis otomasyonundaki yenilikleri takip etmedikleri ve yeniliklerin büro hizmetlerine sağlayacağı katkının farkında olmadıkları gözlenmektedir (Erdönmez, 1996:12).

Kalifiye olmayan kişilerin sektörde çalışması iş hayatında önemli sorunların yaşanmasına ve eksikliklere neden olmaktadır. Bunların başında, işlerin zamanında yapılmaması, zamanın etkili ve verimli kullanılmaması, kaynak israfının artması ve büro hizmetlerinde verimliliğin düşmesi gelmektedir (Erdönmez, 1996:13).

Sekreterlik eğitimi almamış bir sekreterin ofis teknolojilerindeki gelişmelere ayak uydurması oldukça zor olmaktadır. Bunun nedeni teknolojinin sağlayacağı faydanın önemini tam olarak kavrayamadıkları ve sekreterlik hizmetlerine ne şekilde yansıyacağını bilmediklerinden kaynaklanmaktadır (Erdönmez, 1996:13).

Ayrıca yeni teknolojiyi öğrenmek zaman ve emek istemektedir. Kişisel çaba ile teknolojik gelişmelerin öğrenilmesi mümkündür. Ancak, bu teknolojilerin kullanımı, mesleki eğitim ile daha etkin olabilecektir. Mesleki eğitim almış sekreterler, mesleki eğitim almamış sekreterlere göre teknolojiyi takip etme ve kullanmada daha başarılı oldukları gözlenmektedir. Bunun nedeni, sekreterlik eğitimi alan öğrencilere büro otomasyonu konusunda bilgi ve beceri kazandırılmış olmasıdır (Erdönmez, 1996:13).

Yöneticiler açısından bakılacak olursa, yöneticiler için verimlilik kar ile eş anlamlıdır. Bu yüzden yöneticiler, sekreterlerinin verimli çalışma konusunda duyarlı olmasını, işlerin zamanında ve doğru olarak yapılmasını istemektedirler. Bütün bu işleri yapacak olan sekreterlerin, sekreterlik eğitimi almış olmaları, yöneticilerin istedikleri işleri yapmada başarılı olmalarını sağlayacaktır. Sekreterin büroda kullandığı tüm araç ve gereçleri çok iyi tanınması ve en verimli şekilde kullanmasını bilmesi gerekmektedir. Mesleki eğitim almadan, büro makinelerini kullanması, yeni teknolojik gelişmelerle ortaya çıkan büro makinelerini tanınması ve kullanmayı öğrenmesi oldukça zaman harcamasına neden olmaktadır . (Erdönmez, 1996:14).

Halkla ilişkilerin önemli olduğu günümüzde, gelen kişilere nasıl davranacağını bilmeyen, telefon konuşma adabını bilmeyen, yazışma kurallarını ve tekniklerini bilmeyen, randevu ve toplantı düzenlemeyi bilmeyen, basınla ilişkileri bilmeyen bir sekreterin hangi alanda olursa olsun sekreterlik mesleğini yapması ve başarılı olması mümkün görülmemektedir. Çünkü sekreterlik mesleği ile ilgili gerekli ve özel bilgileri bilmeden sekreterlik yapmak işletmelere ve kurumlara fayda sağlamayacağı gibi zarar da verebilir (Erdönmez, 1996:14).

Sekreterler ile diğer büro personeli arasındaki iletişim, çalışma ortamında ahenk ve verimlilik sağlamaktadır. Sekreter büro hizmetlerini yerine getirirken mutlaka diğer büro personeli ile koordinasyon içinde çalışmayı bilmelidir. İletişim engellerinin ortadan kaldırılması ile iş verimliliği artacaktır (Erdönmez, 1996:15).

2.2. TÜRKİYE’ DE SEKRETERLİK EĞİTİMİ VE TARİHİ GELİŞİMİ

Sekreterliğin bir meslek olarak kabul edilmeye başlamasıyla ilk kez 1956 yılında Amerika’dan gelen uzmanlar tarafından lise ve dengi okul mezunları için Ankara’da üç yıl süreli “Sekreterlik Öğretmeni Yetiştirme Merkezi” ve aynı yıl “Ticaret Öğretmen Okulu” açılmıştır. Bu okul, 1959 yılında “Ticaret Yüksek Öğretmen Okulu” ve 1965 yılında “Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu” adını almış ve öğrenim süresi dört yıla çıkarılmıştır (www.ttef.gazi.edu.tr).

1970 yılında yapılan araştırmalar ve düzenlemelerle Ankara, İzmir, İstanbul ve daha sonra Manisa’da üç yıllık eğitim veren Sekreterlik Meslek Liseleri açılmıştır. 1991-1992 öğretim yılında Anadolu Sekreterlik Liselerine dönüştürülen bu okullarda sekreterlik bilgisi ve yabancı dil ağırlık kazanmıştır (Coşan, 2003:25).

1980-1981 yılında Yaygın Öğretim Kurumları bünyesinde Meslek Yüksekokulları “Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümleri” açılmıştır. 1982 yılından itibaren bu eğitim kurumları üniversite bünyesine alınarak ön lisans düzeyinde eğitim vermeye başlamıştır. Türkiye’de 35’i devlet üniversitesi, 5’i özel üniversite olmak üzere toplam 40 üniversiteye bağlı 78 Meslek Yüksekokulunda Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı bulunmaktadır. Bu okullardan 32’sinde İkinci Öğretim de uygulanmaktadır (Coşan, 2003:25).

Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu 1982 yılında, “Yüksek Öğretim Kurumları Teşkilatı” hakkındaki 41 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin değiştirilerek kabulüne dair 2809 sayılı kanunla kurulan Gazi Üniversitesi bünyesine alınmış ve “Mesleki Eğitim Fakültesi-Ticaret ve Turizm Eğitimi Bölümü” olarak öğretime devam etmiştir. 11 Temmuz 1992 Tarih ve 3837 Sayılı Kanun ile Gazi Üniversitesi’ne bağlı “Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi” olmuştur (www.ttef.gazi.edu.tr).

1992 tarihinden itibaren Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi bünyesinde “Büro Yönetimi Eğitimi Ana Bilim Dalı” adıyla lisans

programı bulunmaktadır. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde “Büro Yönetimi Eğitimi Yüksek Lisans Programı” 1994 yılında açılmış ve halen öğretime devam etmektedir (Coşan, 2003:26).

Büro yönetimi ve sekreterlik alanında eğitim veren kurumlar geleceğin sekreterleri ve büro yöneticilerinin işlerini en yüksek verimle, en kısa zamanda, en düzenli şekilde yapmasını sağlamayı hedeflemektedir. Her zaman için, bu eğitimi alan çalışanlarla böyle bir eğitim almamış sekreterlerin çalışma yaşamları arasında farklılıklar olduğu gözlenebilmektedir. Eğitimli büro yöneticisi veya sekreter, personelin verimine katkıda bulunur ve böylece işyeri veriminin artmasını sağlar. Sekreterlerin en yüksek başarıya ulaşabilmeleri için mutlaka büro yönetimi ve sekreterlik alanında eğitim almaları gerekmektedir (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:133).

Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarının amacı; sekreterlik teknikleri bilgilerinin verilmesi ve bu konuda beceri sağlanması, büro işlerinin veriminin artırılması, büro organizasyonlarının planlanması, büro donanımı ve bürolarda kullanılan makineler, dosyalama ve arşivleme, iş yazıları, iletişim teknikleri gibi konularda beceri kazandırmaktır. Türkiye’de büro yönetimi ve sekreterlik alanında orta öğretim kurumlarında ve yüksek öğretim kurumlarının ön lisans, lisans ve yüksek lisans programlarıyla kalifiye eleman yetiştirmek hedeflenmektedir. Ayrıca üniversiteler ve değişik kurum ve kuruluşlarca da Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Sertifika Programlarıyla, bu alanda özel ve kamu sektörün eleman ihtiyacı karşılanmaktadır (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:133-134). Türkiye’de sekreterlik eğitimi veren kurumları Orta Öğretim Kurumları ve Yüksek Öğretim Kurumları olmak üzere iki grupta toplamak mümkündür.

2.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Sekreterlik Eğitimi

2001-2002 Öğretim yılından önce, ülkemizde Anadolu Sekreterlik Meslek Liseleri, Milli Eğitim Bakanlığı Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğüne bağlı olarak eğitim-öğretime devam etmekteydi. Anadolu Sekreterlik Meslek Liseleri, Ankara, Bursa, İstanbul, İzmir ve Manisa illerinde bulunmaktaydı. Bu

okullar bir yıl hazırlıkla birlikte dört yıl eğitim görmekteydi. Bir yıl süreli yabancı dil hazırlık sınıfında toplam 31 saat, matematik ve fen dersleri de dahil olmak üzere yabancı dil olarak okutulmaktaydı. Başarılı olan öğrencilere, yine yabancı dil ağırlıklı olmak üzere, genel kültür dersleri, daktilografi, bilgisayar, beşeri münasebetler, iş psikolojisi, sekreterlik teknikleri, büro makineleri, hukuk, ekonomi dersleri verilmekteydi. Seçmeli ders olarak, öğrencilerin ilgi ve kabiliyetlerine göre seçecekleri dersler mesleğe geçiş ve yönelmeleri açısından fayda sağlamaktaydı (Bahşı, 2002:82).

Anadolu Sekreterlik Meslek Liselerinde de kendi aralarında bölümlendirme yapılmıştı. Bunlar; “Yönetim ve Ticaret Sekreterliği, Hukuk Sekreterliği, Tıp Sekreterliği” bölümleriydi. Bu bölümlerin, hazırlık sınıfı, 9. sınıf ve 10. sınıflarında genel ortak kültür dersleri ve bölüm derslerinde bir farklılık olmamakla birlikte, 11. sınıf bölüm derslerinde seçilen bölüme göre ders ve uygulaması bulunmaktaydı. Yönetim ve Ticaret Sekreterliği bölümü son sınıf öğrencileri, bölüm dersi olarak yönetim ve ticaret sekreterliği dersi ve uygulaması görürken, hukuk sekreterliği bölümü son sınıf öğrencileri, hukuk sekreterliği dersi ve uygulaması görmekteydiler. Tıp sekreterliği bölümü için de, aynı uygulama geçerliydi. Bölümlerinden birini tercih eden öğrenci, haftada iki gün okulda teorik eğitim, diğer üç gün iş yerlerinde beceri eğitimi görmekte ve öğrenci iken iş hayatı ile tanışmaktaydı. Daha sonra 2001-2002 Eğitim-Öğretim yılı itibarıyla bu okullar Ticaret Meslek Liseleri ve Anadolu Ticaret Meslek Liseleri bünyesine alınarak, Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanı olarak devam etmektedirler (Bahşı, 2002:82-83).

Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanı içerisinde aşağıdaki bölümler mevcuttur.

- Yönetim ve Ticaret Sekreterliği Dalı
- Hukuk Sekreterliği Dalı
- Tıp Sekreterliği Dalı
- Büro Hizmetleri Dalı
- Mahalli İdareler Dalı

Tablo 1
2006-2007 Öğretim Yılı İtibariyle Okul, Öğrenci ve Öğretmen Sayıları.

S.NO	OKUL TÜRÜ	OKUL SAYISI	ÖĞRETMEN SAYISI	ÖĞRENCİ SAYILARI
1	Ticaret Meslek Lisesi	321	7.741	173.263
2	And.Tic. Meslek Lisesi	193	1.383	27.782

Kaynak: (<http://ttogm.meb.gov.tr/ticar/istatistik.htm>).

Tablo 2
Anadolu Ticaret Meslek Liseleri Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı Haftalık Ders Çizelgesi.

DERS KATEGORİLERİ		DERSLER	IX. SINIF	X. SINIF	XI. SINIF	XII. SINIF
ORTAK DERSLER		DİL VE ANLATIM	2	2	2	2
		TÜRK EDEBİYATI	3	3	-	-
		DİN KÜL. VE AHLAK BİLGİSİ	1	1	1	1
		TARİH	2	2	-	-
		İNK. TAR. VE ATATÜRKÇÜLÜK	-	-	2	-
		COĞRAFYA	2	2	-	-
		MATEMATİK	4	-		
		FİZİK	2	-		
		KİMYA	2	-		
		BİYOLOJİ	2	-		
		SAĞLIK BİLGİSİ	2	-	-	-
		FELSEFE	-	-	2	-
		YABANCI DİL	10	4	4	4
		BEDEN EĞİTİMİ	2	-	-	-
		MİLLÎ GÜVENLİK BİLGİSİ	-	1	-	-
		TRAFİK VE İLK YARDIM	-	-	1	-
		TOPLAM	34	15	12	7
ALAN / DERSLERİ	ALAN ORTAK DERSLERİ	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ	2			
		MATEMATİK		3		
		MESLEKİ GELİŞİM		2		
		İLETİŞİM		4		
		İŞ PROGRAMI		3		
		BİLGİSAYARDA OFİS PROG.		4		
		BİLGİSAYARDA YAZI		4		
		YABANCI DİL		2	4	4
	DAL DERSLERİ	İŞLETMELERDE BECERİ EĞİT.	-	-	23	26
		DİKSİYON				
		ORGANİZASYON				
		DOSYALAMA VE ARŞİVLEME				
		SUNUM				
		YAZIŞMA				
		HUKUK HİZMETLERİ				
		TİCARET HİZMETLERİ				

		TIP HİZMETLERİ				
		MESLEKİ YABANCI DİL				
		2. YABANCI DİL				
		ALAN/DAL DERSLERİ TOPLAMI	2	22	27	30
		SEÇMELİ DERSLER	3	2	-	2
		REHBERLİK	1	1	1	1
		GENEL TOPLAM	40	40	40	40

Kaynak: (<http://www.aytim.k12.tr/moduler/default.asp>).

2.2.2. Yüksek Öğretim Düzeyinde Sekreterlik Eğitimi

Türkiye’de Yüksek Öğretim düzeyinde büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi, ön lisans, lisans ve yüksek lisans seviyesinde verilmektedir.

2.2.2.1. Ön Lisans Seviyesinde Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi

Meslek Yüksekokulları bünyesinde Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları bünyesinde Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı bulunmaktadır. Her iki program da iki yıl süre ile eğitim vermektedir. Aynı zamanda isteğe bağlı olarak bir yıl yabancı dil hazırlık sınıfları da bulunmaktadır. Bu okullar üniversite sınavı ile öğrenci almaktadırlar. Ancak Yüksek Öğretim Kurulunca 2002-2003 öğretim yılında yapılan bir düzenleme ile orta öğretimden bu alanlarda mezun olan meslek lisesi öğrencilerine bu bölümlere sınavsız geçiş hakkı verilmiştir.

Bu programların amacı; yeni yüzyılda iş hayatının ihtiyaçlarını karşılayabilecek büro yöneticisi, büro hizmetleri uzmanı, yönetici asistanı gibi uzman iş gücü yetiştirmektir. Bu amaca ulaşmak için programlarda gerekli teknik dersler verilmektedir. Ayrıca öğrencileri uygulamaya yöneltmek için yaz döneminde zorunlu altı haftalık staj yaptırılmaktadır (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:138).

Tablo 3
Ön Lisans Seviyesinde Eğitim Veren Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programları.

No	Üniversite Adı	Yüksek Okul	Bölüm/Program
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Aydın MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
2	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Afyon MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
3	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Bolvadin MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
4	Akdeniz Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
5	Anadolu Üniversitesi	Eskişehir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
6	Atatürk Üniversitesi	Bayburt MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
7	Atatürk Üniversitesi	Erzincan MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
8	Atatürk Üniversitesi	İspir Hazma Polat MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
9	Atatürk Üniversitesi	Narman MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
10	Balıkesir Üniversitesi	Balıkesir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
11	Başkent Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
12	Bilkent Üniversitesi	Bil.Tek.ve BYMYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
13	Celal Bayar Üniversitesi	Ahmetli MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
14	Celal Bayar Üniversitesi	Gördes MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
15	Cumhuriyet Üniversitesi	Şebinkarahisar MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
16	Çanakkale Onsekiz Mart Ün.	Çanakkale MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
17	Çukurova Üniversitesi	Ceyhan MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
18	Çukurova Üniversitesi	Kozan MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
19	Dicle Üniversitesi	Çermik MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
20	Dokuz Eylül Üniversitesi	İzmir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
21	Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
22	Erciyes Üniversitesi	Kayseri MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
23	Erciyes Üniversitesi	Nevşehir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
24	Fatih Üniversitesi	Meslek Yüksekokulu	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
25	Fatih Üniversitesi	Ankara MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
26	Fırat Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
27	Fırat Üniversitesi	Muş MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
28	Gazi Üniversitesi	Çorum MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
29	Gaziantep Üniversitesi	Gaziantep MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
30	Gaziantep Üniversitesi	Nizip MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
31	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Tokat MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
32	Hacettepe Üniversitesi	Ankara MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
33	Harran Üniversitesi	Şanlıurfa MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik

34	Kadir Has Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
35	Kafkas Üniversitesi	Ardahan MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
36	Kafkas Üniversitesi	Kağızman MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
37	K.Maraş Sütçü İmam Üniver.	Kahramanmaraş MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
38	K.Maraş Sütçü İmam Üniver.	Afşin MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
39	K.Maraş Sütçü İmam Üniver.	Elbistan MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
40	Karadeniz Teknik Üniversitesi	Trabzon MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
41	Karadeniz Teknik Üniversitesi	Giresun MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
42	Kırıkkale Üniversitesi	Kırıkkale MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
43	Kocaeli Üniversitesi	Kocaeli MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
44	Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
45	Mersin Üniversitesi	Mersin MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
46	Mersin Üniversitesi	Anamur MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
47	Mersin Üniversitesi	Tarsus MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
48	Muğla Üniversitesi	Muğla MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
49	Mustafa Kemal Üniversitesi	Antakya MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
50	Mustafa Kemal Üniversitesi	Kırıkkale MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
51	Niğde Üniversitesi	Niğde MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
52	Niğde Üniversitesi	Aksaray MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
53	Niğde Üniversitesi	Ortaköy MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
54	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Amasya MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
55	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Havza MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
56	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Merzifon MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
57	Pamukkale Üniversitesi	Bekilli MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
58	Sakarya Üniversitesi	Sakarya MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
59	Selçuk Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
60	Selçuk Üniversitesi	Kazım Karabekir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
61	Süleyman Demirel Üniversitesi	Burdur MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
62	Süleyman Demirel Üniversitesi	Eğirdir MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
63	Süleyman Demirel Üniversitesi	Şarkikarağaç MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
64	Süleyman Demirel Üniversitesi	Yalvaç MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
65	Süleyman Demirel Üniversitesi	Bucak H.Tolunay MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
66	Süleyman Demirel Üniversitesi	Göhlhisar MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
67	Süleyman Demirel Üniversitesi	Atabey MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
68	Trakya Üniversitesi	Edirne MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
69	Trakya Üniversitesi	Babaeski MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
70	Trakya Üniversitesi	Çerkezköy MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik

71	Trakya Üniversitesi	Lüleburgaz MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
72	Trakya Üniversitesi	Marmara Ereğlisi MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
73	Trakya Üniversitesi	Tekirdağ MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
74	Trakya Üniversitesi	Uzunköprü MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
75	Uludağ Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
76	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
77	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Adilcevaz MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
78	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Ahlat MYO.	Büro Yönetimi ve Sekreterlik

Kaynak: (ÖSYM, Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjan Kılavuzu, Ankara, 2005).

Tablo 4
Ön Lisans Seviyesinde Eğitim Veren Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programları.

No	Üniversite Adı	Yüksek Okul	Bölüm/Program
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Aydın Sağlık Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
2	Ankara Üniversitesi	Dikimevi Sağ. Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
3	Atatürk Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
4	Celal Bayar Üniversitesi	Manisa Sağlık Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
5	Cumhuriyet Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
6	Çukurova Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
7	Dicle Üniversitesi	Atatürk Sağ. Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
8	Dicle Üniversitesi	Batman Sağ. Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
9	Dokuz Eylül Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
10	Ege Üniversitesi	Atatürk Sağ. Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
11	Erciyes Üniversitesi	Halil Bayraktar SHMYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
12	Fatih Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
13	Fırat Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
14	Gazi Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
15	Gaziantep Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
16	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Erbaa Sağ.Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
17	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Turhal Sağ.Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
18	Hacettepe Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
19	Harran Üniversitesi	Şanlıurfa SHMYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
20	İnönü Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.

21	İstanbul Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
22	Kadir Has Üniversitesi	Sağlık Bilimleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
23	K.Maraş Sütçü İmam Üniver.	K.Maraş SHMYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
24	Karadeniz Teknik Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
25	Kocaeli Üniversitesi	Kocaeli Sağ.Hiz.MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
26	Niğde Üniversitesi	Niğde Züb.Hn. SHMYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
27	Niğde Üniversitesi	Aksaray Sağ.Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
28	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
29	Osmangazi Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
30	Pamukkale Üniversitesi	Denizli MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
31	Sakarya Üniversitesi	Sakarya Sağ.Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
32	Trakya Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
33	Uludağ Üniversitesi	Sağlık Hizmetleri MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
34	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van Sağ.Hiz. MYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.
35	Zonguldak Karaelmas Üniver.	Zonguldak SHMYO.	Tıbbi Dokümantasyon ve Sek.

Kaynak: (ÖSYM, Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjan Kılavuzu, Ankara, 2005).

Türkiye’de 41 üniversite bünyesinde toplam 78 büro yönetimi ve sekreterlik programı bulunmaktadır.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik eğitimi veren meslek yüksekokullarının bölgesel dağılımı incelendiğinde (Tablo 6), Akdeniz bölgesi %23.1, Marmara bölgesi % 19.2, İç Anadolu bölgesi % 18, Doğu Anadolu bölgesi % 14.1, Ege bölgesi %11.5, Karadeniz bölgesi % 9, Güney Doğu Anadolu bölgesi % 5.1 ‘ini oluşturmaktadır.

İç Anadolu bölgesi sıralamada üçüncü olmasına rağmen, öğrenci kontenjanı bakımından en fazla olan bölgedir.

Tablo 5
Türkiye’deki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Veren Meslek
Yüksekokullarının Bölgesel Dağılımı.

BÖLGELER	Okul Sayısı	Yüzdesi	Öğrenci Kontenjanı	Yüzdesi
Akdeniz Bölgesi	18	23.1	1.400	22
Marmara Bölgesi	15	19.2	1.015	16
İç Anadolu Bölgesi	14	18.0	2.055	32
Doğu Anadolu Bölgesi	11	14.1	625	10
Ege Bölgesi	9	11.5	685	11
Karadeniz Bölgesi	7	9.0	425	7
Güney Doğu Anadolu Bölgesi	4	5.1	155	2
TOPLAM	78	100	6.360	100

Kaynak: (ÖSYM, 2005).

2.2.2.2. Lisans Seviyesinde Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi

Gazi Üniversitesi’ne bağlı Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nde “Büro Yönetimi Eğitimi Ana Bilim Dalı” adıyla lisans programı bulunmaktadır. Bu fakülte ülkemizde lisans düzeyinde büro yönetimi eğitimi veren tek okuldur. Programın amacı, orta öğretim okullarına büro yönetimi konusunda eğitim verecek öğretmenleri yetiştirmektir. Ülkemizde büro yönetimi lisans eğitimi veren Gazi Üniversitesi’nin bu bölümünü başarıyla tamamlayanlar “Büro Yönetimi Öğretmenliği Lisans Diploması ve Büro Yönetimi Öğretmeni” unvanı alırlar. Bölüm mezunları hem öğretmenlik hakkına sahip olmakta, hem de özel sektörde çalışma olanağı bulabilmektedirler (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:141-142).

Tablo 6
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi
Ders Programı.

1.SINIF (BİRİNCİ YIL)			
1.YARIYIL	T U K	2.YARIYIL	T U K
Öğr.Mesleğine Giriş	3 – 3	Okul Deneyimi I	1 4 3
Genel Matematik	3 – 3	Ticari ve Mali Mat.	3 – 3
Hukuk Başlangıcı	2 – 2	Temel Bilgi Tek.K.(B1)	1 2 0
Genel Ekonomi	3 - 3	Genel İşletme	3 – 3
Genel Muhasebe-I	4 - 4	Genel Muhasebe-II	4 – 4
Büro Makinaları-I	2 - 2	Atatürk İlk.İ. Tar- II	2 – 2
Atatürk İlk.İ. Tar-I	2 - 2	Türk Dili-II	2 – 2
Türk Dili-I	2 - 2	Yabancı Dil-II	2 – 2
Yabancı Dil- I	2 - 2		
	23 - 23		18 6 19
2.SINIF (İKİNCİ YIL)			
3.YARIYIL	T U K	4.YARIYIL	T U K
Gelişim ve Öğrenme	3 - 3	Öğr.Planlama ve Değ.	3 2 4
Organizasyon ve Yön. I	3 - 3	Org.ve Yönetim II	3 – 3
Büro Makinaları II	3 - 3	Türkiye Ekonomisi	3 – 3
Kıymetli Evrak Huk.	2 - 2	İş ve Sosyal Güv. Huk.	3 – 3
Temel Bilg. Bil. (B2)	2 2 3	Büro Hiz.Tek. II	3 – 3
Büro Hiz.Tek. I	3 - 3	Güzel Konuşma ve Yazma	2 – 2
Yabancı Dil-III	1 - 1	Yabancı Dil-IV	1 – 1
	17 2 18		18 2 19
3.SINIF (ÜÇÜNCÜ YIL)			
5.YARIYIL	T U K	6.YARIYIL	T U K
Öğr.Tek.ve Mat.Geliş.	2 2 3	Sınıf Yönetimi	2 2 3
İnsan Kaynakları Yön.	3 - 3	Özel Öğr.Yöntemleri - I	2 2 3
Pazarlama	3 - 3	Masa Üstü Yayıncılık	3 2 4
İstatistik	3 - 3	Halkla İlişkiler	2 – 2
Haberleşme ve İş Yazış.	2 - 2	Araştırma Teknikleri	2 – 2
Büro Otomasyonu - I	3 - 3	Protokol –İletişim	3 – 3
Mesleki Yabancı Dil - I	3 - 3	Büro Otomasyonu – II	3 – 3
		Mesleki Yabancı Dil – II	3 – 3
	19 2 20		20 6 23
4.SINIF (DÖRDÜNCÜ YIL)			
7.YARIYIL	T U K	8.YARIYIL	T U K
Okul Deneyimi - II	1 4 3	Rehberlik	3 – 3
Özel Öğr.Yön. - II	2 2 3	Örgütsel Davranış-II	2 – 2

Örgütsel Davranış-I	2 - 2	Paket Programlar-II	4 - 4
Paket Programlar-I	4 - 4	Mezuniyet Projesi-II	3 - 3
Mezuniyet Projesi-I	3 - 3	Büro Yön. Güncel Konular	2 - 2
Sekreterlik Teknikleri	3 - 3	Mesleki Yabancı Dil-IV	3 - 3
Mesleki Yabancı Dil-III	3 - 3	Öğretmenlik Uygulaması	2 6 5
Secmeli Dersler : Stenografi, Türkiye'nin İdari Yapısı, Basın Yayın Hukuku, Tıp Sekreterliği	2	Secmeli Dersler : Basın Teknolojisi, Reklamcılık, Medya ve Toplum	2
	20 6 23		21 6 24

Kaynak: (www.ttef.gazi.edu.tr).

2.2.2.3. Yüksek Lisans Seviyesinde Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi

Sekreterlik adı altında yüksek lisans eğitimi veren kurum bulunmamaktadır. Büro yönetimi yüksek lisans eğitimi, Gazi Üniversitesi'ne bağlı Eğitim Bilimleri Enstitüsünde verilmektedir. Gazi Üniversitesi bu alanda yüksek lisans eğitimi veren tek kurum olma özelliği ile 1994 yılında eğitime başlamıştır (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:143).

Büro Yönetimi Yüksek Lisans Programını başarıyla tamamlayan öğrenciler Meslek Yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğretim görevlisi ya da üniversitelerin lisan programlarında araştırma görevlisi olarak çalışabilmektedirler. Programın amacı; büro yönetimi ile ilgili lisans programlarını bitirmiş öğrencilerin akademik düzeyde bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:144).

2.3. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDAKİ DERS DAĞILIMLARI

2002 yılından önce Meslek Yüksekokullarında bulunan Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarının ders dağılımı ve ders içerikleri çok farklılıklar göstermekteydi. Bu durumun ortadan kaldırılması ders dağılımı ve ders içeriklerinin standart hale getirilmesi için 2002 yılında Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurulu işbirliği ile Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesi çalışmaları sonucu ortak haftalık ders dağılım çizelgesi oluşturulmuştur. 2002-2003 öğretim

yılından itibaren Türkiye’deki tüm Meslek Yüksekokulları bu ders programını uygulamaktadır.

Öğrenciler her ders yılı sonunda altı haftalık endüstriye dayalı öğrenme (staj) ile desteklenmektedir.. Öğrenciler zorunlu aldığı derslerle birlikte üçüncü ve dördüncü yarıyıllarda, bir dönemde toplam sekiz kredi seçmeli ders almaktadırlar. Böylece öğrencilere gelişen teknolojiye paralel olarak ders içerikleri sunulmuş, bölgesel farklılıklara cevap verebilmek için seçmeli ders mantığı ile gerekli esneklik sağlanmıştır. Ayrıca öğrencilere istekleri doğrultusunda gelişme imkanı sağlanmaktadır (MEB-YÖK, 2002:16-17).

Tablo 7
Türkiye’deki Büro Yönetimi ve Sekreterlik Ön Lisans Programlarında
Okutulan Dersler ve Haftalık Kredileri.

BİRİNCİ YIL			
1.YARIYIL	T-U-K	2.YARIYIL	T-U-K
Genel İşletme	3-0-3	Genel Ekonomi	3-0-3
Ticari Matematik	3-1-4	Yönetim ve Organizasyon	3-0-3
Sekreterlik Bilgisi	2-0-2	Genel İletişim	2-0-2
Klavye Teknikleri	1-2-2	Örgütsel Davranış	2-0-2
Hukukun Temel Kavramları	2-0-2	Dosyalama ve Arşivleme Tek.	2-1-3
Protokol Bilgisi	2-0-2	Mesleki Yazışmalar	1-2-2
Bilgisayar 1	1-1-2	Bilgisayar 2	1-1-2
Türk Dili 1	2-0-2	Türk Dili 2	2-0-2
A.İ.İ.T.	2-0-2	A.İ.İ.T. 2	2-0-2
Yabancı Dil 1	4-0-4	Yabancı Dil 2	4-0-4
Beden Eğt. ve Güzel San. 1	0-1-0	Beden Eğt. ve Güzel San. 2	0-1-0
TOPLAM KREDİ	22-5-25	TOPLAM KREDİ	22-5-25
İKİNCİ YIL			
3.YARIYIL	T-U-K	4.YARIYIL	T-U-K
Büro Yönetimi	3-0-3	Yönetici Sekreterliği	2-1-3
Genel Muhasebe	2-1-3	Halkla İlişkiler	2-0-2
Etkili ve Güzel Konuşma	1-1-2	Kamu-Özel Kesim Yapısı Ve İliş.	2-1-3
Bürolarda Teknoloji Kullanımı	1-1-2	Kriz ve Stres Yönetimi	1-1-2
Bilgisayar 3	2-2-3	Bilgisayar 4	2-2-3
Mesleki Yabancı Dil 1	2-2-3	Mesleki Yabancı Dil 2	2-2-3
TOPLAM KREDİ	11-7-16	TOPLAM KREDİ	11-7-16

3.YARIYIL SEÇMELİ DERSLERİ	4.YARIYIL SEÇMELİ DERSLERİ
ORTAK SEÇMELİ DERSLER (2'şer kredi) İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Pazarlama İlkeleri Toplam Kalite Yönetimi	ORTAK SEÇMELİ DERSLER (2'şer kredi) Örnek Olay Analizi Çalışma Psikolojisi Girişimcilik
A GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Finansman ve Finansal Yatırım Araçları İnsan Kaynakları Yönetimi Zaman Yönetimi Diğer Seçmeli Dersler	A GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Yönetim Bilişim Sistemleri Sunu Teknikleri Hızlı Yazma ve Okuma Teknikleri Diğer Seçmeli Dersler
B GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Genel Turizm Bilgisi Konaklama İşletmeleri Yönetimi Ön Büro İşlemleri Diğer Seçmeli Dersler	B GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Turizm Mevzuatı Turizm Coğrafyası Kongre ve Fuar Organizasyonu Diğer Seçmeli Dersler
C GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Hukuki Yazışma Hukuk Terminolojisi Borçlar Hukuku Diğer Seçmeli Dersler	C GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Hukuk Bürosu Yönetimi Ticaret Hukuku Tebliğat Mevzuatı Diğer Seçmeli Dersler
D GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Anatomi Tıbbi Terminoloji Tıbbi Dokümantasyon Diğer Seçmeli Dersler	D GRUBU DERSLER (2'şer kredi) Hastane Yönetimi ve Organizasyon Hastalıklar Bilgisi Hastane Bilgi Sistemleri Diğer Seçmeli Dersler

* Bütün öğrenciler, ortak seçmeli derslerden en az bir dersi seçmek zorundadır. Bir dönemde toplam 8 kredi seçmeli ders alınacaktır. Diğer seçmeli dersler, yerel ihtiyaca göre belirlenebilir (MEB-YÖK, 2002:16-17).

2.4. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMLARININ LABORATUAR İHTİYAÇLARI

Hizmet sektörlerinde görev yapacak olan sekreterlik mesleğine, ara insan gücü yetiştiren Meslek Yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Sekreterlik programları ile Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programları uygulama laboratuvarlarının ve bu laboratuvarların alt yapılarının teknolojik gelişmelere göre donatılması gereklidir. Aynı zamanda bu laboratuvarlar, araç-gereç, yazılım ve donanım bakımından desteklenmesi gerekmektedir.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında mutlaka olması gereken laboratuvarlar şunlardır;

- Bilgisayar ve İletişim Ağları Laboratuvarı,
- Yabancı Dil Laboratuvarı,
- Büro makineleri Laboratuvarı,
- Yazışma Teknikleri Laboratuvarı,
- Dosyalama ve Arşivleme Laboratuvarı.

Yukarda belirtilen bu laboratuvarlar aynı zamanda araç-gereç, yazılım ve donanım bakımından mutlaka yeterli olması ve desteklenmesi gerekmektedir. Bu laboratuvarların günümüz şartlarına göre mevcut ve olması gereken durumlarını tek tek ele alalım.

2.4.1. Bilgisayar ve İletişim Ağları Laboratuvarı

Meslek Yüksekokulları Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında okutulan bilgisayar derslerinin, haftalık ders dağılımına mevcut durumu ile bakıldığında, birinci yarıyılıda 2, ikinci yarıyılıda 2, üçüncü yarıyılıda 4, dördüncü yarıyılıda 4 saat olmak üzere toplam 12 saat bilgisayar dersi bulunduğu görülür. Günümüz kamu ve özel hizmet alanlarında artık işlerin tamamına yakını, iletişimden yazışmaya kadar bir çok işin yapılmasında bilgisayar kullanılmaktadır. Bu nedenle sekreterlik eğitimi içerisinde bilgisayar öğreniminin mutlaka iyi bir şekilde olması gerekir. Bunun için haftalık ders saatinin en az 16 saat olarak düzenlenmesi uygun olur.

Buna bağlı olarak aynı zamanda bilgisayar laboratuvarları bilgisayar adedi, donanım ve yazılım açısından incelendiğinde okulların çoğunda bulunan laboratuvarların yetersiz olduğu görülür. Meslek Yüksekokulları'nda genelde tüm programların ortak olarak kullandığı bir bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarının mutlaka kendine ait bağımsız ve öğrenci

mevcutlarına göre bilgisayar laboratuvarlarının olması gereklidir. Bu laboratuvarlar da ise, en az aşağıda belirtilen donanım ve yazılımlar bulunmalıdır.

- Öğrenci kontenjanlarına göre yeterli adette bilgisayar,
- En az 1200 MHZ. İşlemci, 80 CB. Harddisk, 512 RAM, CD sürücü,
- Laboratuvar da bulunan bilgisayarların tamamının iyi bir iletişim ağı ve internet bağlantısı,
- Öğrencilerin laboratuvarda çıktı alabilecekleri yeterli sayıda yazıcılar,
- Yazı ve resim tarayıcıları,
- Sekreterlik alanları ile ilgili yazılım programları,
- Sunu hazırlama için PowerPoint, yazışma teknikleri için Word, tablo ve grafik hazırlama için Excel, Web tasarımı için FrontPage gibi Ofisce programları.

Öğrencinin kendi alanı ile ilgili olarak temel bilgisayar bilgisini geliştirmek amacıyla dersin işlenişi sırasında alanına ait uygulamalar yapılmalı ve öğrencileri boş zamanlarını değerlendirmeleri bakımından laboratuvara yönlendirilmelidir. İnternet bağlantısı mutlaka sürekli olup öğrenciler internet aracılığı ile gerekli kaynak ve bilgi taraması yapabilmelidirler.

2.4.2. Yabancı Dil Laboratuvarı

Günümüz iş dünyasındaki değişiklikler ve teknolojik gelişmeler, uluslar arası ilişkileri çok ileri düzeye getirmiştir. Ulaşım ve iletişim sistemindeki yenilikler ile bir günde birkaç ülkeye gidebilmekte ve birçok ülkeyle haberleşme bağlantısı kurulmaktadır. Çalışmaların, görüşme ve haberleşmenin, yazışmanın devam edebilmesi için her insanın kendi ana dili dışında bir ve birden fazla dil bilmesi gerekmektedir (Altınöz, 1998:21).

Dünya ekonomisinin giderek küreselleşmesi, bölgesel iş birliği örgütlerinin kurulması ve kültürel alanlarda gümrük ve coğrafi sınırların önemini kaybetmesi,

stratejik ittifaklar, şirket evlilikleri gibi yeni üretim ve faaliyet yöntemleri, yabancı dil bilgisinin önemini artırmaktadır. Bugün profesyonel sekreterlerin mesleklerini profesyonelce yürütebilmeleri için yabancı dil bilgisine sahip olmaları bir zorunluluk haline gelmiştir (Tutar, 2001:52).

Meslek Yüksekokulları Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında Tablo 7 de görüldüğü gibi, hafta da 8 saat temel yabancı dil bilgisi dersi ve 8 saatte meslek alanına yönelik mesleki yabancı dil bilgisi dersi bulunmaktadır. Ancak mesleki yabancı dil dersini veren öğretim elemanları sekreterlik mesleğinin branş konularını bilmedikleri için bu derslerde başarılı olamamaktadırlar. Mutlaka sekreterlik konusunda öğretmen yetiştiren fakültelerde buna yönelik öğretmen yetiştirilmesi veya bu programda ders verecek yabancı dil öğretim elemanlarının mesleki bilgiye dayalı eğitimden geçirilmesi gerekmektedir.

2.4.3. Büro Makineleri Laboratuvarı

Günümüz teknolojisinin dünyada hızla gelişmesi sonucu olarak, elbetteki bürolarda kullanılan araç-gereç ve büro makinelerinin de değişmesine neden olmuştur. Buna en iyi örnek bilgisayar teknolojisidir.

Kamu ve özel sektörlerin artık hemen hepsinde bilgisayarlarla işlem yapılmaktadır. Bu teknolojik gelişmeler çerçevesinde sekreterlik öğrencilerinin mutlaka yeni büro makineleri ve bürolarda kullanılan araç ve gereçleri tanıması ve bunları verimli bir şekilde kullanmasını bilmesi gereklidir. Bu açıdan sekreterlik eğitimi veren programlarda yeni teknoloji ürünü büro makineleri uygulama laboratuvarları oluşturulması gerekmektedir.

Bu laboratuvarlarda bilgisayar, faks, yeni teknolojiye uygun telefon santralleri, çoğaltma ve basım makineleri, ses ve görüntü kayıt cihazları, projeksiyon cihazı, dijital kamera ve fotoğraf sistemleri, ses sistem cihazları, iletişimde kullanılan bilgisayar ağ sistemleri bulunmalıdır.

2.4.4. Yazışma Teknikleri Laboratuvarı

Sekreterlik mesleğinin önemli işlevlerinden biri yazışmalardır. Bilindiği gibi yazışmalar yani iş yazıları ve mektuplarının hazırlanması, yazılması ve çoğaltılması belirli bir formata göre yapılmaktadır.

Meslek Yüksekokulları Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında bu konuyla ilgili iki aşamalı öğretim verilmektedir. Bunlardan ilki Klavye Teknikleri dersi ve ikincisi ise Mesleki Yazışmalar dersidir.

İlk aşaması olan Klavye Teknikleri dersi bu programlarda Tablo 7 de görüldüğü gibi haftada 3 saattir ve mevcut durumu ile yetersizdir. Bu ders öğrencilere birinci yılın ilk yarıyılında verilmektedir. Bu dersin amacı, öğrencinin hızlı ve süratli bir şekilde on parmak metodu ile klavye kullanabilmesidir.

Diğer ikinci aşaması olan Mesleki Yazışmalar ise bu programlarda Tablo 7 de görüldüğü gibi haftada 3 saattir. Bu ders öğrencilere birinci yılın ikinci yarıyılında verilmektedir. Bu dersin amacı ise; yazılı iletişim konusunun, iş yazılarının şekil ve içerik açısından hazırlanması ve yazılmasının, rapor hazırlama tekniklerinin öğretilmesidir.

Yazışmalar artık günümüzde bilgisayarlarda yapılmaktadır. Bu nedenle yazışma teknikleri laboratuvarında bilgisayarlar ve yazıcıların bulunması gerekmektedir.

2.4.5. Dosyalama ve Arşivleme Laboratuvarı

Bir büronun işlevi, bilgi toplamak, biriktirmek, işlemek, ilgili kişilere iletmek ve beklemesi gereken bilgileri dosyalamak, bunları iyi bir şekilde arşivlemektir. Bilgi taşıyan belgeleri dosyalamanın ve gerektiğinde ulaşabilmenin yöneticilerin etkin karar almaları ve örgütlerin yaşamaları açısından önemlidir.

Dosyalama ve arşivleme dersi sekreterlik programının temel derslerinden birisidir ve bu ders bu programlarda birinci yıl ikinci yarıyılıda haftada 3 saat olarak verilmektedir.

Bu dersin amaçları, bu dersin teorik yani anlatım kısmında evrak kayıt işlemi süreci, dosyalamanın tanımı, önemi, dosyalama hizmetlerinin nasıl yönetildiği, etkin ve verimli bir dosyalama sisteminin temel özellikleri, dosya planının gerekliliği ve önemi, yeni bir dosyalama sistemi geliştirmenin kavranması, hangi dosyalama sisteminin kullanılmasının uygun olabileceği, arşiv ve arşivlemenin tanımı, arşivlemenin amacını ve önemini, arşivleme sürecindeki işlemler, dosya dolaplarının kullanımı, arşiv malzemelerinin korunması gibi bilgilerin verilmesi şeklinde sıralanabilir. Bu dersin uygulama kısmında ise, dosyalama ve arşivleme sistemlerinde kullanılan dosya, klasör ve dolapların neler olduğunun tanıtılması, dosya sistemleri ile ilgili yardımcı araç ve gereçlerinin fonksiyonlarını kavrayabilme yeteneğinin verilmesi, dosyalama ve arşivleme için gerekli makineleri kullanabilme, donanım seçiminde dikkate alınacak unsurların verilmesidir (MEB-YÖK, 2002:76-77).

Bu dersin uygulaması için mutlaka bu programların laboratuvarlarının olması ve bu laboratuvarlar da gerekli donanımın bulunması şarttır. Aynı zamanda, kamu ve özel sektörlerin evrak kayıt, dosyalama ve arşivleme bürolarında, öğrencilere uygulama çalışmaları yaptırılabilir.

2.5. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDA GÖREV YAPAN ÖĞRETİM ELEMANI DURUMLARI

Büro Yönetimi ve Sekreterlik eğitimi veren Meslek Yüksekokullarındaki öğretim elemanlarının; kendi alanlarında eğitim almış ve uzmanlaşmış olması öğrenciler üzerinde büyük etki yaratmaktadır. Öğrencilerin kendilerini geliştirebilmeleri ve öğrendiklerini uygulayabilmeleri özellikle program mezunu öğrenciler açısından önem taşımaktadır. Büro Yönetimi ve Sekreterlik eğitimi

programlarında, öğretim elemanı ihtiyaçları bu alanda dört yıllık lisans eğitimi veren üniversitelerin az olması nedeniyle, genellikle yakın olan branşlardan (işletme-iktisat), ya da dışardan part-time olarak görev yapan elemanlardan karşılanmaya çalışılmaktadır.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarına yönelik lisans düzeyinde öğretim elemanı yetiştiren fakülte olarak Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi bölümü bulunmaktadır. Yine bu programlara Yüksek Lisans düzeyinde öğretim elemanı yetiştiren Büro Yönetimi Eğitimi Programı Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü bünyesinde bulunmaktadır. Büro yönetimi ve Sekreterlik programlarında görev yapan öğretim elemanlarının çoğunluğu, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi bölümü mezunlardır.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik ön lisans programlarında, eğitim ve öğretimin verimli bir şekilde yürüyebilmesi için Büro Yönetimi Eğitimi Öğretmenliği bölümü mezunu en az 3 branş öğretim elemanının olması gerekir. Ülkemizdeki tüm meslek yüksekokulları büro yönetimi ve sekreterlik programlarının internet sayfalarından yapılan araştırmada kendi branşlarında öğretim elemanı oranı yaklaşık % 30 civarındadır. Büro Yönetimi Eğitimi Öğretmenliği lisans programlarından mezun ve meslek yüksekokullarında görev yapan öğretim elemanlarının yüksek lisans eğitimleri Türkiye’de sadece Ankara Gazi Üniversitesi bünyesinde olmasından dolayı, Ankara dışında bulunan Meslek Yüksekokullarındaki öğretim elemanları yüksek lisans eğitimi konusunda zorlanmaktadırlar. Büro yönetimi alanında doktora programı açılması, öğretim elemanlarının akademik kariyerlerini devam ettirmeleri açısından yararlı olabilir.

2.6. SEKRETERLİK PROGRAMLARINDA EĞİTİM GÖREN ÖĞRENCİ DURUMLARI

Meslek Yüksekokulları Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarına 2002 yılına kadar Öğrenci Seçme Sınavı ile öğrenci alınmakta olup, 2002-2003 eğitim

öğretim yılı itibariyle Sınavsız Geçiş Projesi başlatılarak sınavsız öğrenci alınmaktadır. Bu geçiş projesi, mesleki ve teknik orta öğretim kurumlarından mezun olacakların istedikleri takdirde, bitirdikleri programın devamı niteliğinde veya buna en yakın programların uygulandığı, öncelikle kendi mesleki ve teknik eğitim bölgesi içinde yer alan veya bölgesi dışındaki meslek yüksek okullarına sınavsız olarak yerleştirilmesi ve bu yerleştirme işlemlerinin ÖSYM tarafından yürütülmesini kapsamaktadır (Erdönmez, 2003:3).

Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında çalışan öğretim elemanlarına yönelik Erdönmez tarafından yapılan araştırma da; Öğretim elemanlarının % 84'ü sınavsız geçiş projesinin öğrenci kalitesini düşürdüğü, % 78'i sınavsız geçiş projesinin eğitim kalitesini düşürdüğü, % 79'u sınavsız geçişle gelen öğrencilerin eksik eğitimle meslek yüksekokullarına geldiklerini belirtmiştir. Ayrıca öğretim elemanlarının % 66'sı sınavsız geçiş projesi uygulamasının kaldırılıp eski sisteme dönülmesi gerektiğini, % 85'i ise öğrencilerin kendi alanları ile ilgili sınavla meslek yüksekokullarına alınması gerektiğini bildirmişlerdir (Erdönmez, 2003:5).

2.7. MESLEK YÜKSEKOKULLARININ GENEL YAPISI

Mesleki ve teknik eğitim; hiç kuşkusuz bir ülkenin kalkınmasındaki en önemli unsurlardan birisidir. Meslek yüksekokulları, belirli mesleklere yönelik ara insan gücünü yetiştirmeyi amaçlayan ve ön lisans düzeyinde eğitim-öğretim veren yükseköğretim kurumlarıdır.

Meslek yüksekokulları, bulundukları bölgenin imkanlarını eğitimde, ders uygulamalarında ve endüstriyel mesleki eğitimde kullanabilmelidirler. Bu okullar yapılandırılırken, bulundukları bölgelerdeki bu imkanların eğitim-öğretime sağlayabileceği yararın yanı sıra, o bölgelerdeki işletmelerin ihtiyaç duyduğu insan gücü yapıları da dikkate alınmalıdır. 21. yüzyılda görev yapacak işgücünde aranan nitelikler, bugüne kadar işgücünde aranan niteliklerden oldukça farklıdır. Bu durum, teknolojiyi anlayan, uygulayabilen, verimli ve kaliteli mal ve hizmet

üretebilen işgücüne ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bilgi çağı, mal ve hizmet üreten işgücünde aranılan beceri düzeyini ve sorumluluğu artırmış bulunmaktadır. İş dünyasının talep ettiği iş gücünde aranılan bazı nitelikler şunlardır;

- Değişen koşullara çabuk uyum sağlama,
- Problem çözebilme,
- İletişim kurabilme,
- Ekip halinde çalışabilme,
- Mal ve hizmetin kalitesini geliştirmek için sorumluluk alabilme,
- Değişen koşullara uyumu kolaylaştıracak bir mesleki beceri tabanına ve teknolojinin dayandığı temel bilgilere sahip olabilme.

Meslek yüksekokulları en büyük ivmeyi 41 Sayılı Kanun Hükmündeki Kararname ile 1982 yılında üniversitelere bağlanmakla kazanmıştır. Zira, bu okullar öğretim elemanı yönünden çok büyük bir destek almış ve ön lisans statüsüne kavuşmuştur. Bu yeni statüsüyle halkın gözünde imajları yükselmiş ve nitelikli öğrenciler gelmeye başlamıştır. Aynı zamanda da iş dünyasına yavaş yavaş sesini duyurmaya başlamıştır. Artık, gazetelerde "Sanat Okulu Mezunu Aranıyor" yerine, "Meslek Yüksekokulu Mezunu Tekniker Aranıyor" ilanları görülmeye başlamıştır. Atölye, laboratuvar ve eğitim araçları yönünden var olan sıkıntılar, 1985 yılında 37.8 milyon Amerikan \$ tutarında bir bütçeyle başlayan ve Yükseköğretim Kurulu Endüstriyel Eğitim Projesi Başkanlığı tarafından yürütülen Birinci Yükseköğretim Kurulu-Dünya Bankası Endüstriyel Eğitim Projesi kapsamındaki okullarda giderilmiştir. 1989 yılında yine Yükseköğretim Kurulu Endüstriyel Eğitim Projesi Başkanlığı tarafından yürütülen ve Dünya Bankası tarafından desteklenen 155.8 milyon Amerikan \$ tutarında bir bütçeyle, 23 meslek yüksekokulu ve 4 mesleki ve teknik eğitim fakültesini içine alan II. Endüstriyel Eğitim Projesi başlamış ve başarıyla tamamlanmıştır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:4).

2.7.1. Meslek Yüksekokullarının Günümüzdeki Durumu

Meslek yüksekokullarına gelen öğrencilerin yüksekokul öğretimini izleyebilecek düzeyde olmadıkları tespit edilmiştir. Bu durum, ortaöğretim sisteminin yeniden gözden geçirilmesini zorunlu hale getirmektedir. Öğrencilerin, sınavsız olarak üniversitelere girebilmiş olmaları fazla çalışmadan mezun olabilecekleri yanılgısına yol açmış ve bu durum öğrencilerin başarısızlıklarını artırmıştır. Gerekli ve yeterli bir çalışma yapmadan mezun olabilmek düşüncesine sahip olan, ancak başarısız olarak büyük bir hayal kırıklığına uğrayan öğrenciler arasında meslek yüksekokulu öğretimini bırakanların sayısında büyük artışlar olmuştur. Bu nedenle meslek yüksekokullarına alınacak öğrenciler bir şekilde elemeye tabi tutulmalıdırlar (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:9).

Çok sayıda meslek yüksekokulu, yetersiz atölye-laboratuvar imkanları ve öğretim elemanı eksikliği gibi sorunlarla uğraşırken, aynı zamanda yükseköğretim birimlerine uygun olmayan binalarda eğitim vermeye çalışmaktadırlar. Kültürel ve sportif aktivitelerin yapılabilmesi için gerekli fiziki mekanlar da yetersizdir. Meslek yüksekokullarının kuruluş yerlerinde aranan standartlara yani nüfus, gelişmişlik, merkez kampüse yakınlık ilkelerine uyulmaması nedeni ile ulaşım, kalifiye öğretim elemanı temini, sağlık araştırma, spor, kültürel imkanlar, beslenme ve barınmanın öğrencilerin motivasyonu üzerinde olumsuz koşulların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu nedenle meslek yüksekokullarının kuruluş yerlerinde aranacak koşullara titizlikle uyulmalıdır(1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:11-12).

Sınavsız geçiş sistemiyle beraber birçok programın öğrenci kapasiteleri artırılmış, yeni programlar ve ek şubeler açılması yoluna gidilmiştir. Ancak öğretim elemanı sayısı, laboratuvar ve atölye imkanları aynı oranda artmadığı için bazı programların eğitim faaliyetleri meslek liselerinin fiziksel imkanları

kullanılarak yürütölmeye başlanmıştır. Bu durum uygulamada bir çok sorunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Öğrencilerin üniversitelere ait binalarda eğitim görememeleri kendilerini hala lise öğrencisi gibi görmelerine yol açmaktadır. Öğrenciler sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılamamakta ve dışlanmışlık duygusuna girmektedirler. Bu durum öğrencilerin başarılarını ve motivasyonlarını olumsuz etkilemektedir (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:12).

Gerekli fiziksel altyapı olarak atölye-laboratuar oluşturulmadan ve insan kaynakları altyapısı olarak yeterli öğretim elemanı olmadan programların açılması bir çok olumsuzluklara neden olmaktadır. Meslek yüksekokullarında yeni program açılırken, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği kriterler titizlikle uygulanmalıdır. Gerekli alt yapısı bulunmayan ve büyük sıkıntılar yaşanan mevcut programlardan meslek yüksekokulu yönetimlerince kapatılması teklif edilenlerin kapatılması sağlanmalıdır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:12).

2.7.2. Meslek Yüksekokulları İle İş Dünyası Arasındaki İlişkiler

Türkiye'de ara insan gücünün önemi ve bu güce olan ihtiyaç, tüm kesimlerin üzerinde ortak görüşe vardığı bir konudur ve beş yıllık kalkınma planlarında da çeşitli şekillerde vurgulanmıştır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:15). Türkiye ekonomisinin büyük bölümünü küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ) oluşturması konunun önemini daha da belirginleştirmektedir. Türkiye, Avrupa Birliği ile bütünleşmek, uluslararası pazarlarda söz sahibi olmak, uluslararası rekabet düzeyini yükseltmek ve bilgi çağının gerektirdiği insan gücünü yetiştirmek durumundadır. Ancak, Türkiye' de bunları sağlamak için iş dünyası ile meslek yüksekokulları arasındaki ilişkinin geliştirilmesi gereklidir.

İş dünyası meslek yüksekokulu mezunlarına istihdam sağlayan bir alandır. İlişkilerin sağlıklı olarak yürümesi ve devamlı olması için iş dünyası

memnuniyetinin sağlanması şarttır. Aksi durumlarda iş dünyası, ihtiyaçları için değişik alternatifleri aramak zorundadır. İş dünyasının önünde giderek onlara öncülük etmesi gereken meslek yüksekokulları bu misyonlarını yerine getirememektedirler. Toplam kalite yönetimi açısından ele alındığında meslek yüksekokullarının hedef kitlesi; hem mezun öğrenciler hem de iş dünyasıdır. Bu nedenle bir taraftan mezun olan öğrenci aldığı eğitim ile iş dünyasına girebilmeli, diğer taraftan da iş dünyası iş verdiği bu kişiden memnun kalabilmelidir. Bunun yanında eğitimci ve yöneticiler de yaptıkları işten memnun olabilmelidirler(1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:15).

Meslek yüksekokulları ile ilgili sektörler arasındaki ilişkilerin çok yakın olması şarttır. Çünkü; yetiştirilecek meslek elemanını talep edecek olan işletmelerin ihtiyaç duydukları meslek elemanı profilinin bilinmesi gereklidir. Günümüzde bu kurumlar arasındaki ilişkiler olması gereken düzeyde değildir ve bu ilişkilerin geliştirilmesi görevi sadece meslek yüksekokullarına bırakılmıştır. İşletmeler bu konuya gereken ilgi ve özeni göstermemektedirler. Meslek yüksekokulları ile iş dünyası işbirliğinin geliştirilmesi için bazı unsurların yerine getirilmesi gereklidir. İş dünyasının, meslek gruplarından birinde eğitim alan öğrencilerin sahip olması gereken bilgi ve beceriler konusundaki beklentileri yeterince bilinmemektedir. Dolayısıyla beklentiler uygulanan müfredatlara yeterince yansıtılamamaktadır. Bu durum yetiştirilen meslek yüksekokulu mezunlarına olan talebi düşürmektedir. Bu amaç doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu ile odalar birlikleri gibi organizasyonlarla iş birliği artırılmalı, iş dünyası ile meslek yüksekokulları arasında koordinasyona gidilmelidir. Bu amaç doğrultusunda kişisel ilişkilerle yürütülen çalışmalar kurumsal hale getirilmelidir (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:16).

İş dünyası ve meslek yüksekokulları arasındaki koordinasyon ve işbirliğinin artırılması amacıyla staj yapan öğrenciler, iş yerlerinde yeterince denetlenebilmelidir. Öğrencilerin, çalışma yaptıkları iş yerlerinin kurallarına uymaları ve işyerleri ile iyi ilişkiler geliştirmeleri konusunda çalışmalar yapılmalıdır. Öğrenci sayısının fazla olması ve çoğunun aynı bölgede yaşıyor olması, nitelikli staj yeri

bulmakta sorunlar yaratmaktadır. Staj kontenjanlarının artırılması ve staj çalışmalarının önemi konusunda iş yerlerini bilgilendirmeye yönelik çalışmalar yapılmalıdır, işverenlere temel eğitimi okullarda almış kişileri istihdam ederken esnek davranmaları, işin detayları konusunda zaman tanımaları ve kurum içi eğitim vermeleri konusunda bilgilendirme çalışmaları da yapılmalıdır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:16).

Meslek yüksekokulu-iş dünyası işbirliğinin geliştirilmesi, öğretim elemanlarının iş hayatını tanınması, problem çözme yeteneklerini geliştirilmesi, işletmelerin meslek yüksekokullarından beklentilerinin belirlenmesi, yeni teknoloji uygulamalarının yakından görülmesi, endüstriyel üretim ve yönetim şekillerinin yakından incelenmesi, elde edilen bilgilerin eğitim ve öğretimde kullanılması gibi faydalar sağlayacaktır. Öğrencilerin çeşitli zamanlarda iş ortamlarına teknik gezi ve tanıtım amaçlı ziyaretlerine önem verilmeli ve bu tür faaliyetler artırılmalıdır. Bu ve benzeri amaçlarla yapılacak meslek yüksekokulu ve iş dünyası işbirliği çalışmalarının zorunlu giderlerini finanse etmek, konusunda iş yerlerinin katkıda bulunması sağlanmalıdır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:16).

Meslek yüksekokulu-iş dünyası işbirliği geliştirilerek endüstri kuruluşlarının okullarda kurulacak laboratuvar ve atölyelere katkılarının sağlanması ve yeni istihdam alanlarının oluşturulması gereklidir.

Meslek yüksekokulu-iş dünyası işbirliğinin geliştirilmesi; aynı zamanda endüstri kuruluşları için, üretimdeki problemlerin çözümünde meslek yüksekokullarının birikiminden faydalanmak, ihtiyaçlarına göre meslek elemanlarının yetiştirilmesini sağlamak, araştırma geliştirme faaliyetlerine katılmak, yeni üretim ve yönetim yöntemlerini tanımak, Meslek Yüksekokullarındaki laboratuvar ve atölye imkanlarından faydalanmak, problem çözümünde ekip çalışmasına katılmak, kendi üretim teknolojileri dışındaki yeni teknolojileri tanımak, istihdam edeceği daha kalifiye elemanlarla üretim ve rekabet gücünü artırmak gibi

faydalar sağlayacaktır. Bu amaçla işyerlerine yönelik bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:17).

Yükseköğretim Kurulu ve İstanbul Sanayi Odası Vakfı arasında 1997'de imzalanan ve 1999'da yeniden düzenlenen protokol kapsamında; mesleki ve teknik eğitimin, iş dünyasından gelecek talepleri karşılayabilmesi için eğitim programlarının ve öğretim elemanlarının bilgilerinin güncelliklerinin korunması amacıyla geliştirilen ve halen uygulaması Yükseköğretim Kurulu Endüstriyel Eğitim Projesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen Endüstri Deneyimini Artırma (EDA) programı ülke genelinde yaygınlaştırılmalıdır. 1999-2004 yılları arasında endüstri deneyimi olmayan 329 meslek yüksekokulu öğretim elemanı çeşitli endüstri kuruluşlarında eğitime alınmıştır.

İş dünyası ile meslek yüksekokulları arasındaki işbirliğinin sürekli ve organik bir yapıya kavuşturulması da yararlı olabilecektir. Belirli bir takvime bağlanarak düzenli olarak yapılacak toplantılarla, sektörden gelen temsilcilerle birlikte ders programlarının akademik kurullarda değerlendirilmesi ve yeni programların hazırlanması, sektörün ihtiyaç duyduğu ve öncelikli gördüğü alanlarda eleman yetişmesine de imkan verecektir. Sınırlı sayıda meslek yüksekokulunda yapılan bu çalışmaların yaygınlık kazanmasına yönelik girişimlere önem verilmelidir (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:17).

2.7.3. Meslek Yüksekokulları Arasındaki Koordinasyon ve İşbirliği

Mesleki ve teknik eğitimde bir standardın yakalanması ve eğitim kalitesinin artırılması amacıyla yüksekokullar arasında bir koordinasyon sağlanması zorunluluktur. Ancak, mevcut durumda bu alanda doğru ve etkin bir çalışmanın yapıldığı söylenemez. Sınavsız geçiş uygulaması olumsuz yanları bir tarafa, meslek yüksekokullarının en azından yaşanan sıkıntıları paylaşma noktasında birbirine yaklaşmasını sağlamıştır. Eğitim, uygulama ve diğer alanlarda eşgüdüm daha da

artırılmalıdır. Bunun için verilen eğitimin kalitesi ve standardizasyonu konusunda işbirliği yapılmalıdır. Meslek yüksekokulları arasındaki koordinasyonun geliştirilmesi amacıyla aşağıda belirtilen hususlar dikkate alınmalıdır.

Meslek yüksekokulları arasında bir “Meslek Yüksekokulları Koordinasyon Kurulu” kurulmalı ve yasal statüsü belirlenmelidir. Bu birim, meslek yüksekokulları arasında koordinasyonun sağlanmasına yönelik çalışmalar yürütmeli, hazırlatacağı web sitesi ile bilgiler anında tüm ilgililere duyurulmalı, forumlar oluşturulmalı, tartışmalar ve fikir alış veriş ortamı sağlanmalıdır. Koordinasyon birimi; görsel materyaller hazırlatmalı, bu sayede gezilmesi, yerinde incelenebilmesi zor olan işletmelerin görsel olarak öğrenciler tarafından görülmesi sağlanmalıdır. Bu kurul yaz aylarına yönelik olarak, kurs, seminer veya teknik geziler düzenlemelidir. Meslek yüksekokullarının önemli eksiklerinden birisi uzun dönemli hareket planlarının olmayışı ve kamuoyu ile bilgi paylaşımının yetersizliğidir. Meslek yüksekokulları arasında koordinasyonu ve bilgi paylaşımını artırabilmek amacı ile ortak ve geniş katılımlı sempozyum, seminer, panel organizasyonları düzenlenmelidir. Böylece benzer konularda eğitim veren programlar ve bu programların kadrolarında yer alan öğretim elemanları arasındaki iletişime katkı ve bilgi paylaşımının arzu edilen düzeye ulaşması sağlanacaktır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:18).

2.7.4. Meslek Yüksekokulları Arasında Öğretim Elemanı ve Öğrenci Değişim Programları

Meslek yüksekokulları arasında öğretim elemanı ve öğrenci değişim programları ile meslek yüksekokulları arasında koordinasyon ve işbirliğinin geliştirilmesi olacaktır. Bu işbirliği geliştirildiğinde öğretim elemanı ve öğrenci değişimine zemin sağlanmış olunacaktır. Çeşitli dallarda yeterli öğretim elemanı olan meslek yüksekokulları ile yeterli öğretim elemanı bulunmayan meslek

yüksekokulları arasında ilgili kanunlarda faydalanarak dönemsel görevlendirmeler yoluyla öğretim elemanı değişimi yoluna gidilmelidir. Bu sayede yetersiz öğretim elemanı bulunan programlardaki eğitim desteklenmiş olacaktır.

Meslek yüksekokulları arasında kısa süreli ziyaretçi öğretim elemanı değişimi ile, farklı okullardaki ders verme, sınav sistemi, atölye ve laboratuvar alt yapıları gibi konularda gözlemler yapılabilmesine imkan sağlanmalıdır.

Yeterli bilgi birikimi ve tecrübeye sahip öğretim elemanlarının belirli süreler için daha az gelişmiş meslek yüksekokullarında görevlendirilerek, az gelişmiş meslek yüksekokullarının atölye ve laboratuvar alt yapılarının oluşturulmasına katkılar sağlanmalıdır.

Meslek yüksekokullarında görevli meslek dersi öğretim elemanlarının çoğunluğu lisans düzeyinde eğitim almış ve endüstri deneyimi bulunmayan mezunlardan oluşmaktadır. Öğretim elemanları genelde herhangi bir lisans programını bitirdikten sonra, doğrudan öğretim elemanı olarak ders vermeye başlamakta iken 2004 yılından itibaren Yükseköğretim Kurulu Yürütme Kurulu'nun aldığı karar ile meslek yüksekokullarına öğretim elemanı atanması koşulları değiştirilmiştir. Buna göre, yeni atanacak öğretim elemanlarının yüksek lisans ve 5 yıllık endüstri deneyimine sahip olması koşulları getirilmiştir.

Avrupa Birliği ülkelerinde ve A.B.D.'de meslek yüksekokulu ve dengi yükseköğretim kurumlarında görev alacak öğretim elemanlarından iş deneyimi ve öğretim elemanlığı için belirli merkezlerden alınmış sertifika istenilmektedir. Bu ülkelerde öğretim elemanlığı saygın ve talebi yüksek bir meslektir. Bu nedenle meslek yüksekokulu öğretim elemanlarının sürekli eğitileceği Sürekli Eğitim ve Teknoloji Geliştirme Merkezleri'nin bir an önce faaliyete geçmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda Sürekli Eğitim ve Teknoloji Geliştirme Merkezleri ile öğretim elemanları belli aralıklarla öğreticilik niteliklerini artırmaya yönelik hizmet

içi eğitim programlarına yönlendirilmelidir. Mesleki iletişim, görüş alışverişi ve daha etkili eğitim-öğretim için bu tür hizmet-içi eğitim programları yürütülmelidir.

Yurt dışındaki meslek yüksekokullarına bilgi ve deneyimlerini artırmak üzere belirli sürelerde öğretim elemanı ve öğrenciler gönderilmelidir. Bu tür faaliyetlerin yapılmasına imkan sağlayan ERASMUS, LEONARDO da VİNCİ ve benzeri Avrupa Birliği Projeleri hakkında bilgilendirme ve teşvik çalışmaları yapılmalıdır (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:19).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SEKTÖR İÇERİSİNDE SEKRETERLİK MESLEĞİ

Günümüzde yaşamın her alanında gözlemlenen hızlı değişim isteği örgütlerde farklı görev ve rol tanımları, çalışma yöntemlerini ve iş gören tipini ortaya çıkarmaktadır. Dünyadaki teknolojik gelişmelerin hızla ilerlemesi bu işletmeler arasındaki rekabet ortamını artırmakta ve işletmeler donanımlarını ve donanımın başındaki personelini çağa uydurmak zorunda kalmaktadırlar. Bu anlayış, örgütlerin lider yöneticiler ve onların yardımcıları olan profesyonel sekreterler tarafından desteklenmesini gerekli kılmaktadır. Bir yöneticinin verimliliğine katkıda bulunan kaynaklardan hiç biri, mesleki bilgi ve becerisi gelişmiş olan profesyonel bir büro personeli kadar önemli değildir (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:12).

Büro yönetimi mesleğinin yönetsel yapısının, bilgi işçiliğine doğru çevrilmesinin nedeni; örgütsel etkinliğin, onların rakiplerinden daha iyi olmak değil, etkin olabilecek bir farklılık yaratmaktan geçmesidir. Çağdaş organizasyonlarda profesyonel sekreterler, örgüt içindeki bir çalışandan çok, yapılan işin ve örgütün sahibi gibi inisiyatif kullanma yeteneği gösterebilmelidirler. Örgütsel etkinlik için büro çalışanlarının operasyon el yetenekleri büyük bir önem taşımaktadır. Bugün büro yönetimi ve sekreterlik mesleği hizmet işinden, bilgiyi niceleştirme işine dönüşmektedir (Tengilimoğlu, Çıtak, 2003:12-13).

Değişen ve gelişen ihtiyaçlar yöneticileri, yönetsel işlevlerinin yürütülmesinde teknik, analitik ve kavramsal becerilerle, etkin bir karar verme süreci oluşturmaya götürmüştür. Söz konusu sürecin en sağlıklı biçimde gerçekleştirilmesinde, sekreterlik hizmetlerinden gerekli ölçüde yararlanma yöneticiler için büyük bir zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü, en temel ve geri getirilmesi imkansız bulunan zaman konusunun, sekreter açısından yöneticiye verilmesi gereken son derece önemli bir katkı olduğu, yönetici beklentileriyle de ortaya çıkmaktadır (Altınöz, 1999:32).

Sekreterlik mesleği bir taraftan sekreterlik mesleği ile ilgili uzmanlık bilgilerini ve alan bilgisini, diğer taraftan da ilgili diğer bilim dallarına ait bilgileri içeren bir meslektir. Sekreterlik mesleği, aynı zamanda gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir. Sekreterliğin, sürekli öğrenmeyi gerektirmesi bakımından, açık uçlu bir meslek olarak kabul edilmesi gerekmektedir. Sekreterlik mesleğine açık uçlu iş niteliği kazandıran faktör, bilgi ve iletişim teknolojisindeki sürekli gelişmelerdir (Tutar, 2001:7).

Sekreterlik mesleğinin etkin bir biçimde yürütülebilmesi için; hizmeti sunan sekreterler ile hizmetten yararlanan yöneticilerin, karşılıklı olarak verimlilik yaklaşımı içerisinde olmaları gerekmektedir. Bu temel yaklaşımın oluşması içinde yöneticilerin, sekreterlik hizmetlerinden etkin yararlanmalarında özenli olmaları gerekli görölmektedir. Buradan hareketle, yöneticinin dikkat edeceği hususlar şunlardır (Altınöz, 1999:33).

- Yönetici, randevulu çalışmayı alışkanlık haline getirmeli ve konuklarına özel olarak randevu vermişse bu randevuları sekreterine bildirmelidir.
- Yönetici, sekreterin zaman yönetimi konusunda oluşturduğu planları benimsemeli ve bu konudaki ortak çalışmaya açık olmalı.
- Yönetici, gerek bürosundaki toplantılarda, gerekse telefon konuşmalarında, ses tonu yükseltisine özen göstermelidir.
- Yönetici, sekreterine ait olma ve emniyet ihtiyacını duyabilmesine uygun yaklaşımda bulunmalı, ayrıca takdir etmelidir.
- Yönetici, sekreterinin hizmet sunumu esnasında kendisiyle ilgili. özellikle yer ve zaman açısından gerekli olabilecek bütün bilgileri sekreterine aktarmalıdır.
- Yönetici, kurum, birim ve şahsıyla ilgili katılacağı veya birim olarak organize edilecek bütün toplantılarla ilgili bilgileri sekreterine vermelidir.
- Yönetici, sekreterinin bir hatası söz konusu olduğunda, vereceği tepkiye dikkat etmelidir.

- Yönetici, konuk kabullerinde, görüşülmek istenmeyen konuklar karşısında, aşırı ilgi ve ilgisizlikle sekreterini zor durumda bırakmamalıdır.
- Yönetici, sekreterinin görev esnasında, ihtiyaç duyabileceği büro otomasyon sistemlerini sağlamalıdır.
- Yönetici, sekreterine seyahatlerini organize etmesinde, zaman imkanı sağlayacak şekilde, belli bir süre öncesinde bilgi vermelidir.
- Yöneticiye sunulan sekreterlik hizmetlerinin; yüksek bir maliyet oluşturmaması, kalitesinin artması ve tempolu bir şekilde gelişmesi için sekreterine kendi kararlarını alabilmesi açısından gerekli imkanları sağlamalıdır.
- Her başarılı yöneticinin yanında, başarılı bir sekreter olduğu bilindiğine göre, sekreterin büroda yönetim kadrosu içerisinde önemli bir büro görevlisi ve yöneticiye zaman kazandıran bir danışman olduğu unutulmamalıdır.

Günümüz kuruluşlarının giderek büyümeleri, yeni sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır. Hızlı gelişmenin getirdiği sorunlar karşısında yöneticiler, artan işlerini daha sağlıklı yürütebilmek için kendilerine geniş bir alanda hizmet verebilecek yardımcılara ihtiyaç duymaktadırlar. Bu ihtiyaç ve arayışlar yönetici sekreterliğinin önemini ortaya koymaktadır (Karadağ, 1997:56). Yönetici sekreteri, yönetim kadrosunun en vazgeçilmez ve zorunlu parçasıdır. Yönetici sekreteri; yöneticinin iletişim, enformasyon ve zamanını organize ederek daha verimli çalışmasını sağlayan, olgun, inisiyatif sahibi, ölçülü görgülü, çalışkan, protokol bilgisine sahip ve temsil yeteneği olan kişilerdir (Demirtaş, 1998:10). Ayrıca, kuruluş içinde gerek iç müşteri gerekse dış müşteri ile doğrudan iletişim içindeki tek kişidir. Kuruluşun dış müşterisi için, kuruluşun imajını oluşturur. Kuruluşa gelen yada telefon eden bir müşteri, yöneticiden önce yöneticinin sekreteri ile görüşmektedir. Bu da kuruluşun ilk izlenimi için oldukça önemlidir (Aygen, 2000:12). İyi bir yönetici sekreteri yöneticisinin başarısında doğrudan etkilidir. Onlar mutfakta güzel yemekleri hazırlayan aşçılara benzemektedirler. Mutfakta güzel yemekleri aşçılar

hazırlamakta ama başarı şef garsona mal edilmektedir. İyi sekreteri olan yöneticiler de başarılı şef garson gibidirler. O halde yönetici sekreteri hem sekreterlik, hem de yönetime ilişkin bilgi ve becerilere sahip olmalıdır. Ancak bu durumda bağlı bulunduğu kuruluşun amacına ulaşmasına önemli katkı sağlayabilir. Yöneticisinin sağ kolu ve asistanı olması nedeniyle sekreterde aranılan nitelikler şöyle sıralanabilir (Karadağ, 1997:57).

- Sır saklayabilme,
- Ciddi, nazik ve güler yüzlü olma,
- Türkçe'yi çok iyi bilip kullanabilme,
- Sözcük haznesi zengin olma,
- Hızlı anlama ve anlatım yeteneğine sahip olma,
- Ses tonunu ayarlayabilme,
- Ciddi ve özenli giyinebilme,
- Dedikodulara karışmama,
- Sağlıklı ve iyi görünümlü fiziki yapıda olma,
- Temsil yeteneği bulunma, görgülü ve soğukkanlı olabilme,
- İş ortamındaki beşeri ilişkilerde başarılı olma,
- İyi bir belleğe sahip olma,
- Sabırlı olabilme,
- Bilgisayar kullanabilme ve dosyalama sistemlerini bilme.

Yönetici sekreteri hedef kitleyi iyi tanımalıdır. İnsanı tüm özellikleri ile tanımadıkça, kuruluşun işleyişini ve mesaj yöneltilebilecek hedef kitleyi öğrenmenin ve iletişimde başarı sağlamanın imkanı yoktur. İnsanın özelliklerini öğrenmenin yolu ise sosyoloji, sosyal psikoloji ve toplumun özelliklerini etkileyen oluşumları öğreten tarih, coğrafya, hukuk, ekonomi gibi konuları kavramış olmayı gerektirir. Toplumun sanatsal yapısı ve bu yapıdaki gelişim de, bir yönetici sekreterinin incelemesi gereken konular arasındadır (Asna, 1997:258).

Yönetici sekreteri, aynı zamanda bir halkla ilişkiler görevlisidir. Halkla ilişkiler; bir kuruluşu çalışanlara, müşterilere, bağlantılı olduğu kişilere sevdirmek ve saydırma sanatıdır (Asna, 1997:258). Halkla ilişkiler sayesinde kamuoyunda kuruluş hakkında görüş oluşturabilir, olumsuz görüşler olumlu hale getirilebilir yada olumsuz görüşler etkisiz hale dönüştürülebilir (Tengilimoğlu, 2001:7).

Kuruluşların yaşayabilmesi için müşteri çok önemlidir. Müşteri; kuruluşun farklı hizmetlerinden yararlanmayı amaçlayan, isteyerek yada istemeyerek o kuruluşu seçmiş olan kişidir. Müşteriler yaş, cinsiyet, karakter ve sosyoekonomik düzey olarak birbirlerinden farklı olmalarına rağmen işlemlerinin kısa bir süre içinde gerçekleştirilmesi, ilgi ve güler yüz beklentileri konusunda ortak gereksinimlere sahiptir. İnsanların ortak gereksinimlerinin bir listesi aşağıda verilmiştir (Manning, Haddock, 1997:73).

- İyi karşılanmak,
- Zamanında hizmet almak,
- Kaliteli ve güvenilir ürün temin etmek,
- Doğru anlaşılma,
- Rahat hissedebilmek,
- Yardım veya destek almak,
- Önemli olduklarını hissetmek ve takdir edilmek,
- Tanınmak ve hatırlanmak, saygı görmek.

Görülebileceği gibi yukarıda sayılan maddelerin yarısından çoğu, sekreterin halkla ilişkilerdeki rolü ile doğrudan ilgilidir. Halkın kuruluş hakkındaki görüşleri ilk olarak o kuruluştaki kişisel deneyimlerine dayanır. Bu nedenle çalışanların kalitesinin yükseltilmesi, halkla ilişkilerin temel amaçları arasındadır. Çünkü müşterilerle yüz yüze iletişim halinde olan her kişi, bir halkla ilişkiler görevlisidir. Müşterilere hizmet sunan kişi, davranışlarıyla kuruluşu temsil ettiğinin ve kuruluşun başarısında önemli

rol oynadığının bilincinde olmalı, müşteriye en kaliteli hizmeti vererek kuruluştan olumlu duygularla ayrılmasını sağlamalıdır (Tengilimoğlu, 2001:37).

Yönetici sekreterinin halkla ilişkilerdeki rolünü en iyi gösterebileceği yerlerden biri de ziyaretçilerin karşılanması, bekletilmesi ve uğurlanması durumudur. Ziyaretçi kabulünde genel kural, ziyaretçiyi güler yüzle karşılamaktır. Ziyaretçi çekingen, sinirli yada önyargılı olabilir. Bu yüzden ona oldukça kibar ve ilgili yaklaşmak gerekir. İyi başlayan bir ilişki kişiyi rahat bir iletişime sürükler. Tavrı ve davranış nazik değilse, söylenen nazik sözcüklerin de bir anlamı yoktur. Herhangi bir nedenle ziyaretçinin bir süre bekletilmesi gerektiğinde sekreter onu rahat ettirmelidir. Yönetici adına içecek bir şeyler ikram edilmeli, gazete ve dergilere bakabileceği hatırlatılmalı, bekleme süresi daha az sıkıcı hale getirilmeye çalışılmalıdır. Beklerken sabırsız ve sinirli olmasını hoş görür bir tavır içerisinde bulunulmalıdır. Uzun yada kısa bir süre bekletilen kişiden mutlaka özür dilenmeli, ne kadar yoğun olursa olsun giderlerken “iyi günler” denilmelidir. Ziyaretçi, yöneticinin arzu etmediği bir konu için randevu istiyorsa yada görüşmeye gelmişse, ziyaretçiyi kırmadan nazik bir şekilde durumu halletmek yine sekreterin görevidir. İyi hizmet, karşıdakine değer vermek, memnun etmeye çalıştığını göstermek, tepkilerine duyarlı olmak ve hataları gidermeye çalışmakla verilir. Hizmetin iyisi beklentilere en uygun olanıdır (Başpınar, 1999:278).

Sekreterlik mesleğinde sunulan hizmetlerin yaklaşık olarak % 20 oranındaki bölümü büro otomasyon sistemlerine, % 80 oranındaki önemli bir kısmı ise insan ilişkilerine dayanmaktadır (Tutar, 2002:23).

3.1. SEKRETER VE YÖNETİCİ İLİŞKİLERİ

Bir yöneticinin verimliliğine katkıda bulunan kaynaklardan hiçbiri, mesleki bilgi ve becerisi gelişmiş olan profesyonel bir sekreter kadar önemli değildir. Bir yönetici işinde başarılı olmayı arzuluyorsa bunun, sekretere veya yönetici asistanına bağlı olduğunu bilmelidir. Aslında bir yöneticinin teknik yetenek, kavramsal yetenek

ve insan kaynaklarını etkili kullanma yeteneği, onun profesyonelliğini ortaya çıkarır. Bir yönetici, sekreterini veya asistanını ne kadar verimli kullanabiliyorsa, başarısı o ölçüde artar. Yöneticiye hiç kimse bir sekreter kadar olamaz ve onun zamanını etkin bir biçimde kullanmasına sekreterin sağlayacağı katkıyı sağlayamaz (Tutar, 2001:24).

Profesyonel bir sekreter yöneticisine yararlı, örgütsel ve yönetsel faaliyetlere potansiyel bir katılımcı, kendisine yeterince hareket alanı sağladığı taktirde bunu örgütsel hedeflerle kolaylıkla bağdaştırabilen bir kişidir. Yöneticinin başarısı, profesyonel sekretere bağlıdır. Yönetici ona güvenmek zorundadır. Sekreter organizasyonun potansiyelini genişletmek, yönetim işini derleyip kolaylaştırmak, yeni fikirler üreterek, rgt geleceğe hazırlama potansiyeline sahip olmalıdır (Tutar, 2001:24-25).

Sekreter mesleki bilgisini korumak için her gün kendini geliştirebilmeli ve amiri hakkında daha fazla bilgiye sahip olmalıdır. Onun planlarının, beklentilerinin ve alışkanlıklarının farkına daha çok varmalıdır. Amirin iş ilişkilerini nasıl düzenlediğini kolayca anlamalıdır. Amirin yerine geçmeye kalkmamalı, ancak onun yokluğunu da hissettirmemelidir. Bir temsilci ve asistan sıfatıyla çalışmalıdır (Tutar, 2001:25).

Sekreterlerin görevlerini başarıyla yürütebilmeleri için yöneticinin buna olanak veren bazı uygulamalarının olması gerekir. Yöneticiler, sekreterlerinin zor durumda kalmaması için o gün yapılacak işlerin öncelik durumunu, randevu, toplantı ve ziyaret konusunda yapılacak işleri kararlaştırmalı, sekreterin örgütsel faaliyetleri yürütme sırasında özerk ve inisiyatif kullanarak yapmasına izin vermelidir. Sekreterlerle yönetici arasındaki ilişkilerde, sekreteri başarıya götüren faktörler şunlardır (Tutar, 2001:27).

- Yönetici “vak’a dan hareket” etmeyip, belli kurallara göre çalışmalı, randevu, toplantı ve ziyaret kabulleri gibi programları sekreteriyle birlikte kararlaştırmalıdır.

- Yönetici sekreterin fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının yanında, takdir ve saygı görme gibi ihtiyaçlarının da olduğunu unutmamalı, motivasyon faktörlerinden sekreterlerini mahrum bırakmamalıdır.
- Yönetici örgütsel verimliliğe, sekreterin, zaman yönetimi, verimlilik ve etkinlik yoluyla katkıda bulunabilmesini sağlamak amacıyla örgütsel ve yönetsel faaliyetlerle ilgili gerekli bilgileri sekreterine vermeği ihmal etmemelidir.
- Sekreter ile yönetici arasındaki ilişki, gerektiği kadar samimi, kabul edilebilir ölçüde ilgili, yeteri kadar resmi olmalıdır.
- Yönetici örgüt, yönetim ve yönetilenlerin geliştirilmesi konusunda sekreterlerine özel bir önem vermeli, örgüt geliştirme faaliyetleri sırasında demokratik süreçleri kullanarak, sekreterlerin bilgi ve becerilerinden yararlanma yoluna gitmelidir.
- Yönetici, emir ve direktiflerini kendi makamında vermeli, sekreterin ofisine denetim veya ziyaret için gidildiğinde, kendilerine ve işlerine müdahale edilmemelidir. Sorunlar varsa bunlar makamda görüşülmelidir.

3.2. SEKTÖRDE SEKRETERLİK MESLEĞİNİN MEVCUT DURUMU

Bugün sektör içerisinde bürolarda çalışanlar, yüksek derecede soyut işlerde çalışanlarla (yönetici asistanları), daha az soyut işlerde çalışanlar (sekreterler) olarak ayrılmaktadır. Üst düzey yönetici sekreterleri yani yönetici asistanları daha ileri düzeyde sekreterlik eğitimi almış veya sektör içerisinde uzun yıllar çalışarak kendilerini kabul ettirmiş profesyonel sekreterlerdir. Bu sekreterlerde sektör için bayan ve erkek olması önemli değildir, sadece profesyonelliği önemlidir (Tutar, 2001:11).

Orta ve alt kademe yönetici sekreterleri ise genelde lise ve dengi eğitim almış veya sekreterlik kurslarında eğitim almış kişilerden oluşur. Bu sekreterlerde ise bugünkü sektör için bayan sekreterler tercih edilmektedir.

Son zamanlar ülkemizde her alanda olduğu gibi hizmet sektöründe de yönetim anlayışının değişim göstermesi, teknolojinin gelişmesi ile bürolarda kullanılan araç ve gereçlerin de değişmesi, bu alanda çalışan iş gücünün yani insan kaynağının bilgi düzeyi ve teknoloji kullanımı ön plana çıkmıştır.

Günümüz hizmet sektörlerinde, yapılacak işlerin ve hizmetlerin önemli bir kısmı artık profesyonel sekreterlere düştüğü görülmektedir. Bunlar yönetimle birlikte, bireysel ve kurumsal öğrenimi teşvik eden insan kaynaklarıdır. Enformasyon çağında başarılı olmanın tek yolu, motivasyona sahip insanlar yetiştirmek ve sağlıklı, yüksek performanslı kuruluşlar oluşturmaktır. Bugün artık günümüzde profesyonel sekretere duyulan ihtiyaç, enformasyona ve bilgiye duyulan ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır (Tutar, 2001:11).

Başlangıçta sır saklamak gibi, görelî olarak basit bir görevi yerine getiren sekreterler artık günümüz hizmet sektörlerinde; yazışma teknikleri konusunda bilgili, ofis otomasyonu konusunda uzman, doğrudan denetlemeye gerek duymadan özerk davranabilen, inisiyatif kullanan ve yargıya varan, kendi yetki alanı ve devredilen yetki sınırları içinde, karar veren kişi olarak görülmektedir.

Günümüz sektöründe, profesyonel bir sekreteri ortaya çıkaran niteliklerin başında, yabancı dil bilgisi ve bilgi teknolojisi konusunda yetenekleri gelmektedir.

3.3. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK EĞİTİMİ VEREN MESLEK YÜKSEKOKULLARI İLE SEKTÖR ARASINDAKİ İLİŞKİ DÜZEYİ

Sekreterlik eğitimi veren Meslek Yüksekokulları ile mezun öğrencilere iş imkanı sağlayacak olan sektör arasındaki ilişkiyi, uygulama ve staj dersleri ile oluşturmak mümkündür. Öğrencinin iyi bir şekilde eğitimini tamamlaması, pratik kazanabilmesi ve sektörü tanıması için mutlaka eğitim kurumu ile sektör arasında bir

bağlantının olması ve sektöre dayalı öğretim şarttır. Ancak bugünkü mevcut durum içerisinde uygulama ve staj faaliyetlerinde bir çok eksiklikler ve sorunlar görülmektedir (1.Ulusal MYO. Müdürler Toplantısı Sonuç Raporu, 2004:72). Bu sorunlar;

- Öğrencinin staj yerlerini kendi imkanlarıyla bulmaları, sektörde staj yapma şansını olumsuz yönde etkilemektedir.
- Çevreyi tanımayan, bu konuda uzman kişiler tarafından rehberlik ve danışmanlık almayan öğrenciler, amaca uygun olmayan staja yönelmektedir.
- Staj denetimlerinin yapılmayışı, işverenlerin gözünde bir değer kaybına yol açmakta ve sektörün beklentilerinin öğrenilmesi de engellenmektedir.
- Öğrenciler hakkında işverenden bilgi alınamaması, öğrencinin iş yaşamında nasıl davranacağına dair bilginin edinilmesini engellemekte ve gelecek yıllarda iş bulmada referans şansını yitirmelerine neden olmaktadır.
- Uygulama ve staj konusundaki geri besleme ile elde edilebilecek, öğrenci ile öğretim elemanı ve sektör ile ilgili verilerin elde edilmesi mümkün olmamaktadır.
- Yükseköğretimde staj ile ilgili yasal düzenlemelerde yetersizlikler bulunmaktadır.
- Sektör ile işbirliğinin yeteri kadar önemsenmemesi, sektörün beklentilerinin göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Bu da staj ve iş imkanları yaratmada olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Bu sorunlara çözüm önerileri ise şunlar olabilir.

- Program bazında sektör ile sürekli işbirliği yapacak danışma kurulları oluşturulabilir.

- Her ders için ilgili sektörden yetkin kişi yada kişilerin davet edilerek, öğrencilerle söyleşi yapmaları sağlanmalıdır.
- Sektörün meslek kuruluşlarının toplantılarına ve bir takım faaliyetlerine zaman zaman öğrenciler katılımı sağlanmalıdır.
- Stajlarla ilgili planlama ve organizasyon meslek yüksekokulları koordinatörlüğü tarafından yapılmalıdır.
- Stajların objektif olarak değerdendirilmesine önem verilmelidir.
- Stajlarla ilgili yasal düzenlemelerdeki yetersizliklerin giderilmesi amacıyla sektördeki sivil toplum örgütleri ile birlikte çalışılmalıdır.
- Meslek yüksekokulları, bölgelerinde eğitimle ilgili mesleki toplantılar düzenlemeli ve bu toplantılara ilgili sektör kuruluşlarının katılımını sağlamalıdır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde yöneticiler, sekreterlik hizmetlerinin önemini kavramışlar ve bu konuda eğitim almış sekreterleri tercih etmektedirler. Bu tercihlerin yansımalarından biri de, ülkemizdeki büro yönetimi ve sekreterlik meslek yüksekokullarının sayılarındaki artışta gözlenmektedir. 2005-2006 Öğretim yılı itibarıyla 41 üniversiteye bağlı 78 Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı bulunmaktadır. Ayrıca Büro Yönetimi ve Sekreterlik eğitimi ortaöğretim kurumlarında ve aynı zamanda yüksek öğretim kurumlarında lisans ve yüksek lisans programlarıyla verilmektedir. Örgün eğitim kurumlarından eğitim almamış büro çalışanları içinde, sertifika programları, kurslar ve işletmelerin hizmet içi eğitim programları bulunmaktadır.

Büro çalışanlarının ve sekreterlerin; yüksek mesleki yeterliklere sahip olabilmeleri, çalışma hayatında meydana gelen teknolojik değişiklik ve gelişmelere daha kolay ve daha hızlı uyum sağlayabilmeleri, büro yönetimi ve sekreterlik alanında alacakları mesleki eğitim ile mümkün olmaktadır. Sekreterlik mesleği alanına gelen yeni bilgi teknik ve araçlara uyum için Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında verilen eğitim sürecinin uygun tekniklerle desteklenmesi ve bu süreçte öğretim teknolojisi ürünlerinden yararlanılması gerekmektedir. Aksi takdirde yetersiz eğitim, bu programlardan mezun olan öğrencilerin sektörde tercih edilmemelerine ya da vasıfsız işlerde çalıştırılmalarına neden olmaktadır (Çıtak, 2002:170).

Bu programların hedefi, gelişen teknolojiyi takip eden ve teori ile pratiği birleştirebilen, özgüvene sahip yönetici sekreteri yetiştirmektir. Büro yönetimi ve sekreterlik eğitiminde önemli yer tutan, bilgisayar ve büro araçlarını kullanma becerisi, bilgisayar ve büro makineleri laboratuvarlarında uygulamalı olarak verilmekle birlikte, programda yönetici sekreterliği, sekreterlik bilgisi, işletme, zaman ve stres yönetimi, yönetim ve organizasyon, mesleki yazışmalar vb. derslerde okutulmaktadır. Öğrencilerimiz programda yoğun sekreterlik eğitimi yanında, ileri seviyede bilgisayar eğitimi ile desteklenmelidir. Bu amaçla kurulan bilgisayar

laboratuvarlarından her öğrenci faydalanmalı ve programdan mezun olacak sekreter ve yönetici sekreteri adayları, sektörün ihtiyaç duyduğu özelliklere sahip birer kalifiye yönetici sekreteri olarak mezun olmalıdır.

Ön lisans eğitimi veren Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programları; kamu ve özel sektör işletmelerinde yöneticilerin ofis çalışmalarına katkıda bulunmak ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere nitelikli ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan iki yıllık yüksek öğretim programlarıdır. Bu programın amacı; yeni yüzyılda iş hayatının ihtiyaçlarını karşılayabilecek büro yöneticisi, büro yönetimi uzmanı, yönetici asistanı gibi uzman iş gücü yetiştirmektir. Bu amaca ulaşmak için programlarda gerekli teknik dersler verilmektedir.

Sekreterlik eğitimi veren meslek yüksek okullarının açılmasıyla sekreterlik, rastlantı sonucu çalışılan bir meslek olmaktan çıkmıştır. Örgüt içinde sekreterlik; hedeflere ulaşmayı ve verimi arttırmayı amaç edinen meslek haline gelmiştir. Bu durum sekreterlik mesleğinin önemini ortaya çıkarmış ve sekreterlik alanında eğitim ihtiyacını doğurmuştur. Bu nedenle ön lisans eğitimi veren meslek yüksek okullarında sekreterlik ve büro yönetimi eğitimi vermeye başlanmıştır. Programdan mezun olanların ara iş gücü açığını doldurması planlanmaktadır.

Örgütler, müşterilerin destek ve güvenini sürdürmeyi amaçlamalıdır ve bu amaca ulaşmanın anahtarı iyi bir iletişimdir. İletişim alanında başarı sağlanmadıkça, halkla ilişkilerde olumlu sonuçlara ulaşılamaz. İletişimde başarılı olmak, hedef kitleyi ikna etme sürecinin gerçekleşmesi demektir. İkna etme, hedef kitleyi etkileme, düşünceleri ve istekleri kabul ettirme anlamına gelmektedir. Kuruluşlarda bunu gerçekleştirecek en önemli kişi ise sekreterlerdir.

Artık günümüzde eski sekreter tanımlarındaki gibi basit anlamda, daktilo kullanabilen, telefonlara bakan, yazışma ve evrak kayıtlarını yapan sekretere talep azalmıştır. Artık bu mesleği tanımlarken, büro işlerine hakim, sorumluluk yeteneğine sahip, karar verme, planlama, yürütme, kontrol yetkisi olan ve yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcı şeklinde ifadeler kullanılmaktadır. Dolayısıyla

Meslek Yüksekokullarından mezun öğrencilerin bu vasıfları taşıyacak şekilde eğitilmeleri gerekmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için öncelikle, her meslekte olması gerektiği gibi sekreterlik mesleği için de yetkili kurumlar tarafından bir meslek standardı oluşturulmalı, hizmet sektörleri incelenip organizasyonların istekleri ve sekreterden beklenmesi gerekenler belirlenmeli, bu veriler ışığında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında yeniden yapılanmaya gidilmelidir.

Bilgi teknolojilerinin etkin kullanımının en önemli kısmı olan insan gücü kaynaklarının geliştirilmesi konusunda projeler oluşturulmalıdır. En azından Meslek Yüksekokulu düzeyinde işletmelerin beklentilerine cevap verecek nitelikte bilgi teknolojilerini kuran, işleten ve geliştiren insan gücü yetiştirilmesine yönelik projelere yatırım yapılmalıdır. İşletmeler, beklentileriyle birlikte, birim ve deneyimlerini, mali desteklerini Meslek Yüksekokullarına aktararak okul-sanayi işbirliği projesini yerel bazda uygulamasına yönelik örgütlenmeleri geliştirmelidir (IV. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 2005:68).

KAYNAKÇA

AKSOY, Sevinç. (1997). *Etkin İnsanın Mesleği Sekreterlik. Ofis Donatım ve Yönetim Dergisi*. Mayıs, 43-45.

ALAS, Türkay. (1998). **Protokol ve İletişim**. Ankara: Ders Notları.

ALTINÖZ Mehmet. (1998). **Sekreterlik Teknikleri**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

ALTINÖZ Mehmet. (1999). **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**. Ankara: Yargı Yayınevi.

ASNA, Alaaddin. (1997). **Halkla İlişkiler**. İstanbul: Sabah Kitapçılık San. ve Tic. A.Ş.

AYGEN, Selin. (2000). **Sekreterlik Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Antalya İli Beş Yıldızlı Oteller Uygulaması**. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

BAHŞİ, Didem. (2002). **Türkiye’de Büro Yönetiminde Sekreterliğin Önemi ve Sekreterlik Eğitimine İlişkin Bir Model Önerisi**. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

BAŞPINAR, Nuran. (1999). **Sekreterlik Davranışları**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 8.

BENSGHİR, Türksel Kaya. (1996). **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**. Ankara: TODAİE Yayınları No:274.

Büyük Larousse. (1986). 20. cilt.

COŞAN, Pınar. (2003). **Türkiye’de Büro Yönetimi Eğitimi ve Eğitim Programları Hakkında Mezunların Görüşlerinin Saptanması: Bir Alan çalışması.** Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Ana Bilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

ÇITAK, Nilgün. (2002). **Meslek Yüksekokullarına Bağlı Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında Öğretim Materyallerinin Etkin Kullanımının Öğretim Elemanları ve Öğrenciler Üzerindeki Etkisi.** Ankara: Gazi Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

ÇİL, Burhan. (1995). **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi ’inde Akademik Başarıyı Etkileyen Kimi Etkenler.** Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

DEMİRTAŞ, Hülya. (1998). **Sekreterlik Mesleği ve Sekreterlik Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.** Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

DİNÇER, Ömer, Y. FİDAN. (1995). **İşletme Yönetimine Giriş.** İstanbul: İz Yayıncılık.

ERDÖNMEZ, Cumhuri. (1996). **Ön Lisans Seviyesinde Sekreterlik Programlarının Ofis Otomasyonu Açısından İncelenmesi ve Model Önerisi.** Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

ERDÖNMEZ, Cumhuri. (2003). *Sınavsız Geçiş Uygulamasının Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı Açısından Değerlendirilmesi.* Eskişehir: 3. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi.

ERKAN, Hüsnü. (1999). **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme.** Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları.

GÖRAL, Gülbin. (1996). **Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik**. İstanbul: İletişim Yayınları.

GÖRAL, Gülbin. (2000). *Sekreterlikte Bilimsellik*. Antalya: 1.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi, 17-18 Şubat.

GÜLER, Deniz ve başk. (1994). **Yönetici Sekreterliği**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

HALLAÇOĞLU, Yusuf. (1991). **XIV.-XVII. Yüzyılda Osmanlılarda Devlet Teşkilatı ve Sosyal Yapı**. Ankara: Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu. Türk Tarih Kurumu Yayınları 7,127.

<http://ttogm.meb.gov.tr/ticar/istatistik.htm>, 10.02.2006.

<http://www.ttef.gazi.edu.tr/bolumler/buopro/html>, 10.02.2006.

<http://aytim.k12.tr/moduler/default.asp>, 15.09.2006.

KARADAĞ, Ayson. (1997). **2000'li Yıllarda Sekreterlik**. İstanbul: Akba Yayıncılık.

MANNİNG, Marliyn ve HADDOCK, Patrica. (1997). **Büro Yönetimi**, (Çev. Tülay Savaşer). İstanbul:Rota Yayın Yapım Tanıtım Tic. Ltd. Şti.

MEB-YÖK. (2002). **Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitim Programı**. Ankara: Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesi.

ÖSYM. *Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjan Kılavuzu*. (2005). Ankara.

SAĞTÜRK, Nilüfer. (1961). **Sekreterlik Eğitimi**. Ankara: Ticaret Yüksek Öğretmen Okulu Yayınları, İstiklal Matbaası.

TENGİLİMOĞLU, Dilaver. (2001). **Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler**. Ankara:Gazi Kitapevi.

TENGİLİMOĞLU, Dilaver ve ÇITAK, Nilgün. (2003). **Yönetici ve Tıp Sekreterliği**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

TENGİLİMOĞLU, Dilaver ve TUTAR, Hasan. (2003). **Çağdaş Büro Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitapevi.

TUTAR, Hasan. (2000). **Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Büro Yönetimi Teknikleri**. Erzurum: Aktif Yayınevi.

TUTAR, Hasan. (2001). **Profesyonel Sekreterlik ve Büro Uygulamaları**. Ankara: Nobel Yayınevi.

TUTAR, Hasan. (2002). **Büro Uygulamaları ve İletişim Teknikleri**. Ankara: Nobel Yayınevi.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü. (1998). Ankara: Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, 2.Cilt.

TOPALOĞLU, Melih ve H. KOÇ, (2002). **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

UNGAN, Gülşen. (2000). *Geçmişten Geleceğe Sekreterlik*. Antalya: 1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 17-18 Nisan.

UYGUR, Akyay ve H. KOÇ. (2003). **Sekreterlik Teknikleri**. Ankara: Detay Yayıncılık.

YILDIRIM, Mehmet. (1994). *Üst Düzey Yönetici Sekreterliği Profiline Çıkarılması ve Bir Uygulama*. Bursa: Doktora Tezi.

YÖK. (2004). *Sonuç Raporu*. Nevşehir: 1. Ulusal Meslek Yüksekokulları Müdürler Toplantısı, 26-28 Kasım.

IV. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, 20-21 Mayıs 2005. *Günümüz İş Ortamında Büro Yönetimi ve Sekreterlik*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.