

GÜLBİN GÖRAL
Büro Yöneticiliği ve Yönetici Asistanlığı

GÜLBİN GÖRAL İstanbul'da doğdu. 1968'de Ticaret ve Turizm Yüksek Okulu Büro Yönetimi Bölümü'nü bitirdi. Çeşitli üniversitelerde İş Psikolojisi, Sekreterlik Bilgileri, Raporlama, Dosyalama, Stenografi gibi derslerin eğiticiliğinin yanı sıra üst düzey yöneticilere yönelik çok sayıda hizmetiçi eğitim semineri gerçekleştirdi. Bu konulardaki çalışma ve araştırmalarını sürdüren Göral'ın, yönetim ve insan ilişkileriyle ilgili çeşitli makaleleri ve 7 kitabı bulunuyor. Halen Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO'da öğretim görevlisidir.

İletişim Yayınları 757 • Başvuru Dizisi 17

ISBN-13: 978-975-470-946-9

© 2001 İletişim Yayıncılık A. Ş.

1-4. BASKI 2001-2011, İstanbul

5. BASKI 2016, İstanbul

EDITÖR Mustafa Bayka

DIZI KAPAK TASARIMI Ümit Kıvanç

KAPAK Utku Lomlu

UYGULAMA Hüsnü Abbas

DÜZELTİ Metin Pınar

BASKI ve CILT Sena Ofset · SERTİFİKA NO. 12064

Litros Yolu 2. Matbaacılar Sitesi B Blok 6. Kat No. 4NB 7-9-11

Topkapı 34010 İstanbul Tel: 212.613 38 46

İletişim Yayınları · SERTİFİKA NO. 10721

Binbirdirek Meydanı Sokak, İletişim Han 3, Fatih 34122 İstanbul

Tel: 212.516 22 60-61-62 • Faks: 212.516 12 58

e-mail: iletisim@iletisim.com.tr • web: www.iletisim.com.tr

GÜLBİN GÖRAL

**Büro
Yöneticiliği
ve Yönetici
Asistanlığı**

Çağdaş ve Bilimsel
Sekreterlik



i l e t i Ő i m

İçindekiler

Önsöz	9
BİRİNCİ BÖLÜM	
Giriş: Yönetim Bilimleri	11
Yönetim fonksiyonları	12
<i>Planlama</i>	12
<i>Organizasyon (örgütlenme)</i>	17
<i>Yürütme</i>	19
<i>Koordinasyon</i>	21
<i>Kontrol</i>	22
Yönetici tipleri	23
Yöneticiyi temsil	25
<i>Güç</i>	25
<i>Liderlik</i>	28
<i>Girişimcilik</i>	28
<i>İletişim kurma</i>	29
<i>Politika</i>	29
<i>Yetki üstlenme ve danışmanlık</i>	30
İKİNCİ BÖLÜM	
Büro Etkinlikleri	33
Büro çeşitleri	33
Bürolarda yerleşme teknikleri - estetik ve dekorasyon	34
<i>Yerleşme standartları</i>	35

<i>Taşınmalar</i>	36
<i>Bürolarda fiziksel koşullar - estetik ve dekorasyon</i>	36
Büro makineleri.....	38
Bürolarda teknik verimlilik esasları.....	39
<i>İş programları ve iş tanımları</i>	39
<i>İş analizi tekniği</i>	41
<i>İş akımı tekniği</i>	42
<i>İş dağıtımı tekniği</i>	44
<i>İş basitleştirme tekniği</i>	45
<i>Hareket ekonomisi tekniği</i>	46
Bürolarda sorumluluk alanları.....	50
<i>Basınla ilişkiler</i>	50
<i>Halkla ilişkiler</i>	52
<i>Bankalarla ilişkiler</i>	58
<i>Toplantı organizasyonları</i>	58
<i>Seyahat organizasyonu</i>	61
<i>Dikte alma ve not tutma teknikleri</i>	67
<i>Ziyaretçiler ve randevular</i>	70
<i>Ulaştırma işleri</i>	74
<i>Vergi-hukuk-muhasebe yardımcı hizmetleri</i>	75
Günün başında ve sonunda yapılacak işler.....	77
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
Sekreterliğin Üç Yönden İncelenmesi	79
Fiziki görünüş.....	79
<i>Temiz, zevkli ve sade giyim</i>	79
<i>Gülyüz</i>	79
<i>Saçlar, tırnaklar, dişler</i>	80
<i>Makyaj</i>	80
<i>Kötü kokmamak</i>	80
<i>Prezantabllık</i>	80
İnsanlarla diyalog kapasitesi.....	81
<i>Mesleğini ve yaptığı işi sevmek</i>	81
<i>Büro arkadaşlarıyla âhenkli bir işbirliği içinde olmak</i>	82
<i>Müdürünün sağ kolu olmak</i>	82
<i>İnsanlara ismen hitap etmek, hatır sormak, nezaket</i>	83
<i>İnsanlara moral vermek/moral unsuru olmak</i>	84
<i>İnsanlara sevgi ve saygıyı bir hayat felsefesi olarak geliştirmek</i>	84
<i>Kıskançlık, alay ve kendini beğenmişlik yapmamak</i>	84
<i>Görgü kurallarına uymak</i>	85

Sabırlı ve hoşgörölü olmak.....	86
Yardımsver olmak.....	86
İş ve arkadaşlığı kesin çizgilerle ayırmak/ dedikodulara karışmamak.....	87
İyi ve dikkatli bir dinleyici olmak.....	87
Empatik olmak.....	88
Nazik bir ses ve sözcükleri iyi seçme.....	89
Mesleki bilgi.....	90
Sır saklamak.....	90
Güvenilir olmak.....	90
Sorumluluk sahibi olmak.....	91
Soğukkanlı ve gerçekçi olmak.....	91
Yazılı ve sözlü iletişim kurallarını bilmek.....	92
Büro makinelerini kullanma ve koruma esaslarını bilmek.....	93
Evrak yönetimi ve dosyalama bilgisine sahip olmak.....	93
İkram ve protokol kurallarını bilmek.....	94
İnisiyatif sahibi olmak.....	97
Zamanı iyi kullanmak.....	98
Süratli ve çalışkan olmak.....	99
Dikkatli ve temkinli olmak.....	100

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Telefon Konuşmaları.....	103
Etkili konuşma ilkeleri.....	103
<i>Konuşmanın fiziksel dokusu (diksiyon, tonlama, vurgulama).....</i>	<i>103</i>
<i>Konuşmanın düşünsel dokusu (konuşmada planlama).....</i>	<i>104</i>
<i>Konuşmanın dilsel dokusu (kelime bilgisi).....</i>	<i>105</i>
Telefonun teknik ve psikolojik boyutu.....	106
<i>Teknik açıdan telefon konuşmaları.....</i>	<i>106</i>
<i>Psikolojik açıdan telefon konuşmaları.....</i>	<i>106</i>
<i>Telefon protokolü.....</i>	<i>107</i>
<i>"Her telefon bir iş"tir prensibi.....</i>	<i>108</i>

BEŞİNCİ BÖLÜM

Davranış Bilimleri.....	111
Kişilik ve kişilik geliştirme.....	112
Kişiliği oluşturan yapı sistemi: Olgunluklar.....	115
<i>Takvim olgunluğu.....</i>	<i>115</i>
<i>Zihinsel olgunluk.....</i>	<i>115</i>
<i>Duygusal olgunluk.....</i>	<i>115</i>
<i>Sosyal olgunluk.....</i>	<i>116</i>
<i>Felsefi olgunluk.....</i>	<i>116</i>

İhtiyaçlar ve günlük yaşamda etkileri ve kullanılışı.....	120
Kendini tanıma penceresi.....	121
Sosyal algılama.....	123
Sosyal alışverişler (takas kuramı).....	124
Motivasyon (güdülenme) ve performans ilişkisi.....	127
Kabul alanları.....	129
Grupların psikolojik işlevleri.....	131
Psikolojik yardım.....	132

ALTINCI BÖLÜM

Dil Bilimleri	135
Yazılı iletişim.....	136
<i>Yazı yazmanın ana yolu ve tali yolları</i>	140
<i>İş mektuplarının içerik ve şekil yönünden düzenlenişi</i>	141
<i>Yazışmalarda dikkat edilecek hususlar</i>	145
<i>Veri toplama, not alma ve tanımlama tekniği</i>	146
<i>İş raporları</i>	147
Sözlü iletişim.....	149
<i>Sözlü iletişimin önemi</i>	149
<i>İyi ve etkili konuşma ilkeleri</i>	151
<i>Sözlü iletişim hataları</i>	151
<i>Sözlü iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlar</i>	153
Vücut dili.....	153

YEDİNCİ BÖLÜM

Arşiv Bilimleri - Dosyalama	161
Dosyalamanın tanımı ve önemi.....	161
İyi bir dosya sisteminin özellikleri.....	161
Başlıca dosyalama sistemleri.....	162
Dosyalamada organizasyon tipleri.....	164
Dosyalamada takip edilecek yol.....	164
Evrak takibi/evrak yönetimi ve kullanılan materyaller (formlar).....	173
Dosya araç gereçleri ve yerleşim yeri.....	177
Dosyaların ve evrakın korunması ve arşivleme.....	179
Fihristleme kuralı.....	181
Ekler.....	185
Kaynakça.....	199

ÖNSÖZ

Yönetim Bilimleri mesleğin tanımını yaparken; “Bilimsel niteliği olan sistemli bilgiler topluluğu, bu bilgilerin uygulamaya dayalı kişisel becerileri içeren, sorumluluk duygusu ve meslek ahlâkı gerektiren bir olgu” olduğuna işaret eder.

Biz bugün, sekreterliği bir meslek olarak kabul ediyoruz. Eskiden sekreterler, telefonlara bakan, verilen yazıları olduğu gibi yazması istenen birer ara eleman olarak algılanıyordu. Meslek tanımında “bilimsellik” var ise ve biz sekreterliği meslek olarak kabul ediyorsak, o halde sekreterliğin içinde bilimsel nitelikler var demektir. Bu bilimsel alanlar; Davranış Bilimleri, Yönetim Bilimleri, Arşiv Bilimleri, Dil Bilimleri, Teknik Bilimler ve Matematik Bilimleridir. (Ekonomi, Ticaret, Muhasebe, Vergi, Hukuk gibi...)

Gün geçtikçe önemi artmakta olan sekreterlik mesleği, yukarıda sayılan kavramları bütünüyle içerisine alır. Çünkü sekreter özellikle direkt olarak insanlarla ilişkide olduğu için davranış bilimlerini bilmeli, bir psikolog gibi insanları anlayabilmelidir. Ofisi, yöneticisinin yokluğunda bir yönetici kadar yönetebilmeli, arşiv uzmanı kadar şirket evrakının işleyişini ve dosyalanmasını gerçekleştirmeli, dilbilimci gibi yazma ve konuşma konusunda ana dilini etkili bir şekilde kullanabilmelidir.

Bunların yanı sıra teknik bir insan gibi büro makinelerini kullanma, koruma konularında bilgi ve beceri sahibi olmalı, teknolojinin gerisinde kalmamalıdır. Muhasebe ve hukuk konularında yardımcı hizmetleri çerçevesinde aktif olmalı, ekonomik bir bakış açısı sahibi olabilmelidir.

İşte bu nedenle, artık sekreter yalnızca yazı yazan ve telefona bakan bir eleman olamaz. Onun, mesleğin tüm kuramsal bilgilerini öğrenip, öğrendiklerini de pratikte pekiştirmesi gerekir. En önemlisi de mesleğini severek yapmasıdır.

Sekreteri incelerken bir tek perspektiften bakılamaz. Onun yaptığı işler çerçevesinde; 1. Fiziki Görünüş, 2. İnsanlarla Diyalog Kapasitesi, 3. Mesleki Bilgi olarak üç yönden ele alınması gerekir.

Okul ve eğitimin temelini oluşturduğu alt yapının üzerine, sürekli kişiliğini geliştirmek; her konuda bilgilenmekle mümkündür. Uygur atasözünde olduğu gibi; “Bilgi bil ey beyin, bilgi sana eş olur” sözü, zorlukların üstesinden gelebilmenin ve başarılı olmanın ancak bilgi ile mümkün olabileceğini vurgulamaktadır.

Bir şeye inanmazsanız, nereye varacağınızı bilemezsiniz. Biz, hep birlikte sekreterliğin bilimselliğine inanıyoruz ve yaptığımız işin öneminin farkındayız. Mesleğimize ve kişiliğimize saygı duyulmasını isterken, saygıyı hak etmemiz gerektiğini de biliyoruz. Ve yine biliyoruz ki; “Hiçbir şey, bilgiye duyulan saygı kadar etkili ve kalıcı olamaz”.

Sekreterliği bilimsel olarak ele alan ve uygulayan insan, yönetici asistanlığına adımını atmış olacak ve yöneticinin alternatifi olmaya da hak kazanacaktır.