



**HAVZA MESLEK YÜKSEKOKULU**

**BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI**

***Yönetici Asistanlığı***

*Öğretim Görevlisi, Kevser GİRGİN ÇATALKAYA*

# Yönetici Asistanlığı ile ilgili Genel Bilgiler

*Yönetici Asistanlığı*

*Hafta 2*



# KONU BAŞLIKLARI

- DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE SEKRETERLİK MESLEĞİ
- SEKRETERLİK İLE İLGİLİ KAVRAMLAR
- SEKRETERLİK TÜRLERİ

# Büro Kavramı

- Aslı Fransızca “**bureau**” olan “**büro**” sözcüğü örgütsel ve yönetsel bir çok büro faaliyetinin yerine getirildiği yer anlamına gelir.
- Büro, yapılacak işin niteliğine göre gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir.



- Çağdaş anlamda bürolar, sanayi devrimi ile birlikte biçimlenmeye başlamıştır.
- İlk büro işi olan “**kayıtlar**” kil tabletler üzerine yazılmıştır. Daha sonra papirüs keşfedilmiş, sonrasında kağıtlara kayıt yapılmaya başlanmıştır.
- İlk büro işleri, vergiler, doğum ve ölüm tarihleri, arazi ile ilgili basit işler olmuştur.
- Daktilo, hesap makinesi, fotokopi makinesi v.b. gibi araçların gelişmesi ile büro işlerinin önemini artırmıştır.

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bürolarda kullanılmasının bir sonucu olarak bürolar, bilgi işleyen birimlere dönüşmüştür.
- Günümüzde ise **bilginin** üretimin temel faktörü olması, büro faaliyetlerinin önemini arttırmaktadır.

# Dünyada Sekreterlik Mesleği ve Gelişimi

- Sekreterlik mesleğinin kökeni eski Roma ve Yunan toplumlarına dayanmaktadır.
- İlk ticari daktilonun 1873 yılında kullanılmaya başlaması işyerlerinde daktilo kullananlar için bir kadro oluşturmuş, böylece sekreterlik denilen birim yavaş yavaş ortaya çıkmıştır.

- Sekreter sözcüğü pek çok kişide “bayan eleman” çağrışımı yapmakla birlikte, Sanayi Devrimi öncesinde sekreterlik hizmetleri erkek iş gücü tarafından yürütülmüştür.





- O yıllardaki sekreterlik hizmetlerinde çalışanlarla ilgili istatistiklere bakıldığında, erkeklerin **97,3**'lük bir oranla önde oldukları görülmektedir.
- 1970'li yıllarda ise durum tersine gelişmiştir.



- Erkekler %35 oranında istihdam edilirken, bayanlar %65'lik bir çoğunlukla çalışma alanında öne geçmişlerdir.
- Bayanların sekreterlik mesleğine girmesinde steno ve daktilonun rolü olmuştur.
- Bir başka neden de, erkeklerin tüm iş alanlarında ortaya çıkan iş gücü talebini karşılayamamalarıdır.

- Sekreterin günümüzde yakın anlamda ilk kez istihdam edildiği yer, 1933 yılında Paris'te demir-çelik işletmesinin genel müdürlüğüdür.
- 1950-1960 yıllarında elektronik bilgi işlem faaliyetleri büro işçileri üzerinde oldukça önemli etkiler meydana getirmiştir. 1970'li yıllardaki mikro işlemlere dayalı büro teçhizatı ise elektronik bilgi işlem faaliyetlerini beyaz yakalı işçilerin daha da geniş bir kesimine yayılmıştır. Bugün işletmelerde kullanılan işletim sistemleri ise beyaz yakalıların tümünü etkilemektedir.
- Bu gelişmeler sekreterlere de yeni yeni sorunlar yüklemekte ve özellikle bilgisayar kullanma becerisini edinme bunların başında gelmektedir. Çağın getirdiği yeniliklere uyum sağlayan ve sorumluluklarını yerine getiren yönetici sekreterleri de artık yönetici asistanı olarak adlandırılmaktadır.

2002 yılı sonunda, Amerika' da yapılan bir çalışmada, yönetici haritası çıkarılmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre, profesyonel yöneticiler giderek daha fazla sorumluluk almakta, daha fazla çalışmakta ve eskisinden daha fazla liderlik rolü üstlenmek zorunda kalmaktadırlar. Sonuç olarak yönetici asistanlarının, işlerinde performanslarını arttırmaları için yönetim alanında ve liderlik alanında daha fazla çalışmalarına gerek olduğu belirtilmektedir. Bu araştırma sonuçlarına göre elde edilen çarpıcı bulguları şöyle sıralayabiliriz :

- Yönetici asistanlarının %76'sı geçmişe göre daha fazla sorumluluk sahibi olduklarını düşünüyor ve %65'i ise çalışma sepetlerinde eskisine oranla çok daha fazla iş olduğuna inanıyor. Geçmiş yıllara göre yönetici asistanlarının iş yoğunluğunun arttığı görülmektedir.

- Araştırma sonuçlarından elde edilen bir diğer bulguya göre çalışanların %41 'i güvenliğin sıkılaştığını ifade etmekte ve %17 'si ise yazışma prosedürlerinin değiştiğini ve işteyken kendilerini eskiye göre daha stresli hissettiklerini belirtmektedir.
- Yönetici asistanlarının %56'sı ilerlemek için en önemli unsurun alıştıkları yapmak olduğuna inanmakta ve iş performanslarını geliştirmek için bunu yapabileceklerini düşünmektedir. Kablosuz ağ, telefon sistemleri, bilgisayarlı bina kontrol sistemleri... vb. sayesinde çalışanların her ortamı büro olarak kullanıp işlerini yürütebilmektedir. Bu nedenle teknolojiyi kullanabilme yeterliliğine sahip olabilen, teknolojiyi seven profesyonel işgücüne çok büyük ihtiyaç vardır.

# Türkiye’de Sekreterlik Mesleği ve Gelişimi

- Eski Türk Devletleri içerisinde, çeşitli görevlerde sekreterlere rastlanmaktadır.
- Bu görevliler hakanın mektuplarını yazan, devletin çeşitli kademelerinde sorumluluk alan ve yazışma yapan “**umumi katip**”, “**mahsus kalem müdürü**” ya da “**yazıcı**” olarak adlandırılmaktadır

- Osmanlı devletinin kuruluş yıllarındaki eğitim kurumları bir süre toplumun ihtiyacını karşılayabilmiştir.
- Daha sonra değişen dünya şartlarına ayak uyduramamanın yanı sıra bu dönemde kızların eğitimi de ihmal edilmiştir.

- Osmanlı toplumunda özellikle büyük kentlerde kadın ile erkeğin sokakta ve sosyal hayatta karşılaşması uygun görülmediğinden çalışma hayatı erkeklerden meydana gelmiştir.
- Dolayısıyla yönetici sekreterlerin tamamı erkektir.



- Literatürdeki yönetici sekreterlerine ilişkin kısıtlı bilgiye dayanarak, Osmanlı Devletinde “sır katibi” olarak isimlendirilen sekreterliğin, devlet yönetiminde etkin bir yeri olduğu bilinmektedir.
- Divan-ı Hümayun’daki (devletin en üst kademesi) işler, Reisülküttap (yönetici sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçi’nin denetiminde yapılmakta idi. Bunlara bağlı “divan kalemleri” adı verilen çeşitli kalemler de vardı.

- Sekreterlik mesleğinin öneminin daha çok kavranması ve gelişmesi XX. yüzyılın ikinci yarısı içinde gerçekleşmiştir.
- Toplumda yer alan kuruluşların sayısı arttıkça ve geliştikçe hem profesyonel anlamda yöneticilik, hem de sekreterlik mesleği gelişme göstermiştir.

# Sekreterlik Mesleği Eğitimi

- Türkiye’de sekreterlik hizmeti, iř akışı fazla olan yöneticilerin yazışma, haberleşme ve organizasyon işlerinin aksamadan yürütülmesi için iř hayatına girmiştir.
- Giderek iř yaşamının yoğunlaşması ve karmaşık bir yapıya sahip olması, sekreterlik hizmetlerini sunacak kişilerin eğitimini ön plana çıkarmıştır.



- Ülkemizde ilk kez lise ve dengi okul mezunları için 1956 yılında, Amerikalı uzmanlar tarafından Ankara'da 30 kız öğrenci ile bu dalda eğitim yapılmaya başlanmıştır.
- 1979 yılında Sekreterlik Meslek Liseleri açılarak ortaöğretim düzeyinde, 1982 yılından itibaren de üniversiteler bünyesinde ön lisans düzeyinde eğitim yapılmaya başlanmıştır.

# Sekreter

## Sekreterin Tanımı :

- Sekreter sözcüğü ingilizce “secret” gizli, sır anlamında, “secretary” ise sır saklayan, gizliliği koruyan kişi anlamındadır.
- Sekreter sözcüğü latince “secretum” sözcüğünden gelir.

- **Uluslararası Sekreterler Derneđi Sekreteri;**

*“İş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın desteği, iletişim gücü, ona aktivite kazandıran ve süresinin tamamını etkin olarak kullanabilmesini sağlayan, çalışma ortamının önemli bir büro görevlisi”*

**olarak tanımlamaktadır.**

## **Sekreterlik Mesleğinin Kapsamı :**

- Sekreterler birkaç yıl öncesine kadar iş dünyasının ikinci sınıf vatandaşları olarak görüldüğü için, büyük çoğunluğu, aile kurmaya karar verene dek geçici iş gücü olarak çalışan bayanları kapsamaktaydı.
- Ancak günümüzde sekreterlik hizmetleri yönetimin bir parçası olup başlı başına bir meslek haline gelmiştir.

- Geçmişten bugüne sekreterin görev alanı çeşitlenip genişlemiş ve sekreterlik mesleği bir uzmanlık alanı olmuştur.
- Çağdaş sekreter sadece daktilograf ya da stenograf değildir.
- Ayrıca Osmanlı devletindeki uygulamanın tam tersine, sadece kadınlara özgü olarak düşünülen bir meslek olmaktan da çıkmıştır.



- Gereksinim duyulan sekreter sayısı artmış bunun yanı sıra uzmanlaşmayla birlikte sekreterlerin, sekreterlik hizmetlerinden başka farklı görevlere de kaymalarına neden olmuştur.
- Dolayısıyla, sekreterin geniş anlamdaki idari görevlerdeki ustalık ve bilgilerine duyulan gereksinim artış göstermiştir.



- Günümüzde kuruluşlar en alt bölümden en üst bölüme kadar sekreterlik hizmetlerine gereksinim duymaya başlamışlardır.
- Böylece sekreterlik mesleği, gelişen teknoloji karşısında her sektörün hemen her bölümünde yer almıştır.

# Yönetici Asistanı

## Yönetici Asistanı Tanımı

- Bir organizasyonda yöneticinin yokluğunu hissettirmeyen, yokluğunda/varlığında temsil gücüyle onu aratmayan, diğer bir ifadeyle “**yöneticinin alternatifi**” olan kişidir.
- Bir satış temsilcisi, bilgisayarıcı, muhasebeci v.b. gibi hiç kimse asistan kadar yöneticiye destek sağlayamaz.

- Yöneticinin iletişim, enformasyon ve zamanını organize ederek daha verimli çalışmasını sağlayan, olgun, inisiyatif sahibi, görgülü, çalışkan, protokol bilgisine sahip ve temsil yeteneği olan kişilerdir.



## **Yönetici Asistanlığının Kapsamı**

- Günümüz kuruluşlarının giderek büyümeleri, yeni sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır.
- Hızlı gelişmenin getirdiği sorunlar karşısında yöneticiler, artan işlerini daha sağlıklı yürütebilmek için kendilerine geniş bir alanda hizmet verebilecek yardımcılara gereksinim duymaktadırlar.

- Yönetici asistanı, yönetim kadrosunun en vazgeçilmez ve zorunlu parçasıdır.
- Bu nedenle tüm organizasyonlarda yönetici asistanına gerek duyulmaktadır.



# Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı Arasındaki Fark

- Yapılan bir araştırmada ABD’de de Türkiye’de olduğu gibi hem sekreter hem de asistan ünvanlarının kullanıldığını, ancak sekreter ünvanının eskiye oranla daha az kullanıldığını ifade etmiştir. Amerikan işgücü istatistikler bürosunun yayınladığı yıllık meslekler rehberinde Ofis ve idari işler grubu altında çeşitli meslekler yer almaktadır. Bunlardan bazıları; Genel Büro yazmanı, finans yazmanı, danışma görevlisi ve Sekreterler ve Yönetici asistanı’dır. Uygulamada bu mesleği işaret eden farklı ünvanlar olsa da tek bir meslek şeklinde ele alınmaktadır.
- Yönetici asistanlığı pozisyonunun sekreterliğe kıyasla daha çok yetki ve inisiyatifte sahip olduğu fikri Türkiye’de olduğu gibi Amerikan iş yaşamında da olduğu görülmektedir.

- Artık sekreterler yeni ünvanlarıyla asistanlara orta düzey yönetici gibi çalışmakta, inisiyatif kullanmakta, yöneticilerini üst düzey toplantılarda temsil etmektedirler. Yöneticinin sağ kolu olabilmek için tecrübe ve genel kültürün yanı sıra iletişim ve analitik düşünme becerisi, en az bir yabancı dil, iyi bir hafıza, empati kurabilme yeteneği ve sır saklamayı bilmek gerekli şartlar arasındadır.



### **Geçmişin Sekreteri**

Mesaj alan

Emir alıp, yerine getiren

Problemleri dile getiren

Tek çalışan

Başkalarını takip eden

İletişim kurulan

Ortalama uyum becerisine sahip

Direktif alan

Yazıcı

Bilgi toplayıcı

Az sayıda zorlu iş yapan

### **Bugünün Sekreteri -Asistanı**

Çağrılarını yöneten

Proje yöneticisi

Problem çözücü

Takım elemanı, iş ortağı

Öncü, risk almaya yatkın

İletişim Ustası

Mükemmel uyum becerisine sahip

Kendini motive eden

Yetenekli bilgisayar kullanıcısı

Araştırmacı

Çok sorumluluk ve zorlu iş yapan

# Sekreterliğin Önemi

- Günümüzde insanlar hemen her gün, değişik nedenlerle, çeşitli kuruluşlarla görüşmek durumunda kalmaktadır.
- Bu görüşmeyi bazen bilgisayar, telefon, faks ya da mektup gibi iletişim araçlarından yararlanarak, bazen de yüz yüze yapmaktadır.



- Her iki durumda da ilk karşılaşılan kişi sekreter, ilk karşılaşılan hizmetler de sekreterlik hizmetleridir.
- İnsanlar üzerinde ilk ve son bir dakikanın çok önemli etkisi olduğu düşünüldüğünde, sekreter ve sekreterlik hizmetlerinin önemi anlaşılmaktadır.



# Sekreterlik Türleri

1. Yönetici Sekreteri
2. Büro Hizmetleri Sekreteri
3. Hukuk Sekreteri
4. Tıp Sekreteri
5. Muhasebe Sekreteri
6. Finans Sekreteri
7. Basın Sekreteri
8. Uluslar Arası Organizasyon Sekreteri



# 1. Yönetici Sekreteri

- Yönetici sekreterler, üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikaların belirlendiği ortamda görev yaparlar.
- Yöneticiye görevlerini daha başarılı olarak yapmasında yardım eden, çeşitli kanallardan gelen bilgi ve verileri, raporları inceleyen, işleyen, derleyen kişidir.



- Yönetici sekreter, üst düzey yöneticilerle birlikte çalışmaktadır.
- Yöneticilerin diğer kurumların yöneticileriyle, halk ve kuruluşun diğer çalışanlarıyla bağlantısını kurmak durumundadır.
- Yönetici sekreterlerden beklenen; büro yeterliliklerini taşımaları, yönetsel becerilere ve karar verebilme yeteneğine sahip olabilmeleridir.

## 2. Büro Hizmetleri Sekreteri

- Klasik sekreter görevini üstlenen ve uygulayan bütün bunları uygularken büro teknolojilerinin son yeniliklerinden de yararlanan sekreterdir.



- Büro hizmetleri sekreteri konferansları düzenlemeli, yöneticinin randevularını belirleyerek, elektronik ajandaya geçirmeli, dosyaları bilgisayarlı ortamda tutmalı, evrakları düzenlemeli, önemli kişilerin telefonlarından oluşan bir elektronik rehber hazırlamalıdır.
- Gerekli yazıları hazırlayarak, faks aracılığıyla yerlerine ulaşmasını sağlamak görevlerinden sayılabilir.



### 3. Hukuk Sekreteri

- Hukuk alanının kendine özgü bir terminolojisi vardır. Bu alanda çalışacak sekreterlerin bu terminolojiyi bilmeleri gerekir.
- Hukuk sekreterleri, avukatlık bürolarında çalışabilecekleri gibi baro ya da adliyede de görev alabilirler.



- Adli yazışmaları gerçekleştirmekte, dosya ve arşiv işlerini yürütmektedirler.
- Adli işlere özgü mahkeme celbi, savunma dilekçesi gibi özelliği olan yazışmaları gerçekleştirirler.
- Hukuk bilgilerini geliştirmek için ilgili yayınları ve yürürlüğe giren kanunları izlemeleri gerekmektedir.
- Güvenilir kişilik özelliğine sahip olmak, sır tutmak, dedikodudan kaçınmak ve soğukkanlı olmak hukuk sekreterlerinin ortak özelliklerindendir.

## 4. Tıp Sekreteri

- Tıp sekreterliği, diğer sekreterlik türlerinden uzmanlık yönüne verilen önem bakımından ayrılmaktadır.
- Hastane, klinik ve laboratuvarlarda tıp sekreterlerinin uzmanlık bilgilerine büyük ihtiyaç duyulmaktadır.



- Tıp sekreterleri, hastanelerin ilgili servislerinde hizmet veren yönetici ve hekimlerin teşhis, tedavi, hastanın izlenmesi, gerekli malzeme temini gibi konularda, yazışmalar yapmak gibi hayati öneme sahip görevleri yerine getirirler.
- Tıbbi Sekreter, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde, hastaların muayeneye hazırlık, kabul ve dosya işlemlerini yapma ile tıbbi, idari ve istatistikî dökümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

- Tıp sekreterlerinin, sağlık kuruluşlarının işleyişini ve özelliklerini, tıbbi terimleri çok iyi bilmesi gerekmektedir.
- Özellikle hazırlayacakları yazılarda ve raporlarda bir harf hatası, tahlil ve teşhislerde büyük yanlışlara neden olabilmekte, bu da hastanın sağlık durumunu ciddi derecede etkileyebilmektedir.

- Evrakın dosyalanması ve arşivlenmesi, aralıklı kontrolü gerektiren hastaların izlenmesinde, aranan dosyanın bulunmasında bilinçli sekreterlerin vereceği hizmet çok büyüktür.
- Randevuların düzenlenmesinde eşitlik ve aciliyet durumuna dikkat edilmesi, daha çok ilgiye ihtiyacı olan insanlara yardımcı olması gerekir.

- Gelen hastalara karşı samimi, olumlu, kırıcı değil yapıcı yaklaşmalıdır.
- Sekreterin iyi duyguları hastaların moral gücünü ve doktorların başarısını olumlu yönde etkileyecektir.
- Ayrıca hastane faturalarının düzenlenmesi, hasta havale işlemleri, tahsilat hatta bazı testleri uygulama gibi görevleri de olabilir.

## 5. Muhasebe Sekreteri

- Muhasebe sekreterleri, sekreterlik görevlerinin yanında muhasebe ve finansman konularında da çalışmalar yürütmektedir.
- Muhasebe sekreterleri, muhasebe ile ilgili bürolarda çalışan büro çalışanlarından birisidir ve aynı zamanda sekreterlik hizmetlerini de görmektedir.





- Bu nedenle muhasebe sekreterleri, hem sekreterlik hem muhasebe konularında bilgi sahibi olmalıdırlar.
- Muhasebe sekreterleri sık sık ödeme, bildiri gibi sosyal olaylarla da ilgilenmektedir.
- İşin üstesinden gelebilmek için bir işi planlı yapmalı ve tüm ödeme vaatlerini not almalıdır. İş yerine zarar gelmemesi için hiçbir şeyin unutulmaması gerekmektedir

## 6. Finans Sekreteri

- Finans sekreterleri yöneticilerin kararlarına yardımcı olabilmek amacıyla, gerekli dokümanları hazırlamaktadırlar.



- Bu konuda hazırlanacak dokümanlar arasında; piyasa analizleri, arz ve talep unsurları, üretim ve pazarlamaya yönelik çalışmalarla, gelecekteki beklentileri içeren raporları saymak mümkün olmaktadır.
- Finans sekreterinin yöneticiye mali konularda piyasayı sürekli izleyerek katkı vermesi gerekmektedir. Söz konusu katkıyı, bulunduğu iş kolunu, işletmeyi tanıyarak yapmalıdır.

## 7. Basın Sekreteri

- Basın sekreterliği, bir gazete ya da derginin hazırlanmasında, basın görevlileriyle ortaklaşa yürütülen bir çalışmadır.

- Basın sekreterleri, gazete ve dergilerin hazırlanmasında basın alanında çalışarak; genel yayın yönetmeni, yazarlar ve çeşitli muhabirlerle birlikte yayının arzu edilen düzeyde gerçekleşmesi konusunda çalışmalar yürütmektedir.
- Basın sekreterleri, özel görevleri olan gazetecilerin yazılarını yazmak ve sayfa tasarımı yanında, diğer genel sekreterlik görevlerini de yerine getirmekle yükümlüdürler.

- Kuryeyi açmak, telefonları cevaplamak, gazetecilerin yazılarını yazmak, basın sekreterinin baslıca görevleri arasında bulunmaktadır.
- Gazeteciler röportaj için gittikleri yerden faksla haberleri geçebilir ya da telefonla dikte ettirebilirler.
- Basın sekreterleri, araştırılması gereken konuları izlerler ve gerekli bilgileri not alırlar.

- Gazetede ki yazı işleri ekibiyle çalışan basın sekreterleri çok hareketli bir çalışma ortamı içerisinde işlerini yürütürler.
- Uyum ve açık fikirlilik bu iş için gerekli özelliklerdendir.



## 8. Uluslar Arası Organizasyon Sekreteri

- Büyük organizasyonlar bilgi, beceri ve yetenekle başarılabilir.
- Büyük toplantılar ve görüşmeler, bir ülkenin veya ülkelerin kaderine yön verecek kararların olumlu veya olumsuz olması, görüşmelerin organizasyonuna bağlıdır.





- Tarafların kabul edeceği zamanın, yerin belirlenmesi, kamuoyunun yaratılması, organizasyonun amacına ulaşabilmesi için kişi, grup veya tarafların ikna edilmesi, gerekli güvenlik ortamının sağlanması gibi görevleri uluslar arası organizasyon sekreterleri üstlenmektedir.
- Sonucun olumlu bitmesi organizayı yapan sekreterin başarısını veya başarısızlığını yaratır.

- Uluslararası Organizasyon sekreterleri günümüzde, bir ülke içindeki eğlence programlarını, festivalleri, sportif etkinlikleri, karnavalları organize eden, uluslararası görüşmeleri düzenleyen, ülkelerin kaderine yön verecek görüşmelerin organizesini yapan kişilerdir.
- Uluslararası organizasyonlarda sekreter, büyük kitlelere hitap etmektedir.
- Bir araya gelmesi zor olan devlet yöneticilerini samimi, güvenilir ve olumlu bir ortam içerisinde bir araya getirmektedir.