



**HAVZA MESLEK YÜKSEKOKULU**

**BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI**

***Yönetici Asistanlığı***

***Öğretim Görevlisi, Kevser GİRGİN ÇATALKAYA***

# Türkiye’de ve Dünya’da Yönetici Asistanlığı Eğitimi

*Yönetici Asistanlığı*

*Hafta 3*



# KONU BAŞLIKLARI

- DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE Yönetici Asistanlığı Eğitimi

# TÜRKİYE'DE VE DÜNYADA YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİ VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

- Eğitim tüm insanlık için önemlidir. Mesleki eğitim de eğitimin önemiyle ortaya çıkan ihtiyaçlardandır. Günümüzde zorunlu eğitim kadar önemli hale gelen mesleki eğitim uzmanlaşmayı da beraberinde getirmiştir. Mesleki eğitim iş dünyasının gelişimiyle, teknolojiyle her zaman iç içe olmalıdır.
- Mesleki eğitim, öğrencilerin mesleki ilgi ve gereksinimlerini motive ederek onları bütünüyle eğitmeyi amaçlar. Mesleki eğitim, bireyleri toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda eğiterek sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmeyle birlikte, iş hayatında bilgili, başarılı eleman yetiştirmeyi hedefler. Mesleki eğitim tüm meslek gruplarını kapsamaktadır. Eski zamanlarda usta çırak ilişkisiyle öğrenilen meslekler günümüzde eğitim kurumlarında teknolojinin getirdiği yeniliklerle birlikte profesyonelce öğretilmeye çalışılmaktadır. Ancak buradaki öğretim üst düzey öğretimden çok iş hayatına hazırlayıcı niteliktedir. Ülkemizde mesleki eğitim orta öğretimde ve sonrasında verilmektedir.

# TÜRKİYEDE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİ PROGRAMLARI

Türkiye' de büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarının amacı yönetici asistanlığı bilgilerinin verilmesi ve bu konuda beceri sağlanması, büro işlerinin veriminin arttırılması, büro organizasyonunun planlanması, büro donanımı ve bürolarda kullanılan makineler, dosyalama ve arşivleme, iş yazıları, iletişim teknikleri gibi konularda beceri kazandırmaktır.

Bu amaç doğrultusunda da büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi sertifika programları, orta öğretim programları, ön lisans ve yüksek lisans programlarıyla karşılanmaktadır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi veren kurumlar geleceğin yönetici asistanlarının ve büro yöneticilerinin işlerini en yüksek verimle, en kısa zamanda, en düzenli şekilde yapmasını hedefler. Her zaman için, bu eğitimi alan çalışanlarla böyle bir eğitim almamış asistanların çalışma yaşamları arasında farklılık olduğu gözlenebilmektedir. Eğitimli büro yöneticisi veya yönetici asistanı, personelin verimine katkıda bulunur ve böylece işyerinin veriminin artmasını sağlar. Karşılaştığı durumlarda hangi yöntemi kullanarak işini yapacağını bilir. Yönetici asistanlarının en yüksek başarıya ulaşabilmesi için mutlaka büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi almaları gerekmektedir.

# ORTA ÖĞRETİM PROGRAMLARI

Orta öğretim kurumlarında büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi Ticaret Meslek Liseleri ve Teknik Liselerin hukuk sekreterliği, ticaret sekreterliği, yönetici sekreterliği bölümlerinde verilmektedir.

Ticaret Meslek Liselerinden mezun olan öğrenciler büro yönetimi, büro yönetimi (açık öğretim programı), büro yönetimi ve sekreterlik programlarının bulunduğu meslek yüksek okullarına 2002-2003 öğretim yılında ilk kez sınavsız girebilme hakkına sahip olmuşlardır.

Çerçeve öğretim programı ile öğrencilere, alan/dallar ile ilgili temel bilgi ve becerileri kazandırmanın yanı sıra; öğrencinin yeniliğe, değişime uyum sağlayabilen, çevresindeki insanlara sağlıklı iletişim kurabilen, yaratıcı, eleştiriye açık ve mesleki yeterliliklere sahip bireyler olarak yetiştirilmesi hedeflenmiştir. Program 4 yıl olarak tasarlanmıştır. Programın temel yapısı oluşturulurken ortak dersler, dallara özel derslerin okutulması planlanmıştır. Bu derslerin içerikleri belirlenirken ulusal ve uluslararası iş gücünden beklenen temel yeterlilikler, sektör araştırmaları ve mesleki yeterlilikler dikkate alınmıştır.



# ÖN LİSANS PROGRAMLARI

Büro yönetimi ve sekreterlik ön lisans eğitimi üniversitelerin bünyesinde kurulan meslek yüksek okullarında sürdürülmektedir. Ön lisans programlarının süresi (4 dönem) iki yıldır. Büro yönetimi ve sekreterlik programları; üst kademe yöneticilere yönetimde yardımcı olmak üzere ara eleman düzeyinde yönetici asistanları yetiştirmeyi hedeflemektedirler. Programdan mezun olanların ara işgücü açığını doldurması planlanmaktadır.

2001- 2002 öğretim yılı ve öncesinde üniversitelere göre hem ders çeşidi hem de ders içerikleri çok farklılık göstermekteydi. Bu durumun ortadan kaldırılması için 2002 yılında Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu iş birliği içinde meslek yüksek okulları program geliştirme çalışmaları yaparak ortak haftalık ders dağılım çizelgesi oluşturulmuştur.

- 2010 yılında iş gücü piyasası, meslek yüksekokulları ve mesleki teknik ortaöğretim kurumları arasında istihdama yönelik öğretim programlarının geliştirilmesi amacıyla İnsan Kaynaklarının Mesleki Eğitim Yoluyla Geliştirilmesi Projesi (İKMEP) uygulamaya geçmiştir. İKMEP'in genel amacı nitelikli işgücünün katılımı ile Doğu ve Güneydoğu bölgelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişimini ve rekabet edilebilirliğini teşvik etmektir. İKMEP aynı zamanda hayat boyu öğrenme perspektifinde, işgücü piyasası ile meslek yüksekokulları ve mesleki teknik ortaöğretim kurumları arasında istihdam amaçlı birlikteliğin sağlanması yoluyla, mesleki eğitimin modernizasyonu ve kalitesinin artırılmasına çalışmakta ve bu sayede de insan kaynaklarının gelişimine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.
- Her ne kadar İKMEP projesi Doğu ve Güneydoğu bölgelerindeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişimini teşvik etmek amacıyla pilot bölgelerde uygulansa da bugün pilot bölgelerin dışında çoğu meslek yüksekokulunda uygulanmaktadır. Ancak programın getirileri akademisyenler tarafından tartışılmaktadır.

2002 yılı itibariyle 78 büro yönetimi ve sekreterlik önlisans programı bulunmakta ve birinci öğretim kontenjanı 4500 ikinci öğretim kontenjanı ise 1860 olmak üzere toplam kontenjan sayısı 6360'tı. ÖSYM'nin 2007 yılı kayıtlarına göre Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi veren 64 Üniversiteye bağlı 103 Meslek Yüksek Okulu bulunmaktaydı. Birinci Öğretim kontenjanı 5212, ikinci öğretim kontenjanı 2290 olmak üzere toplam 7502'di. **2012-2013 öğretim yılına gelindiğinde büro yönetimi ve yönetici asistanlığı önlisans programlarının sayısı 238'e ve I. ve 2. öğretim toplam kontenjan sayısı 11785'e çıkmıştır.** Sonuç olarak sektörün ihtiyaçları doğrultusunda büro yönetimi ve yönetici asistanlığı önlisans programlarının kontenjan sayısı her geçen gün artmaktadır.

Bu programların amacı; yeni yüzyılda iş hayatının ihtiyaçlarını karşılayabilecek büro yöneticisi, büro hizmetleri uzmanı, yönetici asistanı gibi uzman işgücü yetiştirmektir. Bu amaca ulaşmak için programlarda gerekli teknik dersler, bilgisayar ve teknoloji ile gelişen büro makineleri kullanımı gibi dersler bulunmaktadır. Ayrıca öğrencileri uygulamaya yöneltmek için yaz döneminde zorunlu 6 haftalık staj eğitimi verilmektedir. Staj eğitimi öğrencileri pratiğe yönelterek iş ortamına daha kolay uyum sağlayacaktır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı önlisans programlarından mezun olanlar KPSS ile sekreter, memur, santral memuru, veri hazırlama ve kontrol memuru olarak kamu kurum ve kuruluşlarına atanabilmekte ya da özel sektörde çalışabilmektedirler. Aşağıdaki tabloda yıllar itibariyle atama kontenjanları ve atama dönemine ait KPSS puanları yer almaktadır.

	2010/1	2010/2	2011/1	2011/2	2012/1	2012/2	2013/1
<b>Önlisans Kontenjanı</b>	419	110	530	166	170	186	496
<b>En Küçük Puan</b>	80,98	86.62	82.60	82,20	81,85	84,73	82,85
<b>En büyük Puan</b>	85,82	91,54	91.22	88,63	86 86	90 00	89 01
<b>Ortaöğretim Kontenjanı</b>	Yok	Yok	Yok	Yok	6	5	7
<b>En Küçük Puan</b>					82,03	82,26	77,82
<b>En Büyük Puan</b>					87,27	89 75	81 72

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencileri mezun olduktan sonra dikey geçiş sınavına girerek lisans programlarına devam edebilmektedirler. Dikey Geçiş Sınavında büro yönetim ve yönetici asistanlığı önlisans mezunlarının tercih edebileceği lisans programları şöyledir:

- Halkla İlişkiler
- Halkla İlişkiler ve Reklamcılık
- Halkla İlişkiler ve Tanıtım
- İşletme Bilgi Yönetimi
- Reklamcılık ve Halkla İlişkiler
- Sağlık Kurumla İşletmeciliği
- Yönetim Bilişim Sistemleri
- Ayrıca mezunlar Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinin iktisat ve İşletme lisans programlarına Dikey Geçiş kapsamında kayıt yaptırabilmektedirler.

# LİSANS PROGRAMI

Orta öğretim kurumlarına büro yönetimi ve yönetici asistanlığı konusunda eğitim verecek öğretmenleri yetiştirmek amacıyla Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi bulunmaktaydı. Bu fakülte ülkemizde lisans düzeyinde büro yönetimi öğretmenliği eğitimi veren tek okuldu. Bu bölümü başarı ile tamamlayanlar büro yönetimi öğretmenliği lisans diploması ve büro yönetimi öğretmeni ünvanı almaktaydı. Bölüm mezunları hem öğretmenlik hakkına sahip olup hem de özel sektörde çalışma imkanı bulabilmekteydi.

Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nin 13 Kasım 2009'da Bakanlar Kurulu tarafından kapatılmasına karar verilmiştir. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesinin kapatılması ile yerine Turizm Fakültesi kurulmuştur.

2014-2015 yılı itibariyle mevcut öğrencilerin mezuniyetiyle fakülte kapatılmıştır. Bu karar ile orta öğretime öğretmen ihtiyacının kurulan fakültelerin veya diğer fakültelerin mezunlarından 1 yıl pedagoji sertifikası alanlar tarafından karşılanması tasarlanmaktadır. Bu durumda İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinden mezun olanlar da pedagoji sertifikası alarak orta Öğretime öğretmen olabilmektedirler.

# YÜKSEK LİSANS PROGRAMLARI

Sekreterlik adı altında yüksek lisans öğretimi veren kurum bulunmamaktadır. Ancak büro yönetimi alanında yüksek lisans eğitimi Gazi Üniversitesine bağlı Eğitim Bilimleri Enstitüsünde verilmektedir. Gazi Üniversitesi bu alanda yüksek lisans eğitimi veren tek kurumdur, Büro yönetimi yüksek lisans eğitimi, 1994 yılında Sosyal Bilimler Enstitüsünde verilmeye başlanmış ve program daha sonra Eğitim Bilimleri Enstitüsüne geçmiştir.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Yüksek Lisans Programım başarıyla tamamlayan öğrenciler meslek yüksek okullarının Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında öğretim görevlisi ya da üniversitelerin lisans programlarında araştırma görevlisi olarak çalışabilmektedirler. Programın amacı; büro yönetimi ile ilgili lisans programını bitirmiş öğrencilerin akademik düzeyde bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır.

Yüksek lisans programının süresi 2 yıldır. Öğrenciler ilk yıl alanları ile ilgili derslere devam etmekte ve ikinci yıl ise uzmanlaşmak istedikleri konularda tez hazırlamaktadırlar.



# SERTİFİKA PROGRAMLARI

Daha önce büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi almayan ve bu görevi sürdürenler kendilerini geliştirmek, işlerinde pratiklik ve bilgi kazanmak, mesleğe yabancı kalmamak ve en fazla verimi elde etmek için büro yönetimi, sekreterlik, yönetici asistanlığı, tıbbi sekreterlik gibi kurslara devam edebilmektedirler. Bu tür sertifika programları özel eğitim kurumları, halk eğitim merkezleri ve bazı üniversiteler tarafından da düzenlenmektedir.

Günümüzde internet ortamında e-sertifika programları bulunmakta ve büro yönetimi ve yönetici asistanlığı konusunda da eğitimler verilmektedir. Örneğin Anadolu Üniversitesi e-sertifika programları bünyesinde büro yönetimi, hukuk sekreterliği, işletme sekreterliği, yönetici asistanlığı ve tıp sekreterliği sertifika programları bulunmaktadır.

# DÜNYADA SEKRETERLİK EĞİTİM PROGRAMLARI

Genel olarak dünya üniversitelerinde verilen eğitim seviyelerini şöyle sıralamak mümkündür:

- Lise düzeyinde sertifika eğitim programları: Üniversite öncesinde bir yıldan az süreli sertifika programları; en fazla 1 akademik yılda sona eren programlar 2 dönem ya da 3 dönem olabilmektedir(üç aylık dönem).
- Üniversite öncesi 2 yıllık sertifika programları: Bu tür programlara devam edenlere sertifika ya da diploma verilir. En az 1 yıl ve en fazla 2 yıl süreli olabilecek programlarda dönemde en az 30 en fazla 60 saat ders verilir.
- Yüksek okul düzeyinde eğitim programları: (Associate degree); En az 2 yıl en fazla 4 yıllık olan akademik çalışma programlarında dönemde 60-120 saat arası ders verilir. Ülkemizde meslek yüksek okullarının verdiği ön lisans eğitimi düzeyinde ve genelde kolejlerde ve üniversitelerde verilen eğitimidir.
- Dört yıllık sertifika programları: 60-120 saatlik (dört yıllık) programları bitirenlere sertifika ya da diploma veren programlardır.

- (Bachelor degree): En az 4 yıllık ve en fazla 5 yıllık akademik çalışma programlarıdır. Dönemde 120-150 saat arası ders verilir. Ülkemizde lisans düzeyindeki eğitimidir.
- Lisans sonrası eğitim programları: (Post baccalaureate Certificate); 4 yıllık akademik eğitim sonrasında verilen ancak yüksek lisans seviyesinde olmayan dönemde 18 kredilik ders verilen sertifika programlarıdır.
- Master programı: 4 yıllık üniversite eğitiminden sonra 2 yıllık akademik programda dönemde 30-60 saat arası ders verilir. Master programına devam edenler 24 saatlik master düzeyinde akademik eğitim alırlar. Ancak bu eğitim doktora düzeyinde değildir.

- Dünyadaki büro yönetimi ve sekreterlik v.b. eğitim programlarına internet aracılığıyla ulaşılmaya çalışılmıştır. Elde edilen verilerden çeşitli eğitim programlarının içerikleri hakkında bilgiler, eğitim seviyelerine göre örnek programlar aşağıda verilmiştir. Yukarıda belirtilen programlardan; özellikle sertifika programlarında ve 2 yıllık eğitim programlarında büro yönetimi, yönetici asistanlığı veya sekreterlik eğitimi verilmektedir. Master ve doktora düzeyinde büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi programına rastlanılmamış ancak
- İşletme yönetimi,
- Bilgi yönetim,
- Bilgi teknolojileri ve enformasyon,
- Yönetim bilimi gibi alanlarda çeşitli master ve doktora programları mevcuttur.

# ÜNİVERSİTE ÖNCESİ SERTİFİKA PROGRAMLARI

- Camden Şehri Teknik Okulu (Camden Country Technical Schools-USA)

Okulun yüksek okul kariyer programları bölümünde (high school carrer programmes) yönetici asistanlığı sertifika programı bulunmaktadır. Bu programı bitiren öğrenciler büro yönetimi hakkında bilgi ve beceri sağlar. Yönetici asistanlığı programında; kelime işlem, bilgisayarda tablolarlama programı, veritabanı, mesleki bilgisayar uygulaması, muhasebe, kariyer ve liderlik geliştirme, büro teknolojileri dersleri verilmektedir. Yönetici asistanlığı bölümü endüstrinin tüm alanlarında öğrencilere microsoft ofis kullanım uzmanlığı sağlar. Yönetici asistanlığı mezunları; büro resepsiyon memuru, genel ofis sekreteri, veri giriş operatörü, kelime İşlem operatörü, büro asistanı, sekreter ve muhasebe sekreteri olarak çalışabilmektedirler. Mezunlar kolejinde diğer seviyelerinde ilerleme imkanına sahiptirler

- Atlantic Cape Community College Office Professional Specialist Series (Profesyonel Ofis Uzmanı Programı)

Eğitimi tamamlayanlar sektörde büro yöneticisi, yönetici asistanı, yönetici sekreteri yöneti destek asistanı olarak iş bulabilirler.

- Minno State University (Battineau)-Büro Yönetimi

Bu program öğrencileri, iş bilgilerinde bilgisayar donanımları, yöntem ve bilgileri düzenlemeye, yönetim kararlarında bilgileri yeniden kapsamlı düzenlemeye hazırlar.

Program; elektronik haberleşme, basit yazılım ve donanım kullanımı; bilgisayar kullanım sistemleri, basit programlama, masaüstü yayıncılık, veri tabloları ve kaydetme, doküman formatı, personel ve büro yönetimi teknolojileri, kooperatif çalışma tecrübelerini içerir.

# Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitiminde Karşılaşılan Sorunlar

- Günümüzde yüksek öğretimin önemi her geçen gün daha iyi anlaşılmakta ve bilgi toplumlarında eğitim ihtiyacı artmaktadır. Ancak Ülkelerin içinde bulundukları ekonomik durum ve sosyal şartlar eğitim kurumlarında çeşitli sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunların çoğunluğunu öğrenciler yaşasa da hiç şüphesiz okul yönetimi de olumsuz durumlardan etkilenmektedir. Büro yönetimi eğitiminde karşılaşılan sorunları, öğrenciler ve okul yönetimi açısından iki bölümde incelemek mümkündür.

# Öğrenciler Açısından karşılaşılan sorunlar

- Mesleki eğitimin amacı öğrencileri mesleğe hazırlamaktır. Büro yönetimi ve sekreterlik programları, orta öğretimde ve önlisans programlarında sektöre yönelik uygulama ağırlıklı eğitim uygulayarak ara eleman yetiştirmeyi hedeflemektedir.
- Ancak orta öğretim ve ön lisans eğitimi veren kurumların bulunduğu ilçe gibi küçük yerleşim yerleri belirlenen hedeflere uzaktır. Öğrencilere sağlanan staj olanakları bu okulların bulunduğu bazı ilçelerde bulunmamaktadır. Bu durum okullarda mesleki uygulama imkanlarını kısıtlamaktadır. Programların staj olanağı bulunan illerde açılması ile hem öğretim elemanları açısından hem de öğrenciler açısından verim sağlanacaktır.
- Programlardan mezun olan öğrenciler istihdam sorunu ile karşılaşabilmektedirler. İşsizlik düzeyinin yüksek olduğu ülkemizde konuya bazı üniversitelerce kurumsal, bazı üniversitelerin yönetici ve öğretim elemanlarınca bireysel girişimlerle yaklaşırken, genelde kayıtsız kalınabilmektedir



Bazı okullarda programla ilgili akademik personelin bulunmaması öğrencilerin mesleki bilgi edinmelerini etkilemektedir. Uzmanlaşmanın öneminden bahsettiği mizde programda verilen eğitimin yeterliliği şüpheyne düşmektedir. Bu gibi durumlar öğrencilerde bilgi eksikliği ve sektörde karşılaşılabacak konuların tam olarak öğrencilere aktarılmaması sorununu yaratmaktadır.

Özellikle özel sektörde mezunlardan iyi düzeyde yabancı dil eğitimi almış olmalarının istenilmesi, karşılaşılan önemli sorunlardandır. Ortaöğretimde gerekli yabancı dil eğitimi alamayan öğrenciler yüksek öğretim kurumlarında da aym sorunla karşılaşmakta ve bu eksikliği özel kurslarla giderdikleri görölmektedir. Yabancı dil eğitimi Milli Eğitim Kurumlarında ve Yüksek Öğretim Kurumlarında iyileştirilmelidir. Bu sorun özel yabancı dil kurslarıyla çözölmemelii, sorun eğitim kurumlarında verilen eğitimin iyileştirilmesi ile çözölmelidir.

Bir araştırmada meslek yüksekokullarına bağlı büro yönetimi ve sekreterlik programlarında görev yapan ėretim elemanlarının;

% 77,63' ders kitapları,

% 71,1 'i yazı tahtaları,

% 65,83' kaynak kitapları,

% 63,16'sı yazılımlar ve bilgisayarların bulunduğunu belirtmişlerdir.

Öğretim elemanlarının sadece % 3,95'i uydu yayınların ve iletişim uydularıyla etkileşimli video ve bilgisayarlı tepegöz, % 5,26'sı haritalar, radyo programları ve radyolar ve % 9,1 'i numunelerin programlarında bulunduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 50'si ėretim materyalleri olanaklarını yeter siz bulmakta, ėretim elemanlarında sadece % 24,3' ėretim materyallerinin yeterli olduğunu belirtmişlerdir.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin karşılaştıkları bir diğer önemli konu klavye kullanımıdır. Özdemir'in yaptığı çalışmada; 109 büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencisinden 87 kişi bilgisayarda Q klavye kullanırım seçeneğini işaretmiş olup, 56 kişi ise F klavye kullanırım seçeneğini işaretlemiştir. Bu durumda 31 kişinin hem F hem Q klavye kullandığı görülmektedir. Q klavye kullanan 87 kişinin 80'i klavyeyi 2-4 parmakla kullanmaktadır. 61 kişi on parmak F klavye kullanımın zevkli olduğunu ve F klavyede Q klavyeye göre daha hızlı olduğunu belirtmiştir. 69 kişi ise Q klavyeyi F klavyeye tercih etmektedir. İş yaşamında hızlı klavye kullanımı diğer çalışanlara göre önemli bir ayrıcalıktır. Çünkü profesyonel bir yönetici asistanı yazışmaları doğru, hızlı ve eksiksiz düzenlemekle görevlidir. Bu yüzden büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencileri için klavye kullanımı çok önemlidir. Ancak sonuçlardan da görüldüğü üzere öğrencilerin çoğunluğu ya Q klavye kullanmakta ya da klavyeyi on parmak kullanmamaktadır.

- Okullardaki fiziksel koşulların yetersizliği sadece meslek derslerine değil öğrencilerin tüm derslere karşı öğrenmelerini etkilemektedir. Yeterli aydınlatmanın, ısıtmanın, temizliğin olmaması ve gürültünün olması öğrenmeyi olumsuz etkilemektedir. İyi bir öğrenme ortamının sağlanması anlamayı ve öğrenmeyi kolaylaştırabilir. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi veren kurumlar da belirlenen kontenjanlar; okulun fiziksel yapısı, araç gereç ve öğretim elemanı sayıları ile uyumlu olmalıdır. Sınıf mevcutlarının fazla olması özellikle uygulama ve meslek derslerinde öğrenmeyi zorlaştırabilir.
- Meslek liseleri ve meslek yüksek okulları uygulama ağırlıklı öğretim yapan okullardır. Öğretim materyallerindeki yetersizlik uygulama derslerinin teorik işlenmesine neden olur. Böyle sorunlar öğrencilerin derse ilgisizliğini arttırmakta, başarıyı etkilemekte ve iş yaşamına yeterince hazırlanamayan mezunların sayısını arttırmaktadır. Uygulama derslerinde sadece araç-gereç yetersizliğinden kaynaklanan eksiklikler değil, teknolojinin getirdiği yenilikleri takip edememek, öğretim elemanlarının uygulamadaki yetersizlikleri, uygulama laboratuvarlarının bulunmaması vb. sorunlar da uygulama derslerindeki başarıyı ve gelecekte öğrencilerin iş yaşamlarını etkilemektedir.

# OKUL YÖNETİMİ AÇISINDAN KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Yapılan araştırmalarda Türkiye'deki meslek yüksek okullarında görev yapan öğretim elemanlarının ancak % 13,4'ünün büro yönetimi ve yönetim organizasyon mezunu olduğu tespit edilmiştir.

2003 yılında yapılan bir araştırmada bu oran % 28'e yükselmiştir. Ancak öğretim elemanlarının % 28'inin büro yönetimi öğretmenliği mezunu olması yeterli değildir. Araştırmaya katılanların lisans eğitimlerini %54'ünün iktisadi idari bilimler fakültesinden aldıkları, % 46'sının yine iktisadi idari bilimler fakültesinde yüksek lisans eğitimi aldıkları belirlenirken öğretim elemanlarının sadece % 10'unun büro yönetimi yüksek lisans eğitimi aldığı belirlenmiştir

- Bu program mezunu öğrencilerin büro makinelerini kullanma becerilerinin gelişmiş olması gerekmektedir. Meslek hayatında verimli eleman yetiştirmek istiyorsak bu tür uygulama eğitimlerine gereken önem verilmelidir. Bilgisayar, büro makineleri, yabancı dil laboratuvarlarının olması uygulama derslerinin verimini arttırmaktadır.
- Mesleki eğitim kurumlarında endüstriye dayalı eğitimin önemi büyüktür. Bu konuda görev ve sorumluluklar okul yönetimine düşmektedir. Meslek liselerinde ve meslek yüksek okullarında endüstride yapılan eğitim, eğitimin uygulamaya yönelik vazgeçilmez bir unsurudur.
- Ancak okul- sanayi iş birliği konusunda yüksek okulları ve sanayiciyi bağlayıcı bir mevzuatın yokluğu en büyük eksiklik olarak görülmektedir

Balcı ve Kavak'ın yaptığı araştırma; sanayi yöneticilerinin gençlere verilen eğitimde üç konuda ihtiyaçların karşılanmadığını belirtmektedir. Bunlar ekonomik çevreyi anlama, iş yapma ve iş bitirme anlayışı, kar etme kavramlarıdır. Ancak eğitim sisteminin gençlere beş konuda beceri kazandırmasını beklemektedirler. Bunlar ise; iletişim, ekip çalışması problem çözme, öğrenmeyi öğrenme ve yabancı dil eğitimidir. Bu sonuçlarla araştırmada; meslek yüksek okullarının yapılanması, personel durumu, eğitim ve öğretim kalitesi, sanayi ve çevre ilişkilerinde sorunlar ortaya konulmaktadır.

Bahşi'nin 100 yöneticiye sekreterler konusundaki beklentileri ortaya koymak amacıyla yaptığı ankete göre; 6-10 yıllık yöneticilerin % 26'sı sekreterlerin ana dillerini kusursuz kullanma sorunlarının olduğunu belirtmişlerdir. Yöneticiler sekreterlerini toplantı sunumu yapma ve temsil yeteneğine sahip olma konularında yetersiz görmektedirler.

Başpınar ve Bayramlı'nın yaptığı yöneticilere göre sekreter ve yönetici sekreter adlı çalışmada; yöneticilerin % 65,1 'i yönetici sekreterlerinin eğitiminin en az lisans düzeyinde olması gerektiğini, % 34,9'u sekreterlerin eğitimlerini mesleki ön lisans mezunu olması gerektiğini ve % 10,8'i sekreterler için gerekli eğitimin ortaöğretim düzeyinde mesleki eğitim alması gerektiğini belirtmiştir.

Mesleki eğitim kurumlarında, öncelikle yönetimin ve daha sonra öğretim elemanlarının okul-sanayi işbirliğine gereken özeni göstermesi hem okulun o çevrede imajını değiştirecek hem de öğrencilerin uygulama eğitimlerinde öğrenmenin tam gerçekleşmesini sağlayacaktır.



# BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMI MEZUNLARININ SORUNLARI

Büro yönetimi mezunlarının sorunlarını lisans eğitimi mezunlarının sorunları ve diğer eğitim programları mezunlarının sorunları olarak iki bölüm halinde incelemek mümkündür.

Lisans mezunlarının sorunlarının başında son yıllarda Milli Eğitim Bakanlığı'nca atama yapılmaması gelmektedir. Bu durum öğrencilerin motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir.

Lisans mezunlarının karşılaştığı bir diğer önemli sorun ise 2009 yılında fakültenin kapatılma kararı alınmasıdır. Bu karar ile birlikte orta öğretimde ve üniversitelerde öğretim elemanı olabilmek için İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinden mezun olup pedagoji eğitimi almanın yeterli olacağı tasarlanmaktadır. Özellikle bu; bugüne kadar öğretmen olarak atanamayan lisans mezunları için bir dezavantaj olacaktır. Çünkü atama bekleyen meslek dersi öğretmen sayısı artacaktır. Bu yüzden öğretmen alımında öncelikli olarak büro yönetimi öğretmenliği mezunlarının tercih edilmesi sorunu hafifletecektir.

- Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesinin kapanması ile farklı programlardan mezun olup meslek dersi öğretmeni olanların performansı ile büro yönetimi öğretmenliği mezunu olan öğretmenlerin performansının karşılaştırıp sonuçları değerlendirmek ileriki yıllarda akademisyenler ve karar mercileri tarafından yapılması gereken çalışmalardan biri olacaktır.
- Kamu ve özel sektörde çalışan büro yönetimi mezunlarının gerek eğitimle ilgili sorunları gerekse kurum içinden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmaları kaçınılmaz bir gerçektir. Bu sorunların başında aşırı iş yükü, iletişim eksikliği, uzmanlaşmaya yeterince önem verilmemesi, görev tanımlarının iyi yapılmaması, motivasyon eksikliği, performans değerlendirmenin objektif kriterlere göre yapılmaması, kariyer geliştirme ve eğitim imkanlarının kısıtlı olması, çalışma ortamının ve fiziksel imkanların yetersizliği, toplumda yanlış algılanma ve mobbinge uğrama vb. konular gelmektedir.

- Büro çalışanlarının yetki ve sorumlulukları kullanabilme sıkıntısı, iş yerlerinde tanınan eğitim imkanları, makineleri ve araçların yeterlilik durumu moral ve motivasyon açısından etkilidir. Büro çalışanlarının yaptığı işten dolayı taktir edilmemesi, ödüllendirmeye gidilmemesi, objektif performans ölçüm tekniklerinin kullanılmaması çalışanları olumsuz yönde etkilemektedir.
- Büro çalışanlarının en önemli sorunlarından biri de yönetici ile çatışmadır. Her yöneticinin kendine özgü yönetim tarzı vardır. Her yöneticinin değişik öncelikleri olabilir. Eğer bu konu büro çalışanları ile yönetici arasında çok farklılıklara yol açıyor ve bu durum artarak devam ediyorsa büro içi gruplaşmalar ve büro çalışanlar arasında olumsuz etkiler yaratabilir. Bir asistanın fazla iş yükü, yöneticinin çok fazla iş beklentisi, zaman zaman yöneticinin her işini kendisi görmesi ve asistana her işi yapamayacağı izlenimi bırakması asistan ve yöneticisi arasında sorunlar yaratabilmektedir.

Bürolarda ergonomik koşulların yetersizliği ve gürültünün olması çalışanları rahatsız edebilmektedir. Fazla gürültü çalışanlarda dikkat toplayamama sorununu ortaya çıkarmaktadır. Örgütlerde çalışanın üstlendiği rol onun açısından bir stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır.

Büro yönetimi mezunları çalışma ortamlarında aldıkları eğitimin yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda yaşayabilmektedir. Yabancı dil eksikliği, mesleki bilgi yetersizliği, bilgisayar ve internet kullanma becerilerinin yeterli olmaması olumsuzluklara yol açmaktadır.

Her meslekte olduğu gibi büro çalışanlarından birkaç kişinin yapmış olduğu etik dışı davranışlar maalesef basınında abartması sonucu meslek mensuplarının tümüne yansıtılmakta ve toplumda hakketmediği bir olumsuz İmaj yaratılmaktadır. Ayrıca çalışanların büyük çoğunluğunun bayan olması sonucunda zaman zaman diğer meslek çalışanlarında olduğu gibi bürolarda da cinsel taciz veya mobbing olaylarına rastlanılmaktadır. Ancak bu olaylar meslek kuruluşlarının alacağı tedbirler ve toplumun eğitilmesi sonucu azaltılabilir.