



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterliğin Tanımı ve Tarihi Gelişimi

ÜNİTE NO 1

YAZAR Doç.Dr. MUHAMMED KÜRŞAT TİMURUĞLU

SEKRETERLİK KAVRAMI

Sekreterlik kavramı Latince “secretum” sözcüğünden türetilmiş olup, Türk Dil Kurumu sözlüğündeki karşılığı ise; özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, “ yazman” ve “kâtip” anlamlarına gelmektedir. Uluslararası Profesyonel Sekreterler Birliği, sekreter kavramını; büro işlerine hâkim, direkt emir almaksızın sorumluluk alabilen, teşebbüs ve karar verme işlerini yapan ve ilgili yöneticinin izniyle kararlar alabilen yetkili yardımcısı olarak tanımlarken, Milli Sekreterler Derneği ise sekreteri; iş hayatında etkin iletişim teknolojilerini kullanabilen, en önemli büro görevlilerinden biri olarak tanımlamaktadır. Sekreterin örgütte üstlendiği işler göz önüne alınarak daha geniş tanımları yapılmaktadır. Sekreter, dert ortağı, güvenilir bir kâtip; yazışma ve dosyalama işlemlerini düzenli bir şekilde yaparak, yöneticilerin sıradan işlerini kolaylaştıran ve bu sayede onların daha önemli sorunlar üzerinde çalışmalarını sağlayan kişidir. Ayrıca sekreter, stenografi ve daktilo bilgisi gibi temel sekreterlik becerilerine sahip, büro işlerine ilişkin bilgisi ve pratik tecrübesiyle dosyalama yapabilen, büro makinelerini kullanabilen ve kayıt işlemleriyle ilgili görevleri yerine getirebilecek yeterliliğe sahip bir personel olarak tanımlanmaktadır.

SEKRETERLİK VE SEKRETERLİĞİN İŞ HAYATINDAKİ YERİ

Bir uğraşın meslek olarak değerlendirilmesi için sahip olması gereken belli başlı ölçütler olduğunu vurgulayan Povalko (1971) bu ölçütleri:

- Sistematik ve test edilmiş bilgi topluluğu
- Toplum tarafından uğraşıya duyulan saygı
- Eğitim süresi
- Sosyal sorumluluk ve otokontrol
- Bağımsızlık (otonomi)
- Sosyallik
- Mesleğe bağlılık
- Meslek ahlakı şeklinde ifade etmiştir.

Bu açılardan değerlendirildiğinde sekreterlik mesleğinin sistematik ve test edilmiş bilgi topluluğuna sahip olduğunu ifade etmek güç olmayacaktır. Sekreterlik, belirli bir bilgi birikimi (teoriye) ile uygulamada kullanılan ve uzmanlık gerektiren birçok tekniğe sahiptir (iletişim teknikleri, bilgi ve belge yönetimi, planlama ve programlama, toplantı ve seyahat organizasyonları vb.). Sekreterlik mesleğinin bilgi içeriği, teknolojik gelişmeler ve iş hayatında yaşanan hızlı çevresel dönüşümler sonucunda sürekli büyümekte; buna paralel olarak, söz konusu mesleğe olan ilgi ve ihtiyaç da artmaktadır. Günümüzde neredeyse tüm organizasyonlarda, sekreter kavramının yönetici kavramı ile birlikte kullanıldığı söylenebilir.

Sekreterlik hizmetleriyle, hemen her gün çeşitli kurumlarda karşılaşmak mümkündür. Bir kurumda gerek telefonla, gerekse bizzat giderek yapılan tüm görüşmelerde ilk karşılaşılan kişi şüphesiz sekreterlerdir. Bir meslek, topluma hizmet etmekle birlikte amacının da bu olduğunu içinde bulunduğu topluma benimsetebiliyorsa meslektir. Bugün sekreterlik mesleğine mensup olan bireylerin mesleklerinin amaçlarını topluma benimsetebildikleri ve bu bağlamda mesleki motivasyonlarını artırdıkları görülmektedir.

Bir kurumun başarısında, kurum içinde çalışanların etkin iletişim kurabilmeleri kadar, müşterilerle geliştirdikleri diyaloglar da belirleyici rol oynamaktadır. İş hayatı, sosyal yönü oldukça yoğun bir alandır. Sosyal ilişkiler ise belirli görgü ve nezaket kurallarının bilinmesini ve titizlikle uygulanmasını gerektirir. Sekreterlerin, çalıştıkları kurumun iş pozisyonlarını, unvan ve hiyerarşik yapısını bilmeleri; yöneticileriyle iletişim kuran kurum, kuruluş ve kişileri tanımaları ve uygun protokol kurallarını uygulamaları, mesleki açıdan büyük önem taşımaktadır.

Bir yöneticinin etkinliğini artıran temel kaynak sekreteridir. Başarılı ve verimli bir yönetici olmanın sırrı, büyük ölçüde iyi bir sekretere sahip olmaktan geçer. Hatta yöneticinin kariyerinde daha üst düzeylere ulaşmasında en önemli etkenlerden biri de budur. Bu açıdan bakıldığında, sekreterin iş

hayatındaki rolü en az yönetici kadar önemlidir. En önemlisi ise sekreterin, çalıştığı kurumu bir yönetici gibi temsil edebilmesidir. Çünkü sekreter, her zaman yönetici adına hareket eden; onun zamanını planlayan ve işlerini organize eden kişidir. Herkes yöneticiye doğrudan ulaşamaz, ancak çoğu zaman sekretere ulaşır ve onunla iletişim kurar. Bu nedenle sekreter, özellikle halkla ilişkiler alanında, yönetimin dışı açılan penceresi konumundadır.

Sekreterlerin İfa Ettiği Görev ve Sorumluluklar

Sekreterlerin iş hayatında yerine getirmesi gereken çok çeşitli görevler bulunmaktadır. Günümüzde başarılı bir sekreterden; büro yönetimi, yazışma, evrak takibi, ikram ve protokol işlemlerini yürütebilmesi; etkili iletişim kurabilmesi; toplantı ve seyahat organizasyonları ile dosyalama ve arşiv düzenlenmesini belirli bir süre içinde, kendi başına gerçekleştirebilmesi beklenmektedir. Bu bilgi ve becerilere sahip olmak, sekreterin iş yaşamında başarılı olarak algılanmasını sağlar.

Sekreterler, büro yönetimi işlerini yaparken aşağıdaki görevleri başarmaya çalışmaktadır:

- İş programı ve planlamasını yapmak,
- Yöneticinin günlük çalışma programını düzenlemek,
- Fihrist hazırlamak ve güncellemek,
- Yöneticiyi günlük faaliyetler hakkında bilgilendirmek,
- Yönetici kararlarının uygulanabilirliğini sağlamak,
- Kendisinin ve yöneticisinin çalışma ortamını düzenlemek,
- Gelen bilgilerin analizini yaparak yöneticiye ulaştırmak,
- Yöneticiyi temsil etmek,
- Ofis içi meydana gelebilecek aksaklıkları gidermek,
- Danışmanlık yapmak,
- Yardımcı elemanların yaptığı işi kontrol etmek,
- Organizasyonları düzenlemek,
- Yöneticinin konuşma metnini hazırlamak,
- Basit muhasebe kayıtlarını tutmak,
- Ofis makinelerinin bakımını ve onarımını sağlamak,
- Bürolarda iş akışını planlamak,
- Yöneticinin zamanını etkin kullanmasını sağlamak;

Yazışma işlerini yürütürken,

- Yazışmalarla ilgili bilgi toplamak,
- Yazışmaları düzenlemek,
- Yazışmaları (mektup, rapor, e-mail) yapmak,
- Yazışmaları kontrol etmek,
- Yazışmaları onaya sunmak,
- Yazışmaları çoğaltmak,
- Yazışmaların ilgili birimlere dağıtılmasını sağlamak,
- Rapor hazırlamak;

Evrak işlemlerini yürütürken,

- Evrak teslim almak,
- Evrak sınıflandırmak,
- Evrak kaydetmek,
- Evrakın öncelik sırasını belirlemek,
- Cevap verilmesi gereken evrakı belirlemek,
- İmza takibini yapmak,
- Evrak dağıtımını yapmak,
- Giden evrakın kopyasını almak,
- Giden evrakın yerine ulaşıp ulaşmadığını kontrol etmek;

Dosyalama ve arşiv düzenlenmesini yürütürken,

- Dosyalama sistemini kurmak,
- Dosyalanacak dokümanları hazırlamak ve dosyalamak,
- Dokümanların süre takibini yapmak ve dosyaları güncellemek,
- Dosyaların dolaplara düzenli yerleştirilmelerini sağlamak,
- Dokümanları dijital ortama aktarmak,
- Veri güvenliğini sağlamak,
- Dokümanları arşivlemek,
- Dosya ve arşivden yararlanmak,

İletişimi yönetirken;

- Telefon trafiğini yönlendirmek,
- Yazı, e posta ve mesajları yöneticiye iletmek,
- İç ve dış iletişimi sağlamak,
- İletişim kopukluklarını çözmek,

- Randevuları düzenlemek,
- Ziyaretçi karşılamak,
- İletişim bilgilerini kaydetmek,
- Yönetici ile görüşmek isteyenler arasında süzgeç görevi görmek,
- Kurum içi ve dışı gelen talepleri yönlendirmek,
- Kurum faaliyet alanı ile ilgili basın ve yayın organlarını takip etmek,
- Basın ve medya ilişkilerinin düzenlenmesini sağlamak,
- Çalışanlara gereksinim duyulan konularda çeşitli organizasyonlar yapılmasını sağlamak,
- Sosyal etkinlikleri düzenlemek,
- Ofisin imaj düzenlemesini yapmak;

Toplantı organizasyonu yaparken,

- Toplantı ile ilgili bilgi edinmek,
- Toplantı gündemini hazırlamak,
- Toplantı yerinin hazırlanmasını sağlamak,
- Toplantıda görev alacak personeli koordine etmek,
- Toplantı materyallerinin hazırlanmasını sağlamak,
- Toplantı gündemini ilgili kişilere dağıtmak,
- Toplantıda alınan kararların kaydedilmesini sağlamak,
- Toplantı tutanaklarının ilgili kişilere ulaştırılmasını sağlamak,
- Toplantıya katılacak olanların konaklama düzenlemelerini yapmak,
- Toplantıya katılan kişi ya da kurumlara teşekkür ya da tebrik yazıları göndermek,
- Toplantının iptali durumunda katılımcılara bu kararı iletme;

Seyahat organizasyonu yaparken,

- Seyahat ile ilgili bilgileri toplamak,
- Seyahat ile ilgili belgelerin hazırlanmasını sağlamak,
- Pasaport, vize işlemlerini yürütmek,
- Ulaşım programını düzenlemek,
- Konaklama organizasyonunu düzenlemek,
- Yöneticinin seyahatten dönüşü sonrasında düzenlemeleri yapmak,
- Planlanan seyahatin iptal edilmesi durumunda düzenlemeler yapmak,

İkram ve protokol işlemlerini yürütürken;

- İkram malzemelerinin temin edilmesini sağlamak,
- Büro host/hostesliği yapmak,
- Gerektiğinde ofis servisi yapmak;

Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütürken,

- Hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılmak,
- Yurt içi-dışı seminerleri ve toplantıları takip etmek,
- Teknolojik gelişmeleri takip etmek,
- Yayınları takip etmek durumundadır.

Sekreterlerin Kullandıkları Araç, Gereç ve Donanımlar

Sekreterin, büroda kullandığı tüm araç ve gereçleri iyi tanması ve bunları en verimli şekilde kullanabilmesi gerekir. Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi, kurumlarda kullanılan ofis araçlarının ve büro makinelerinin de sürekli değişmesine yol açmaktadır. Bunun en belirgin örneği bilgisayar teknolojisidir. Zaman baskısı ve hızlı karar alma zorunluluğu, sekreterlerin bu araçları etkin bir biçimde kullanmalarını gerekli kılmaktadır.

Sekreterlerin Sahip Olması Gereken Bilgi ve Beceriler

Sekreterlik, yalnızca mesleki bilgi değil, aynı zamanda kişisel beceri ve donanım gerektiren meslekler arasında yer alır. Öte yandan, stresli meslekler sıralamasında da üst sıralarda bulunmaktadır. Birçok kişi için sıradan gibi görünse de, aslında özel yetenek ve dikkat gerektiren bir iştir. Bir sekreterin iş yaşamındaki etkinliği ve verimliliği, sahip olduğu mesleki ve kişisel özelliklere bağlıdır. Mesleki bilgi ve beceriler sonradan edinilebilen özelliklerdir ve bir sekreter bunları gerek eğitimi sırasında gerekse iş yaşamı boyunca kazanabilir. Kişisel özellikler ise sonradan edinilmesi zor olan özelliklerdir. Kişinin huyu, duyguları, tutum ve davranışları onun karakterini oluşturur ve bu karakteristik özellikler de kişinin mesleki başarısını, özellikle sekreterlik mesleğinde, temelden etkiler. Bu nedenle sekreterlik, herkesin başarıyla yürütebileceği bir meslek değildir.

Sekreterlerin İş Hayatında Uyguladığı Tutum ve Davranışlar

Sekreterler iş hayatında birçok insanla, sorunla ve farklı durumla karşı karşıya kalmaktadır. Bu meslek sahiplerinin başarılı olabilmesinde ve bahsedilen sorunların henüz ortaya çıkmadan engellenebilmesinde sergiledikleri tutum ve davranışlar önemli bir rol oynamaktadır.

Sekreterlik mesleğinin oldukça farklı görev ve sorumluluklar içerdiği ve bu görevleri başarıyla yerine getirmek için birçok araç ve malzeme kullanıldığı görülmektedir. Ancak sekreterlerin her işe aynı önemi verip vermediğine dair bazı kaygılar da bulunmaktadır. Bu durumun nedeni, iş hayatlarında bazı

işleri daha sık yapmaları, bazılarında zorlanmaları ve bazı işleri diğerlerinden daha önemli görmeleri olabilir.

SEKRETERLİK MESLEĞİNİN TARİHİ GELİŞİMİ

Çalışma hayatında pek çok alanda yaşanan köklü değişimler sekreterlik mesleğinde de yaşanmıştır. Bu mesleği seçen bireyler, söz konusu değişimlerin etkisini doğrudan yaşamış ve bunlara uyum sağlamak zorunda kalmıştır. Ekonomik ve sosyal gelişmeler, iş dünyasında çok önemli değişmelere sebep olduğu gibi sekreterlik mesleğinde de olumlu değişimlere yol açmıştır.

Kalem ve not defteri kullanan kişi imajı, teknolojik gelişmeler, yeni iş süreçleri ve küresel işletmecilikte meydana gelen değişimlerle birlikte yerini profesyonel sekreter görünümüne bırakmıştır. Sekreterlik mesleğindeki bu dönüşümü daha iyi anlayabilmek için, mesleğin tarihsel geçmişine ve gelişimine göz atmak büyük fayda sağlayacaktır.

Sekreterlik mesleğinin doğuş tarihi tam olarak bilinmemekle birlikte, MS 400'lü yıllarda Antik Mısır'da yazıcıların (kâtiplerin) ortaya çıktığı ve bu kişilerin güvenilir erkeklerden oluştuğuna dair kanıtlar bulunmaktadır. Bu yazıcılar, o dönemin koşullarında iyi eğitim almış, tablet üzerine yazı yazabilen ve okuyabilen bireylerdi.

Orta Çağ döneminde sekreterlik işlerinin daha çok dini ağırlıklı olduğu, özellikle dini eserlerin çoğaltılması ve dini mesajların iletilmesi gibi görevlerin din adamları tarafından yerine getirildiği ifade edilmektedir. Rönesans'la birlikte ise sekreterlik işleri, kilisenin dışına çıkarak gelişen ticaret anlayışıyla birlikte işletmecilik alanında da yer bulmaya başlamış ve erkeklerin yoğun olarak istihdam edildiği bir iş kolu hâline gelmiştir.

Sanayi devrimine kadar erkeklerin egemenliğinde bir iş kolu olan sekreterlik, daha çok yazı ve kayıt işlerinden oluşmaktaydı. 1870'li yıllarda daktilonun geliştirilmesi, daktilo kullanan yeni bir sekreter sınıfının ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Bu tarih itibariyle geçmişte erkek egemen (%97) bir iş kolu olan sekreterlik günümüzde yavaş yavaş kadınların hâkim olduğu (%65) bir meslek hâline dönüşmüştür. Sanayi devriminin iş hayatına getirdiği en büyük değişimlerden biri fabrikalaşma olmuş ve bu durum büro hizmetlerinin gelişmesini sağlamıştır. Ağır iş kollarının erkek iş gücü ile yürütülmesi ve artan fabrika sayısı daha çok kadın iş gücünün büro hizmetlerine yönelmesine sebep olmuştur. Özellikle iş hayatında artan rekabet, sekreterlik işlerinin daha etkin ve verimli yapılmasına yönelik olarak sekreterlik mesleğinin yeniden tanımlanmasına ve söz konusu mesleğin profesyonelleşmesine katkı sağlamıştır.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi
ÜNİTE ADI Sekreterlik Türleri
ÜNİTE NO 2
YAZAR Prof.Dr. SALİH BÖRTEÇİNE AVCI

YÖNETİM KADEMELERİNDEKİ GÖREV YERLERİNE GÖRE SEKRETERLİK TÜRLERİ

Yönetim kademelerinde görev yapan sekreterler sorumluluk düzeyleri ve görev çeşitliliğine göre organizasyon kademelerinde farklı düzeylerde yer almaktadır. Sekreterleri organizasyon içerisindeki yerleri itibarıyla ofis sekreteri, yönetici sekreteri, yönetim kurulu sekreteri ve üst düzey yönetici sekreteri olarak gruplandırmamız mümkündür.

Ofis Sekreterliği

Ofis sekreterleri, yazışma, planlama, ziyaretçi kabulü, ödemeler ve dış kurumlarla koordinasyon gibi görevleri yöneterek ofis operasyonlarının sorunsuz ilerlemesini sağlar. Görevleri, rutin büro işlerinin ötesine geçerek dijital araçlar, seyahat koordinasyonu ve işlevler arası destek hizmetlerini de kapsayacak şekilde genişlemiştir. Bu pozisyonda başarılı olmak için ayrıntılara dikkat, uyum yeteneği, net iletişim, organizasyon becerileri ve dijital okuryazarlık gerekir; bu da onların hem geleneksel hem de karma iş yerlerinde temel operasyonel destek sağlamalarını mümkün kılar.

Yönetici Sekreterliği

Yönetici sekreteri, üst düzey yöneticilerle yakın bir şekilde çalışarak rutin idari görevlerinin ötesine geçen stratejik destek sağlayan kıdemli bir idari profesyoneldir. Hem koordinatör hem de güvenilir danışman olarak görev yapan yöneticiler, hassas bilgileri yönetirken ve iç ve dış iletişim kanallarını korurken kurumsal strateji, yönetim ve iş akışı optimizasyonuna katkıda bulunurlar. Sorumlulukları arasında rapor derlemek, projeleri denetlemek, personeli yönetmek, yöneticinin yokluğunda karar almak ve ofis içi koordinasyonu sağlamak yer alabilir. Yönetici karar alma süreçlerinin merkezinde yer alan yöneticiler, kurumu etkileyen iç ve dış faktörleri analiz eder ve daha verimli çalışma uygulamalarının uygulanmasına yardımcı olur.

Yönetim Kurulu Sekreterliği (raportör sekreterlik)

Yönetim kurulu sekreteri, yönetim kurulu, üst düzey yönetim ve hissedarlar arasında bir köprü görevi görerek yasal uyumluluğu, doğru kayıt tutmayı ve etkili iletişimi sağlayarak kilit bir yönetim rolü oynar. Sorumlulukları arasında gündem ve materyalleri hazırlamak, toplantıları düzenlemek, tutanakları kaydetmek ve saklamak, kararları izlemek ve şirket kayıtlarını yönetim standartlarına uygun olarak yönetmek yer alır. Bu rol, gizlilik, dürüstlük, ayrıntılara dikkat ve güçlü şirket hukuku bilgisinin yanı sıra protokol, toplantı yönetimi ve üst düzey yöneticiler için misafirperverlik becerileri gerektirir. Yönetim kurulu sekreteri, yasal, örgütsel ve kişilerarası yetkinlikleri bir araya getirerek şeffaf karar alma sürecini ve yönetim kurulunun sorunsuz işleyişini destekler.

Üst Düzey Yönetici Sekreterliği

Üst düzey yönetici sekreterliği, operasyonel koordinasyonu stratejik danışmanlık sorumluluklarıyla birleştirerek, hükümet ve özel sektördeki üst düzey liderleri destekler. Cumhurbaşkanlığı, bakanlık veya kurumsal özel sekreterlik gibi görevlerde bulunan bu kişiler, protokolü yönetir, bilgileri filtreler, ihtiyaçları öngörür ve personeli denetler; planlama, organizasyon ve denetim konusunda güçlü yönetim becerileri gerektirir. Koordinasyonun yanı sıra, üst düzey karar alma, kurumsal iletişim ve stratejik belgelerin hazırlanması süreçlerinde yer alırlar ve genellikle yöneticinin yokluğunda onu temsil ederler. Bu rolde başarı, kültürler arası duyarlılık, sağduyu, sorun çözme becerisi ve sorunsuz yönetim operasyonları sağlamak için yönetim ve protokol konusunda uzmanlık gerektirir.

UZMANLIK ALANLARINA GÖRE SEKRETERLİK TÜRLERİ

Yönetim kademesine göre sınıflandırılan sekreterler, karar alma süreçlerine yakınlıkları ve sağladıkları desteğin karmaşıklığı bakımından farklılık gösterirken, tıp, hukuk, teknik veya finans gibi uzmanlık gerektiren alanlardaki sekreterler, derinlemesine sektör bilgisi, terminoloji ve yönetmelikler ile dokümantasyon standartlarına aşinalık gerektirir. Bu uzmanlık gerektiren roller, sekreterlerin hem idari destek hem de alana özgü işbirlikçiler olarak hareket etmelerini sağlayarak iletişim, dokümantasyon ve koordinasyonun mesleki ve düzenleyici gereklilikleri karşılamaını sağlar ve böylece kurumsal verimliliği ve uyumluluğu artırır.

Teknik Sekreterlik

Teknik sekreterler, teknik dokümantasyonu yöneterek, karmaşık iş akışlarını koordine ederek ve iletişimde doğruluğu sağlayarak mühendislik, bilim ve endüstri ekiplerine destek sağlar. Uzmanlaşmış yazılımlar ve sektöre özgü terminoloji konusunda uzman olan teknik sekreterler, teknik ve idari işlevleri birleştirir, uyumluluk ve kalite standartlarını korur ve iletişim tarzlarını sektör gereksinimlerine uyarlar. İdari becerileri teknik uzmanlıkla birleştirerek, uzmanlaşmış çalışma ortamlarında üretkenliği ve kalite güvencesini artırmada kilit rol oynarlar.

Ticari İşletme Sekreterliği

Bir işletme sekreteri, perakende, lojistik, pazarlama ve hizmet sektörleri gibi kâr odaklı ortamlarda iletişimi koordine ederek, süreç dokümantasyonunu yöneterek ve satış, tedarik ve müşteri ilişkileri gibi işlevlere yardımcı olarak günlük operasyonları destekler. Finans, pazarlama ve İK gibi departmanlarla yakın bir şekilde çalışarak, dinamik iş ihtiyaçlarına uyum sağlamak için organizasyon becerilerini güçlü kişilerarası becerilerle birleştirirler. Temel özellikleri arasında etkili iletişim, müşteri odaklılık, inisiyatif ve esneklik (iş seyahatlerine ve ofis dışı görevlere hazırlık dahil) yer alır. Sorunsuz iletişim, doğru dokümantasyon ve verimli idari süreçler sağlayarak, işletme sekreterleri operasyonel verimliliği sürdürmede ve genel iş hedeflerini desteklemede hayati bir rol oynarlar.

Uluslararası Örgüt Sekreterliği

Uluslararası örgüt sekreteri, uluslararası standartlar, diplomatik protokoller ve kültürel hassasiyetler doğrultusunda idari süreçleri yöneterek elçilikler, STK'lar, hükümetler arası kuruluşlar ve küresel şirket ofisleri gibi çok uluslu kuruluşları destekler. Bu rol, farklı paydaşlarla etkili bir şekilde çalışmak için çok dilli beceriler, kültürlerarası iletişim yetkinliği ve sıkı bir profesyonellik gerektirir. Sorumlulukları arasında uluslararası toplantılar, kültürel ve ekonomik etkinlikler düzenlemek, lojistik koordinasyonu sağlamak, katılımcı güvenliğini sağlamak ve kurumsal hedeflere ulaşmak için olumlu bir ortam yaratmak yer alır. Kültürel farkındalık, uyum sağlama ve gizlilik, sorunsuz küresel koordinasyonu sağlamak ve kültürlerarası bağlamlarda yanlış anlamaları önlemek için olmazsa olmazdır.

Muhasebe ve Finans Sekreterliği

Muhasebe ve finans sekreteri, idari becerilerini finansal bilgi, mevzuata uygunluk ve dokümantasyon standartlarıyla birleştirerek finans departmanlarına bütçeleme, bordro, tedarik ve finansal raporlama konularında destek sağlar. Özellikle bütçe veya bilanço dönemlerinde dürüstlük, doğruluk ve titizlikle ayrıntılara dikkat gerektiren hassas finansal verileri işlerler. Muhasebe yazılımları, matematiksel hesaplamalar ve finansal bilgi sistemleri konusunda uzmanlığın yanı sıra kritik belgeleri hazırlama, düzenleme ve koruma becerisi de önemlidir. Hassas dokümantasyon, zamanında koordinasyon ve sıkı gizlilik sağlayarak, finansal operasyonların verimliliğini ve doğruluğunu korumada hayati bir rol oynarlar.

Hukuk Sekreterliği

Hukuk sekreterleri, sıkı yasal protokollere ve gizlilik gerekliliklerine uygun olarak yasal dokümantasyon, müvekkil iletişimi ve idari prosedürleri yöneterek avukatlara, hukuk departmanlarına ve hukuk firmalarına destek sağlar. Rutin sekreterlik görevlerinin yanı sıra hukuki terminoloji konusunda da uzman olan bu kişiler, mahkeme tarihlerini takip eder, yasal kayıtları tutar ve dava belgelerinin takibi için sıklıkla adliye giriş kartları kullanır. Hukuk sekreterleri sıklıkla gizli ve zamana duyarlı konularla ilgilendikleri için bu rol titizlik, güvenilirlik, soğukkanlılık ve mesleki disiplin gerektirir.

Tıbbi Sekreterlik

Tıbbi sekreterler, tıbbi dokümantasyonu yöneterek, sağlık personeli, hastalar ve idari birimler arasındaki iletişimi koordine ederek ve tıbbi terminoloji, prosedürler ve hasta mahremiyeti yasalarına uyumu sağlayarak sağlık kuruluşlarına destek sağlar. Bu rol, genellikle stresli durumlarda hastalarla etkileşim kurmayı gerektirdiğinden, hassasiyet, empati ve dayanıklılık gerektirir. Tıbbi sekreterler, küçük hataların bile ciddi sonuçlara yol açabileceği planlama, faturalandırma ve klinik kayıt yönetimi gibi görevleri üstlenirler.

Medya Sekreterliği

Medya sekreteri, bir kuruluşun kamu mesajlarını, medya ilişkilerini ve basın iletişimini yöneterek, iletişim stratejileriyle uyumlu, doğru ve zamanında bilgi sağlar. Devlet, şirket, STK ve siyasi ortamlarda görev alan bu kişiler, medyayla irtibat görevlisi olarak çalışır, yazı yazma, düzeltme ve makale hazırlama süreçlerini yönetir ve hızlı yazma, güçlü dil bilgisi becerileri ve medya okuryazarlığı gerektirir. Görevleri, editörler, yazarlar ve muhabirlerle çalışmak için mükemmel kişilerarası ve iletişim becerilerinin yanı sıra, basın ve yayın ihtiyaçlarını karşılamak için tasarım, baskı teknolojileri ve masaüstü yayıncılık alanlarında uzmanlık gerektirir.

Turizm Sekreterliği

Turizm sekreteri, seyahat acenteleri, oteller ve tur operatörleri gibi turizm odaklı ortamlarda çalışır; seyahat lojistiğini, müşteri bilgilerini ve yerel ve uluslararası ortaklarla iletişimi yöneterek sorunsuz hizmet sunumunu sağlar. Bu rol, turizm faaliyetleri hakkında bilgi, en az bir yabancı dil bilgisi ve farklı geçmişlere sahip müşterilerle etkili bir şekilde etkileşim kurmak için güçlü kişilerarası

beceriler gerektirir.

SEKRETERLİK ÇALIŞMALARINDA GELİŞEN TRENDLER VE ROLLER

İşyerlerinin dijital dönüşümü, sekreterlik rollerini yeniden şekillendirerek daktilo ve faks makinesi gibi geleneksel araçların yerini bulut tabanlı yazılımlar, gerçek zamanlı iletişim platformları ve entegre ofis yönetim sistemleri aldı. Önemli gelişmelerden biri de, özellikle yeni kurulan şirketler, girişimciler ve uluslararası ekipler arasında popüler olan, takvim yönetimi, e-posta yazışmaları, çevrimiçi belge düzenleme, seyahat düzenlemeleri ve temel muhasebe gibi görevleri yürüten uzaktan çalışan profesyoneller olan sanal asistanların yükselişidir. Sekreterler artık verimliliği, koordinasyonu ve kayıt tutmayı iyileştirmek için planlama yazılımları, proje yönetimi uygulamaları ve bulut iş birliği platformları gibi otomasyon araçlarına da güveniyor.

Stratejik Ortak Rolü

Stratejik ortak rolü, sekreterlerin (özellikle yönetici düzeyinde) salt idari destekten, karar alma, iletişim stratejileri ve kurumsal verimlilikte aktif katkı sağlayıcılara dönüşümünü işaret eder. Modern sekreterler, gizli bilgileri işler, stratejik belgeleri hazırlar, paydaşlarla koordinasyon sağlar ve kritik lojistik süreçlerini yönetirken, yönetim ihtiyaçlarını öngörür ve uyumluluğu sağlar. Özellikle üst düzey yönetici asistanları, kurumsal hedefler ve kültür hakkında derin bilgiye sahiptir ve bu sayede görevleri önceliklendirebilir, krizleri yönetebilir ve stratejik planlamaya katkıda bulunabilirler. Çevik yapılarda, işlevler arası ekipleri destekler, iş akışlarını düzenler ve operasyonel içgörüler sunarlar.

Dijital Çağda Yumuşak Beceriler

Dijital çağda teknik beceriler hayati önem taşıırken, sekreterlik başarısı giderek artan bir şekilde iletişim, duygusal zekâ, uyum sağlama, zaman yönetimi ve iş birliği gibi insan merkezli yumuşak becerilere bağlı hale geliyor. Otomasyon rutin görevlerin yerini alırken, sekreterler dijital ve kişilerarası iletişimde mükemmelleşmeli, sanal etkileşimlerde profesyonelliklerini korumalı ve kültürlerarası, karma çalışma ortamlarında başarılı olmalıdır. Duygusal zekâ, ilişkileri yönetmelerini ve olumlu bir atmosfer sağlamalarını sağlarken, uyum sağlama ve problem çözme becerileri yeni araç ve süreçlerin sorunsuz bir şekilde benimsenmesini sağlar.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterliğin Görev ve Sorumlulukları

ÜNİTE NO 3

YAZAR Prof.Dr. SALİH BÖRTEÇİNE AVCİ

Sekreterlik Mesleğinin Görev ve Sorumlulukları

Günümüzün hızla değişen iş ortamında, sekreterlik mesleği mektup yazma, telefonlara cevap verme ve dosya düzenleme gibi geleneksel imajının çok ötesine geçmiştir. Modern sekreterlerin dijital iletişim sistemlerini yönetmeleri, bilgi akışlarını koordine etmeleri, kurumsal iş akışlarını desteklemeleri, finansal dokümantasyona yardımcı olmaları ve genel ofis verimliliğine katkıda bulunmaları beklenmektedir. Sağlık, hukuk, eğitim, finans ve turizm gibi çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren sekreterler, artık geleneksel idari becerilerini dijital platformlar ve iş birliği araçları konusundaki uzmanlıkla bir araya getirmektedir. Bu bölüm, bu çağdaş sorumluluklara kapsamlı bir genel bakış sunarak, temel uygulamaları güncel teknolojiler ve iş yeri talepleriyle bütünleştirerek idari desteğin hem rutin hem de stratejik yönlerini vurgulamaktadır.

Genel Prosedürler

Bir sekreterin rolü, kurumun yapısını (rollerini, sorumluluklarını, yetki alanlarını ve iletişim kanallarını) anlamakla başlayan geniş bir sorumluluk yelpazesini kapsar; çünkü bu bilgi, verimli bir şekilde çalışmalarını, protokolleri takip etmelerini ve operasyonel hedefleri desteklemelerini sağlar. Hiyerarşik, matris veya düz yapılar veya Mintzberg tarafından tanımlanan hibrit yapılar gibi farklı modeller dahilinde çalışabilirler. Yapısal bilginin yanı sıra, sekreterler operasyonları düzenli tutmak, tutarlılığı sağlamak ve hataları önlemek için günlük rutinlere ve standart prosedürlere güvenirlir. Çalışma ortamları da performansta önemli bir rol oynar; düzen, disiplin ve ergonomik, iyi organize edilmiş bir ofis sağlamak verimliliği artırır. İster fiziksel ister dijital olsun, kayıt tutma ve dokümantasyon, yasal uyumluluk, operasyonel süreklilik ve kurumsal güven için olmazsa olmazdır ve ayrıntılara dikkat, profesyonellik ve etik farkındalık gerektirir. Sekreterler ayrıca, yanlış anlamaları önlemek ve yöneticiler, personel ve dış kişiler arasında doğru iletişimi sağlamak için not alma ve mesaj işleme konusunda da yetenekli olmalıdır. Bu temel idari görevlerin yanı sıra, sekreterler kurumun standartlarına uygun olarak özlü, açık ve profesyonelce biçimlendirilmiş olması gereken yazışmaları yönetirler. Yazılı iletişimin hazırlanması, amacının belirlenmesi, ilgili bilgilerin toplanması ve düzenlenmesi, taslağın hazırlanması, redaksiyon ve metnin son haline getirilmesini içerir. Ayrıca raporlama sürecine de yardımcı olurlar; araştırmaları derler, ilgili uzmanlara danışır ve bulguları yönetsel karar alma süreçlerini bilgilendiren, operasyonları izleyen ve iyileştirme önerileri sunan resmi raporlara dönüştürürler. Yapısal farkındalık ve günlük rutinlerden dokümantasyon, yazışma ve raporlamaya kadar uzanan bu birleşik görevler aracılığıyla sekreterler, kuruluşlarında merkezi koordinatörler olarak görev yapar ve iletişimin, bilgi akışının ve idari süreçlerin sorunsuz bir şekilde yürütülmesini ve kurumun genel hedeflerini desteklemesini sağlarlar.

Ofis Yönetimi

İyi organize edilmiş bir fiziksel çalışma alanı, verimli, profesyonel ve üretken bir ofisin temelidir. Birçok kuruluşta ilk temas noktası olan sekreterler, iş akışını, zaman yönetimini, çalışan konforunu ve kuruluşun profesyonel imajını destekleyen bir ortam yaratmak ve sürdürmekten sorumludur. Görevleri, temizlik ve düzeni sağlamaktan, mobilya ve ekipmanları ergonomik olarak düzenlemeye, işlevsel çalışma alanları oluşturmaya ve verimliliği artırmak için ofis yönetimi tekniklerini uygulamaya kadar uzanır. Ayrıca planlama ve gündem görevlerini yönetir, takvimleri koordine eder, program çakışmalarını önler, toplantı gündemleri hazırlar ve Outlook, Google Takvim ve Trello gibi modern planlama araçlarını kullanırlar. Bu rollerde sekreterler, etkili bir şekilde önceliklendirme yapmalı, ziyaretçileri ve çağrılarını yönetmeli, düzenli bir çalışma alanı sağlamalı ve günlük operasyonların sorunsuz ve profesyonel bir şekilde ilerlemesini sağlamak için zaman yönetimi stratejileri uygulamalıdır. Çalışma alanı düzenleme ve planlamasının yanı sıra, sekreterler ofis belge yönetiminde de kritik bir rol oynar ve tüm kurumsal kayıtların (yazışmalar, raporlar, sözleşmeler veya toplantı tutanakları) kurumsal ve yasal standartlara uygun olarak oluşturulmasını, saklanmasını, alınmasını ve dağıtılmasını sağlar. Bu hem gelen hem de giden belgelerin yönetimini, tutarlılığı sağlamak için süreçlerin kurumsallaştırılmasını ve belge yönetim yazılımı, bulut depolama ve paylaşımlı sürücüler

gibi elektronik sistemlerin giderek daha fazla kullanılmasını içerir. Ayrıca, sekreterler, metin, veri ve iletişimi verimli bir şekilde yönetmek için entegre yazılım ve dijital araçlar kullanan ofis otomasyon sistemlerinin kilit operatörleridir. Kelime işlemcilerden elektronik tablolara ve iş akışı sistemlerine kadar bu teknolojilere hâkim olmak, yalnızca doğruluk ve verimliliği desteklemekle kalmaz, aynı zamanda departmanlar arasında sorunsuz bilgi akışını da sağlar. Modern iş yerlerinde, bu sistemler hakkında güncel bilgiye sahip olan ve bunları etkili bir şekilde uygulayan sekreterler, kurumsal şeffaflığa, yasal uyumluluğa, üretkenliğe ve uzun vadeli operasyonel başarıya doğrudan katkıda bulunur.

İlişki Yönetimi

Sekreterler, yöneticiler, personel ve çeşitli departmanlar arasında bağlantı görevi görerek iç iletişimde önemli bir rol oynarlar. Görevleri arasında talimatları iletmek, görevleri koordine etmek, prosedürleri netleştirmek ve bekleyen görevleri takip etmek yer alır; bunların tümü hem sözlü hem de yazılı olarak doğruluk, açıklık ve uyum gerektirir. Etkili iletişim becerileri, kurumsal verimliliğin korunmasına, iş birliğinin güçlendirilmesine ve planların doğru şekilde uygulanmasına yardımcı olur. Ayrıca sekreterler, toplantılar, konferanslar ve resmî törenler gibi resmi ortamlarda kurumsal ve sosyal etkileşimleri düzenleyen yerleşik protokol kurallarına uymalıdır. Bu kurallara hâkim olmak, sosyal nezaketle birleştiğinde kurumsal itibarı korur ve sorunsuz profesyonel ilişkiler sağlar. Ziyaretçilerle ilk temas noktası olan sekreterler, resepsiyon görevlerinden, uygun misafirperverlik standartlarını uygulamaktan, ziyaretçi kayıtlarını tutmaktan ve misafir etkileşimlerini verimli bir şekilde yönetmek için randevu planlama sistemleri ve CRM platformları gibi dijital araçları kullanmaktan da sorumludur. Bu operasyonel görevlerin yanı sıra, sekreterler halkla ilişkiler ve medya ilişkileri yönetimine katkıda bulunur, tanıtım faaliyetlerinde yöneticilerle birlikte çalışır, reklam ajanslarıyla koordinasyon sağlar ve gazete, bülten ve konferans gibi uygun iletişim kanallarını seçerler. Sorumlulukları arasında kurumlar arası ilişkileri sürdürmek, mali ve yasal yükümlülükleri anlamak ve resmi ve profesyonel kuruluşlarla yazışmaları yönetmek yer alır. Medya takibi de sektöre özgü yayınların, reklamların ve resmî gazetelerin takibini ve özel etkinliklerde basının katılımını koordine etmeyi içeren rolün önemli bir parçasıdır. Sekreterler, iç iletişimi, protokole uyumu, ziyaretçi yönetimini ve dış ilişkileri günlük işlerine entegre ederek, kuruluşlarının hem iç bütünlüğünü hem de kamuoyu imajını şekillendirmede stratejik bir rol oynarlar.

Mali İşler

Sekreterlik rolündeki ön muhasebe, özellikle sekreterlerin bilgisayarlı muhasebe programlarını kullanarak temel muhasebe görevlerini doğrudan yerine getirebileceği veya bu görevleri yerine getirebileceği küçük kuruluşlarda finansal operasyonları desteklemeyi içerir. Genel muhasebenin yerini tutmasa da ön muhasebe, finansal belgelerin hazırlanmasını ve düzenlenmesini, faturaların düzenlenmesini, giderlerin takibini ve seyahat, konaklama, temsil ve geri ödemelerle ilgili bilgilerin kaydedilmesini içerir. Sekreterler, varlıklar, yükümlülükler, bilançolar, gelir tabloları, mizanlar ve sosyal güvenlik katkıları ve vergiler gibi bordro kesintileri dahil olmak üzere temel finansal kavramları anlamalıdır. Görevleri, doğru ve iyi organize edilmiş finansal kayıtlar tutarak, muhasebeciler için belgeler hazırlayarak ve geri ödemeleri işlerken kurumsal politikalara uyumu sağlayarak idari işlevlerin sorunsuz işlenmesini sağlar. Ön muhasebeye ek olarak, sekreterler işletme vergilerini izleyerek, vergi çizelgelerini tutarak ve yöneticileri son tarihler konusunda uyararak finansal yönetime katkıda bulunurlar. Bu, kurumlar vergisi, KDV ve stopaj vergisi gibi çeşitli vergi türleri hakkında bilgi gerektirir ve bilgiler genellikle Maliye Bakanlığı'ndan veya muhasebe departmanından alınır. Sekreterler ayrıca, küçük nakit ve geri ödeme sistemleri aracılığıyla küçük ölçekli finansal işlemleri yöneterek doğru kayıtlar, politikalara uyum ve düşük değerli giderlerin hızlı bir şekilde çözülmesini sağlarlar. Ayrıca, rutin bankacılık faaliyetlerini denetler, verimli işlemleri kolaylaştırmak, hesapları izlemek, kurumsal ödeme araçlarını yönetmek ve para transferleri ve fatura ödemeleri gibi hizmetleri yönetmek için finans kuruluşlarıyla güçlü ilişkiler kurarlar. Bu finansal destek sorumlulukları, güven ve operasyonel verimliliği korumak için ayrıntılara dikkat, organizasyon becerileri ve yüksek düzeyde hesap verebilirlik gerektirir.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterliğin Kişisel ve Mesleki Özellikleri

ÜNİTE NO 4

YAZAR Prof.Dr. SALİH BÖRTEÇİNE AVCI

Sekreterliğin Kişisel Özellikleri

Günümüzün dinamik organizasyonel ortamlarında sekreterler, geleneksel ofis görevlerinin çok ötesine geçen, yönetim, çalışanlar ve dış paydaşlar arasında merkezi bir bağlantı görevi gören önemli bir rol oynamaktadır. Profesyonel beceriler ve teknik uzmanlık olmazsa olmaz olmakla birlikte, bir sekreterin tavır, kişilerarası yaklaşım ve öz yönetim becerileri gibi kişisel özellikleri, etkililiğini, güvenilirliğini ve kurumun kamuoyundaki imajını belirlemede kritik öneme sahiptir. Doğuştan gelen nitelikleri öğrenilmiş davranışlarla birleştiren bu kişisel özellikler, sekreterlerin çeşitli iş yeri koşullarında nasıl iletişim kurduklarını, sorunları nasıl çözdüklerini ve profesyonelliklerini nasıl koruduklarını etkiler. Sekreterlik kişisel özelliklerinin temel boyutları fiziksel görünüm, karakter ve davranış özellikleri ile sosyo-psikolojik yeterliliklerdir ve bunların tümü, olumlu ve verimli bir çalışma ortamı yaratma becerilerini şekillendirir.

Fiziksel Görünüm Özellikleri

Fiziksel görünüm ve kişisel bakım, bir sekreterin profesyonel imajını önemli ölçüde etkileyen, ilk izlenimleri şekillendiren ve güvenilirlik ve disiplin algılarını güçlendiren güçlü sözsüz iletişim biçimleridir. Giyimin ötesinde, görünüm; temizlik, düzen, jestler, yüz ifadeleri ve beden dilini kapsar; bunların tümü sekreterin profesyonelliğini ve dolayısıyla kurumun imajını yansıtır. Uygun giyim kurallarına uymak, temiz ve sade bir stil sürdürmek ve renk ve aksesuarlarda uyum sağlamak, saygın ve şık bir görünüme katkıda bulunur. Temiz saç, bakımlı tırnaklar, ağız hijyeni ve uygun koku kullanımı gibi bakım standartları yalnızca kişisel disiplini değil, aynı zamanda çalışma ortamına duyulan saygıyı da yansıtır. Dahası, duruş, jestler ve yüz ifadeleri aracılığıyla beden dili, etkili iletişimde kritik bir rol oynar ve netliği, samimiyeti ve kişilerarası etkileşimi artırır.

Karakter ve Davranış Özellikleri

Fiziksel sunumun yanı sıra, bir sekreterin öz disiplin, duygusal kontrol ve kişilerarası duyarlılık gibi karakter ve davranışsal özellikleri de profesyonel başarı için eşit derecede önemlidir. Sekreterlerin zamanlarını verimli bir şekilde yönetmeleri, görevleri önceliklendirmeleri ve yöneticiler, meslektaşları ve müşterilerle olumlu ilişkiler kurarken iş yeri baskıları altında sakin kalmaları beklenir. Tavırları, görgü kurallarına dikkatleri ve olgun, saygılı davranışlarını tutarlı bir şekilde sergilemeleri, uyumlu bir çalışma kültürüne katkıda bulunur ve kurumun genel etkinliğini destekler. Sonuç olarak, bir sekreterin görünüşünü, bakım alışkanlıklarını, beden dilini ve kişisel davranışlarını profesyonel standartlarla uyumlu hale getirme becerisi, yalnızca idari görevlerini yerine getirmelerini değil, aynı zamanda temsil ettikleri kurumsal değerleri de benimsemelerini sağlar.

Sosyal ve Psikolojik Özellikler

Duygusal zekâ, sekreterler için hayati bir yetkinliktir ve onların kendi duygularını yönetmelerini, başkalarının duygusal durumlarını anlamalarını ve dinamik ve yüksek baskı altındaki ortamlarda profesyonel soğukkanlılıklarını korumalarını sağlar. Yüksek duygusal zekâyâ sahip sekreterler, çatışmalarla başa çıkma, iş birliğini geliştirme ve empati, özdenetim, azim ve uyum sağlama yoluyla olumlu bir kurum kültürüne katkıda bulunma konusunda daha donanımlıdır. Aktif dinleme, açık sözlü ve yazılı ifade, sözsüz farkındalık ve farklı kitlelere göre iletişim tarzlarını ayarlama becerisini bir araya getiren etkili kişilerarası iletişim, yönetim, meslektaşlar, müşteriler ve paydaşlar arasındaki irtibat görevlisi rollerinin merkezinde yer alır. Ayrıca, sekreterler kurumsal iş akışlarını koordine ederken, ekip ihtiyaçlarını öngörürken ve departmanlar arasında uyumlu çalışma ilişkilerini sürdürürken güçlü ekip çalışması ve iş birliği becerileri de olmazsa olmazdır. İletişim ve duygusal düzenlemenin yanı sıra, sekreterler inovasyonu benimsemeli, sektörel gelişmelerden haberdar olmalı ve iş süreçlerini iyileştirmenin yollarını proaktif olarak aramalıdır. Yeni fikirlere açıklıkları ve problem çözme yetenekleri, sürekli gelişen bir iş yerindeki varlıklarını sürdürmelerini sağlar. Ayrıca, bir sekreterin rolü, özellikle gizlilik konusunda azami gizlilik ve etik sorumluluk gerektirir. Hassas bilgilere ve resmi olmayan iletişime vakıf oldukları için, mesleki sınırları korumak ve dedikodudan kaçınmak, güveni ve iş yerinde uyumu korumak için elzemdir. Gizlilik, özdenetim ve dürüstlük, sekreterlik işinin

etik omurgasını oluşturur ve yalnızca bireyin profesyonelliğini değil, aynı zamanda kurumun değerlerini ve güvenilirliğini de yansıtır.

Sekreterliğin Mesleki Özellikleri

Sekreterlik, modern iş hayatının karmaşıklığı nedeniyle genel bir destek rolünden uzmanlaşmış nitelikler gerektiren bir mesleğe dönüşmüştür. Günümüzde sekreterler, mesleki talepleri karşılamak için gerekli bilgi, beceri ve sürekli kendini geliştirme taahhüdüne sahip olmalıdır. Sekreterliğin gerçek bir meslek olarak kabul edilebilmesi için, bireylerin eğitilmesi ve kendilerinden beklenen niteliklerin farkında olması gerekir. Bu temel özellikler iki ana kategoride incelenebilir: entelektüel ve teknik.

Entelektüel Özellikler

Görgü kuralları ve nezaket hem bölgesel hem de ulusal düzeyde saygılı ve medeni davranışları düzenleyen temel sosyal kurallardır ve sekreterlerin bu normları içselleştirmeleri beklenir. Kültürlü bireylerle etkileşim kurarak ve sosyal aktivitelere katılarak sekreterler, profesyonel ilişkileri geliştirmede ve olumlu bir kurumsal imaj oluşturmada kritik bir rol oynayan toplumsal görgü kurallarını daha iyi anlarlar. Kişisel olgunluk ve toplumsal geleneklere dayanan nezaket, bireylerin uygun sınırları korumasını ve saygılı etkileşimler sergilemesini sağlayarak düzenli ve uyumlu bir iş ortamını destekler. Kurum kültürünün kilit temsilcileri olan sekreterler, günlük etkileşimlerinde tutarlı bir nezaket ve nezaket sergilemelidir. Sosyal nezaketin ötesinde, sekreterlik işi güçlü bilişsel yetenekler ve problem çözme becerileri gerektirir; bu da sekreterlerin karmaşık görevleri yönetmelerini, sorumlulukları önceliklendirmelerini ve öngörülemez zorluklarla hızla başa çıkmalarını sağlar. Üst düzey bilgi işleme, bilişsel esneklik ve detaylara dikkat, iş akışı verimliliğini ve doğruluğunu korumak için çok önemlidir. Sekreterlerin ayrıca inisiyatif almaları, rutin ve kriz durumlarında ihtiyaçları öngörerek ve sürekli denetim olmadan çözümler sunarak bağımsız hareket etmeleri beklenir. Ayrıca, iş etiği, sekreterlik çalışmalarının ahlaki çerçevesini oluşturur ve sekreterlerin kişisel ve kurumsal çıkarları arasında denge kurarken gizlilik, dürüstlük ve profesyonelliği korumalarına rehberlik eder. Bu mesleki-toplumsal sözleşme, sekreterin etik davranış, proaktif sorun çözme ve sürekli mesleki mükemmelliğe bağlılık yoluyla hem kurumuna hem de topluma olumlu katkıda bulunma sorumluluğunu vurgular.

Teknik Özellikler

Konuşma, bireylerin düşüncelerini, duygularını ve deneyimlerini ifade etmelerini sağlayan temel bir insan becerisidir ve profesyonel başarı için net ve ikna edici bir konuşma olmazsa olmazdır. Sekreterler için etkili konuşma, akıcı ve anlaşılır bir dil kullanmayı, farklı kitlelere uyacak şekilde ton ve üslup ayarlamayı ve yüz ifadeleri, jestler ve beden dili gibi destekleyici sözsüz ipuçlarıyla sözlü iletişimi geliştirmeyi içerir. Diksiyon ve yapılandırılmış konuşma yöntemleri (örneğin, IPRES formülü) gibi teknikler, sekreterlerin mesajlarını net ve vurgulu bir şekilde iletmelerine yardımcı olarak iş yerinde başarılı kişilerarası etkileşimler sağlar. Sözlü iletişimin yanı sıra, sekreterler genellikle yöneticileri adına iç ve dış iletişimi yönetmekten sorumlu oldukları için profesyonel yazı ve yazışmalarda da ustalaşmalıdır. İster iş mektupları ister raporlar veya resmî belgeler olsun, yazılar açık, öz ve kurumsal standartlara uygun olmalıdır. Dikte ve not alma da kritik becerilerdir ve aktif dinleme, belirsizliklerin anında açıklığa kavuşturulması ve bilgilerin anlamını kaybetmeden verimli bir şekilde aktarılması için sistematik kısaltma yöntemlerinin kullanılması gerekir. Bu birleşik iletişim yetkinlikleri, sekreterlerin iş akışı verimliliğini sürdürmeleri ve kurumsal profesyonelliği korumaları için olmazsa olmazdır.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlik Bürolarının Ergonomik Tasarımı

ÜNİTE NO 5

YAZAR Dr.Öğr.Üyesi GÜLER KARAMAN

Ergonomi, insan ve çevresi arasındaki etkileşimi düzenlemeyi amaçlayan bilimsel bir disiplindir. Sekreterlik bürolarında ergonomi, yalnızca masa, sandalye ve ofis düzeninden ibaret değildir; aynı zamanda bilişsel, örgütsel ve dijital boyutlarıyla da incelenmesi gereken bir alandır. Bu nedenle, günümüzün sekreterlik büroları tasarlanırken fiziksel çevre kadar dijital araçların kullanılabilirliği, çevrimiçi toplantı ergonomisi, iş süreçleri ve iletişim düzeni de dikkate alınmalıdır.

Ergonomi Kavramı

1950'lerde ayrı bir bilim dalı olarak ortaya çıkan ergonomi, insanın kendi üretimi olan araç ve gereçlerle olan etkileşimini ele alır. Uluslararası Ergonomi Birliği (IEA), ergonomiyi hem disiplin hem de meslek olarak tanımlar. Disiplin olarak ergonomi, insanın sistemin bileşenleriyle olan ilişkisini araştırır. Meslek olarak ise insan refahını ve sistem verimliliğini artırmaya yönelik uygulamalarla ilgilenir.

Ergonomi üç temel alanda sınıflandırılır:

Fiziksel Ergonomi: Antropometrik ölçüler, iş sağlığı ve güvenliği, çevresel koşullar.

Bilişsel Ergonomi: Algı, dikkat, hafıza, zihinsel yük, insan-bilgisayar etkileşimi.

Örgütsel Ergonomi: İş süreçleri, iletişim, yönetim, takım çalışması.

Sekreterlik bağlamında ergonomi; bilgisayar kullanımı, dijital arşiv sistemleri, çevrimiçi toplantılar ve iletişim düzeniyle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, yalnızca fiziksel düzenlemeler değil, bilişsel ve örgütsel faktörler de önemlidir.

Kullanılabilirlik Kavramı

1980'lerden itibaren özellikle yazılım ve bilgisayar sistemleriyle öne çıkan kullanılabilirlik, bir ürünün belirli kullanıcılar tarafından belirli bir bağlamda etkili, verimli ve memnuniyet sağlayacak şekilde kullanılabilmesi anlamına gelir. ISO 9241 standardına göre kullanılabilirlik; etkililik, verimlilik ve memnuniyet kriterleri ile ölçülür.

Sekreterlikte kullanılabilirlik, elektronik yazışmaların anlaşılır olması, yazılım arayüzlerinin kullanıcı dostu tasarlanması ve toplantı davetlerinin net bir şekilde düzenlenmesiyle doğrudan ilgilidir.

Sekreter Bürolarında Tasarım İlkeleri

Sekreterlik bürolarının ergonomik tasarımında dört temel ilke ön plana çıkar:

Denge İlkesi: Simetrik veya asimetrik yerleşim ile araç-gereçlerin sekreterin erişimine en uygun şekilde düzenlenmesi.

Oran İlkesi: Masa, koltuk ve diğer nesnelerin sekreterin fiziksel ölçüleri ile uyumlu olması.

Uyum İlkesi: Renk, malzeme ve desen açısından bütünlük sağlanması.

Sadelik İlkesi: Gereksiz aksesuar ve dikkat dağıtıcı unsurların ortadan kaldırılması.

Bu ilkeler hem fiziksel ofis düzeninde hem de dijital ortamlarda (masaüstü simgelerinin yerleşimi, e-posta kutusu düzeni) geçerlidir.

Ergonomik Koşullar

Ergonomik bir sekreter bürosu, mobilya, çevresel faktörler, sağlık-güvenlik ve iş prosedürleri temelinde değerlendirilir.

Mobilya: Masa ve koltuklar sekreterin vücut ölçülerine uygun, ayarlanabilir ve işlevsel olmalıdır.

Depolama birimleri erişim kolaylığına göre düzenlenmeli, bilgisayar ve diğer cihazlar güncel ve uyumlu olmalıdır.

Çevresel Faktörler: Işıklandırma göz sağlığını koruyacak şekilde tasarlanmalı; sıcaklık ve nem dengesi hem insanlar hem de teknolojik cihazlara uygun olmalı; havalandırma yeterli olmalı ve gürültü kontrol altında tutulmalıdır.

Sağlık ve Güvenlik: 6645 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çerçevesinde, yangın çıkışları, söndürme araçları, yürüme yolları ve yönlendirici işaretler dikkate alınmalıdır.

Çalışma Prosedürleri: Takım çalışması, iş paylaşımı ve iletişim akışı ergonomik tasarımın bir parçasıdır.

Antropometrik Özellikler

Antropometri, insan vücudu ölçülerinin ergonomik tasarımlarda kullanılmasıdır. Yanlış oturma pozisyonları duruş bozukluklarına ve RSI (Tekrarlayan Zorlanma Sakatlığı) gibi sağlık sorunlarına yol açar. İdeal oturma pozisyonunda sırt ve bel desteklenmeli, ayaklar yere tam basmalı, dizler kalçayla aynı hizada olmalı ve bilgisayar ekranı göz hizasında olmalıdır.

Günümüzde antropometrik kriterler yalnızca fiziksel ölçümlerle sınırlı değildir; ekran mesafesi, bilek açısı, çevrimiçi toplantılarda kamera konumu gibi dijital ergonomi unsurları da dikkate alınmaktadır.

İhtiyaç Analizi ve İlişki Analizi

Sekreter ofislerinin tasarımında ihtiyaç analizi, anket, gözlem ve görüşme teknikleri ile yapılır.

Sekreterin iş yoğunluğu, iletişim gereksinimleri ve depolama ihtiyaçları belirlenerek ofis düzeni oluşturulur. Ayrıca, bağlantı/ilişki analizi yöntemiyle sekreterin masa, dolap, cihazlar ve diğer çalışanlarla etkileşimi analiz edilir. Bu, hem fiziksel hem de dijital düzenlemeler için uygulanabilir.

Kontrol Listeleri

Bilimsel çalışmalardan uyarlanan kontrol listeleri, ofis tasarımının uygunluğunu test etmek için kullanılır. Mobilya, çevresel faktörler, sağlık-güvenlik ve çalışma yöntemleri açısından ofisler değerlendirilebilir. Modern kontrol listelerine dijital ergonomi unsurları (ekran süresi, çevrimiçi toplantı ergonomisi, dijital arşivleme) de eklenmiştir.

Sekreterlik bürolarının ergonomik tasarımı; fiziksel, bilişsel, örgütsel ve dijital boyutları kapsayan bütüncül bir yaklaşımla ele alınmalıdır. Ergonomik koşulların sağlanması yalnızca çalışan sağlığını korumakla kalmaz, aynı zamanda verimlilik, iş kalitesi ve memnuniyet düzeyini de artırır.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlikte İmaj Yönetimi

ÜNİTE NO 6

YAZAR Doç.Dr. TUBA ŞAHİNOĞLU

İMAJIN TANIMI

İmaj, bir bireyin kendi veya başkalarının zihninde oluşan algılanma, etkileşim gibi bilgilerinden oluşmaktadır. İlk izlenim en iyi izlenimdir. Diğer yandan imaj kavramı sadece ilk izlenimi kapsamamakta, etkileşimin devamındaki süreci de içermektedir. Toplumsal ve örgütsel yaşamda, herkesin bir imajı bulunmaktadır. Kurumsal imaj fiziksel görünüm, kurumsal iletişim ve kurumsal davranışı kapsarken, kişisel imaj beden dili, seçilen sözcükler ve içinde bulunulan ortamın nesnelere kadar daha geniş bir içeriğe sahiptir.

İMAJ TÜRLERİ

Kurumsal İmaj

Bir işletmenin iç ve dış yapısının kamuoyu ve paydaşlar tarafından nasıl değerlendirildiğini ifade etmektedir (Sak, 2024). Kurumlar imajları ile bireylere kendilerini tanıtmaktadır. Kurumsal imaj, organizasyonu oluşturan tüm görsel, sözel ve davranışsal unsurları içermektedir.

Güçlü bir kurumsal imajın oluşmasını sağlamak için kurum içi ve kurum dışındaki hedef kitlenin işletmeye ilişkin tutumlarını pozitif yönde etkilemek; işletmenin toplum ve hedef kitlesi ile arasındaki güven derecesini artırmak; işletmenin topluma sosyal sorumluluk bilinci içerisinde olduğunu göstermek; işletmenin var olan ve olası ürün ve hizmetlerinin tümüne yönelik destekleyici pazarlama yaklaşımlarını sağlamak önemlidir.

Kişisel İmaj

Kişiliğimizin başkalarının nasıl algılandığını ifade etmektedir. Kişilerin giyimi, konuşmaları, beden dilini kullanmaları ve yaşam biçimleri imaj adına önemli ipuçları vermektedir. Kişisel imaj; öz imaj, algılanan imaj ve istenen imajdan oluşmaktadır. Öz imaj, kendimizi nasıl gördüğümüzü, algılanan imaj başkalarının bizi nasıl gördüğünü, istenen imaj ise nasıl görünmek istediğimizi ifade etmektedir. Bu kişisel imaj kavramlarının dışında bir de bireyin “kişisel gerçeği” vardır. Kişisel gerçek bazen öz imaja, bazen algılanan imaja, bazen de ideal imaja daha yakındır.

Görünüm, davranış ve iletişim kişisel imajın oluşturulmasında kullanılan temel kaynaklardır. Söz konusu kaynaklar imajın ABC' si olarak adlandırılmaktadır. Bireyin davranışını karakter (karizma, öz güven, öz saygı) ve yeterlilikleri (birikim, potansiyel, kişisel gelişim, deneyim) belirlemektedir. İletişim kaynakları ise sözlü iletişim (konuşma ve ses kullanımı), sözsüz iletişim (beden dili, mekân ve zaman kullanımı, giysiler, genel görüntü, renkler, çevre ve aksesuarlar) ve diğer iletişim (yazma, sunum, dinleme) kaynaklarından oluşmaktadır.

İMAJ YÖNETİMİ

İmaj yönetimi bireylerin etkileşimde buldukları kişilerde oluşturdukları izlenimleri kontrol etme ve düzenlemek için gösterdikleri davranışlardır. İmaj yönetimi bireylerin diğer bireylerin gözündeki izlenimini oluşturması, geliştirmesi ve korumasına dayanan bilinçli bir süreçtir. Bu süreç bireyin diğer bir bireyle karşı karşıya geldiği anda başlamaktadır. Bireyin kendisine ilişkin izlenimlerinin yönetilmesinin yanı sıra, davranışlarının da gözden geçirilmesini içeren bir kavramdır.

İmaj yönetim süreci genel anlamda imajın planlanması, imajın uygulanması ve imajın değerlendirilmesi olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. İmajın planlamasında birey kişilik özellikleri, algı, tutum ve davranış biçimleri, iletişim tarzları gibi unsurları seçerek uygun davranışa yönelmektedir. İmajın uygulanmasında seçilen davranış biçimleri ile imaj yönetimi süreci devam etmektedir. İmajın değerlendirilmesi aşamasında planlanan imajda oluşturulan davranışlar ve görünüme yönelik olumsuz unsurlar yeniden gözden geçirilmekte ve olumlu izlenime dönüştürülerek dış çevreye aktarılmaktadır.

SEKRETERLİKTE İMAJ YÖNETİMİNİN ÖNEMİ

Yöneticilerin daha verimli ve başarılı olabilmek için yardımcı personele duydukları ihtiyacı sekreterlik mesleği karşılamaktadır. Organizasyonda karşılaşılan ve iletişim kurulan olması itibarıyla sekreter organizasyonu ve işletmeyi temsil eden kişi niteliğindedir. Dolayısıyla sürekli sahip olduğu imajı yenilemesi, bireysel imajını koruması adına önemlidir. Sekreterin bireysel imajı aynı zamanda

kurumsal imajı da etkileyen unsurlar arasında büyük önem taşımaktadır.

Sekreterin bireysel imaj yönetimini geliştirirken dikkat etmesi gereken en önemli unsurlardan biri sekreterin bireysel imajı ile kurumsal imajın uyumlu olmasıdır. Bu nedenle örgütün imaj politikasının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve kavranması önemlidir.

İmaj bir iletişim aracı olması nedeni ile sekreterin imajı yeteneklerinin bir parçasını oluşturmaktadır. Sekreterlik mesleğinde bireylerin çalıştıkları ya da buldukları örgütlerde başarılı olabilmeleri dolayısıyla da üretken olabilmeleri iyi ve doğru bir imaj yönetiminden geçmektedir. Sekreterlik mesleği açısından imaj yönetiminin 4 temel işlevi vardır, bunlar: sosyal ve bireyler arası etkileşimi geliştirme; bireysel kimliği oluşturma ve kurumsal kimliği yansıtma, bireysel imajı ve kurum imajını sürdürme ve kendi ve kurum adına olumlu tavırlar ve duygular aktarma.

SEKRETERLİKTE İMAJ YÖNETİMİ UNSURLARI

Sekreterlik mesleğinde etkili ilişki kurmak, saygı kazanmak ve insanların sizi dinlemesini sağlamak için profesyonel davranmak önemlidir. Bunun için ise imaj yönetimi büyük önem taşımaktadır. İlk izlenim ve onu devam ettirebilme önemlidir, ilk izleniminizi yaratmak için ikinci bir şansınız olmayacaktır. Doğru ve etkili bir imaja sahip olmak yönetici asistanının yaratacağı etki için büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte doğru imaja sahip olmak kişinin kendine olan güveninin artması ve başarılı olması açısından da gereklidir.

Görünüm

Görünüm başkalarının sizin hakkınızda zihinlerinde oluşturacaklarını ifade eden sözsüz bir iletişim aracıdır. Yönetici asistanı ya da sekreterin örgütün görünen yüzü olması nedeniyle, her zaman nasıl algılanmak istediğini ve dolayısıyla kurumun nasıl algılanacağını düşünerek görünümüne önem vermesi gerekmektedir.

Görünüm imaj yönetiminin en önemli boyutlarından biridir. Öyleki giyim ve bakım, kişinin beden dilini değiştirebilecek düzeyde etkilidir. Güçlü etkisinden dolayı sekreterlik mesleğinde giyinme, imaj yönetiminde kullanılabilecek önemli bir araçtır. Bu nedenle giyim ve aksesuarların etkili olma, meslek ve duruma uygun olma, zaman ve para bakımından uygun olma ve kendinize güven sağlama konularına dikkat ederek seçim yapılmalıdır.

Renklerin dili

Bir kişinin giydiği bir giysinin çizgileri, şekilleri, rengi, dokusu ve deseni bir anlam, ruh hali veya bir mesaj iletmektedir. Özellikle renklerin insan psikolojisi ve insan ilişkileri üzerindeki etkileri araştırmalarla kanıtlanmıştır. Sekreter ya da yönetici asistanının ilk izlenimi açısından giyiminde uygun rengi tercih etmesi gerekmektedir.

Kırmızı ihtiras, hız, mutluluk ve neşeyi temsil etmektedir. Giyimde kırmızının tercih edilmesi fark edilmenin hedeflendiğini göstermektedir. Sekreterlik mesleği açısından kırmızı renk tercihi yapılması pek uygun olmayacaktır.

İş adamlarının sık olarak tercih ettiği lacivert renk, sekreterlik mesleğinde de tercih edilmesi gereken renkler arasında yer almaktadır. Zira lacivert renk seçimi ile seçkin görünme hedeflenmektedir. Beyaz temizliği ve saflığı temsil etmektedir. Bu özelliği nedeniyle sekreterlik mesleğinde tercih edilebilir renklere dendir. Ancak beyaz rengin diğer renklerle birlikte kullanımının tercih edilmesi daha uygun olacaktır.

Arka fonda hâkim renk siyah olur ise konsantrasyonu artırmaktadır. Siyah renk giyim tercih eden sekreter otoriter ve olgun görünmeyi hedeflemektedir.

Sarı renk canlılık hissi verebileceği gibi bazı kişiler tarafından kıskançlık rengi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla sekreterlik mesleğinde kullanımı tercih edilmeyen bir renktir.

Yeşil renk karşıdaki kişide yarattığı pozitif enerjiden dolayı sekreterin ya da yönetici asistanının kullanabileceği renkler arasında yer almaktadır.

Sekreterlik mesleğinde kadın çalışan sayısı erkek sayısından çok daha fazladır. Giyim konusunda kadınların tercihleri daha fazla olduğundan daha dikkatli davranılması gerekmektedir. Kadın sekreter profesyonel kimliğini geri planda bırakacak şekilde iddialı olmaktan kaçınılmalıdır.

Aksesuarlar

Kaliteli ve doğru aksesuarlar sekreterin imajını her zaman bir yukarı seviyeye taşıyacaktır. Ayakkabı ve çanta seçiminde olabildiğince resmi, kıyafetle uyumlu ve sade renkler tercih edilmelidir. Ayrıca çanta ve ayakkabının deri ve boyasına dikkat edilmelidir. İş çantaları gereksiz eşyalardan arındırılarak düzenli tutulmalıdır.

Serbest Giyim Uygulamaları

Özellikle son yıllarda Türkiye'de ofisleri bulunan çok uluslu şirketlerin etkisi ile serbest giyim uygulamaları yaygınlaşmaya başlamıştır. Ancak bu uygulama sekreterlik mesleği açısından uygun değildir. Zira bu meslekte telefonla görüşmenin yanı sıra yüz yüze iletişim de kurulmaktadır.

İletişim Tarzı

Sekreter örgütün ya da kurumun dış dünyayla en sık ve çoğu zaman ilk iletişimi kuran kişisidir. Bu kritik rol, sekreterin sözlü ve sözsüz iletişim becerilerinin büyük bir önem taşımasının temel nedenidir. Sözlü iletişimde en dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri ses tonudur. Doğru bir ses tonu insanların

temsil ettiğiniz kuruma olan güvenlerinin artmasını sağlar. Aksine, küçümseyici, öfkeli veya sıkılmış bir ses tonu, karşı tarafın saygısını ve ilgisini hızla kaybetmenize neden olur. Dikkat edilmesi gereken bir diğer kritik husus üsluptur. Sözlü iletişimde kısa, net ve öz ifadelerin seçilmesi gerekmektedir. Uzun cümleler karşınızdakinin ilgisinin dağılmasına yol açacaktır. Sözlü iletişim hakkında belirtilmesi gereken diğer husus anlaşılabilirliktir. Sekreterin karşısındaki kişinin algı seviyesini göz önünde bulunduran bir dil benimsemesi etkili iletişimin olmazsa olmazıdır. Sekreterin kullandığı beden dili ve kullandığı aksesuarlar, renkler ve giysiler sözsüz iletişimi oluşturmaktadır. İmaj yönetimi kavramının görselliği ön plana çıkarması beden dilini önemli kılmaktadır. Bu noktada, yüz ifadesi en önemli sinyalleri verir. Özellikle gülümseme, memnuniyeti ve açıklığı gösterir. Beden dilinin önemli araçlarından biri de el sıkışmadır. Göz temasını koruyarak etkili bir el sıkışma, kalıcı ve olumlu bir izlenim bırakmanın en etkili yollarındandır.

Tutum

Tutum, kişinin zihninde olup bitenlerin bir sonucudur. Olumlu inanç ve niyetler, olumlu eylemleri beraberinde getirmekte ve bu eylemler de olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Sekreterlik becerilerinin çoğu iletişim becerilerine ihtiyaç duymakta ve çoğunlukla olumlu zihinsel tutumla desteklenmektedir. Yoğun bir güne hazırlanan yönetici asistanı için güne pozitif bir zihin yapısıyla başlamak, başarının temel taşlarından biridir. Dolayısıyla bilinçaltına aklınıza koyduğunuz her şeyi yapabileceğiniz mesajının verilmesi çok önemlidir. Sınırsız bir şevk ve azme sahip bir yönetici asistanı, neredeyse her alanda başarılı olma potansiyeli taşımaktadır.

Tutum aynı zamanda sağlıklı bir iş-yaşam dengesi hedefini de içermektedir. Bu bağlamda, doğru tutum, yönetici asistanının kendisine ve sevdiklerine zaman ayırmasını da kapsayan bütünsel bir yaklaşımdır. Pozitif inanç ve pozitif niyetler devamında pozitif sonuçlar doğuran pozitif eylemler getirir. Yönetici asistanının her koşulda mümkün olan en olumlu tutumu sergileyebilmesi için dikkat etmesi gereken birkaç kritik strateji vardır. Bunlar geleceğe odaklanmak, çözüm odaklı olmak ve olayların iyi tarafını görmektir.

Empatik Yaklaşım

Bir insanın kendini karşısındaki bir insanın yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlama yaklaşımı empatik yaklaşım olarak ifade edilmektedir. Sekreterlik mesleği açısından yaratılan imajın bütünlüğü aynı zamanda diğer insanlarla kurulan ilişkilerin kalitesi ile ölçülmektedir. Karşınızdaki insana onu anladığınızı hissettirmek ise kurulan ilişkinin kalitesini artıracaktır (Araz, 2005).

Dinlemenin Gücü

Sekreter ya da yönetici asistanının imaj yönetimi unsurlarından bir diğeri karşısındaki kişiyi dinlemektir. Burada dikkat edilmesi gereken husus dinlemek ile duymak arasındaki farktır. Aktif bir dinleme için ön yargılı olmamak, kişiye ve konuya odaklanmak, psikolojik baskı uygulamamak, göz kontağı kurmak, sakin kalmak ve aceleye getirmemek gibi noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir.

Zihin Yönetme

Zihin yönetimi özellikle iş ya da kişisel bir durumda başarılı ve güvende olduğunuz bir anı düşünerek zihinsel anlamda rahatlamayı ifade etmektedir. Bu önemli görüşmeler öncesi sekreterin stres düzeyini azaltarak daha etkili bir imaj yönetimi yürütmesini sağlayacaktır.

Sekreterin kendini gergin hissettiği görüşmeler sırasında vücudunda oksijen dolaşımını sağlamak için birkaç kez derin nefes alması kendini daha sakin hissetmesine yardımcı olacaktır.

Zaman Yönetimi

Sekreterlik mesleğinde profesyonel bir davranış için zamanı iyi kullanmak ve sınırları iyi belirlemek gerekmektedir. Zamanı iyi yönetebilme açısından hedef belirlemek ve plan yapmak önemlidir. Planlama için yeterli zaman ayrılması ve işlerin öncelik sırasının göz önünde bulundurulması önemli bir husustur.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlik ve Belge Yönetimi

ÜNİTE NO 7

YAZAR Doç.Dr. MUSTAFA KESKİNKILIÇ

SEKRETERLİK VE BELGE YÖNETİMİ

Belgeler, insanlığın ilk çağlarından bu yana iletişim, kayıt ve kanıt aracı olarak kullanılmıştır. Mağara duvarlarındaki işaretlerden yazının icadına, papirüslerden günümüzdeki dijital ortamlara kadar belge hep var olmuştur. Günümüzde belgeler, kurum ve işletmeler için resmi, hukuki, idari, ticari ve mali değer taşıyan en önemli unsurlardan biridir. Kurumların dili ve hafızası olan belgeler, iletişimden karar alma süreçlerine kadar her aşamada vazgeçilmezdir.

Belge Kavramı ve Çeşitleri

Belge, üzerinde bilgi bulunan her türlü nesne veya kayıt ortamıdır. Geleneksel kâğıt belgelerin yanında CD, DVD, USB, SD kart gibi dijital ortamlar da belge niteliğindedir. Belgeler farklı ölçütlere göre sınıflandırılır:

PTT, kargo, kurye, faks, e-posta, sosyal medya, anlık mesajlaşma vb.

İçinde bulunduğu materyale göre: Basılı (matbu), analog (kaset, plak), elektronik (CD, USB, bulut).

Önemine göre: Acele, gizli, önemli, değerli ve normal belgeler.

Sınıflandırmaya göre: Resmî-hukuki, finansal, kurumsal ve kişisel belgeler

Belge Yaşam Döngüsü

Belgelerin ömrü, üretimden imhaya kadar beş aşamada incelenir:

Üretim ve kayıt: Yazışmalar, raporlar, tutanaklar hazırlanır ve kayıt altına alınır.

Dağıtım: Belge ilgili kişi ya da birimlere iletilir.

Kullanım: Gerekli işlemler yapılır, belgeler işlev görür.

Depolama/Arşivleme: Tekrar ihtiyaç duyulabileceği için düzenli şekilde saklanır.

İmha: Hukuki ve idari geçerliliğini yitiren belgeler güvenli biçimde yok edilir.

Belge Yönetimi

20.yüzyılda disiplin haline gelen belge yönetimi, belgelerin oluşturulması, kaydı, korunması, kullanılması ve saklanması süreçlerini kapsar. İşletmelerin başarısı, belgelerin doğru yönetilmesine bağlıdır. Belge yöneticileri, teknolojiyi etkin kullanarak hızlı, güvenilir ve düzenli belge akışı sağlar. Belge yönetimi iki temel süreçten oluşur:

Birinci süreç: Belgenin oluşturulmasından dosyalanmasına kadar geçen dönem.

İkinci süreç: Belgenin arşivlenmesinden yasal saklama süresi bitene kadar olan dönem.

Sekreterlikte Belge İşlemleri

Sekreterlik mesleği, belge yönetimiyle doğrudan ilişkilidir. Sekreterler; belgelerin kaydı, tasnifi, dosyalanması, arşivlenmesi ve imhası gibi işlemleri yürütür. Evrak Kayıt Birimi'nde belgeler teslim alınır, kaydedilir, ilgili birimlere yönlendirilir, dosyalanır ve gerektiğinde arşivlenir. Gelen ve giden belgeler "Evrak Kayıt Defteri"ne işlenir, teslimlerde "Zimmet Defteri" kullanılır.

Ofis Sistemleri ve Doküman Yönetim Sistemleri

Dijitalleşme ile belge işlemleri bilgisayar ortamına taşınmıştır. Ofis Sistemleri (OS), Bilgi Yönetim Sistemleri (BYS) ve Doküman Yönetim Sistemleri (DYS) belgelerin üretim, paylaşım ve arşivleme sürecini hızlandırır. Microsoft Office paketi (Word, Excel, PowerPoint, Outlook vb.) en yaygın kullanılan ofis yazılımıdır. Ayrıca LibreOffice, Google Workspace ve WPS Office gibi alternatifler de vardır.

Basılı belgeler tarayıcı ve OCR programlarıyla elektronik ortama aktarılırken, analog belgeler için dönüştürücü donanımlar kullanılır. Elektronik belgeler ise doğrudan sistemlere aktarılabilir. Bu sayede bilgiye erişim kolaylaşır, maliyet ve zaman tasarrufu sağlanır.

Dosya, Dosyalama ve Dosyalama Sistemleri

Belgelerin düzenli saklanabilmesi için dosyalama yapılır. Dosya, belgelerin bir araya getirildiği araçtır. Dosyalama, belgelerin özelliklerine göre düzenlenmesi ve gerektiğinde hızlıca erişilmesini sağlar. İyi bir dosyalama sistemi basit, anlaşılır, mantıklı, kullanışlı ve ekonomik olmalıdır.

Kurumların yapısına göre farklı dosyalama sistemleri geliştirilmiştir:

Alfabe esaslı sistem: Belgeler adlara göre A-Z sıralanır.

Numara esaslı sistem: Dosyalara numara verilir, gizlilik gerektiren yerlerde tercih edilir.

Kronolojik sistem: Belgeler tarih sırasına göre saklanır.

Konu esaslı sistem: Belgeler konularına göre gruplanır.

Coğrafi sistem: Yerleşim birimlerine göre düzenlenir.

Alfa-sayısal (karma) sistem: Birden fazla yöntemin birleşimidir.

Dijital sistem: Günümüzde en yaygın kullanılan, elektronik ortamda çalışan sistemdir.

Dijital Dosyalama ve Sektörel Uygulamalar

Dijital dosyalama sistemleri; sağlık, eğitim, kamu, finans, hukuk, sanayi, medya gibi farklı sektörlerde kullanılır.

Sağlıkta: Hasta dosyalarının gizliliği, hızlı erişim ve entegrasyon önemlidir.

Eğitimde: Öğrenci belgeleri, sınav sonuçları ve diplomalar yönetilir.

Kamu sektöründe: EBYS entegrasyonu, e-imza uyumu ve arşiv düzeni zorunludur.

Finansta: Güvenlik, denetim izi ve versiyon takibi ön plandadır.

Sanayi ve üretimde: Teknik dokümanlar ve mühendislik dosyaları dijital arşivlenir.

Türkiye’de UYAP DYS, eBA, ENVision, Belgenet gibi sistemler yaygınken; dünyada OpenText, DocuWare, Alfresco, SharePoint gibi çözümler öne çıkmaktadır.

Arşiv ve Arşivleme

Arşiv, belgelerin düzenli biçimde saklandığı yerdir. Belgelerin arşivlenmesi; seçilmesi, dosyalanması, korunması, ödünç verilmesi ve gerektiğinde imhasını kapsar.

Saklama süreleri: Ticari belgeler 10 yıl, bazı resmî belgeler 30 yıl veya süresiz arşivlenir.

Arşivleme yöntemleri: Fiziksel arşivleme yanında, elektronik arşivleme ve sıkıştırma yazılımları (WinRAR, 7-Zip vb.) da kullanılır.

Sonuç

Sekreterlik ve belge yönetimi, kurumların verimliliğini ve sürekliliğini sağlayan temel unsurlardan biridir. Belgelerin yaşam döngüsünün doğru yönetilmesi, ofis ve dijital sistemlerin etkin kullanımı, uygun dosyalama yöntemlerinin seçilmesi ve arşivleme işlemlerinin yasal gerekliliklere uygun yürütülmesi büyük önem taşır. Sekreterler ve belge yöneticileri, teknolojinin sunduğu imkânlarla bu süreçleri düzenli ve etkili biçimde yöneterek kurumların başarısına doğrudan katkıda bulunurlar.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi
ÜNİTE ADI Sekreterlikte İletişim Yönetimi
ÜNİTE NO 8
YAZAR Doç.Dr. MUSTAFA KESKİNKILIÇ

SEKRETERLİKTE İLETİŞİM YÖNETİMİ

Bu ünite de sekreterlik mesleğinde iletişimin temel yapı taşları detaylı bir şekilde ele alınmıştır. İletişim türleri, örgütsel yapıdaki yeri, engeller, dijitalleşmenin etkisi ve etik ilkeler çerçevesinde, sekreterin sahip olması gereken iletişim becerileri açıklanmıştır.

İletişimin Temelleri

İletişim, bireylerin duygu, düşünce, bilgi ve tutumlarını paylaşmalarını sağlayan temel bir süreçtir. Sekreterlik mesleğinde iletişim, sadece mesaj alışverişinden ibaret değildir; aynı zamanda iş ortamındaki düzenin, güvenin ve iş birliğinin sağlanmasında belirleyici bir rol üstlenir. Bu nedenle, sekreterin iletişim becerileri sadece teknik değil, aynı zamanda sosyal yeterlilikleri de içermelidir. İletişim süreci; kaynak, mesaj, kanal, alıcı, geri bildirim ve gürültü gibi temel öğelerden oluşur. Kaynak mesajı üretir, uygun bir kanal aracılığıyla alıcıya iletir ve geri bildirim alınarak süreç tamamlanır. Bu döngüde oluşabilecek her türlü engel, iletinin yanlış anlaşılmasına yol açabilir.

İletişim Türleri

Sekreterlikte iletişim; sözlü, sözsüz, yazılı ve görsel olmak üzere farklı biçimlerde gerçekleşir: Sözlü iletişim; telefon görüşmeleri, toplantılar ve yüz yüze diyaloglarda kullanılır. Akıcı konuşma, uygun ses tonu ve dil bilgisi kurallarına dikkat edilmesi gerekir. Sözsüz iletişim; jestler, mimikler, duruş ve göz teması gibi unsurları içerir. Sekreterin beden dili, karşı tarafa güven verici olmalıdır. Yazılı iletişim; e-postalar, resmi yazışmalar ve belgeleri kapsar. Bu tür iletişimde açık, sade ve anlaşılır dil kullanımı önemlidir.

Görsel iletişim; grafikler, tablolar ve sunumlar aracılığıyla bilgi aktarımını destekler.

Her bir iletişim türü, iş yaşamında farklı bağlamlarda kullanılmakta ve sekreterin bu türler arasında geçiş yapabilme becerisi büyük önem taşımaktadır.

Örgütsel İletişim ve Sekreterin Rolü

Sekreterler örgüt içinde hem bilgi aktarıcı hem de koordinatör rollerini üstlenir. Yatay, dikey ve çapraz iletişim kanallarını etkin şekilde kullanmaları beklenir:

Dikey iletişim, ast-üst ilişkilerini kapsar. Sekreter hem üst düzey yöneticilere hem de diğer çalışanlara bilgi akışını sağlar.

Yatay iletişim, aynı düzeydeki çalışanlar arasındaki iletişimi ifade eder. Bu tür iletişimde işbirliği ön plandadır.

Çapraz iletişim, farklı birim ve kademeler arasında gerçekleşir. Özellikle büyük organizasyonlarda bu tür iletişimde sekreterin koordinasyon görevi önem kazanır.

Bu yapı içinde sekreter, hem formal (resmi) hem de informal (gayri resmi) iletişim ortamlarında köprü rolü üstlenerek bilgi akışının sağlıklı işlemesine katkı sunar.

İletişimi Etkileyen Faktörler

İletişim sürecini olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek birçok faktör bulunur. Bunlar arasında fiziksel çevre koşulları, duygusal durum, kişisel önyargılar, dil farklılıkları ve teknolojik yeterlilik yer alır.

Sekreterin, bu engelleri önceden fark edip gerekli önlemleri alması, sağlıklı iletişim için şarttır.

Özellikle geri bildirim süreci, mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını gösteren en önemli aşamadır.

Sekreterin hem sözlü hem yazılı iletişimde etkili geri bildirim vermesi ve alması beklenir. Aynı zamanda çatışmaları önleme, uzlaştırıcı olma, aktif dinleme ve empati kurma gibi beceriler de iletişim sürecinin kalitesini doğrudan etkiler.

Teknoloji ve Dijitalleşme Süreci

Günümüz çalışma ortamlarında dijital iletişim araçları oldukça yaygın hale gelmiştir. Sekreterlerin e-posta, çevrim içi toplantı sistemleri, mesajlaşma uygulamaları ve doküman paylaşım platformlarını etkin ve etik biçimde kullanmaları gerekir. Bu araçlar sayesinde bilgiye erişim hızlanmış; ancak aynı zamanda mesajın netliği, yazım kurallarına uyum ve profesyonel dil kullanımı daha da önem kazanmıştır.

Dijital ortamlarda iletişimde dikkat edilmesi gereken bir diğel unsur da mahremiyet ve güvenlidir. Sekreter, kurumsal bilgilerle ilgili mesajları dikkatli ve gizlilik ilkesine uygun şekilde iletmelidir.

Etkili İletişim Becerileri

Sekreterin sahip olması gereken başlıca iletişim becerileri şunlardır:

Aktif Dinleme: Karşıdakini dikkatle, yargılamadan dinleme yeteneğidir.

Empati Kurma: Başkasının duygularını anlayabilme ve buna göre davranabilme becerisidir.

Anlaşılır ve Açık Konuşma: Karmaşık yapılar yerine sade ve hedefe yönelik anlatım kullanımı önemlidir.

Uygun Beden Dili Kullanımı: Jest ve mimiklerin söylenen sözleri desteklemesi gerekir.

Geribildirim Verme ve Alma: Etkili iletişimde geri bildirim rolü büyüktür.

Bu beceriler, sekreterin hem iç iletişimde hem de dış paydaşlarla kurduğu ilişkilerde daha başarılı olmasını sağlar.

Etik ve Profesyonellik

İletişim sadece teknik bir beceri değil, aynı zamanda etik değerlerle şekillenen bir süreçtir. Sekreterin tüm iletişim süreçlerinde gizliliğe, doğruluğa ve tarafsızlığa önem vermesi, kurumun saygınlığı açısından kritik öneme sahiptir. Ayrıca, profesyonellik anlayışı içinde nazik, sabırlı ve çözüm odaklı olmak, sekreterlik mesleğinin temelini oluşturur.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi
ÜNİTE ADI Toplantı ve Seyahat Organizasyonları
ÜNİTE NO 9
YAZAR Dr.Öğr.Üyesi GÜLER KARAMAN

Bu ünite de sekreterlik mesleğinin temel fonksiyonlarından biri olan toplantı ve seyahat organizasyonları ayrıntılı biçimde ele alınmaktadır. İşletmelerin karar alma, iletişim, koordinasyon ve çalışanlarını bilgilendirme süreçleri, büyük ölçüde düzenlenen toplantılara ve seyahatlere bağlıdır. Toplantıların ve seyahatlerin etkin planlanması, yalnızca verimlilik açısından değil, aynı zamanda kurumun profesyonel imajının güçlendirilmesi bakımından da kritik öneme sahiptir. Toplantı, belirli bir amaç doğrultusunda birden fazla kişinin bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunduğu, görüşlerini paylaştığı ve bilgilendirme yaptığı bir süreçtir. Toplantıların üç temel bileşeni vardır:

1. Katılımcılar – toplantıya dâhil olan bireyler.
2. Amaç – toplantının neden yapıldığını ortaya koyar.
3. Süreç – toplantının başından sonuna kadar izlenen yöntem.

Bu üçlü yapı, toplantıların planlanmasında yol gösterici bir çerçeve sunar.

Toplantılar farklı amaçlara, katılımcı profiline ve kapsamına göre sınıflandırılır.

Kurum içi toplantılar:

Emir toplantıları: Yönetici tarafından astlara verilen görevlerin açıklandığı, otoriter nitelikte toplantılardır. Örneğin, emniyet teşkilatında bir operasyon öncesi yapılan toplantılar.

Danışma toplantıları: Astların görüşlerinin alınarak yöneticinin karar sürecine destek olunmasını sağlar.

Koordinasyon toplantıları: Birden fazla birimin ortak amaç için birlikte çalışmasını koordine eder.

Kurul toplantıları: Çeşitli uzmanlık alanlarından kişilerin yer aldığı, oylama ile karar alınan toplantılardır.

Heyet toplantıları: Uzman kişilerin belirli bir sorun üzerinde ortak çözüm üretmek için bir araya gelmesi.

Bilgilendirme toplantıları: Çalışanları veya yöneticileri bilgilendirmek amacıyla yapılan, karar alma süreci içermeyen toplantılardır.

Kurumlar arası toplantılar:

Kongre: 300'den fazla katılımcıyla düzenli olarak gerçekleştirilen, çok oturumlu toplantılar.

Konferans: Daha çok teknik bilgi aktarımı ve tartışmaya dayalı toplantılar (50–300 kişi).

Seminer: 20–50 kişilik eğitim odaklı toplantılar.

Panel: Bir başkan yönetiminde uzmanların konuştuğu, soru-cevap kısmı içeren toplantılar.

Sempozyum ve kolokyum: Akademik sunumların yapıldığı, kolokyumun daha formal olduğu toplantılardır.

Forum: Katılımcıların açık şekilde tartışmaya dâhil olduğu toplantılar.

Modern toplantılar:

E-toplantılar: İnternet tabanlı, mekândan bağımsız toplantılar.

Webinarlar: Uzmanların geniş kitlelere yönelik çevrim içi sunumları.

Hibrit toplantılar: Katılımcıların bir kısmı fiziksel ortamda, bir kısmı uzaktan yer alır. Güçlü teknik altyapı gerekir.

Çevik (Agile) toplantılar: Kısa süreli, sık yapılan ve hızlı karar almaya odaklanan toplantılar, özellikle yazılım ekiplerinde yaygındır.

Toplantı mekânı seçimi, toplantının başarısını doğrudan etkiler. Isı, ışık, havalandırma, akustik düzenleme gibi ergonomik unsurlar kadar toplantının türü, katılımcı sayısı ve sosyal ortamın özellikleri de belirleyici faktörlerdir.

Oturma düzenleri:

Banket düzeni: Çalıştay ve sosyal etkinliklerde tercih edilir.

U düzeni: Küçük gruplar için uygun, göz teması sağlar.

Sınıf düzeni: Katılımcıların konuşmacıya odaklanmasını kolaylaştırır, not alma imkânı sunar.

Tiyatro düzeni: Katılımcı sayısı fazla olduğunda, masa kullanmadan maksimum kapasite sağlar.

E-toplantı odaları, geleneksel mekânsal düzen yerine teknik donanıma ihtiyaç duyar. Ses, görüntü, internet bağlantısı ve kayıt sistemleri önem taşır.

Toplantı Süreci

Toplantılar öncesinde, sırasında ve sonrasında planlanmalıdır. Öncesinde: Katılımcı listesi hazırlanır, toplantı yeri ve zamanı belirlenir, gündem oluşturulur, belgeler hazırlanır. Dijital takvim davetleri (Google Calendar, Outlook) ve e-posta ile katılımcılar bilgilendirilir.

Sırasında: Katılımcıların karşılanması, ulaşım ve konaklama desteği, teknik destek, oturma düzeni ve bilgilendirme yapılır.

Sonrasında: Karar defteri, toplantı tutanakları ve kayıtların düzenlenmesi gerekir.

Günümüzde yapay zekâ destekli ses-görüntü kayıt sistemleri sayesinde toplantıların otomatik transkripsiyonu yapılabilmekte, tutanaklar bulut sistemlerinde saklanabilmektedir. Bu, sekreterlerin iş yükünü azaltır ve arşivleme kalitesini artırır.

Seyahat Organizasyonları

Toplantılar kadar seyahatler de sekreterlerin yoğun olarak organize ettiği süreçlerdir.

Seyahat planı: Gidilecek yerin belirlenmesi, ulaşım aracının seçimi, konaklama yeri, transfer işlemleri ve etkinliklerin planlanması adımlarını içerir.

Ulaşım: Karayolu, havayolu, demiryolu ve su yolu seçenekleri vardır.

Karayolu: Esnek ama güvenlik açısından daha risklidir.

Havayolu: Hızlı ve güvenlidir, maliyetlidir.

Demiryolu: Çevre dostu ve yüksek kapasitelidir.

Suyolu: Konforlu ve turistik açıdan avantajlıdır.

Seyahat Acenteleri:

A Grubu: Tüm hizmetleri sunar.

B Grubu: Ulaşım bilet satışı yapar.

C Grubu: Türk vatandaşlarına yurt içi turlar düzenler.

Konaklama: Otel, motel, pansiyon ve tatil köyü gibi tesislerde yapılır. Oteller yıldız sistemine göre sınıflandırılır:

1 yıldızlı: temel ihtiyaçlar

3 yıldızlı: konfor, toplantı salonu

5 yıldızlı: yüzme havuzu, gece kulübü, ses yalıtımlı odalar

Restoran ve eğlence mekânları: Lokantalar, fastfood zincirleri, etnik ve temalı restoranlar; tiyatro, sinema, gazino ve diskotekler seyahatin tamamlayıcı unsurlarıdır.

Güncel Yaklaşımlar ve Sekreterlik Mesleği

Dijitalleşme, hibrit çalışma ve pandemi sonrası ortaya çıkan yeni çalışma modelleri, sekreterlik mesleğini kökten değiştirmiştir. Bugün sekreterler:

Sanal toplantıların yönetimini, Elektronik imza ve bulut arşivleme süreçlerini, Online rezervasyon ve biletleme işlemlerini, Karbon ayak izi düşük seyahat alternatiflerini (tren, toplu taşıma) yönetmektedir. Sekreterlik yalnızca idari bir destek işlevi değil, aynı zamanda kurumsal imajı temsil eden, iletişimi güçlendiren ve iş süreçlerini daha verimli hâle getiren bir uzmanlık alanı hâline gelmiştir.

Toplantı ve seyahat organizasyonları, sekreterlerin hem planlama hem de uygulama becerilerini ortaya koydukları en önemli alanlardandır. Etkin bir organizasyon; kurum içi iletişimin sağlıklı yürümesini, işlerin zamanında ve doğru şekilde tamamlanmasını ve katılımcıların verimli bir deneyim yaşamasını sağlar. Dijital dönüşümün etkisiyle sekreterlik mesleği daha da çeşitlenmiş, sanal ve hibrit süreçlerin yönetiminde uzmanlık kazandırmıştır.

Bu nedenle, ünitenin kazandırdığı bilgiler yalnızca geleneksel organizasyonlar için değil, günümüzün hızla değişen iş dünyası için de yol gösterici niteliktedir.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Protokol Yönetimi ve Sosyal Davranış Kuralları

ÜNİTE NO 10

YAZAR Doç.Dr. MUSTAFA KESKİNKILIÇ

PROTOKOL YÖNETİMİ VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Protokolün Tanımı ve Önemi

Protokol, kamu kurumlarında ve toplumsal yaşamda düzeni sağlayan görgü, nezaket ve saygı kurallarının bütünüdür. Bu kurallar, bireyler arası ilişkilerde düzeni korumayı amaçlar. Başlangıçta saraylar ve kiliselerde gelişen protokol, zamanla diplomatik ilişkilerde, kamu yönetiminde ve özel sektörde uygulama alanı bulmuştur. Kurumların saygınlığını artıran bu kurallar; yazışmalardan hitaplara, oturma düzenlerinden kıyafet kurallarına kadar geniş bir alanı kapsar. Protokol, iletişimde netlik ve saygıyı sağlayarak, olası çatışmaların ve yanlış anlamaların önüne geçer. Özellikle kamu kurumlarında kurumsal kimlik ve itibarı korumada önemli rol oynar. Günümüzde sadece üst düzey yöneticiler değil, her kademedeki çalışan protokol kurallarına dikkat etmelidir. Kurum içi düzenin sağlanmasında protokol, kurumsal kültürün bir parçası haline gelmiştir.

Protokolün Tarihsel Gelişimi

Protokolün kökeni, antik çağlara ve saray törenlerine kadar uzanır. Avrupa'da Orta Çağ'dan itibaren kraliyet törenlerinde belirli hiyerarşilere dikkat edilmiş; Osmanlı'da ise Teşrifat kuralları ile bu düzen resmîleştirilmiştir. Modern diplomatik protokolün temelleri ise 19. yüzyıldaki uluslararası toplantılarla atılmıştır. Viyana Kongresi ve benzeri organizasyonlar, devletler arası eşitlik ve öncelik sıralamasını belirleyerek protokolü evrensel hale getirmiştir. Bugün uluslararası kuruluşlar, üye ülkeler için tören ve ilişki standartlarını belirlemekte; bu da dünya genelinde ortak protokol anlayışı oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Protokol Kurallarının Temel İlkeleri

Protokol; saygı, nezaket, düzen ve hiyerarşi ilkelerine dayanır. Kurum kültürünü ve çalışan motivasyonunu olumlu etkileyen bu kurallar, çalışanlar arası ilişkilerde samimiyeti değil, resmîyeti ve dengeyi korumayı hedefler. Resmî törenlerde ve yazışmalarda kullanılan dil, beden dili, oturma düzeni ve hitap şekli gibi unsurlar; bu kurallar sayesinde standartlaştırılır. Kurumlarda nezaket kültürünün psikolojik iş sağlığına da katkı sağladığı söylenebilir. Protokol sadece dışsal bir biçim değil, aynı zamanda kurum içi iletişimi güçlendiren bir değer olarak görülmelidir.

Kamu ve Özel Sektörde Protokol Farklılıkları

Kamu sektöründe protokol daha sıkı kurallara ve mevzuata bağlıdır. Resmî yazışmalar, törenler ve toplantılar belirli yönetmelikler çerçevesinde yürütülür. Cumhurbaşkanlığı veya bakanlıklar tarafından hazırlanan devlet protokol listeleri, sıralamaları net biçimde belirler. Kıyafet yönetmelikleri, bayrak ve makam düzenlemeleri gibi detaylar da bu kapsamda değerlendirilir. Özel sektörde ise daha esnek ama kurum imajına zarar vermeyecek biçimde kurallar uygulanır. Özellikle üst düzey şirket temsilcileri arasında protokol, marka itibarı açısından önem taşır. Şirket davetleri, sunumlar ve e-posta yazışmaları bu kapsamda değerlendirilir.

Sekreterin Protokoldeki Rolü

Görgü kuralları, protokolün bireyler düzeyindeki uygulamasıdır. Hitap biçimleri, selamlaşma, oturuş-duruş tarzı, hediyeleşme, jest ve mimik kullanımı gibi sosyal davranışlar; iş yaşamında saygı ve nezaketi yansıtır. Kültürel farkındalık da bu kuralların önemli bir parçasıdır. Örneğin bir konuya hitap ederken yaş, cinsiyet ve statü gibi değişkenler dikkate alınmalıdır. Toplantı ve yemek adabı, taşıt protokolü, kişisel bakım ve ofis düzeni de sosyal davranış kurallarının kapsamındadır. Bu kurallara uymak hem bireyin profesyonelliğini hem de temsil ettiği kuruma duyulan saygıyı artırır.

Dijital Ortamda Protokol

Çevrim içi toplantılar, e-posta yazışmaları ve dijital belge yönetimi gibi alanlarda da protokol kuralları geçerlidir. Özellikle pandemi sonrası artan dijitalleşme ile çevrim içi toplantılarda dikkat edilmesi gereken kurallar daha da önem kazanmıştır. Görsel düzen, zamanında katılım, düzgün hitap, ses-görüntü kontrolü gibi detaylar çevrim içi protokolün temelini oluşturur. E-postalarda ise konu başlığı, resmi hitap, dil bilgisi kurallarına uygunluk ve imza düzeni büyük önem taşır.

Akademik Ortamlarda Protokol

Üniversiteler gibi akademik kurumlarda da protokol kurallarına dikkat edilmesi gerekir. Akademik unvanlara uygun hitap, tören düzeni, resmi yazışmalar ve kurumsal temsiliyet bu kapsamda değerlendirilir. Rektör, dekan, öğretim üyeleri gibi akademik personelin yer aldığı etkinliklerde sıralama, kıyafet ve davranış kuralları özenle planlanmalıdır. Özellikle mezuniyet törenleri, akademik açılışlar ve uluslararası bilimsel toplantılar gibi organizasyonlarda bu protokol kuralları, kurumun akademik saygınlığını doğrudan etkiler.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlikte Büro Yönetimi ve Organizasyonu

ÜNİTE NO 11

YAZAR Doç.Dr. MEHMET SİNAN BAŞAR

Bürolar, kurumların işleyişinde bilgi, belge ve iletişimin düzenlendiği temel birimlerdir. Yönetim, insan kaynakları, müşteri ilişkileri ve bilgi yönetimi gibi faaliyetlerin önemli bir kısmı bu mekânlarda yürütülür ve bu nedenle büroların doğru biçimde organize edilmesi, verimli çalışması ve çalışanlara uygun koşullar sunması zorunludur. Büro kavramı Fransızca kökenli olup “çalışma alanı, iş yapma yeri, şube veya bölüm” anlamlarına gelir. 18. yüzyılda gerçekleşen sanayi devrimiyle birlikte üretim alanlarıyla yönetim birimleri ayrılmış, mavi yakalılar fabrikalarda çalışırken, beyaz yakalılar bürolarda konumlanmıştır. Zamanla büroların işlevleri çeşitlenmiş, teknolojik gelişmelerle birlikte daktilo ve hesap makinelerinin yerini bilgisayarlar, yazıcılar ve mobil cihazlar almıştır. Günümüzde ise dijitalleşmenin etkisiyle ev ofis, mobil ofis ve sanal ofis gibi yeni çalışma biçimleri yaygınlaşmıştır. Bu gelişim, büroların yalnızca fiziki bir mekân değil, aynı zamanda bilgi üretiminin ve paylaşımının merkezi olduğunu göstermektedir.

Büroların temel işlevleri üç başlıkta toplanır. Birincisi, yönetim için gerekli bilgilerin hazırlanması, düzenlenmesi ve karar süreçlerine katkı sağlanmasıdır. İkincisi, kurum içi ve dışı iletişimin etkin biçimde sağlanmasıdır. İletişim, yalnızca yazılı belgelerle sınırlı olmayıp telefon, e-posta, toplantı ve dijital platformlar aracılığıyla da yürütülmektedir. Üçüncü işlev ise bilgi, belge ve kıymetli evrakın güvenli bir biçimde korunmasıdır. Bunlara ek olarak bürolar, kurumun misyonuna bağlı olarak danışma hizmeti, müşteri yönlendirme veya sosyal sorumluluk faaliyetleri gibi özel işlevler de üstlenebilir. Bu nedenle bürolar hem hizmet üretimi hem de kurumsal hafızanın korunması açısından kritik bir konuma sahiptir.

Bürolar farklı ölçütlere göre sınıflandırılabilir. Klasik bürolar fiziksel mekâna bağımlı geleneksel yapılardır. Muhasebe, hukuk ve danışmanlık büroları bu gruba girer. Açık bürolar, geniş bir mekânda çok sayıda çalışanın bir arada bulunmasıyla iletişim ve denetim kolaylığı sağlarken, gürültü ve dikkat dağınıklığı gibi olumsuzluklara da yol açabilir. Kapalı bürolar ise daha çok yöneticiler için tercih edilir, mahremiyet ve yoğun konsantrasyon gerektiren görevlerde avantaj sağlar. Çağdaş bürolar ise teknoloji ve esnek çalışma anlayışıyla öne çıkar. Mobil bürolar, belirli bir mekâna bağlı kalmadan iş yapılabilmesini mümkün kılar; pazarlama ya da tanıtım faaliyetlerinde sıkça kullanılır. Geçici bürolar proje bazlı oluşturulur ve amaç gerçekleştiğinde ortadan kalkar. Ev bürolar, uzaktan çalışma imkânı sağlayarak özellikle bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle yaygınlaşmıştır. Sanal bürolar, çalışanların aynı fiziksel ortamda bulunmadan dijital ağlar üzerinden işbirliği yapmasına olanak tanır. Yaratıcı bürolar, çalışanların sosyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını gözetererek esnek, yenilikçi ve hareketi teşvik eden tasarımlara sahiptir. Modüler bürolar ise ihtiyaçlara göre mobilya ve donanımların kolayca değiştirilebildiği esnek yapılardır. Bu çeşitlilik, büroların artık yalnızca fiziksel bir mekân değil, kurumların stratejik amaçlarına hizmet eden dinamik yapılar olduğunu göstermektedir.

Büro çalışanları, kurumun temel iş gücünü oluşturur ve beş grupta incelenir. Yöneticiler işleri planlar, düzenler, çalışanları motive eder ve kontrol eder. Bu görev yüksek bilgi, tecrübe ve psikolojik dayanıklılık gerektirir. Uzmanlar ve danışmanlar, belirli alanlardaki bilgileriyle hem yöneticilere hem de çalışanlara katkı sağlar. Sekreterler, kurum içi ve dışı iletişimin sürekliliğini sağlayarak organizasyonun verimli işlemesine destek olur. Memurlar, bürolardaki asli işlerin yürütülmesinden sorumludur. Yardımcı hizmetler sınıfındaki çalışanlar ise temizlik, bakım ve onarım gibi destekleyici görevlerle büro ortamını çalışmaya elverişli tutar. Başarılı bir büro çalışanın görev paylaşımına açık, düzenli, ekip çalışmasına yatkın, sorumluluk sahibi, iletişim becerileri gelişmiş ve zaman yönetimine duyarlı olması beklenir. Ayrıca, değişen teknolojiye uyum sağlayabilme ve yeni yöntemleri öğrenme konusundaki isteklilik de günümüz bürolarında önemli bir kriterdir.

Çalışanların verimli olabilmesi için büro ortamının ergonomik koşullara uygun olması gerekir.

Ergonomi, çevresel, fiziksel ve psikolojik faktörleri düzenlemeyi kapsar. Çevresel faktörler arasında gürültü, aydınlatma, sıcaklık, nem, hava akımı, bitkiler ve kimyasallar bulunur. Örneğin uygun sıcaklık 20–26 derece, nem oranı %30–70 aralığında olmalıdır. Fiziksel faktörler arasında yerleşim planı, oturma düzeni, ekranlı araçların doğru konumlandırılması ve hareket alanının sağlanması yer alır.

Psikolojik faktörler ise çalışanların ruhsal durumları, iş yükü, görev çeşitliliği ve işletme yapısındaki belirsizliklerdir. Örneğin sürekli monoton işlerle uğraşmak veya rol çatışması yaşamak çalışanların motivasyonunu düşürebilir. Dolayısıyla ergonomi yalnızca fiziksel değil, psikolojik sağlığı da gözetmelidir.

Bürolarda iş yönetimi üç temel süreçten oluşur. İş analizleri ve değerlendirme aşamasında işlerin niteliği, görevler ve çalışma koşulları belirlenir. İş tanımı ve iş gerekleriyle birlikte iş değerlemesi yapılarak adil bir ücretlendirme sistemi oluşturulur. İşlerin organizasyonu aşamasında büro içi yerleşim, işlerin gruplandırılması, iş bölümü ve insan gücü planlaması yapılır. Yeni personelin oryantasyonu sağlanarak uyum süreci kolaylaştırılır. Etkinlik ve verimlilik için sürekli iyileştirme aşamasında ise iş süreçleri gözden geçirilir, iş basitleştirme, yöntem etütleri ve hareket ekonomisi gibi yöntemlerle büro faaliyetleri daha verimli hale getirilir. Bu yaklaşım, kurumların değişen koşullara uyum sağlamasını ve rekabet gücünü artırmasını sağlar.

Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte ofis otomasyonu sistemleri yaygınlaşmıştır. Ofis otomasyonu, bilgisayarlar, yazılımlar, iletişim araçları ve diğer teknolojilerle işlerin hızlandırılmasını sağlar. Belgelerin elektronik ortamda üretilmesi, bilgilerin düşük maliyetle saklanması, belge ve bilgilerin hızlı aktarımı ve yönetici, çalışan ile müşteri arasındaki iletişimin kolaylaşması bu sistemlerin temel katkılarıdır. Elektronik yayıncılık sayesinde belgeler, kitaplar ve dergiler dijital ortamda hazırlanıp paylaşılabilir. Elektronik iletişim e-posta, sesli ve görüntülü iletişim yöntemlerini içerir. Elektronik işbirliği, telekonferans, elektronik oylama ve ortak dosya paylaşımı gibi uygulamalarla çalışanların aynı mekânda bulunmadan da ortak çalışmalar yürütmesine olanak tanır. Görüntü işleme, belgelerin sayısallaştırılmasını ve grafik ya da multimedya uygulamalarını kapsar. Ofis yönetimi araçları ise elektronik ajandalar, mesai takip sistemleri, doküman yönetim sistemleri ve kurumsal bilgi portallarını içerir. Günümüzde bu teknolojiler yalnızca iş süreçlerini hızlandırmakla kalmamakta, aynı zamanda uzaktan çalışma kültürünün gelişmesini de desteklemektedir.

Sonuç olarak, bürolar kurumların kalbi sayılabilecek birimlerdir. Verimli ve etkin bir büro yönetimi yalnızca doğru yerleşim ve ergonomiyle değil, aynı zamanda teknoloji kullanımı, insan kaynağı planlaması ve sürekli iyileştirme çalışmalarıyla mümkündür. Yöneticiler, sekreterler, uzmanlar ve diğer personel iş birliği içinde çalışarak kurumun hedeflerine katkı sağlar. Dijitalleşme, mobilite ve yaratıcılık çağdaş büroların en belirgin özellikleri haline gelmiştir. Büro yönetimi artık sadece belgelerin düzenlenmesi değil, bilgi akışının etkin biçimde yönetilmesi, çalışanların motivasyonunun artırılması ve kurumun bütünsel başarısına katkı sağlanması anlamına gelmektedir. Bu yönüyle büro, geçmişten günümüze evrimleşen bir iş mekânı olmanın ötesinde, kurumların sürdürülebilirliği ve geleceğe uyumu açısından stratejik bir değer taşımaktadır.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi
ÜNİTE ADI Sekreterlikte Zaman Yönetimi
ÜNİTE NO 12
YAZAR Doç.Dr. MEHMET SİNAN BAŞAR

Zaman, insanların günlük yaşamında sıkça karşılaştığı ancak tanımlamakta güçlük çektiği bir kavramdır. Ruh, hayat veya benlik gibi soyut kavramlarla benzer biçimde, zamanın da fiziksel bir varlığı yoktur ve göreceli bir niteliği vardır. Zamanı açıklamak için iki temel yaklaşım geliştirilmiştir. Felsefi yaklaşım, zamanı dairesel bir döngü olarak ele alır. Güneşin doğup batması ya da mevsimlerin tekrarı gibi olaylar, zamanın döngüsel doğasını yansıtır. Fiziksel yaklaşım ise zamanı düz bir çizgi olarak görür ve olayların geçmişten geleceğe doğru neden-sonuç ilişkisi içinde aktığını kabul eder. Bu bağlamda zaman, üç boyutlu uzayda meydana gelen olaylar ve değişimlerle birlikte farklı bir boyut olarak değerlendirilir.

İşletme ve yönetim bilimleri açısından zamanın yönetsel ve örgütsel olmak üzere iki türünden söz edilebilir. Yönetsel zaman, bir amaca ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin sürelerini ifade eder. Örgütsel zaman ise mal ve hizmetlerin üretimi için belirli bir süre içinde yerine getirilmesi gereken işlevler ile çalışanlar ve makineler tarafından harcanan sürelerin toplamıdır. Böylece zaman, yalnızca bireyler için değil kurumlar açısından da önemli bir yönetim unsurudur.

Zamanın tanımı ve algılanışı farklı şekillerde yapılabilir. Gerçek zaman, ölçülebilen ve gözlemlenebilen düzenli olaylar aracılığıyla belirlenir. Saat ve takvim gibi araçlar bu zamanın ölçülmesinde kullanılır. Psikolojik zaman, bireyin yaşadığı olayları duygusal durumuna göre farklı uzunluklarda hissetmesiyle ortaya çıkar. Biyolojik zaman ise canlıların içsel düzenine bağlıdır ve alışkanlıklarla ilişkilidir. İnsanların aynı saatlerde uyuması ya da acıkması, biyolojik saatin bir göstergesidir. Bu çeşitlilik, zamanın bireyler tarafından farklı biçimlerde algılandığını göstermektedir. Zaman yönetimi, bireylerin sosyal, ailevi, özel ve iş yaşamındaki faaliyetlerini dengeli ve verimli bir şekilde planlamaları anlamına gelir. İş hayatında zaman yönetimi; ihtiyaçların belirlenmesi, hedeflerin oluşturulması, öncelikli işlerin saptanması ve bu işlerin plan, program ve listeler aracılığıyla düzenlenmesini kapsar. Zamanın değeri, onun geri getirilemez, biriktirilemez, ikame edilemez ve satın alınamaz olmasından kaynaklanır. Bu nedenle zaman, hem bireyler hem de işletmeler için en değerli kaynaklardan biridir. Kaybedilen zamanın telafisi mümkün değildir, bu yüzden zamanın etkili yönetimi büyük önem taşır.

Zaman yönetiminin en önemli yararları arasında hız ve verimlilik ön plana çıkar. Aynı işi daha kısa sürede yapmak ya da aynı sürede daha fazla iş başarmak zaman yönetiminin doğrudan katkısıdır. Ayrıca işlerin planlanmasıyla aşırı iş yükü önlenir, kişinin kendine ayıracağı zaman artar ve iş stresinin azaltılması sağlanır. Özgüven, güvenilirlik, başarı, denge, tecrübe, düzen, hafıza, rekabet gücü ve yaşam kalitesinin artması da zaman yönetiminin sağladığı diğer önemli yararlardır. Zamanını iyi yöneten kişiler, hem iş yaşamında hem de özel yaşamda daha mutlu ve başarılı olur.

Zaman yönetiminin önünde bazı zorluklar vardır. En önemli engel, bireyin kendi disiplinini sağlayamamasıdır. Plan yapma ve uygulamada kararlılık gereklidir. Yetki devri de bir başka önemli sorundur; yöneticiler işleri astlarına devretmediklerinde iş yükü dengesiz dağılır ve zaman kayıpları artar. Ayrıca işlerin öncelik sırasını doğru belirlemek, özellikle birden çok departmana hizmet veren bürolarda ciddi bir sorun olabilir. Bu tür durumlarda doğru planlama yapılmadığında işlerin tamamlanması gecikir.

Zaman tuzakları da yönetim sürecini zorlaştıran unsurlardır. Kişisel özelliklerden kaynaklanan zaman tuzakları arasında disiplinsizlik, erteleme alışkanlığı, düzensizlik, kararsızlık ve mükemmeliyetçilik sayılabilir. Çalışma ortamından kaynaklanan tuzaklar arasında düzensiz dosyalama sistemleri, gereksiz telefon görüşmeleri ve beklenmeyen misafirler yer alır. Yönetimden kaynaklanan tuzaklar ise gereksiz toplantılar, koordinasyon eksikliği, hedeflerin belirsizliği ve yetersiz iletişim gibi durumlardır. Bu engeller, zamanın etkin kullanımını azaltarak verimliliği olumsuz etkiler.

Zaman yönetiminde farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. Düzenli yaşamaya dayalı yaklaşım, işleri sıraya koymayı ve düzenli bir çalışma ortamı oluşturmayı savunur. Savaşçı yaklaşım ise zamanı boşa harcayan unsurlarla mücadele etmeyi hedefler. Hedef yaklaşımı, kısa, orta ve uzun vadeli amaçlara odaklanmayı ön plana çıkarır. ABC yaklaşımı, işleri önem derecelerine göre A, B ve C gruplarına

ayırarak plan yapmayı içerir. Teknoloji yaklaşımı, uygun yazılımlar ve araçlar kullanarak zaman yönetimini kolaylaştırmayı amaçlar. Covey'in yaklaşımı, işleri aciliyet ve önem derecesine göre sınıflandırarak önceliklendirmeyi önerir. Beceri yaklaşımı, zaman yönetimindeki başarının iş becerileriyle ilişkili olduğunu vurgular. Uyum yaklaşımı, işleri doğal akışında yürütmeyi savunurken, öz bilinç yaklaşımı psikolojik ve sosyal engelleri ortadan kaldırarak zaman yönetimini geliştirmeyi amaçlar.

Zaman yönetiminde planlama süreci de büyük önem taşır. Yapılacak işlerin listelenmesi, önceliklerin belirlenmesi ve takvime bağlanması planlamanın temel adımlarıdır. Planların mutlaka yazılı olması, işlerin net ve somut şekilde belirlenmesini sağlar. Bu süreçte hangi işin ne zaman yapılacağı, kim tarafından yürütüleceği ve ne kadar süreceği gibi soruların yanıtlanması gerekir. Planlamanın sağladığı en önemli katkı, "Nereden başlamalı?" sorusuna net bir cevap vermesidir. Etkili planlama ile işlerin sürüncemede kalması önlenir, işler zamanında ve daha verimli biçimde tamamlanır.

Kısacası zaman yönetimi, hem bireysel hem de örgütsel yaşamda başarı için temel bir araçtır. Zamanı planlı ve verimli kullanan bireyler daha az stres yaşar, işlerini zamanında tamamlar, kişisel yaşamlarına da daha fazla zaman ayırabilir. İşletmeler açısından bakıldığında ise etkin zaman yönetimi, kaynakların doğru kullanımını, üretkenliğin artmasını ve rekabet gücünün korunmasını sağlar. Bu nedenle zamanı doğru yönetmek, modern iş yaşamında vazgeçilmez bir beceri haline gelmiştir.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlikte İş Ahlakı

ÜNİTE NO 13

YAZAR Dr.Öğr.Üyesi GÜLER KARAMAN

Toplumların düzenli ve uyumlu bir şekilde varlığını sürdürebilmesi için bireylerin davranışlarını yönlendiren çeşitli normlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu normların en temel olanı ahlak kurallarıdır. Ahlak, bireylerin hangi davranışlarının doğru ya da yanlış olduğunu belirleyen, toplumda kabul edilebilirlik sınırlarını çizen kurallar bütünüdür. Ahlak kavramı, Arapça “hulk” kelimesinden türetilmiştir ve yaradılış, karakter anlamlarını taşır. Tarih boyunca farklı düşünürler tarafından farklı biçimlerde tanımlanmış olsa da ortak nokta, ahlakın insan davranışlarını düzenlemeye yönelik bir işlev görmesidir. Doğru-yanlış, iyi-kötü, ilkel-iilkesiz gibi kavramlar bu bağlamda ahlakın temelini oluşturur.

Etik ise ahlak kavramıyla yakın ilişkili olmakla birlikte, daha farklı bir bağlamda ele alınır. Etik kelimesi Yunanca “etos” sözcüğünden türetilmiş olup, “kişilik” veya “karakter” anlamına gelir. Etik, felsefenin temel alt dallarından biri olan ahlak felsefesinin karşılığıdır. Daha çok, ahlaki davranışların nedenlerini sorgulayan, karar verme süreçlerinde bireylerin nasıl davranması gerektiğini inceleyen bir disiplindir. Etik, ahlakın teorik çerçevesini sorgularken, ahlak günlük yaşamda uygulama alanı bulur. Bu nedenle, sekreterlik mesleği gibi bireysel ve toplumsal ilişkilerin yoğun olduğu alanlarda hem etik hem de ahlak kavramlarının bilinmesi ve uygulanması önemlidir.

Etik değerler ve ilkeler, bireylerin toplumsal yaşamda birbirleriyle sağlıklı ilişkiler kurmasını sağlayan temel esaslardır. Bunlar arasında adalet, doğruluk-dürüstlük, tarafsızlık ve sorumluluk ilkeleri öne çıkar. Adalet, hukuk ve etik bağlamında bireylere eşit muamele edilmesini ve hak ettiklerini alabilmelerini ifade eder. Doğruluk-dürüstlük, bireylerin gerçeğe uygun davranmalarını, sahtekârlıktan uzak durmalarını ve güvenilir olmalarını gerektirir. Tarafsızlık, alınan kararların ve sergilenen davranışların nesnellikten ayrılmamasını ifade ederken; sorumluluk, yetkiyle doğrudan bağlantılı olup bireylerin işlerini özenle, çıkar gözetmeden yapmalarını zorunlu kılar.

İş etiği, etik ve ahlak ilkelerinin iş dünyasına uyarlanmasıyla ortaya çıkan bir kavramdır. İşletmelerin yalnızca kâr elde etmek için değil, aynı zamanda toplumun beklentilerini gözeterek faaliyet göstermeleri gerekmektedir. İş etiği, işletmelerin kültürlerinde, politikalarında ve karar alma süreçlerinde ahlaki değerlerin nasıl uygulandığını gösterir. İş etiğinin temel bileşenleri arasında etik çerçeve, etik özelliklerin içsel gelişimi, durum ve davranış unsurları yer alır. Etik çerçeve, iş ortamında uyulması gereken standartları belirlerken; etik özelliklerin içsel gelişimi, çalışanların vicdan, erdem ve değerlerle donatılmasını içerir. Durum, işletmelerin karar alırken karşılaştıkları etik ikilemleri ifade eder. Davranış ise etik ilkelerin somut eylemlere dönüşmesini kapsar.

Etik kararlar çoğu zaman karmaşık, dinamik, bağımlı ve öznel nitelik taşır. Karmaşık kararlar, üzerinde fikir birliği bulunmayan durumları ifade ederken; dinamik kararlar işletme koşullarına göre değişkenlik gösterir. Bağımlı kararlar farklı faktörlerin etkisiyle şekillenir ve gelecekteki kararları da doğrudan etkiler. Öznel kararlar ise kişisel değerler ve işletme kültürüne göre değişebilir. İş etiği, çalışma etiği ve meslek etiği kavramlarıyla da ilişkilidir. Çalışma etiği, yapılan işin toplumsal faydasını ve bireyin sorumluluğunu ifade ederken; meslek etiği, belirli meslek grupları için geliştirilmiş evrensel nitelikte kuralları kapsar. Sekreterlik etiği de bu bağlamda değerlendirilmektedir.

Sekreterlik mesleğinde iş ahlakı, hem genel ahlaki kurallara hem de mesleğe özgü etik kurallara uyulmasını gerektirir. Sekreter, kurumun iç ve dış ilişkilerinde kritik bir konumda olduğundan, iletişim becerileri, ketumiyet, güvenilirlik, protokol kurallarını bilme, yazışma yeteneği, ikna becerisi gibi özelliklere sahip olmalıdır. Ayrıca, sekreterin Türkçeyi kusursuz kullanması, yabancı dilde doğru çeviriler yapması, işini vicdan ve onurla yerine getirmesi, kişisel çıkarlarını kurumun çıkarlarının önünde tutmaması beklenir. Sekreterin risk ve inisiyatif alabilmesi de mesleğin önemli bir parçasıdır; ancak bu, kurum çıkarları doğrultusunda dikkatle uygulanmalıdır.

Sekreterlikte iş ahlakı, aynı zamanda pratik tavsiyelerle desteklenmektedir. Ketum olmak, empati kurmak, kibar ve nazik davranmak, adil olmak, kurum kaynaklarını kişisel amaçlar için kullanmamak, dedikodudan kaçınmak, ekip çalışmalarında uyum sağlamak gibi genel ilkeler mesleğin olmazsa

olmazlarıdır. Buna ek olarak, sekreterin kişisel yaşamı ile mesleki yaşamını bütünleşik bir şekilde değerlendirmesi, mesleki görevlerini mesleğe değer katacak biçimde yürütmesi, özel hayatın gizliliğine saygı göstermesi ve protokol kurallarına riayet etmesi de önemlidir.

Sekreterlik mesleğinde iş ahlakının odak noktası gizlilik, özel hayata saygı ve protokol kurallarına uyumdur. Telefon görüşmeleri, randevular, ziyaretçilerin karşılanması, toplantı ve seyahat organizasyonları gibi günlük görevler bu ilkeler çerçevesinde yürütülmelidir. İş ahlakının ihlali, yalnızca bireysel bir hata değil, aynı zamanda kurumun itibarı için de ciddi riskler barındırır. Sonuç olarak, sekreterlik mesleği yalnızca büro işlerini yürütmekten ibaret olmayıp, kurumun yüzünü temsil eden stratejik bir görevdir. Bu meslekte çalışan bireylerin etik ve ahlaki ilkelere bağlı kalmaları, hem mesleğin saygınlığını hem de kurumun güvenilirliğini artırır. Dijitalleşmenin, uzaktan çalışmanın ve değişen iş kültürünün öne çıktığı günümüzde, sekreterlikte iş ahlakı ilkelerinin önemi daha da artmıştır. Bu nedenle, sekreterler yalnızca teknik becerilerle değil, aynı zamanda yüksek düzeyde etik duyarlılıkla donatılmış bireyler olmalıdır.



DERS ADI Sekreterlik Bilgisi

ÜNİTE ADI Sekreterlik Mesleği ve Stres Yönetimi

ÜNİTE NO 14

YAZAR Doç.Dr. EMİNE DEMET EKİNCİ HAMAMCI

STRESİN TANIMI VE KAPSAMI

Stres; kişi ile çevresinin etkileşimini içeren, davranışlarına yön veren bir güç ya da organizmanın bazı uyarıcılara karşı oluşturduğu bedensel ve zihinsel sağlığının tehdit edilmesi ile ortaya çıkan bir durumu ifade eder. Stres, yüzyıllardır varlığı kabul edilen ve çeşitli bilim dallarının ilgi alanı dâhilinde yer alan bir kavramdır. Bununla birlikte 20. yy'de dünyada yaşanan hızlı değişim, bu kavramı daha fazla ön plana çıkarmıştır.

Stresi günümüzde bu kadar çok ön plana çıkaran nedenlerin arasında 20. yy'e damgasını vuran küreselleşme ve hızlı teknolojik değişim yer almaktadır. Küreselleşme ve teknolojik değişim özellikle rekabeti körüklemekte, kişileri iş hayatında acımasız bir rekabet ile karşı karşıya bırakmaktadır. Artan rekabet ise kişilerin gerek kişisel gerekse iş hayatını derinden etkilemekte ve onları daha fazla strese sürüklemektedir. Bu nedenle strese yol açan faktörleri araştırmak ve stresin sebep olduğu sonuçları incelemek günümüzde büyük önem arz etmektedir. Böylece çalışanların yoğun stresle başa çıkabilmelerinin, başka bir deyişle stres yönetiminin yolları tespit edilebilecektir.

STRESİN KAYNAKLARI

Stres kaynakları literatürde üç kategoride sınıflandırılmaktadır. Stresör olarak da adlandırılabilen bu kaynaklar; bireysel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları, fiziksel (çevresel) stres kaynaklarıdır. Bireysel stres kaynakları

Başlıca bireysel stres kaynağı, bireyin kendi kişilik özelliği ve bu özelliği şekillendiren kişisel yetenek, medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi vb. kavramlardır.

Kişilik; "insanın toplumda oynadığı çeşitli roller ve bu rollerin başkaları üzerinde bıraktığı etkilerin tümü olarak bireyleri birbirinden ayıran davranışlar bütünüdür. Literatürde bireylerin kişilik özellikleri, A tipi ve B tipi adıyla iki grupta ele alınmaktadır.

A Tipi Kişilik Özelliği: zamanla yarışan, sabırsız, telaşlı, başarıyı miktar ile ölçen, hırslı ve rekabetçi özelliklere sahip kişilik tipini yansıtırken B Tipi Kişilik Özelliği: işleri akışına bırakan, ayrıntıları önemsemeyen, zorluklar karşısında telaşlanmayan, daha uyumlu ve daha az hırslı ve rekabetçi özelliklere sahip kişilik özelliğini içermektedir.

Fiziksel (Çevresel) Stres Kaynakları

Tüm bireyler çalışma hayatı dışında bir hayata, sosyal hayata sahiptirler. Bu hayat, sunduğu olanaklar, istekler ve ilişki ağları ile bireyi derinden etkilemekte; hatta yarattığı baskı ile bireyi yönlendirmektedir.

Başlıca fiziksel (çevresel) stres kaynakları sosyal ve kültürel değişimler, aile içi sorunlar, siyasi ve politik belirsizlikler, ulaşım sorunları, teknolojik değişimler, ekonomik sorunlar vb. şeklinde sıralanabilir.

Örgütsel Kaynaklar

İş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey için ortaya çıkan strese örgütsel stres denir. Örgütsel stres; iş stresi, mesleki stres ya da işe bağlı stres olarak da adlandırılabilir. Örgüt içinden kaynaklanan stresi beş grup altında ele almak mümkündür.

1. Örgütsel role bağlı nedenler, bireyin örgüt içerisinde üstlendiği rolün yetki ve sorumluluğu ile niteliğine bağlı ortaya çıkan unsurları barındırmaktadır.
2. İş ortamına bağlı nedenler, işin sağladığı maddi-manevi unsurlar ile ilgili nedenleri içerir. Bu nedenlerin başında ücret yetersizliği gelmektedir.
3. İş ilişkilerine bağlı nedenler, bireyin diğer çalışanlar ile kurduğu ilişkilere bağlı ortaya çıkan stres kaynaklarıdır. Ast-üst ilişkileri, diğer meslektaşlar ile ilişkiler ve iş arkadaşları ile ilişkilerde yaşanan uyum sorununu içermektedir.
4. Örgüt yapısı ve iklimine bağlı nedenler, işyeri organizasyonunun bozukluğu, kararlara katılmama ve bürokratik sorunlar gibi örgütün organizasyon yapısındaki aksaklıklar ile ortaya çıkan stres kaynaklarıdır.
5. Kariyer gelişimine bağlı nedenler, çalışanın kendisi için belirlediği kariyer hedeflerine ulaşması

önündeki engellerden kaynaklanmaktadır.

STRESİN SONUÇLARI

Stres zaman içinde gösterdiği devamlılığa ve dereceye bağlı olarak birey üzerinde belli sonuçlar yaratabilmekte ve bireyin dengesini alt üst ederek çeşitli belirtilerin meydana gelmesine neden olmaktadır. Stresin neden olduğu bu sonuçları bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayırmak mümkündür. Stres, bireyi etkileyerek onun fizyolojik, psikolojik ve davranışsal açıdan olumsuz sonuçlar ile karşılaşmasına neden olmaktadır. Ancak bireyin tüm organizmasını derinden etkileyen stres belirli bir aşamadan sonra sadece söz konusu bireyi sarsmamakta, birey ile birlikte onun çalıştığı örgütü de olumsuz yönde etkilemektedir. Stres örgüt içerisinde performans düşüklüğüne (verimlilik kaybına), işe uyumun azalmasına ve yabancılaşmaya yol açmakta; işgücü devir hızının yükselmesine neden olmaktadır.

STRES YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ

Günümüzde stresten arındırılmış bir dünya hayal etmek neredeyse imkânsızdır. Bu sebeple stresin varlığını kabullenen ve onunla mücadele yollarını arayan bir dünya inşa etmek daha gerçekçi görülmektedir. Bu yolların aranması literatürde stres yönetimi kavramı ile ifade edilmektedir. Stres yönetimi; stresle mücadele etmek ve hayat standartlarını optimize etmek amacıyla, ortamda huzursuzluğa neden olan etkenleri ortadan kaldırmayı ya da en azından değiştirmeyi ifade etmektedir. Stres yönetimi, stresle başa çıkmak için bireysel ve örgütsel stratejiler geliştirmektedir.

Bireysel Stratejiler

Bireysel stratejiler, kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmektedir. Stresle başa çıkmada kullanılabilecek bazı bireysel stratejiler, fiziki egzersizler, meditasyon, dinlenme, öz saygının geliştirilmesi, zaman yönetimi, sosyal destek, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma, dua ve ibadet vb.dir.

Örgütsel Stratejiler

Stres yönetimi örgütten kaynaklanan stresörleri dikkate alarak örgüt yapısındaki yanlışlıkların giderilmesini önermektedir. Bu bağlamda örgütsel stresin azaltılması için kullanılabilecek bazı stratejiler destekleyici bir örgütsel hava yaratmak, işi zenginleştirmek, örgütsel çatışmayı azaltmak, mesleki gelişim yollarının planlanmak ve danışmanlık sunmak, işyerinde neşeli bir ortam yaratmaktır.

SEKRETERLİK MESLEĞİNDE STRES VE STRES YÖNETİMİ

Günümüzde sekreterlik, yönetim kadrosunun bir parçası olarak kabul edilmekte, bu durum ise sekreterlerin stres yükünü artırmaktadır. Sekreterlerin karşılaştığı başlıca stres faktörleri, mesleğin niteliği, yönetim yapısı, çalışma ortamı ve zaman yönetimi gibi kaynaklardan ortaya çıkmaktadır. Sekreterlerin stresle başa çıkabilmeleri için önerilen bazı stratejiler; kurum tarafından hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi, sosyal imkânlar sağlanması, çalışma koşullarının verimliliği ve performansı artırmaya yönelik olarak düzenlenmesi, psikolojik rehberlik ve danışmanlık hizmet birimlerinin oluşturulması, zamanın kullanımı ile ilgili yetkilerin sekreterlere bırakılması şeklindedir.