

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

BÜRO YÖNETİMİ

**SEKRETERLİK HİZMETLERİ
346SBI049**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Milli Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILAMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	1
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. SEKRETERLİKLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER	3
1.1. Sekreterlik	3
1.2. Sekreterlik Mesleği	5
1.3. Sekreterlik Mesleğinin İşlevi	6
1.4. Sekreterlik Türleri	7
1.4.1. Yönetici Sekreter	7
1.4.2. Üst Düzey Yönetici Sekreter	8
1.4.3. Yönetim Kurulu Sekreteri.....	8
1.4.4. Büro Hizmetleri Sekreteri.....	9
1.4.5. Tıp Sekreteri	9
1.4.6. Hukuk Sekreteri	10
1.4.7. Ticaret Sekreteri	10
1.4.8. Muhasebe Sekreteri	11
1.4.9. Finansman Sekreteri	11
1.4.10. Basın Sekreteri.....	11
1.4.11. Turizm Sekreteri	12
1.4.12. Teknik Sekreter.....	12
1.4.13. Bölüm Yöneticisi Sekreteri.....	12
1.4.14. Uluslararası Organizasyon Sekreteri	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	17
2. SEKRETERİN NİTELİKLERİ	17
2.1. Kişisel Nitelikler	17
2.1.1. Dış Görünüş	17
2.1.1.1. Kıyafet	17
2.1.2. Karakter ve Davranış	20
2.2. Mesleki Nitelikler	24
2.2.1. Türkçeyi Kusursuz Konuşma	24
2.2.2. Yabancı Dil Bilme	25
2.2.4. Temsil Etme Becerisi.....	25
2.2.5. Dosyalama Tekniklerini Bilme.....	26
2.2.6. Protokol Kurallarını Bilme	27
2.2.7. Büro Otomasyonunu Bilme	28
2.2.8. İnisiyatif Sahibi Olma.....	29
2.2.9. Mesleğini Sevme	30
2.2.10. Eğitim	30
2.2.11. İş Hayatına Uyum Sağlama	31
2.2.12. Planlama ve Organize Etme.....	31
2.2.13. Karar Verme	31
2.2.14. Risk Alma	32
2.2.15. Güvenilir Olma	32
2.2.16. Zamanı Etkin Kullanma.....	32

2.1.17. İş ve Meslek Etiği	33
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	37
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	39
3. REPERTUAR HAZIRLAMA.....	39
3.1. Sözlük	39
3.2. İşletme Hakkında Bilgiler	39
3.3. Fihrist	39
3.4. Telefon Rehberi.....	40
3.5. Seyahat Bilgileri.....	40
3.6. Kartvizit Kataloğu.....	42
3.7. Ajanda	42
3.8. Sekreter El Kitabı ve Not Defteri.....	43
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	45
MODÜL DEĞERLENDİRME	46
CEVAP ANAHTARLARI	48
KAYNAKÇA	49

AÇIKLAMALAR

KOD	346SBI049
ALAN	Büro Yönetimi
DAL/MESLEK	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Sekreterlik Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Sekreterlikle ilgili genel bilgiler, sekreterin nitelikleri ve repertuvar hazırlama bilgilerinin kazandırıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	İş Planı modülünü almış olmak
YETERLİK	Sekreterlikle ilgili temel kavramları analiz etmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Ofis makinelerini kullanarak kurum politikasına uygun sekreterlik bilgisini kullanabileceksiniz. Amaçlar 1. Sekreterlik mesleğini sınıflandırabileceksiniz. 2. Sekreterlik mesleğinin kişisel ve mesleki niteliklerini belirleyebileceksiniz. 3. Mesleğe uygun çalışma ortamı (repertuvar) hazırlayabileceksiniz.
EĞİTİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Büro yönetimi laboratuvarı, Donanım: Projeksiyon, bilgisayar ve donanımları
ÖLÇME DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.



GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Sekreterlik mesleğinin temeli çok uzun yıllar öncesine dayanmasına rağmen, anlamı ve işlerliği teknolojinin ilerlemesiyle birlikte tamamen değişmiştir.

Mesleğinin gereklerini tam olarak yerine getiren sekreter, yöneticinin sağ koludur. Artık yöneticiler sadece yazı yazan, yazışma yapan, dosyalama yapan sekreterden çok kendisine işiyle ilgili her konuda yardımcı olan, kendisini temsil edebilen, güvenilebileceği sekreter aramaktadır.

Modül; mesleğiniz hakkında size tam olarak ışık tutacaktır. Bu modülle kişisel ve mesleki niteliklerinizin meslek hayatınızı nasıl etkileyeceğini, başarınızı nasıl artıracığını öğreneceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Sekreterlik mesleğini sınıflandırabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sekreterlik kavramını araştırınız.
- Sekreterliğin diğer ülkelerdeki anlamını ve sekreterlerin görevlerini araştırınız.
- Sekreterlik mesleğini yapabilmek için hangi eğitimi almak gerektiğini araştırınız.
- Araştırma sonuçlarınızı sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. SEKRETERLİKLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1.1. Sekreterlik

“Sekreter” sözcüğü Latincedeki “sır” anlamına gelen “secret” sözcüğünden gelmektedir. “Sırlara sahip olan, gizli ve sırları en iyi saklayan” anlamındadır. İngilizcede “Secretary” sır saklayan kişi olarak kullanılır, Fransızcada ise “secrtaire” “güven” anlamında kullanılmıştır.

Günümüzde sekreter yazışma yapan, telefonlara bakan kişi olmaktan çıkmıştır. Sekreterler Birliği sekreteri “Mükemmel ofis becerilerine sahip, doğrudan yönlendirilmeden kendiliğinden sorumluluk alabilen, inisiyatif ve yargı kullanabilen, verilen yetki çerçevesinde kararlar alabilen kişi” olarak tanımlamıştır.

Sekreterliğin çeşitli şekillerde tanımlandığını görebiliriz. Sekreter, büro işlerinin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcısı ve sırdaşdır.

Sekreter, yöneticisini temsil eden ve onun adına kurum içi ve kurum dışı ilişkilerde bulunan bir büro görevlisidir.

Sekreter, büro yönetimi konusunda bilgili, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan görev ve sorumlulukları uyguladığı gibi kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilen, yönetim kadrosu içinde yeri bulunan bir büro görevlisidir.

Türk Dil Kurumu sözlüğünde “özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen, görevli, yazman, kâtip” olarak tanımlanmaktadır. Latince “Secretum” sözcüğünden türetilmiştir denilmektedir.

Geleneksel yaklaşımda yazman, yazmanlık olarak nitelendirilen sekreter, hizmetini günümüzde yönetim kadrosunun zorunlu bir parçası olarak kabul edilmektedir.

Buradan hareketle sekreter, sadece rapor yazan değil, çalıştığı iş yerinin amacını anlayan, başarıya ulaşılması için kendi katkısının önemini kavrayan, liderlik duygusuna sahip bir kişi olup sağlıklı bir iletişimi yerine getirirken yöneticisinin diğer birim ve kuruluşlarla olan ilişkilerini organize eden ve denetleyen, yönetime ait bilgi ve becerilerle donatılmış kişi anlamına gelmektedir.

Uluslararası Profesyonel Sekreterler Birliği sekreteri şöyle tanımlamaktadır:

“Büro yeterliklerinin kendine sağladığı üstünlüklerden yararlanarak doğrudan emir almadan sorumluluk alabilen, tanımlanmış yetki sınırları içinde karar verip bunları uygulayabilen bir yönetici yardımcısıdır.”

Millî Sekreterler Derneği sekreteri “ iş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı olan, yöneticiye iletişim gücü ve çalışma süresinin tamamını daha etkin kullanabilme olanağı kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi” olarak tanımlamaktadır.

Sekreter, yetkin iletişim becerileri ile donatılmış, yöneticisinin diğer ünite yetkilileri ile olan ilişkilerini düzenleyip denetleyen, yönetim yeterliklerine sahip kişidir.

Ortaya konulan tanımlardan anlaşıldığı gibi sekreter, büro işlerinin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcısı konumunda bulunmaktadır.



Resim 1.1: Sekreter

Başka bir yaklaşımla sekreter, yöneticisini temsil eden ve onun adına kurum içi ve kurum dışı ilişkilerinde bulunan bir büro görevlisidir. Günümüzde sekreterler çok farklı düzeylerde sorumluluk almakta, çok çeşitli görevler üstlenmektedir. Bu durum yöneticinin tutumuyla ilgilidir. Başarılı sekreter, yöneticinin direkt yardımcısı durumunda olabilmektedir.

Yapılan tüm bu tanımlar ışığında sekreter “içinde bulunduğu kurum ya da kuruluşun amaçları doğrultusunda iletişim gücü iyi olan, sır saklamasını bilen, büro yönetimi becerilerine sahip, bürodaki işlerin sistemli bir şekilde yapılmasını sağlayan, temsil yeteneği olan, gerektiğinde sorumluluk alarak karar vermesini bilen kişi” olarak tanımlanabilmektedir.

1.2. Sekreterlik Mesleği

Meslek tanımı: Sekreterlik, bir kuruluştaki iletişim, belgeleme ve düzenleme görevlerini içeren bir meslek alanıdır. Genel olarak görevleri;

- Telefona bakmak,
- İç ve dış yazışmaları yapmak,
- Ziyaretçileri ağırlamak,
- Yazışmaları dosyalamak,
- Ziyaretçi kayıtlarını tutmak,
- Fatura kesmek,
- Randevuları vermek,
- Dış gezi organizasyonu,
- Toplantı düzenlemektir.

Türkiye’de sekreterlik mesleğinin gelişimi

Türkiye’de sekreterlik mesleğinin gelişim süreci Osmanlı İmparatorluğu dönemine dayanır. Osmanlı İmparatorluğu’nda sır katipliği olarak nitelendirilen sekreterliğin, devlet yönetiminde etkin bir yeri olmuştur. Türkiye’de bugünkü anlamda sekreterlik hizmetleri; 1953 yılında Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ile Karayolları Genel Müdürlüğünde uygulanmıştır.

Türkiye’de sekreterlik mesleğinin, dünya ile birlikte olmasa da benzer şekilde geliştiğini söyleyebiliriz. Türkiye’de sekreterlik hizmetleri sanayileşme ile birlikte, iş yeri yöneticilerinin iş akışlarının artması ve karmaşıklaşmasına bağlı olarak iş hayatına girmiştir. Bu durum sekreterlik hizmetlerine ve sekreterlere olan ihtiyacı artırmış, iş yerlerinin sekreter istihdamını zorunlu hâle getirmiştir.

Sekreterlik mesleğinin gelişimini destekleyen en son yenilik ise bilgi teknolojileridir. Bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle kâğıtsız bürolar ve büro otomasyonu uygulamaları, işlerin daha kısa sürelerde ve en iyi şekilde tamamlanması sağlamıştır.

Hemen hemen her işletme için öncelikli ilke, yönetimde verimlilik. Büro yönetimi hızla değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilmek amacıyla ortaya çıkmış bir alandır. Tüm dünyada geçerliliği ve önemi giderek artan bu alan iş yaşamının vazgeçilmez bir parçası hâline gelmiştir. İşletme yönetimi ve idare anlayışı değiştikçe profesyonel sekreterlik ile yönetici sekreterliği meslekleri ön plana çıkmıştır. Klasik sekreterlik kavramının dışında çağdaş uzmanlık alanı hâline gelen bu meslekler günümüz işletmelerinde büyük öneme sahiptir. Sekreterler büroların düzenli işlemlerini sağlayan, iletişimi düzenleyen, yöneticinin zamanını organize eden vazgeçilmez elemanlardır. Ofis ortamının sistemli olması, sadece yöneticiler için değil işletmede çalışan kişiler açısından da önemlidir. Diğer taraftan modern iş hayatında firmaların üst düzey yöneticileri iletişimi düzenleyen, evrak akışını kontrol eden profesyonel yardımcıları ihtiyaç duymaktadır. Bu önemli görevi üstlenen yönetici sekreterler artık, yöneticinin sağ kolu olmaktan çıkmış neredeyse iş ortağı durumuna gelmiştir.

Bugün üretim ve hizmet alanlarının tümünde eğitilmiş, kendini geliştirmiş meslek elemanlarına ihtiyaç vardır. Günümüzde büro yönetimi alanı, alt dalları barındıracak düzeyde gelişmiştir. Modern iş yaşamında bu meslek tıp, hukuk, ticaret, yönetici sekreterliği gibi farklı uzmanlık alanlarıyla birlikte tanımlanmaya başlamıştır. Sekreterler, görev yaptıkları işletmenin faaliyet alanına ilişkin temel bilgilere ve işleyişe hâkim olmalıdır. Örneğin tıp merkezinde ve hukuk bürosunda görev yapan sekreterlerin görev tanımları ve çalışma biçimleri birbirinden farklıdır. Bu farklılıklar, zamanla sekreterlik mesleği içinde alt meslek dallarının oluşmasını beraberinde getirmiştir.

1.3. Sekreterlik Mesleğinin İşlevi

İster hizmet sektöründe ister üretim sektöründe olsun her zaman sekretere ihtiyaç duyulmaktadır. Yönetici işletmedeki işleri planlayarak kararlar vermekte; işletmeyi amaçlara uygun bir şekilde yönetmektedir. Ancak bu yoğun yönetim görevi içinden tek başına çıkması mümkün olmamaktadır. İşte bu durumda sekreter yöneticiyi destekleme görevini yerine getirerek yöneticinin başarıyı yakalamasında büyük görev üstlenmektedir.

Çağdaş kuruluşlarda yönetim işlevleri giderek karmaşık hâle gelmiştir. Bu kuruluşların yöneticileri, daha fazla ve çeşitli işi daha kısa sürede yapmak zorundadır. Bu durum, iş yükünün artması, iş trafiğinin de önce yoğunlaşmasına sonra da sıkışmasına neden olmaktadır. Bu durum da yöneticinin işlerin üstesinden tek başına gelmesini imkânsızlaştırmıştır. Vazgeçilemeyen, devredilemeyen ve yöneticinin bizzat üstlenmesi gereken işlevleri, onunla birlikte ve onun adına yapacak birine ihtiyaç vardır.

Çağdaş yöneticilik, büro yönetimi ve sekreterlik hizmetlerinin tümünü içeren bir yönetim işlevidir. Çağdaş yönetici için sekreterlik hizmetlerini içeren büro desteği son derece önemlidir. Yönetim kadrosunun bir parçası olan sekreterin, yönetimdeki yerini alabilmesi için sekreterlik bilgi, beceri, alışkanlık ve davranışlarına sahip olması gerekir.

Sekreter yönetim içinde olup bir halkla ilişkiler uzmanıdır. Her türlü iletişim, yazışma ve dosyalama işlerinde etkin bir büro görevlisidir. Her iş yerinin çalışma sistemine göre yöneticinin ve diğer çalışanların en yakını, güvenilen, inanılan ve sır saklayan kişi olmalıdır

Sekreterlik önemli bir meslektir. Çünkü hangi kurumda olursa olsun tüm yöneticilerin sekreterleri vardır.

Sekreterin yeri, önemli işadamlarının, profesyonel yöneticilerin, devlet bürokratlarının yanındır. Sekreter üst düzey yöneticilerin en yakın yardımcısıdır. Yani amirini içeride, dışarıda ve her yerde temsil eder. Sekreter, amirinin ve iş yerinin amaç ve çıkarlarını kendi amaç ve çıkarlarından daima üstte tutmalıdır. Sekreter, amirinin sağ koludur ve gerektiğinde amirini her yerde temsil edebilen kişidir. Sekreter, bir büronun sahibidir, hostesidir. Sekreter değişik çevre, meslek, kültür, milliyet, cinsiyet, inanç ve yaş gruplarından pek çok kişi ile görevinin gereği iletişim hâlinindedir. Sekreter, çalıştığı kuruluş adına iletişimde bulunduğu kişiler ve kuruluşlarla iyi ilişkiler kurmalıdır.

Bu ilişkilerde;

Sağlam ve devamlı bağlar kurup onların destek ve güvenini sağlayabilmeli,
Onlara kuruluşun çalışmaları hakkında aydınlatıcı bilgiler verebilmeli,
Çeşitli yollarla onların eğilimlerini anlayabilmeli,
Gördüğü aksaklıkları gidermek üzere ilgililere önerilerde bulunabilmeli, çalışmalara yeni bir yön vermeyi sağlayabilmelidir.

Sekreterlik mesleği “Bürolardaki işlerin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, amirinin rahat çalışması için telefon konuşmaları, randevu tespitleri, ziyaretçi kabulü, yazışmalar, dosyalama gibi bir kuruluştaki iletişim, belgeleme ve düzenleme görevlerini yerine getiren, sempatik, anlayışlı ve çalışkan kişilerin mesleğidir.”



Resim 1.2: Sekreterlik mesleği

1.4. Sekreterlik Türleri

Sekreterlik mesleği teknolojinin gelişmesiyle iş alanları çeşitliliğinin artmasıyla birlikte günümüzde kendi alt türlerini oluşturdu. İş hayatı içinde geçerli olan sekreterlik türlerini inceleyelim.

1.4.1. Yönetici Sekreter

Bir kurum ya da işletmenin en üst düzey yöneticisinin sekreteridir. Bu görevi üstlenecek sekreterin iyi bir eğitim almış olması, iyi derecede yabancı dil bilmesi, yaratıcı, olması

gerekir. Yöneticinin vereceği tüm görevlerden sorumludur; kontrole gerek kalmaksızın tüm işlerin üstesinden gelebilmelidir.

Yönetici sekreterler, üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikaların belirlendiği ortamda görev yapar. Yöneticiye daha başarılı olması için yardım eden, çeşitli kanallardan gelen bilgi, veri ve raporları inceleyen, işleyen, derleyen kişidir. Yöneticilerin diğer kurumların yöneticileriyle kuruluşun diğer çalışanlarıyla bağlantısını kurmak durumundadır. Yönetici sekreterlerden beklenenler, büro yeterliliklerini taşımaları, yönetsel becerilere ve karar verebilme yeteneğine sahip olabilmeleridir.

Yönetici sekreterleri normal bir sekreterden ayıran en önemli faktör, yöneticisinin işlerini bütün ayrıntıları ile bilmesi ve işi onun yokluğunda onu aratmayacak düzeyde yerine getirebilme yeteneğidir. Yönetici sekreter, yöneticinin olmaması durumunda onu temsil etmektedir.

Görevleri:

- İş yerinde iletişimi sağlamak
- Dosyalama ve arşivleme yapmak
- Yazışma yapmak
- İş programı hazırlamak ve uygulamak
- Toplantı organizasyonu yapmak
- Seyahat organizasyonu yapmak
- Bilgisayarda dosya oluşturmak
- Bilgisayarda yazı hazırlamak

1.4.2. Üst Düzey Yönetici Sekreter

Üst düzey yönetici sekreterleri, yöneticilerle işletmenin iç çevresinden çok, dış çevresi arasında bağlantı kurmaktadır. Üst düzey yöneticiler, ağırlıklı olarak organizasyonun stratejik kararlarıyla ilgilenmektedirler. Bu kararların işletmenin iç ve dış çevre faktörlerinin analiz edilmesi, işletmeyi dışarıdan etkileyen sorunların ve onu içeriden etkileyen değişkenlerin neler olduğu konularında araştırmalar yapılmasını gerektirmektedir. Üst düzey yönetici sekreteri aynı zamanda yönetici sekreterleri gibidir. Ancak üst düzey yönetici sekreteri protokole uygun davranmaya çalışmakla kalmamalı, protokol kurallarını düzenleyici ve öğretici olabilmelidir. Bu sekreter bazı kurumlarda özel kalem müdürü unvanı ile çalışmaktadır. Genel müdür, müsteşar, rektör gibi makamlarda görev almaktadır.

1.4.3. Yönetim Kurulu Sekreteri

Yönetim kurulu bulunan iş yerlerinde yönetim kurulu sekreteri görev yapar.

Yönetim kurulu başkanı, genel müdür ve genel müdür yardımcılarının ajandasını oluştur ve takip eder. Diğer bölümlerle iletişimi sağlayıp ilgili üst düzey yöneticinin programını oluşturur. İlgili yöneticiye bağlı bölümlerden gelen bilgi akışında problem olduğu durumlarda çözüm oluşturur. İlgili üst düzey yöneticinin işlerini kolaylaştırmak açısından gerekli ortamı temin eder. Randevu ve yurt içi/yurt dışı telefon trafiğini yönetir, raporlama, dosyalama ve iş takibini yapar, toplantı ve seyahat organizasyonlarını gerçekleştirir, şirkete gelen misafirleri karşılar.

Yönetim kurulu sekreterlerinin nitelikleri aşağıda sıralanmıştır.

- Yönetim kurulunun çalışmalarını düzenleyecek
- Üniversitelerin 4 yıllık bölümlerinden mezun ya da meslek yüksek okulu mezunu (tercihen büro yönetimi ve sekreterlik mezunu)
- İyi derecede yazılı ve sözlü İngilizce bilen
- Office programlarını etkin olarak kullanabilen
- Detaylı, sistemli ve düzenli çalışmayı prensip edinmiş
- Çok iyi planlama, organizasyon ve koordinasyon becerilerine sahip
- Motivasyonu yüksek, dinamik çalışma ortamına ayak uydurabilecek
- Diksiyonu düzgün, iletişim yönü güçlü
- Güler yüzlü, dış görünüşüne önem veren kişiler bu işi başarabilir.

1.4.4. Büro Hizmetleri Sekreteri

Büro hizmetleri sekreteri bir yöneticiye direkt bağlı olmadan hizmetleri yürüten kişidir. Bu tür çalışanlar bürolarda bilgisayar kullanımı, yazışmaların yapılması, telefonlara bakılması, ziyaretçilerle ilgilenilmesi gibi birçok konuyla ilgilenen ve gerektiğinde verilen diğer büro işlerini de yerine getiren kişilerdir.

1.4.5. 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 sürede, hastaların muayeneye hazırlık, kabul ve dosya işlemlerini yapma ile tıbbi, idari ve istatistikî dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir. Tıp sekreterlerinin, sağlık kuruluşlarının işleyişini ve özelliklerini, tıbbi terimleri çok iyi bilmesi gerekmektedir. Hazırlayacakları yazılarda ve raporlarda bir harf hatası, tahlil ve teşhislerde büyük yanlışlara neden olabilmekte, bu da hastanın sağlık durumunu ciddi derecede etkileyebilmektedir.

Evrakların 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, yapıcı yaklaşmalıdır. Sekreterin pozitif yaklaşımları hastaların moral gücünü ve doktorların başarısını olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca hastane faturalarının düzenlenmesi, hasta havale işlemleri, tahsilât hatta bazı testleri uygulama gibi görevleri de olabilir.

Görevleri:

- İş yerinde iletişimi sağlamak
- Dosyalama ve arşivleme yapmak
- Yazışma yapmak
- İş programı hazırlamak ve uygulamak
- Toplantı organizasyonu yapmak
- Seyahat organizasyonu yapmak
- Bilgisayarda dosya oluşturmak
- Bilgisayarda yazı hazırlamak
- Hasta hizmetleri ile ilgili işlemleri yürütmek
- Tedavi hizmetleri ile ilgili işlemleri yürütmek

1.4.6. Hukuk Sekreteri

Tıp alanında olduğu gibi hukuk alanının da 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 gerçekleştirir, dosya ve arşiv işlerini yürütürler. Adli işlere özgü mahkeme celbi, savunma dilekçesi gibi özelliği olan yazışmaları gerçekleştirirler. Hukuk bilgilerini geliştirmek için ilgili yayımları ve yürürlüğe giren kanunları izlemeleri gerekir. Güvenilir kişilik özelliğine sahip olmak, sır tutmak, dedikodudan kaçınmak ve soğukkanlı olmak hukuk sekreterlerinin ortak özelliklerindedir.

Görevleri:

- İş yerinde iletişimi sağlamak
- Dosyalama ve arşivleme yapmak
- Yazışma yapmak
- İş programı hazırlamak ve uygulamak
- Toplantı organizasyonu yapmak
- Bilgisayarda dosya oluşturmak
- Bilgisayarda yazı hazırlamak
- Dava dosyalarının hazırlanmasına yardımcı olmak

1.4.7. Ticaret Sekreteri

Ticari sekreterler, ticari işletmelerin çalışmalarında, yönetimin ve yöneticilerin yazışma, iletişim ve diğer sekreterlik hizmetlerini yürütmekle görevli büro elemanlarıdır. Ticari sekreterin görevi son derece önemlidir. Sekreterin atacağı yanlış bir adım, müşteri kaybedilmesine neden olmaktadır. Bu nedenle sekreter, işin başından itibaren üstlendiği rolün önemini kavramalı, ona göre davranmalıdır. İş yerinin ticari ilişkilerini düzenlerken dikkat etmelidir.

Görevleri:

- İş yerinde iletişimi sağlamak
- Dosyalama ve arşivleme yapmak
- Yazışma yapmak

- İş programı hazırlamak ve uygulamak
- Toplantı organizasyonu yapmak
- Bilgisayarda dosya oluşturmak
- Bilgisayarda yazı hazırlamak
- Bildirimleri ve ödemeleri izlemek

Ticari sekreterlik son derece özel bir konu olup bu alanda çalışan bir sekreter dış ülkelerle de irtibat içinde olur. Patronu genelde iş yerinde bulunmadığı için sekreter gelen kişilerle bizzat kendisi ilgilenir ve iş ilişkilerini düzenler.

Sekreter işi için gerekli psikolojiye sahip olmalı, kendi kendine işlerde başarılı olmasını bilmelidir. Bir müşterinin karşısında doğru kelimelerle ve hızlı bir şekilde sorunlara çözüm getirebilmelidir. Telefonda bir müşteri kızgın konuşursa sekreter sakinliğini korumalı, müşteriyi sorunu çözmek için önerilerde bulunmalıdır.

Ticaret işinde çalışan sekreterin, işinde başarılı olması için işinin içeriğini ve neleri gerektirdiğini iyi bilmesi; ilişkilerinde başarılı olması için çekingenliğini üstünden atması ve iyi veya kötü bir haber olduğunda bunu gereken kişiye çekinmeden söylemesi gerekir. Ayrıca müşterilerce sorulabilecek her türlü soruya cevap verebilmek için çalıştığı şirketin ürünlerini, fiyat tarifelerini, sipariş şartlarını bilmelidir.

1.4.8. Muhasebe Sekreteri

Muhasebe sekreterleri, sekreterlik görevlerinin yanında muhasebe ve finansman konularında da çalışmalar yürütmektedir. Muhasebe sekreterleri, muhasebe ile ilgili bürolarda çalışan büro çalışanlarından biridir ve aynı zamanda sekreterlik hizmetlerini de görmektedir. Bu nedenle muhasebe sekreterleri, hem sekreterlik hem muhasebe konularında bilgi sahibi olmalıdır. Muhasebe sekreterleri sık sık ödeme, bildiri gibi sosyal olaylarla da ilgilenmektedir. İşin üstesinden gelebilmek için işlerini planlı yapmalı ve tüm ödeme işlemlerini not almalıdır. İş yerine zarar gelmemesi için hiçbir şeyin unutulmaması gerekmektedir.

1.4.9. Finansman Sekreteri

Finans sekreterleri, yöneticilerin kararlarına yardımcı olabilmek amacıyla gerekli dokümanları hazırlamaktadırlar. Bu konuda hazırlanacak dokümanlar; piyasa analizleri, arz ve talep unsurları, üretim ve pazarlamaya yönelik çalışmalarla, gelecekteki beklentileri içeren raporlardır. Finans sekreterinin yöneticiye mali konularda piyasayı sürekli izleyerek katkı vermesi gerekmektedir. Söz konusu katkıyı, bulunduğu iş kolunu, işletmeyi tanıyarak yapabilir.

1.4.10. Basın Sekreteri

Basın sekreterliği, bir gazete ya da derginin hazırlanmasında, basın görevlileriyle ortaklaşa yürütülen bir çalışmadır. Basın sekreterleri, gazete ve dergilerin hazırlanmasında genel yayın yönetmeni, yazarlar ve çeşitli muhabirlerle birlikte yayının istenilen 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 başlıca görevleri arasında bulunmaktadır. Gazeteciler röportaj için gittikleri yerden faksla haberleri geçebilir ya da telefonla dikte ettirebilirler. Basın sekreterleri, araştırılması gereken konuları izler ve gerekli bilgileri not alırlar. Gazetede yazı işleri ekibiyle çalışan basın sekreterleri çok hareketli bir çalışma ortamı içerisinde işlerini yürütürler.

Basın sekreterinin insan ilişkilerinde kuvvetli olan, basın ilişkilerini bilen ve tanıyan, okuyan, yazışmayı iyi bilen, internet kullanabilen, bakımlı, titiz, kültürlü, espiye açık, hızlı düşünen, hızlı karar veren, tatlı dilli, dinlemesini bilen, araştırılması gereken konuları takip eden, gerekli bilgileri not alan, uyumlu, açık fikirli, güven veren, sabırlı, hedefine odaklanan, yöneticisinin işlerini düzenleyen, öz güveni olan, seyahat engeli olmayan, mesleki bilgisi olan, başarıyı hedefleyen niteliklere sahip olması gerekir.

1.4.11. Turizm Sekreteri

Turizm bürosu sekreterinin görevi, turistlerle ilişkiler kurmaktır. O, turistleri ağırlar, onlara, bölgesindeki ilginç yerler, taşıt araçları ve oteller hakkında bilgi verir.

Turizm merkezlerinde açılan turizm büroları bölge turizmini değerlendirmek için çalışır. Turizm bürosunu bir sekreter yönetir. Sekreter turizm mevsimi boyunca geçici olarak kendisine yardım eden elemanlarla birlikte turistleri karşılar, onlara bilgi verir ve bu işlerle ilgili yazışmaları yürütür. Haritalardan, prospektüslerden, broşürlerden yararlanır ve bunların hazırlanmasına katılır. Turistleri çekmek için bölgesindeki manzaraları, ulaşım yollarını ve otelleri gösterir.

Gerekirse turistlere otellerde, uçak, otobüs ve trenlerde yer ayırır. Turizm bürosu sekreteri, görevlerini yerine getirebilmek için geniş coğrafya, tarih ve sanat bilgisine sahip olmalı ve bölgenin turizm kaynaklarını yakından tanımalıdır.

1.4.12. Teknik Sekreter

Mühendislik alanında hizmet veren kuruluşlarda sekreterlik hizmetlerini yerine getiren sekreterlerdir. Teknik sekreter, endüstri ve yönetimle ilgili işlevleri üstlenmekte, genellikle mühendisliğin teknik asistanı durumunda bulunmaktadır. Yazışmalarda ve görüşmelerde teknik bilgisinin olması gerekir.

1.4.13. Bölüm Yöneticisi Sekreteri

Birçok bölümü olan kurum ya da işletmenin herhangi bir bölümünün, yöneticisinin sekreteridir. Bölümün yurt içi, yurt dışı ve diğer bölümlerle olan ilişkilerini düzenler. Belli bir düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olması gerekir. Bölüm yöneticisi sekreteri, kendi bölümüyle diğer bölümler arasında iletişimi sağlar. Kendi bölümüyle diğer bölümler arasında yazışmaların yapılması, bölümdeki toplantıların hazırlığı, dosyalama işlemleri bölüm yöneticisi sekreteri tarafından yapılır.

1.4.14. Uluslararası 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 uluslararası organizasyon sekreterleri üstlenmektedir. Sonucun olumlu olması organizasyonu yapan sekreterin başarısını gösterir.



Resim 1.3: Uluslararası organizasyon

Uluslararası organizasyon sekreterleri günümüzde, bir ülke içindeki eğlence programlarını, festivalleri, sportif etkinlikleri organize eden, uluslararası görüşmeleri düzenleyen kişilerdir. Uluslararası organizasyonlarda sekreter, büyük kitlelere hitap etmektedir. Bir araya gelmesi zor olan devlet yöneticilerini dahi samimi, güvenilir ve olumlu bir ortamda bir araya getirmektedir.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için Evet, kazanamadıklarınız için Hayır kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Sekreterin tanımını kavradınız mı?		
2. Sekreterlik mesleğini kavradınız mı?		
3. Sekreterlik mesleğinin işlevini kavradınız mı?		
4. Sekreterlik türlerini kavradınız mı?		
5. Yönetici sekreteri kavradınız mı?		
6. Üst düzey yönetici sekreteri kavradınız mı?		
7. Yönetim kurulu sekreterini kavradınız mı?		
8. Büro hizmetleri sekreterini kavradınız mı?		
9. Tıp sekreterini kavradınız mı?		
10. Hukuk sekreterini kavradınız mı?		
11. Ticaret sekreterini kavradınız mı?		
12. Muhasebe sekreterini kavradınız mı?		
13. Finansman sekreterini kavradınız mı?		
14. Basın sekreterini kavradınız mı?		
15. Turizm sekreterini kavradınız mı?		
16. Teknik sekreteri kavradınız mı?		
17. Bölüm (yöneticisi) sekreterini kavradınız mı?		
18. Uluslararası organizasyon sekreterini kavradınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin özelliklerinden biri değildir?
 - A) Sekreterlikle ilgili eğitim almış olması
 - B) Klavye kullanabilmesi
 - C) Bilgisayarda çizim yapabilmesi
 - D) Dosyalama yapabilmesi
2. En önemli özelliği yöneticisinin işlerini bütün ayrıntıları ile bilmesi ve işi onun yokluğunda onu aratmayacak düzeyde yerine getirebilme yeteneğine sahip olması gereken sekreter hangisidir?
 - A) Bölüm sekreteri
 - B) Yönetici sekreter
 - C) Basın sekreteri
 - D) Hukuk sekreteri
3. Dava dosyalarının hazırlanmasına yardımcı olmak hangi sekreterin görevidir?
 - A) Ticaret sekreteri
 - B) Hukuk sekreteri
 - C) Bölüm sekreteri
 - D) Muhasebe sekreteri
4. Birçok bölümü olan kurum ya da işletmenin herhangi bir bölümünün sekreteri hangisidir?
 - A) Bölüm yöneticisi sekreteri
 - B) Yönetici sekreter
 - C) Basın sekreteri
 - D) Büro hizmetleri sekreteri
5. Ülkeler arasındaki büyük toplantıları ve görüşmeleri düzenleyen sekreter hangisidir?
 - A) Üst düzey yönetici sekreteri
 - B) Turizm sekreteri
 - C) Uluslararası organizasyon sekreteri
 - D) Finansman sekreteri

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Sekreterlik mesleğinin kişisel ve mesleki niteliklerini belirleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sektörde çalışan sekreterlerin kişisel özelliklerinin mesleklerini nasıl etkilediğini araştırınız.
- Sektörde çalışan sekreterlerin aldıkları eğitimi araştırınız.
- Değişik sektörlerde çalışan sekreterlerin hangi mesleki özellikleri taşıdığını araştırınız. Araştırma sonuçlarınızı sınıf arkadaşlarınızla tartışınız.

2. SEKRETERİN NİTELİKLERİ

Sekreterlik mesleğinde başarılı olmak için kişisel ve mesleki niteliklerin bu mesleğe uygun olması gerekir.

İyi bir sekreterde aşağıdaki mesleki ve kişisel nitelikler aranır:

2.1. Kişisel Nitelikler

Kişisel nitelikler, yöneticisine ve iletişim kurduğu kişilere karşı sekreteri ifade eder. Bu nitelikleri sekreterin dış görünüşü, karakter ve davranışı olarak ayırabiliriz.

2.1.1. Dış Görünüş

Sekreter çalışma ortamında dış görünüşüyle karşı taraf üzerinde ilk etkiyi bırakır. Dış görünüşü etkileyen unsurları tek tek inceleyecek olursak;

2.1.1.1. Kıyafet

Sekreter giyim konusunda seçim yaparken iş yerinin genel ortamına uygun kıyafetler seçmeli, sekreterin çalıştığı iş yerinde daha önceden belirlenmiş kurallar varsa bu kurallara uymalıdır. İyi bir sekreter, iş için başvurduğu ilk gün, iş yerinin genel kuralları, çalışanların giyim tarzı hakkında gözlemini yapar, bu gözlemini değerlendirir ve kendine bir stil oluşturur.

Sekreter ilk önce nerede, ne zaman, nasıl, ne giymesi gerekir? sorularına göre hareket etmeli; resmî iş ilişkilerinde, resmî ziyaretlerde, resmî görüşmelerde, toplantılarda, özel günlerde, resmî akşam yemeklerinde, törenlerde, önemli kişilerle görüşmelerde koyu renk takım elbise tercih etmelidir.

Çalıştığı iş yerinin koşulları, iş yerinin bulunduğu çevredeki insanların inançları, ekonomik durumları, sekreterin giyim tarzı için dikkat edilmesi gereken özelliklerdendir.

Sekreter iş yerinde arka planda çalışıyor ya da iş yerine gelen insanlarla temas hâlinde değilse daha rahat kıyafetler seçebilir. Fakat ön planda ve insanlarla birebir görüşme durumunda ise kıyafetlerine dikkat etmesi gerekmektedir.

Kıyafetleri birbiriyle uyum içinde olmalı; renk uyumu olmalı, sade, temiz zevkli giyinmelidir. Oturup kalkarken yazı yazarken ve bütün gün çeşitli işler yaparken giysilerinin onu rahatsız etmemesi için uygun kıyafet seçmelidir. Uygun bir renk ve model seçimi, uyumlu aksesuarlar, rahat ve alçak topuklu ayakkabı, her giysiyle kullanılacak çanta tercih etmelidir.

Günümüzde iş yerlerinin çoğu; çalışanlarının düzeni, insan ilişkilerinin yoğun olduğu ortamlarda kimlerin görevli olduğunun belli olması, iş yerinin uyumu için gerek erkek sekreterler, gerek bayan sekreterler için kıyafette bütünlüğe gitmişler, kendi iş yerinin tanınmasını sağlayan logolarıyla özel kıyafetler hazırlamışlardır. Sekreter unutmamalıdır ki giyimiyle de iş yerini temsil etmektedir.

2.1.1.2. Uygun Makyaj

Sekreterin kıyafeti kadar makyajına da dikkat etmesi gerekir. Bayan sekreterler de aşırı makyaj, iş ortamına uygun düşmez. Makyajı sade, abartıdan uzak olmalıdır. Makyaj yaparken kıyafetine uygun tonlar seçmeli, iş yerinde makyajını tazelemeli, makyajını çalışma odasında yapmamalıdır.

Erkek sekreterlerin ise saç ve sakal tıraşına dikkat etmesi gerekir. Saçı ve sakalı uzamış dağınık görünüm karşı tarafta güzel bir izlenim bırakmaz.

2.1.1.3. Temizlik ve Düzen

Sekreterin gerek kendi görüntüsüyle gerek çalıştığı büronun görüntüsüyle insanlar üzerinde bırakacağı etkiyi düşünerek temizlik ve düzenine dikkat etmesi gerekir.

Büronun temizliği ve düzeni, evrakların, dosyaların düzeni işlerin verimli yürümesi için de önemlidir.

Sekreter vücut temizliğine de dikkat etmeli, görüntüsüne ve kokusuna özen göstermeli, ağır kokudan uzak durmalıdır.

2.1.1.4. Oturuş, Ayakta Duruş, Yürüyüş

Sekreter oturuşuna, duruşuna, yürüyüşüne dikkat etmelidir. Beden dilini iyi kullanmalı, oturup kalkarken giydiği kıyafetine göre hareket etmelidir. İyi yürümek bir sanattır. Güzel yürüyebilmek için ilk şart ayağa uygun, rahat hareket ettirecek ayakkabı giymektir. Sekreter iş yerinde, koridorda yürürken çevreyi rahatsız edecek ayak sesleri çıkarmamalıdır. Sekreter, olumsuz hareketlerle dikkat çekmemelidir.

Yürüyüşteki alışkanlıklar vücudu şekillendirdiği gibi psikolojik yapısını, bunalımlarını, huzursuzluğu, mutsuzluğu veya bunların aksini de yansıtır. Oturup kalkarken dikkatli, ağır ve ölçülü hareketlere özen gösterilmelidir. Kişinin kendini kaldırıp atarcasına bir yere oturması uygun değildir. Yakınında bir başkası varsa dayanmadan, çevreyi rahatsız etmeden oturmalıdır. Sağa sola veya geriye dönüşte en güzeli belden aşağısını hareketsiz tutarak baş ve boyun ile dönülmesidir. Bütün vücudu savurarak dönülmesi uygun değildir. Yöneticisi geldiğinde saygı ile ayağa kalkıp selamlaması gerekir.

Yürürken farkında olmadan dokunulan kişiden özür dilenmelidir. Kalkılması gerektiği zaman tereddüt edilmemelidir. Büroda ziyaretçilere yer gösterilmeden oturulmamalıdır.

2.1.1.5. Jest ve Mimikler

Baş, el, kol, bacak, ayak ve bedenin kullanımı jestleri oluşturur. Yüz kaslarının amaçlı kullanımı da mimikleri oluşturur. Jest ve mimiklerde aşırıya kaçılmamalıdır. Herkes konuşurken jest ve mimiklerden yararlanır. Konuşan kişi bazen el, kol hareketleriyle anlatımı güçlendirmeye çalışır. Bu sırada yüzümüzün aldığı çeşitli ifadeler heyecanımızı, neşemizi, irkildiğimizi, acı çektiğimizi, utandığımızı, tiksindiğimizi, kızgınlığımızı ya da korkularımızı ortaya çıkarır. Bu nedenle, yüz ifadenizi iyi ayarlamaya çalışmalısınız; el, kol hareketlerinizde de ölçülü olmalısınız.

2.1.1.6. Zarafet ve Estetik



Resim2.1: Zarafet ve estetik

Sekreter, her hareketi ile zarif olmalıdır. Yürürken, otururken, kalkarken, uygun bir duruş sağlık bakımından önemli olduğu gibi aynı zamanda görgü kuralları gereğidir. Otururken ayak ayaküstüne atmaktan özenle kaçınmalıdır. Bunlar estetiği bozduğu gibi sağlık için de

zararlı duruş şekilleridir. Sekreter, konuşurken kelimeleri çok iyi seçeceği gibi ses tonunu da iyi ayarlamalıdır. Bağırarak veya fısıltı hâlinde konuşmak doğru değildir.

2.1.2. Karakter ve Davranış

Karakteri oturmuş, nerde nasıl davranacağını bilen sekreter, iş hayatının ve yöneticinin çalışmak için her zaman tercih ettiği sekreterdir. Karakter ve davranış niteliklerini sıralayacak olursak;

2.1.2.1. Güler Yüzlü Olma

Sekreter, yöneticilerine ve tüm arkadaşlarına karşı saygılı olmalıdır. Güler yüzlü ve sempatik olmalı, ancak ölçüyü kaçırmamaya özen göstererek nerede, nasıl davranılacağını bilmelidir. Yerinde ve tatlı bir tarzda gülmek zarafet eseridir. Ancak yüksek sesle kahkaha atarak veya elleri dizlere vurarak gülünmemelidir. Sigara içilmemeli, içilirse de ağızda sigara varken konuşulmamalıdır. Sigara dumanı karşısındakinin yüzüne üflenmemelidir.

2.1.2.2. Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma

Terbiyeli kelimesi, insanların toplumdaki hareketlerini değerlendirme ölçüsüdür.

Terbiye ve nezaket, insanlardaki fiziki ve akli ölçülerin sonucu değil; duyguların, davranışlarla hareketlenip benzerlerinden ayrılan özellikleriyle sevginin, saygının, yaratılmasıdır.

Nezaket, bireyler ve toplum tarafından kabul edilen zarif davranışlardır. Ancak bir nezaket kuralı yerine getirilirken içten yapılmalı, samimi olmalı ve abartılı olmamalıdır. Nezaket kavramının yanında bir de incelik vardır. İncelik kavramı, başkalarının hoşuna gidecek davranışı yapma anlamına gelen nezaketten daha üstün bir davranıştır. Nezaket iyi, temiz, erdemli ve soylu bir düşüncenin sonucunda ortaya çıkan medeni bir davranıştır. İncelik ise iyi, temiz ve insancıl düşüncelerin yanında, kültür, bilgi ve zekâyâ da ihtiyaç gösteren bir kavramdır. Nazik olan bir kimsenin incelik gösterebilmesi, yeterli bilgi ve pratik zekâyı gerektirmektedir. Sekreter, nezaket kurallarına uymalı, her zaman nazik olmalıdır.

Nezaket, başkalarını mutlu eden ve kendine yaklaştırıp ısındıran, uyulması zor olmayan görgü kuralları ve davranışlarıdır. Bu davranışın sonucu çok önemlidir. Çevresi dostlarla ve kendine iyilik yapmaya hazır insanlarla doludur. Nazik ve terbiyeli bir insan, sevimli ve saygıdeğerdir.

Nezaket sadece sevilen eşe dosta karşı değil, herkese karşı gösterilmelidir. Nezaket ve terbiyenin temelinde her zaman başkalarına iyilik edebilmek düşüncesi saklıdır. Bunun dışında nezaket düşünülemez. Gerçek terbiye ve nezaket hiçbir zaman yapmacık olmamalıdır. Bir insanın davranışları, karşısındakinin duygularını, düşüncelerini ve sonuçta davranışlarını da etkiler. Karşısındaki insanın davranışlarından hoşlanıyorsa ona yaklaşır, yardımcı olmaya çalışır. Aksi takdirde ondan uzaklaşır.

Sekreter, gelen ziyaretçi ve müşterilerin iyi davranmalarını istiyorsa kendisi daha fazla saygılı ve nezaket kurallarına uygun davranmalıdır.

Sekreter, karşısındakilerin gururuna önem vermelidir. Olayları sadece kendi açısından değil, başkalarının gözleriyle de görmeye çalışmalıdır. Sekreter, kazanılmış tartışma olmadığını unutmamalı, meydan okuyup tartışma ortamı yaratmamalıdır. Sekreter, karşısındakilere fikirlerini o anda kabul ettiremiyorsa tartışmayla zorla hiç kabul ettiremez. Sekreter emir vermekten kaçınmalı, teklif ve rica usulünü kullanmalıdır. Sekreter terbiyeli, nazik, hoşgörülü ve herkese karşı kibar davranmalı, konuşmaları dikkatle dinlemeli, söz kesmemeli ve istenilen bilgileri memnuniyetle en kısa sürede vermelidir. Sekreter, muhatabına anlayışlı ve saygılı davranıp gerektiği zaman samimiyetle özür dilemesini bilmelidir. Beşeri ilişkilerin başlangıcı olan dostça selamlaşma, samimiyetin devam edeceğini ifade eder. “Teşekkür” etme ihmal edilmemeli; dostluk, kardeşlik ve yardımlaşma duyguları unutulmamalıdır.

2.1.2.3. Kendine Güven Duyma

Sekreter mesleğiyle ilgili ne kadar çok bilgiye sahip olursa kendine güveni de o kadar çok olur. Kendine olan güveni iş yerine yansır. İşlerini daha düzenli yapar dolayısıyla iş yerinde verim artar.

2.1.2.4. Sorumluluk Sahibi olma

Sekreter, yöneticinin bürosunun, yazı masasının ve gerekli malzemelerinin temiz ve düzenli olmasına özen göstermeli, gerektiğinde büro makinelerinin bakım ve onarımını zamanında yapılmasını sağlamalıdır. Büro malzemelerini ve zamanını, en çok iş çıkartacak şekilde kullanılmalıdır. Bürodaki gereksiz her harcamanın, millî ekonomiye olumsuz etkide bulunduğunu unutmamalıdır. İşinde düzenli ve titiz olmalıdır. Yöneticiden sonra gelen ve yöneticisini temsil eden kimse olduğunu unutmamalıdır. Verilen güç bir işi dahi sempatiyle karşılayarak yapmaya çalışmalıdır. Yapabileceğinden emin olduğu işlerde sorumluluk almaktan kaçınmamalıdır.

Bir yönetici sorumluluk duygusuna sahip bir sekreteri olmasından mutluluk duyar. Çünkü sekreterine güvenebileceğini, sekreterine verdiği görevin sekreteri tarafından sonuna kadar takip edileceğini bilir. Verilen işi iyi bir şekilde başarmakla işinde başarılı olmayı sağlayan sekreter, aynı derecede önemli olan, davranışlarının da iyi ayarlamasına dikkat etmelidir.

2.1.2.5. Sabırlı ve Hoşgörülü Olma

Hoşgörü sahibi olmayan sekreter iş ortamında gerginlik yaratır. Sekreterin yeterince sabırlı ve anlayışlı olması gerekir. İş ortamında çok değişik insanlarla bir aradadır. Sekreterin hem çalışma arkadaşlarına hem de hizmet verdiği diğer insanlara hoşgörülü ve sabırlı olması gerekir. Unutulmamalıdır ki sekreter kendini değil, çalıştığı firmayı temsil etmektedir.

Sekreter yöneticisini iyi tanımalı onun gergin olduğu anları bilmeli, çalışmalarında ona sabır ve hoşgörüsüyle yardımcı olmalıdır.

2.1.2.6. Sempatik ve Ağırbaşlı Olma

Sekreter güler yüzlü ve sempatik olmalı, fakat iş yerinin resmiyeti ve ciddiyetini de unutmamalıdır. Büro görgü kuralları ile sosyal yaşam, protokol kuralları bir değildir. Sekreter, elinden düşürdüğü herhangi bir şeyi başka arkadaşının almasını beklemeden, hafifçe eğilerek almalıdır. Odaya girdiği zaman, orada bulunanların ayağa kalkmasını beklememelidir. Bürodaki arkadaşlarına daima iyi davranmalı, samimiyet ile laubaliliği karıştırmamalıdır. Sekreter, kendisinden yaşlı olan kişilerle de iş arkadaşlığı içinde olduğunu unutmamalıdır.

Genellikle işe yeni giren bir memura karşı tavır alınır. Güler yüzü ile ve sempatik kişiliğiyle sekreter, bu tavrı samimiyete dönüştürmelidir. Her iş yerinde değişik anlayışta insanlar vardır. Sinirli veya ciddi olmayan kişiler bulunabilir. Bu tür insanları eğitmeyi düşünmemelidir. Sadece sekreter, kendi davranışlarını düzenleyerek olumsuz olaylara fırsat vermeden iyi geçinmelidir. Sekreter, eğitim gördüğü okullardan aldığı bilgilerle dolu olarak işe başlamasına rağmen olumsuzluklar yaşayabilir. Bu durumda ümitsizliğe kapılmadan, biraz daha fazla çalışmak suretiyle başaracağına inanmalıdır. Monotonluğun verimi düşürdüğü bilinmeli ve zaman zaman değişikliklerle düzenleme yoluna gidilmelidir.

2.1.2.7. Yaratıcı ve Yeniliklere Açık Olma

İyi bir sekreter, yaratıcı ve zevk sahibi olmanın önemini, monoton çalışmanın sıkıcı olduğu ve verimi düşürdüğünü bilir. Sekreter bilgi, beceri ve davranışlarını daima geliştirmeye gayret eder. Gelişmeler, yenilikler ışığında, çalışma ortamında verimi artırıcı düzenlemelerde bulunur. Her işin daha kolay yolu olabilir. Pratik zekâlı kişinin görevi de bunları uygulamaya yönelmektir. Günümüzde birçok iş yerinde; “Kurallar bunu istiyor, başka çözüm yolu yok, elimizden gelmiyor.” gibi şikâyetlere pratik zekâlı insanlar bir çözüm yolu bulurlar. İnsanların koydukları kurallar ve oluşturulan sistemler her an yeniliğe, değişikliğe açık olan bir düzendir. Bunlar yaratıcı ve pratik zekâlar sayesinde iş ve hizmetin verimini sağlamış olurlar.

2.1.2.8. Başkalarını Dinleyebilme

Dinleme esnasında zihinsel faaliyetler devreye girer, etkin dinlemek duyduklarınızdan doğru anlamlar çıkarabilmeniz demektir. İyi dinleme becerisinin, başarılı bir yönetici asistanı için önemi çok büyüktür. İyi bir dinleyici, hataları ve yanlış anlaşılımları en aza indirgeyebilir. Bu da zamandan tasarruf demektir.

Sekreter, karşısındakini dinlerken elinin altında mutlaka bir not defteri bulundurmalı, önemli konuları not almalı, dinlerken dikkatini tamamen o olaya ya da kişiye yöneltmelidir. Dinlerken sakın olmalı sinirli davranış ve tavırlarda bulunmamalı, tartışmamalı, dinlediğini karşı tarafa beden dilini kullanarak göstermeli, cevap vermek için karşı tarafın sözünü kesmemeli, eğer telefonla iletişim hâlindeyse karşı tarafa dinlediğini belli etmek için “evet” “dinliyorum” “anlıyorum” gibi ifadeler kullanmalı, konuşulan konuyla ilgili sorular sorarak konuya hâkim olduğunu göstermelidir.

2.1.2.9. İkna Edebilme

Sekreter ikna yeteneğini kullanması için ses tonunu iyi ayarlamalı, karşısındaki insanın ihtiyacı olan konuda bilgi vermeli, gereksiz ve konu dışı cümleler kurmamalı, konuşmasında mesleğiyle ilgili kelimelere yer vermeli, laubali konuşmamalı, sözlü çatışmalara yer vermemelidir. Sekreterin cümleleri olumlu olmalı, tartışma ortamı yaratmamalıdır.

2.1.2.10. Sır Saklama

Sekreter sözcüğü Latince “Şerçtim” kökündendir. Secretum sözcüğü gizlilik ve sır anlamına gelir. Sekreter güvene layık, sır saklamasını bilen demektir. Sekreteri diğer görevlilerden ayıran en önemli özelliklerden biri de budur. Sekreter dikte ettirilen mektuplardan, katıldığı toplantılardan, tuttuğu dosyalardan, kuruma ait birçok sırları öğrenir. Bunlar hiçbir zaman, yetkililer dışındakilere açıklanmamalıdır.

Sır saklama becerisi, “Sekreter” kelimesinin özünde vardır. Bu nedenle sır saklama yeterliği olmayan bir sekreterin başarılı bir meslek kariyeri oluşturması zor, hatta imkânsızdır.

2.1.2.11. Empati Kurabilme

Kişiler arası ilişkilerin olumlu olması için gerekli koşullardan biri de empatidir, “Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir.”. Empati kurarken kişinin sadece sözel tepkilerine değil, ses tonuna, konuşma temposuna, jest ve mimiklerine hatta duruşuna bile dikkat etmek gerekir. Empati kurarken karşımızdaki kişinin korku, kaygı, neşe ve öfke gibi duygularından etkilenmemek gerekir.

Sekreter kendisini karşı tarafın yerine koymalı, iş hayatında empati kurmalı, başkasının fikirlerine saygı duymalıdır. İş hayatında empati kurmak iş ilişkilerini geliştirir, iş de verimliliği artırır. Sekreter özellikle yöneticisiyle empati kurmalıdır. İş hayatında olayları kendi bakış açısından çok, yöneticisinin bakış açısıyla değerlendirmelidir.

2.1.2.12. İyimser Olma

Hoşgörülü insan, herhangi bir kişinin düşüncesini veya davranışını sorun yapmaz, anlayışlıdır. Çevresindeki kişilerin hatalarını büyütmez, alay konusu yapmaz. İnsanlara ılımlı bir yaklaşım içindedir, sert değildir. Eğer karşımızdaki kişinin davranışlarında bir kasıt yoksa sürekli tekrarlanan bir durum değilse iyi niyetle davrandığına inanıyorsanız; hoş görmelisiniz. Hoşgörü nezaketin temelindedir. Olmayacak şeylere sinirlenerek çevresindekilerle sürtüşmek, nasihat vermeye kalkmak nezaketsizliktir. Sekreter, çalışma yerinin özelliğine göre değişik insanlarla karşılaşabilmektedir. Karşılaştığı insanlar arasında anlayışlı, ikna olanlar olduğu gibi bunun zıddı da olabilir. İşte bu şartlarda iyimser olmak ve hoşgörülü davranmak, birçok sorunun başlamadan çözülmesine yardımcı olur.

İyimser olmak hoşgörülü olmakla yakın ilişkili bir kavramdır. İyimser olmak olayların ve insanların sadece kötü yönlerini görmek yerine; iyi, olumlu, yararlı yönlerini de

görebilmektedir. Bu bakış açısı, kişilerin mutluluğuna önemli katkılarda bulunabilir. Günümüz iş yaşamında insanın sinir sistemini bozan olayların yapacağı kötü ve kışkırtıcı etkilerin sonuçlarından korunmak için sekreter hoşgörülü ve iyimser olmalıdır.

2.2. Mesleki Nitelikler

Sekreterin kişisel nitelikler kadar mesleki nitelikleri de çalışma hayatındaki verimini ve iş kalitesini artırır. Taşındığı meslek nitelikleri; aranan bir sekreter olmasını sağlar. Sekreterin mesleki niteliklerini sıralayacak olursak;

2.2.1. Türkçeyi Kusursuz Konuşma

Sekreterin konuşması çok önemlidir. Her şeyden önce, çok iyi, pürüzsüz Türkçe konuşması şarttır. Sekreter bu konuya dikkat etmelidir. Konuşmalar zekânın, inceliğinin, olgunluğun, kültür seviyesinin açık göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Sekreter okuyacağı yazıyı hatasız, akıcı ve herkesin anlayacağı bir dille harfleri, kelimeleri, cümleleri yazıldığı gibi anlatılmak istenen olayı, dinleyenlerin duygularında canlandırırcaasına, mükemmel bir şekilde okunmalıdır. Sekreter yazacağı konuları doğru olarak anlaşılır, yaşayan dille yazmayı başarmalı; ne tutucu olsun diye eski kelimeleri ne de şartlandırmak için henüz kabullenilmemiş kelimeleri zorlayarak yazmaya çalışmamalıdır. Konuşmalarda gereksiz cümleler kullanılmamalıdır. Topluluk ve toplantılarda fazla ve gereksiz konuşanlar kadar can sıkıcı kişi olamaz. Konuşmalarda ses, gayet normal, ifade açık, kesin, kısa, öz ve anlaşılır olmalıdır.

Konuşma sırasında planlı ve mantıklı düşünme, ortaya çıkabilecek sorunları engellemektedir. Kelimeleri doğru ve yerinde kullanmak ve bunları düzgün söylemeye dikkat etmek önemlidir. Herkesin anlayacağı dil farklıdır. Alıcının kişiliği dikkate alınarak bir tarz seçilmesi etkililiği artırmaktadır. Fiziksel unsurlar konuşmaya büyük ölçüde destek sağlamaktadır. Bunlar jestler, mimikler, ses tonu, sesin alçalıp yükselmesi, duraksama gibi hususlardır. Bunlar yerinde ve ölçülü yapılmalıdır. Ne donuk bir şekilde hareketsiz konuşmalı ne de aşırı el ve kol hareketleri, gereksiz ve yersiz gülümsemeler ve mimiklerle konuşmalıdır. Bunlar insanı gülünç duruma düşürebilir.

Konuşmanın amacına ulaşabilmesi için sekreterin dikkat etmesi gereken kurallar şu şekilde özetlenebilir:

- Konuşurken yıkıcı değil, yapıcı olmalıdır.
- Konuşması, konuşmaya değer konuları içermelidir.
- Doğruları söylemelidir.
- Konuşmanın amacı ve hedefi olmalıdır.
- Konuşma, sağlam bir konuşma yöntemine dayalı olarak yapılmalıdır.
- Konuşma sağlam bilgilere dayanmalıdır.
- İyi bir konuşma, canlı bir ses tonu, jest ve mimikler gerektirir.
- İyi bir konuşma canlı bir dil ve hareketli bir üslup gerektirir.

“Konuşmadaki amaç karşıdakini ikna etmektir.” Bir dakikada 120-160 kelime uygundur. Dinleyenlerin kelime işlem hızları yaklaşık 200 kelimedir.

2.1.2. Yabancı Dil Bilde

Günümüz iş dünyasındaki değişiklikler ve teknolojik gelişmeler, uluslararası ilişkileri çok ileri düzeye getirmiştir. Ulaşım ve iletişim sistemindeki yenilikler ile bir günde birkaç ülkeye gidilmekte ve birçok ülkeyle haberleşme sağlanmaktadır. Çalışmaların, görüşme ve haberleşmenin, yazışmanın devam edebilmesi için her insanın kendi ana dili dışında bir ve birden fazla dil bilmesi gerekmektedir. Sekreter telefon görüşmelerinde, gelen konukların karşılanması ve iş görüşmelerinde, ticari bağlantıları oluşturan yazışmalarda, yabancı dile en az ana dili kadar ihtiyaç duymaktadır. Dünya ekonomisinin giderek küreselleşmesi, bölgesel iş birliği örgütlerinin kurulması ve kültürel alanlarda gümrük ve coğrafi sınırların önemini kaybetmesi, stratejik ittifaklar, şirket evlilikleri gibi yeni üretim ve faaliyet yöntemleri, yabancı dil bilgisinin önemini artırmaktadır. Bugün profesyonel sekreterlerin mesleklerini profesyonelce yürütebilmeleri için yabancı dil bilgisine sahip olmaları bir zorunluluk hâline gelmiştir.

2.1.3. Yazışma Yeteneğine Sahip Olma

İyi bir iş yazısı işletmeye yeni müşteriler ve pazarlar kazandırmaktadır. İçerik ve şekil yönünden kötü bir yazı ise müşteri kaybettirmekte veya ilişkileri bozmaktadır. İş adamları ve yöneticiler zamana çok değer veren ve yoğun çalışan kişilerdir. Bu yüzden uzun yazıları okumaktan kaçınılmaktadırlar. İyi yazı okuyucusuna en çok bilgi veren ama ondan en az zamanı alan yazıdır. Yazılar, okuyacak olan kişilerin beklentilerine cevap verecek nitelikte olmalıdır.

Rapor, bir işletmede yönetim kadrolarının alacağı kararlara ışık tutmak ve yönetime yardımcı olmak amacıyla hazırlanan yazılı bir iletişim aracıdır. Raporlar düzenli aralıklarla yazılmaktadır.

Sekreter büroda etkili bir koordinasyonun kurulması ve iyi bir haberleşme sisteminin sağlanması için raporlama tekniklerini bilmelidir. Kamu sektörü ve özel sektörde yönetimin başarısı kararların zamanında ve isabetli alınabilmesine bağlıdır. Bunun için de sekreterin iyi bir yazışma tekniğine sahip olması gerekir.

2.1.4. Temsil Etme Becerisi

Başarılı bir sekreter;

- Şirket kuralları ve düzenini çok iyi bilmelidir.
- Şirketin faaliyet alanını çok iyi bilmelidir.
- Şirketin sektördeki yeri ve önemini çok iyi bilmelidir.
- Şirket çalışanlarının isimlerini ve telefon numaralarını çok iyi bilmelidir.
- Amirlerinin özelliklerini çok iyi bilmelidir.

- Sekreter sürekli kendisini geliştirmeli, ileriye dönük amaçları olan ve başarılı olmak isteyen sekreter, firmasının konusu ile ilgili her türlü bilgiyi edinmeli, gazeteleri, TV'yi takip etmeli, konuyla ilgili kitapları okumalı, aynı sektördeki rakip firmaların gelişmelerinden de haberdar olmalıdır.
- Bir iş yerinin ilk temsilcisi sekreterdir. Sekreterde ilk göze çarpan, görünümü, hareketleri, konuşması ve bilgi düzeyidir. Bu özellikleri, dışarıdan biri için firma hakkında tanıtıcı bilgi sayılabilir.
- Sekreterin giyimi, insanlara karşı davranışları, kullandığı kelimeler, sesinin tonu çok önemlidir. İnsanlardaki ilk izlenim hep aynı kalır. Bu sebeple ilk intiba iyi sağlanmalıdır.
- Sekreterin, şirketinin statüsünü kollayıcı, koruyucu davranışlar sergilemesi, çalıştığı iş yeri, amirleri ve çalışanları hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olması, şirkete dışarıdan gelenlerin gözünde olumlu bir etki sağlar. Örneğin; toplantıya gelen müşterileri sökkük bir kıyafetle, ağzında sakızla karşılayan bir sekreter veya müşterinin işle ilgili herhangi bir sorusuna “Bilmiyorum.” diye ilgisizce cevap veren bir sekreter çok olumsuz bir tepki görür. Bu kendisi ve firması için eksi bir puandır.
- Sekreter, amirinin sağ koludur ve gerektiğinde amirini her yerde temsil edebilen kişidir. Yöneticinin iş yerinde bulunmadığı durumlarda yönetici varmış gibi çalışmalı, gerektiğinde yetkisini kullanarak yöneticiyi temsil etmeli, yöneticinin ve kendi bürosunun görünümünü her zaman kontrol etmeli, düzenlemelidir.
- Her konuda yeniliklere açık olmalı, kurum ve kuruluşun amaçları doğrultusunda yenilerini kabul etmelidir, teknolojiyi yakından takip etmeli, iş hayatını ve özel hayatını birbirine karıştırmamalıdır.
- İyi bir sekreter nerde nasıl davranacağını bilmeli, konuşma tarzına konuşurken seçtiği kelimelere çok dikkat etmelidir. Sekreter giyimiyle de iş yerini temsil ettiğini unutmamalıdır.

2.1.5. Dosyalama Tekniklerini Bilme

Sistem, bir veya daha çok amaca veya sonuca ulaşmak üzere aralarında ilişkiler olan fiziksel veya kavramsal, birden çok bileşenin oluşturduğu bütündür.

Bir büroda evrak yönetimi, işin başlı başına “sistem mantığı” ile planlanması, oluşturulması ve kullanılmasıyla gerçekleştirilebilir. Aranılan bir evrakın en az beş, en fazla kırk beş saniyede bulunması lazımdır. Eğer bu süre içinde evrak bulunamıyorsa bir yerlerde hata yapılıyor demektir. “Belgeler yönetimi” olarak da adlandırılan, bürolardaki dosyalama-arşivleme sürecinde, ortaya çıkan problemler genel olarak aşağıdaki hususlarda yoğunlaşır:

Gelen ve giden evrak kayıtları yapılmıyor ve zimmet defteri doğru kullanılmıyor olabilir.

Kuruluşa uygun dosyalama şekli seçilmemiş olabilir.

Evrakın dosyalanma yöntemi iyi bilinmiyor olabilir (Hangi evrak hangi dosyaya konmalı?) .

Evrak takip edilmiyor, verilen bir evrak geri gelmiyor olabilir.

Arşivleme doğru yapılmıyor olabilir.

Her türlü büro ve iş yerindeki zaman kaybını engellemek için duyarlılık gösterenler, dosyalama işlerine özel bir önem vermektedirler. Kuşkusuz bu işin en önemli elemanı da sekreterdir. PTT, teleks, faks, kargo, kurye, e-posta gibi çeşitli haberleşme araçlarıyla gelen evrak ya sorumlu servis elemanı tarafından veya genel müdür sekreteri tarafından teslim alınmaktadır. Evraklar, hemen arandığında bulunabilecek şekilde sınıflandırılmalıdır. Bir evrak arandığında kısa sürede bulunabilmelidir. Evrakı bulmak için çok fazla uğraşılıyorsa o sistemde hata var demektir. Gelen evrakın tarihi, numarası, nereden geldiği, konusu gibi ayrıntılar “gelen evrak defterine” kaydedilir. Bu işlemden sonra konuyla ilgili olan kişinin veya servisin dosyasına kaldırılmak üzere imza karşılığı teslim edilir. Bu iş için bir de “zimme defteri” gerekmektedir.

Dosyalama, kayıt tutmanın zorunlu bir sonucudur. Kayıtlar elde bulunmaları için dosyalanır. Günümüzde evrak akışının iki kaynağı bulunmaktadır. Bunlardan biri kurum dışından gelenler, diğeri ise kurum içindeki değişik dokümanlardır. Bir kurumda evrak ve dosyalama işleri ne kadar düzgün, süratli ve iyi işlenecek şekilde düzenlenirse görülecek hizmetler de o oranda verimli olacaktır. İşlerin yolunda gidebilmesi için sadece kuruluşun çok iyi düzenlenmiş olması yeterli değildir. Haberleşmenin de tam, sürekli ve açık bulunması gerekmektedir.

2.1.6. Protokol Kurallarını Bilme

Protokol; sosyal ilişkilerde iki veya daha fazla insanın karşılaşabilecekleri her yerdeki davranışlarının gelenek, görgü, nezaket kuralları içinde yapılmasına denir. Bir başka tanımda ise "Protokol uluslararası nezaket kurallarıdır." denmiştir.

Geleneklerin zamanla zorunluluk hâlini alması, kuralları oluşturmuştur. Her türlü beşeri ilişkilerde, kurallara uymak, protokolün önemini büyütmiştir.

Bu kurallara uyulması, beşeri ilişkilerdeki samimiyeti, iş hayatında verimi, kamu kuruluşlarında yönetimin kumanda etkinliğini ve başarısını yaratmaktadır. Protokol, ilişkiler zincirinin koparılmadan devamını organize eden davranışlardan meydana gelir.

Sekreter, çalıştığı kurumdaki yöneten ve yönetilen kişileri bilmeli, yönetici ile görüşen veya haberleşen kurumları, kuruluşları ve kişileri tanıyarak protokol kuralları uygulamalıdır.

Yöneticisinin arz edeceği veya rica edeceği kişileri sekreterin de tanınması, davranışlarındaki hataları önler. Bütün beşeri ilişkilerde, protokol kurallarına uyulduğunu görmek mümkündür. Kadın, erkek görüşmelerinde, selamlaşmalarda, davetlerde, toplantılarda protokol kurallarına uyulmalıdır. Birkaç örnek verecek olursak;

Kişinin kendini, giysisini ve çevresini temiz tutması, büyüklere, yaşlılara, hastalara saygı göstermesi, tanımadık ve samimi olunmayan kişilere "siz" diye hitap etmesi, insanların birbirlerinin hakkına karşı saygı duymaları gibi.

Başkaları ile ilişkilerde güler yüzlü ve terbiyeli olmak, zaman kavramını bilmek ve ona göre her konuda başkalarının zamanına saygılı olmak, nerede, nasıl davranacağını düzenlemek protokol gereğidir.

Bir kuruluşa gelen müşteriyle, konuklarla haberleşme yüz yüze olacağından müşteriyle ilişkisi bulunan personelin dikkatle seçilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir.

İş yaşamı sosyal yönü oldukça yoğun olan bir alandır. Sosyal ilişkiler ise birtakım kuralların bilinmesi ve uygulanmasını gerektirmektedir. Bu konunun özünde kime karşı ne sunulacak, kime karşı nasıl davranılacak sorusu bulunmaktadır. En küçük ikili bir ilişkiden, büyük toplantı veya ziyafetlere kadar her boydaki sosyal olayda yapılacak ikramlar, duyarlılığı ve zarafeti yansıtmalıdır. Bu bütünlükte sekreterin, büro hostesliğinin gereği olan büro servisi kuralları konusunda da birikimli olması gerekmektedir. Sekreter, çalıştığı kurumdaki yöneten ve yönetilen kişileri bilmeli, yönetici ile görüşen veya haberleşen kurumları, kuruluşları ve kişileri tanıyarak protokol kurallarını uygulamalıdır.

2.1.7. Büro Otomasyonunu Bilme

Büro yönetimindeki temel amaç iş, insan ve makine arasındaki uyumu sağlayıp en kısa zamanda, en kaliteli biçimde ve ekonomik şekilde verimliliğin artırmaktır. Sekreter büroda yönetime yönelik geliştirilen teknikleri uygulayarak büro işlerini daha basitleştirmeli, böylelikle verimli olmayı amaçlamalıdır. Büro yöneticileri, bürolarda işlerin planlanması, iş programları, büroların örgütlenmesi, örgütsel değişimin sağlanması, örgüt şemaları hazırlama, iş analizleri, iş dağılımı, başarı standartları hazırlama ve başarı değerlendirme faaliyetleri, insan kaynakları etkili yönetimi için motivasyon teknikleri geliştirme, örgütsel çatışmanın giderilmesi ve örgütsel bağlanmanın sağlanması, iş basitleştirme, iş genişleme, iş zenginleştirme faaliyetlerini yerine getirme gibi çok geniş alanlarda faaliyet sürdürmektedir. Bütün bu görevlerin belli bir etkinlik düzeyinde yerine getirilmesinde sekretere önemli görevler düşmektedir.

Sekreterin çalışmalarına kolaylık sağlayacak ve yardımcı olacak türde makinelerin büronun ihtiyacına ve görünümüne de uygun olmasıyla iş ortamının daha rahat çalışılır hâle getirilmesi sağlanır. Sekreterler, kullandığı veya kullanacağı makinelerin özellikleri, parçaları, çalışma düzeni hakkında yetkili servislerden yeterli bilgi alabilmeli, tamir ve bakımı konusunu kesinlikle ihmal etmemeye özen gösterebilmelidir. Büro hizmetinin vazgeçilmez unsuru olan büro makinelerine sekreter en kıymetli eşyaları kadar önem vermelidir. Uzun süre kullanabilmek için öncelikle iyi kullanılmalıdır. Makinelerin teknik özelliklerini, çalışma düzenini iyi bilmelidir.



Resim 2.1.5: Büro otomasyonu

2.1.8. İnisiyatif Sahibi Olma

İnisiyatif yeri ve zamanı gelince kendi kendine gereken kararları alabilme niteliğidir. Sekreterin, yöneticisinin ve çalıştığı ofisin işlerinin, rahat akışından emin olmak üzere kontrolünü yapabilmesi, gereğinde ise müdahale edebilmesi demektir. İnisiyatif önemli ölçüde “karar” kavramıyla ilgilidir. Karar da akıl etme, bilgi ve irade işidir. Birtakım seçenekler içinden birini seçme, geleceğe yönelik bir işi uygulamaya geçirme olarak yorumlanır.

Karar vermek dikkatle düşünmeyi gerektirir. Karar vermeden önce tüm bilgileri toplamanız, duygularınıza değil gerçeklere dayandırmanız ve şirket politikasından asla sapmamanız gerekir.

Sekreter, inisiyatifini kullanması gereken işlerde;

- O işle ilgili belirlenmiş amacı düşünür.
- O işle ilgili her türlü bilgiye sahiptir.
- İleriye görebilme yeteneğine sahiptir, doğabilecek sonuçları düşünür.
- Riskleri göze alır.
- Cesur ve girişimcidir.
- Davranış özgürlüğüne sahiptir ama yetkisini aşmaz, sınırlarını bilir.
- Deneyimlerinden yararlanır.
- Başarısızlıkların en büyük sebebi, iyi düşünmemekten ve akıllı seçimler yapamamaktan kaynaklanır. Sekreter, kendi yetkisini aşan, karar vermesi güç durumlarda ise gerekli her türlü bilgiyi yöneticisine aktararak karar verilmesini sağlar.

2.1.9. Mesleğini Sevme

Bugün artık yeterli mesleki ve kültürel yetişkinlik olmaksızın, yöneticisinin sağ kolu olan ve sevk-idare mekanizmasının can alıcı noktasını teşkil eden sekreterlik mesleğini, tam anlamıyla yürütmek olanaksızdır.

Bu bakımdan sekreterlik, sınırlı işler yapan ve tesadüfen kazanılmış bir meslek değil, organizasyon içinde kendisine belirlenen görevi yerine getirmenin yanı sıra, bağlı bulunduğu yerde daha verimli bir çalışma ortamı kurmaya, belirli kuralları uygulamaktan öte, belirli hedeflere ulaşmaya yönelik önemli bir meslek hâline gelmiştir.

Bu kadar önemli sorumluluklarla bezenmiş sekreterlik mesleği, işini sevmeyen biri tarafından asla başarılı olarak yerine getirilemez. Mesleğini sevmeyen bir sekreter işine asla motive olamaz ve bunun sonucunda verim sağlayamaz. Yapısal olarak sürekli aktif olmayı gerektiren sekreterlik mesleği zor olduğu kadar eğlencelidir. Buna rağmen işini sevmeyen sekreterler büyük ölçüde çevresinden ve yaygın sekreterlik anlayışından etkilenip mesleğinden soğumaktadır.

Gerçek olan, kişinin önce kendine ve mesleğine saygı duymasındır bu oranda karşısındakinden gerekli saygıyı görebilir. “İnsan neye inanırsa onu yaşar.” Sekreter işini sevmekle hiçbir şey kaybetmeyeceğinin aksine maddi ve manevi birçok şey kazanacağına (para, kariyer, iç huzuru vs.) ayırımına varmalıdır.

Sekreter, iş hayatında başarılar elde etmeye bakmalı en önemli hedefi hep daha iyiye yönelmek olmalı, işin olumlu yanlarını düşünerek birçok sorunun üstesinden kolayca gelebileceğini fark etmelidir. Mesleğini severek ve işinin gereklerini yerine getirerek çalışmalarını sürdüren sekreter, kendini sürekli geliştirir ve mesleğinde en iyi yere gelir.

Göreve kuvvetli bir sevgiyle bağlı olmanın, görevi bütün haz, zevk ve çıkarlardan üstün tutmanın, başarı ve ilerleme üzerindeki etkisi çok önemlidir. Hakkıyla yapılmış bir görev insanlara, her şeye karşın, hayatın güzel olduğunu hissettirmektedir. İş başarmak, görevin gerektirdiği duruma ve şartlara ağırlık vermekle mümkün olmaktadır. Görevi yaparken amaç değer kazanmak, övülmeye geçecek bir iş yapmaktır. Görevin hakkıyla başarıldığını bilmek ve buna inanmak insana huzur verir. Mesleğini seven sekreter her zaman başarılı olur.

2.1.10. Eğitim

Sekreterin mesleğini profesyonel anlamda yapabilmesi için mesleğiyle ilgili eğitim alması gerekir. Eğitim almış sekreterle eğitim almamış sekreter arasında iş verimi, teknolojiyi kullanma anlamında çok büyük farklar vardır.

Sekreterlik eğitiminde, kişilerin büroyla ilgili tüm konularda bilgi ve beceri sahibi olması amaçtır. Bürodaki yazışmalar, bürodaki iş akımı, dosyalama, arşivleme, planlama, büro organizasyonu, iş verimi hakkında öğrencilere bilgi ve beceri kazandırılır.

Mesleğin eğitimi çeşitli üniversitelere bağlı meslek yüksek okullarının “Büro Yönetimi ve Sekreterlik” bölümünde verilmektedir.

ÜNİVERSİTELERİN MESLEK YÜKSEK OKUL TABLOSU

Mezun Olunan Okul	Üniversitelerin Meslek Yüksek Okulu Bölümleri (2 Yıllık)
➤ Ticaret Meslek Lisesi-Büro Yönetimi	➤ Büro Yönetimi ve Sekreterlik ➤ Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı
➤ Anadolu Ticaret Meslek Lisesi-Büro Yönetimi	
➤ Kız Meslek Lisesi-Büro Yönetimi	
➤ Anadolu Kız Meslek Lisesi-Büro Yönetimi	
➤ Sağlık Meslek Lisesi- Tıbbi Sekreterlik	

Tablo 1.6: Sekreterlik eğitimi

2.1.11. İş Hayatına Uyum Sağlama

Yönetici işe yeni başlayan sekreterin iş yerine uyum sağlayabilmesi için çalışacağı iş yeri hakkında önce bilgi vermeli, yapacağı işlerin neler olduğunu açıklamalı, iş arkadaşlarını tanıştırmalı, iş yerini gezdirmelidir.

Sekreter iş yeri hakkında bilgiye sahip olduğunda, bunu mesleki bilgi ve becerisiyle birleştirerek iş hayatına uyum sağlar.

2.1.12. Planlama ve Organize Etme

Düzenli işleyen bir ofis oluşturmanın anahtarı yapılacak işleri planlamaktır. Yapılacak işlerin planlanması, sorunların ortaya çıkmasını beklemeden sizin bir şeyler yapmanız anlamına gelir. Yani neyin yapılması gerektiğini öngörme, doğabilecek olası problemleri ve onlarla en iyi şekilde nasıl baş edilebileceğini teşhis etme demektir.

2.1.13. Karar Verme

Sekreter iş yerine ve çalışma düzenine, yönetmeliklere, iş akışına alıştıktan sonra yöneticinin iş anlayışını sorumluluk ve yetki kavramını öğrendikten sonra belirli işler hakkında kendi kendine karar verecek duruma gelebilir. İş yerinin ve işinin niteliklerini bilen bir sekreterin iş konusunda fazla talimat almasına gerek kalmaz. Sezgi kabiliyeti, bağımsız karar verebilme geliştirilmesi gereken önemli özelliklerdendir. Yapılacak işlerin dikkatle planlanması, ayrı olan işlerin gruplandırılarak yazılması, zamanla işte pratikleşmeyi sağlar. Sekreter, çalışmalarında başarılı olabilmek için bürosunun çalışma sistemini, birimlerin yetkilerini, yönetmeliklerini, talimatlarını bilmeli, yenilikleri örnek almalıdır. Sekreter, işinin ve iş yerinin yararına olan, doğruluğundan kesinlikle emin olunan fikirleri uygulamakta tereddüt etmemelidir.

İş yapıcı, sorumluluktan kaçmayan, görev üstlenen kişi olmalıdır. Yöneticiye sorulmadan veya onun uyarısını beklemeden bazı işleri kendiliğinden yapabilecek duruma gelinmesi, inisiyatif sahibi olmakla mümkündür. Bunun için birçok yeteneği, tecrübeyi, azim ve gayret ile kısa zamanda kazanmak kolaydır.

Kendi işlerinde karar vermekten aciz ve işlerini başkalarına yaptıran biri kadar can sıkıcı bir şey yoktur. Bu yüzden iyi bir sekreter, önüne fırsat çıkınca kendi kararlarını alabilmeli ve yöneticisinin sorumluluklarını üstlenmelidir. Bununla beraber sekreter, karar vermesi gereken durumlarda yetkisini aşip yöneticisinin haklarını çiğnememeli ve onun ayrıcalığını tanımalıdır. Sekreter inisiyatif sahibi olmakla beraber verilecek yazılı ve sözlü emirlerin iyice anlaşılmasında dikkatli olmalıdır. Her ne kadar yöneticiyi gereksiz sorularla rahatsız etmek doğru değilse de ilerideki olumsuz sonuçları önlemek için anlaşılmayan hususlar sorulmalıdır. Bu nedenle her an yanında not alınabilecek bir defterin bulunması şarttır. Talimatları defterine geçiren sekreter, hangi işlerin ne zaman yapılacağını bilir.

2.1.14. Risk Alma

Risk, zarar veya kayıp durumuna yol açabilecek bir olayın ortaya çıkma olasılığı anlamına gelir. Tehlike ile eş anlamlı ve ileride ortaya çıkması beklenen ama meydana gelip gelmeyeceği kesin olarak bilinmeyen olaylar için kullanılır. Risk, gelecek ile ilgili bir kavramdır, çünkü gelecek belirsizlik ifade eder.

Sekreter gerekli olduğu durumda kendi karar vermek, verdiği kararın sonuçlarına katlanmak zorunda kalabilir.

Sekreter görevli olduğu yer, aldığı yetki ve sorumluluk oranında risk alır. Risk almak ve yeni görevler üstlenmek söz konusu olduğunda sekreter “yapabilirim” düşüncesiyle hareket etmeli, riski azaltmak için gerekli tedbirleri almalıdır.

2.1.15. Güvenilir Olma

Sekreterin önemli özelliklerinden biri de güvenilirliktir. Yöneticisinin güvenini kazanması sekreterin kendisini kanıtlamış olmasına bağlıdır. Ofis içerisinde üst amirler astlarına birtakım sorumluluklar verirler ve tam olarak yerine getirilmesini beklerler. Karşıdaki kişiye direktif verip sonra o işi yine kendisinin yapması çok büyük vakit kaybı ve sekreterin başarısızlık örneğidir. Yöneticisi asistanına herhangi bir iş verdiğinde o işi kafasından silip atmalı, vaktini aynı işe harcamamalı, o işin hakkıyla doğru olarak yapılacağından emin olmalıdır. Bu da sekreterin güvenilir olmasıyla yakından ilgilidir.

2.1.16. Zamanı Etkin Kullanma

Zaman insan hayatında önemli bir yer tutar, günümüzün bu yoğun yaşam koşullarında zamanı iyi kullanmak insan için çok önemlidir.

Sekreterin mesleği gereği saat, gün, zaman kavramı önem arz eder. Sabah işe saatinden 15 dk. önce gelmeli, gün için yaptığı planını gözden geçirmeli, ofise genel olarak bir göz gezdirmeli, eksiklikleri tamamlamalıdır. Randevuların saatini ve yöneticisinin

programını çok sıkı bir şekilde takip etmeli, yöneticisine de bu hatırlatmaları mutlaka zamanında yapmalıdır.

Gün içinde herhangi bir programın aksaması ondan sonraki tüm organizasyonu olumsuz yönde etkiler. Zaman günümüzün iş hayatında parayla eş değerdir. Zaman parayla satın alınamaz, fakat zaman etkin kullanılarak iş yerinin daha çok para kazanması sağlanabilir ya da zaman boşa sarf edilerek iş yerinin para kaybetmesine yol açılabilir.

Sekreter planlı çalışmayla hızlı okuma tekniği geliştirerek, işleri öncelik sırasına koyarak, ajanda kullanarak, işe zor olandan başlayarak, günün sonunda işleri gözden geçirerek zamanı daha etkin kullanabilir.

Bir işi tamamlamadan öbürüne geçmemeli, iş gününü ertesi günün planını yaparak bitirmelidir.

2.1.17. İş ve Meslek Etiği

Profesyonel bir kişi olarak sekreterlerden mesleki ve kişisel ahlaklarının en yüksek düzeylere ulaşması beklenir. Sekreter, görevlerini etkili ve verimli bir biçimde yerine getirmek için doğrudan sorumludur. Sekreter, örgütü ve adını temsil eder. Ayrıca işinin tüm aşamalarında, yüksek ahlaksal ölçütler sağlamak için kendisine karşı da bir sorumluluğu vardır. Böyle bir sorumluluk anlayışı dürüstlük, yardımseverlik, iyi niyetlilik, girişkenlik, adil olmak, anlayışlı olmak, empati kurmak, özverili olmak, sabırlı, hoşgörülü, alçakgönüllü, azimli ve çalışkan olmak, güvenilirlik, bağlılık, iş birliği ve gizliliğe uymak gibi önemli ölçütleri kapsar. Bunları örnekleyecek olursak,

Sekreter çok uzun çay molaları kullanmayarak gerçekten hasta olmadan hastalık izni almayarak dürüstlük gösterir.

Dürüstlüğün diğer örnekleri ise iş yerinin pul, kırtasiye, fotokopi makinesini, telefonunu kişisel gereksinimleri için kullanmamaktır. Dürüstlük sekreterin, işletmenin amaç, politika ve kurallarına bağlı olması ve ahlak dışı olduğu düşünülen hile yapma, çalma, rüşvet verme, alma gibi eylemler içine girmeyi kabul etmemesidir.

Bir sekreter kendisinden beklenen ve istenilenleri doğru ve tam olarak yapma yeteneğine sahipse güvenilirdir.

Sekreterlerin, günlük işlere etkin bir biçimde katılmaları nedeniyle öğrendikleri kimi gizli bilgileri koruyacaklarına güvenilir.

İş yerine ait bilginin dışarıya sızdırılması ile güvenin sarsılması, yalnız işi ciddi olarak tehlikeye atmakla kalmayıp aynı zamanda, yönetici ile sekreterin ilişkisini de bozar.

Sekreterler için ahlak ilkeleri önerisi

Sekreter;

- Mesleğini vicdan ve onur ile uygular.
- Kişiler arasında din, milliyet, ırk, siyasi düşünce, ekonomik ve sosyal durum ayırımı yapmaz.
- Sekreterlik konusunda eğitimini yaşam boyunca sürdürür, mesleğin bütün üyeleri ile iş birliği yapar ve onları destekler.
- Yürüttüğü işlerde görevini boşlayarak ya da kötüye kullanarak yöneticisi ve kuruluşu zararına kendisine bir yarar sağlayamaz.
- Zamanının ve yeteneklerinin erişmediği bir işi kabul etmez.
- Her türlü makamda çalışan görevlilerle olan ilişkilerinde de meslek onuruna ve ağırbaşlılığına uygun tutum ve davranışlarını korur.
- Mesleğin itibarını zedeleyecek her türlü tutum ve davranıştan kaçınır.
- Çalışmasını halkın mesleğe güvenini sağlayacak biçimde ve işine tam bir sadakatle bağlı olarak yürütür.
- Her koşul altında, ilişki kurdukları insanların güvenini kazanacak biçimde davranır.
- Mesleklerinin halk ile olan yakın ilişkisi nedeni ile özel yaşamları dâhil tüm davranışlarının mesleğin bir bütün olarak değerlendirilmesinde etkili olacağını daima göz önünde bulundurur.
- İnsan onuruna saygı gösterir, onu korur.
- Her koşul altında, hizmet ettiği iş yeri çıkarları ile birlikte toplumunda çıkarlarını göz önünde bulundurur.
- Görevlerini dürüstlük içinde yürütmeye, anlaşmazlık yaratacak bir dil kullanmaktan çekinir, mevcut ve geçmiş yöneticilerine veya işverenlerine sadakat ve dürüstlüğü sürdürmeye çalışır.
- Sekreterlik sırrının tutulması süresizdir. Meslekten ayrılmak bu yükü kaldırmaz.
- Sekreterler arasında “özeldir” kaydı taşıyan yazışmalar tarafların rızası olmadan açıklanamaz.
- Yanına stajyer almayı kabul eden sekreter, stajyerlerinin iyi yetişmesi için gerekli dikkati ve ilgiyi gösterir ve onların gelişim olanaklarını hazırlar.
- Hiçbir sekreter, herhangi bir meslektaşısı hakkında küçük düşürücü nitelikteki kişisel görüş ve düşüncelerini açıkça belirtmez.
- Ahlaki ve dürüst olmayan, insan onurunu zedeleyen herhangi bir girişime katılmaz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Sekreterin kişisel niteliklerinin neler olduğunu sıraladınız mı?		
2. Sekreterin dış görünüş niteliklerini sıraladınız mı?		
3. Sekreterin dış görünüş niteliklerinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
4. Sekreterin karakter ve davranış niteliklerini sıraladınız mı?		
5. Sekreterin karakter ve davranış niteliklerinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
6. Sekreterin meslek niteliklerinin neler olduğunu sıraladınız mı?		
7. Türkçeyi kusursuz konuşma niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
8. Sekreterin yabancı dil bilmenin sekreter için önemini kavradınız mı?		
9. Yazışma yeteneğine sahip olmanın sekreter için önemini kavradınız mı?		
10. Sekreterin temsil etme becerisinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
11. Sekreterin dosyalama tekniklerini bilmesinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
12. Sekreterin protokol kurallarını bilme niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
13. Sekreterin büro otomasyonunu bilmesinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
14. Sekreterin inisiyatif niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
15. Sekreterin mesleğini sevmesinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
16. Sekreterin eğitim niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
17. Sekreterin iş hayatına uyum sağlama niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
18. Sekreterin planlama ve organizasyon niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		

19. Sekreterin karar verme niteliğinin sekreter için önemini kavradınız mı?		
20. Sekreterin risk almasının sekreter için önemini kavradınız mı?		
21. Sekreterin güvenilir olmasının sekreter için önemini kavradınız mı?		
22. Sekreterin zamanı etkin kullanmasının sekreter için önemini kavradınız mı?		
23. Sekreterin iş ve meslek etiklerini bilmesinin sekreter için önemini kavradınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin kişisel niteliklerinden değildir?
 - A) Temizlik ve düzen
 - B) Jest ve mimikler
 - C) Kendine güven duyma
 - D) Yazışma yeteneğine sahip olma
2. İnisiyatif kavramı neyi ifade eder?
 - A) Sekreterin yeri ve zamanı gelince kendi kendine gerekli kararları alabilmesi
 - B) Sekreterin işiyle ilgili her konuda yöneticisine sormadan hareket etmemesi
 - C) Sekreterin mesleğini severek yapması
 - D) Sekreterin iş yerinde yapılacak işleri planlaması
3. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki niteliğidir?
 - A) İyimser olması
 - B) Güvenilir olması
 - C) Ağırbaşlı olması
 - D) Sabırlı ve hoşgörülü olması
4. Sekreterin empati kurması neyi ifade eder?
 - A) İkna yeteneğinin iyi olması
 - B) İş yerini temsil etmesi
 - C) Kendini karşı tarafın yerine koyması
 - D) Protokol kurallarını bilmesi
5. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin iş ve meslek etiğine uygun değildir?
 - A) Meslek onuruna uygun davranması
 - B) Görevini dürüstlükle yapması
 - C) Kişiler arasında ayırım yapmaması
 - D) Çalıştığı iş yerinden ayrılınca işyeri sırlarını arkadaşlarına anlatması

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Mesleğe uygun çalışma ortamını (repertuarı) hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Sekreterin çalışma masasında(elinin altında) neler bulunması gerekir? Araştırınız.

3. REPERTUAR HAZIRLAMA

Sekreterin işinde daha başarılı olması, yöneticisine daha çok yardımcı olması için repertuarının her an hazır olması gerekir. Repertuarının içinde bulunması gerekenler;

3.1. Sözlük

Sekreter masasına yaptığı işle ilgili her an ihtiyacı olduğunda kullanabileceği sözlük yerleştirilmelidir. Yazışma yaparken, telefon görüşmelerinde, yüz yüze görüşmelerde doğru cümleleri kurabilmek, doğru ifadede bulunabilmek için tereddüt ettiği ya da bilmediği kelime de sözlüğünü mutlaka kullanmalıdır.

3.2.İşletme Hakkında Bilgiler

Sekreter çalıştığı işletme hakkında bilgi toplar. Kendisinden işletmeyle ilgili bilgi istendiğinde zaman kaybetmeden bilgi sunabilir. Müşterilerce sorulabilecek her türlü soruya cevap verebilmek için çalıştığı şirketin ürünlerini, fiyat tarifelerini, sipariş şartlarını bilmelidir.

3.3.Fihrist

Fihrist; telefon, fax, adres gibi bilgilerin yazıldığı, harflere göre düzenlendiği yer, alfabetik sıralamalar için kullanılan, kenarında bütün harflerin yer aldığı not defteri, kitabın ya da derginin başına ya da sonuna eklenen yapıttaki konu başlıklarını sayfa numarasıyla gösteren liste, içindekiler, katalog, abecesel sıralamalar için kullanılan, not defteri olarak adlandırılır.

Sekreterin fihrist kullanması telefonla iletişimde kişisel veriler (ad-soyad, firma adı, telefon numarası, adres ve elektronik posta adresi gibi bilgilerin) ve görüşmenin zamanında, sağlıklı yapılması açısından oldukça önemlidir.

Günümüzde kişisel veriler;

- Fihrist defterlerinde (telefon rehberi),
- Fihristli telefonlarda, doğrudan telefonun fihrist belleğinde,
- Fihrist yazılımları sayesinde bilgisayar ortamında tutulmaktadır.

Telefon fihristi olarak hangi ortam kullanılırsa kullanılsın amaç en kısa zamanda firma veya şahıs bilgilerine ulaşabilmektir.

Kişisel bilgileri tutarken;

- Bilgilerin güncel olmasına,
- Kişi ve kurum bilgilerinin asıl kullanım amacı dışında kullanılmamasına özen gösterilmelidir.

Fihrist defterleri, normalde 20 kısımdan oluşur. Her kısım için üçer veya dörder sayfa ayrılır. Sağlam, güzel görünümlü ve uzun ömürlü olması için ciltlenir. Malzeme olarak 1. sınıf hamur kâğıt kullanılır. Düzenli tutulan, güzel görünümlü bir fihrist her zaman sekreterin elinin altında, her an kullanmaya hazır durmalıdır. Önemli kişilerin isim, soyad ve adresleri bir fihristte toplanmalıdır.

3.4. Telefon Rehberi

Telefon rehberi fihrist defterine benzer. Sekreter, işletmenin iletişime geçeceği kişi ve kurumların telefonlarını zaman kaybetmeden telefon rehberinden bulabilir. En çok kullanılan telefon numaraları, telefon rehberi, otomatik telefon kodları vs. bilgileri telefonun yanında bulundurulmalı ve gereken numaraları telefon makinelerinin çağdaş teknolojilerinden yararlanarak telefonun hafızasına kayıt edilmelidir.

3.5. Seyahat Bilgileri

Sekreterin, yöneticisinin seyahatini düzenleme şekli, seyahatin genel başarısına etki eden ve “patronun gözünde değerini artıran” önemli bir etkidir. Yönetici, müşterileriyle görüşmek, başka illerde veya ülkelerde toplantılara, fuarlara katılmak, araştırmalar yapmak, ham madde, mal, makine, ürün almak için anlaşmalar yapmak amacıyla gezilere katılabilir. Bir yöneticinin hangi amaçla olursa olsun, yurt içi ve yurt dışı yapacağı geziyle ilgili gerekli düzenlemeleri, rezervasyonları yapmak, gerek gidiş geliş, gerekse otellerde kalış durumları, tarih ve saatleri doğru ve eksiksiz ayarlamak, seyahat programlarının aksamadan işlerliğini sağlamak sekreterine ait görevdir.

Seyahat düzenlenmesiyle ilgili olarak sekreterin yerine getirmesi gerekebilecek ana görevleri şunlar olabilir:

- Ulaşım şeklinin ve saatinin belirlenmesi
- Seyahat için avans ve yollukların düzenlenmesi
- Otel ve ulaşım araçları rezervasyonlarının yapılması
- Biletlerin satın alınması
- Pasaport ve vizelerin tamamlanması
- Randevu programının ayarlanması
- Gezi programının hazırlanması

- Rapor ve teşekkür mektuplarının yazılması

Sekreter, yöneticisinin seyahati ile ilgili duyumu alır almaz hemen bir plan yapmalı ve gerekli bilgileri toplamalıdır. Bunlar;

- Seyahate gidecek olan kim veya kimler?
- Seyahat gece mi, gündüz mü yapılacak?
- Seyahat kaç gün sürecek?
- Gidilecek yerde görüşülecek şahıslar kimler?
- Gidilecek yerin adresi, telefon numarası ve diğer bilgiler nelerdir?

Bu sorulara öncelikle cevap aranmalıdır. Eğer dış seyahat ise pasaport, vize ve döviz işlemleri hazır olmalı, seyahat acentesi ile görüşülerek bilet rezervasyonu yapılmalıdır. Daha sonra gereken diğer bilgiler, aracın kalkış ve varış saati, karşılanma şekli kaydedilerek yöneticiye iletilmelidir. Ayrıca geziyle ilgili günlük ve saatlik programlar, kısaca gezi planı, yöneticiye verilmelidir.

Sekreter, yöneticisinin ne zaman, nereye kimlerle hareket etmek ve hangi ulaşım araçlarını kullanmak istediğini öğrendikten sonra gerekli rezervasyon işlerini yapmak durumundadır. Bunun için belirtilen gün ve saatte araçlar ve kalınabilecek oteller hakkında bilgi topladıktan sonra, bu bilgileri, yöneticisinin tercihleri doğrultusunda kullanarak gerekli rezervasyonları zamanında yaptırır. Sekreter, rezervasyonları yaptırmadan önce uçak, otobüs, tren, gemi tarifeleri, araba kiralama servisleri ve tümünün maliyetleri hakkında yeterli bilgi toplamalıdır. Bunun için hava yolları, kara yolları, deniz yolları ile ilgili işletmelerin adreslerini, telefon numaralarını, yurt ve dünya haritalarını, günlük döviz kurları verilerini, seyahat acentelerinin adres ve telefonlarını sürekli el altında bulundurmalıdır. Rezervasyon yapılırken yolcunun isminin, adresinin, varış zamanının ve ayrılacağı tarihin bildirilmesi gerekmektedir.

Sekreter, yöneticisinin seyahati ile ilgili olarak görüşülecek konular ve kimlerle görüşüleceğini, görüşmeler için gerekecek tüm belge ve evrakları, malzeme ve dokümanları hatta gideceği yerde görülmeye değer bazı yerlerin isim ve adreslerini, hava tahmin raporlarını bir dosya içinde hazırlamalıdır. Ayrıca kalem, kâğıt, makbuz, bant, iğne, ağırlı kesici ilaç gibi yöneticisine gerekebilecek malzemeleri kendisine danışarak paketlemelidir. Bazen sekreterin de yöneticisinin seyahatine katılmak durumu söz konusu olabilir. Böyle bir durumda sekreter, kendi eşyaları, işleri, araç gereçleri ile ilgili kapsamlı bir plan yapmalı, ofisindeki iş birliğini seyahatte de uygulamalıdır. Sekreter iş gezisinde giyim ve davranışına daha çok dikkat etmeli, yöneticisiyle ilişkisinde mesafesini ve saygısını korumasını bilmelidir. Giyimi ağırbaşlı olmalı, nezaket ve olgunluğu elden bırakmamalıdır. Sekreter yöneticisini ve çalıştığı kuruluşu temsil ettiğini unutmamalıdır.

3.6. Kartvizit Kataloğu

Kartvizit Őirketleri, firmaları ve kişileri tanıtan, basılı iletişim kurmaya aracılık yapan bir vazgeçilmezdir. Kartvizitler, kullanım alanına göre çeşitli Şekillerde olur.

Sosyal yaŐamda kullanılan kartvizitlerde, isim ve soyadı, isteğe bağlı olarak kısaca unvan, görev, meslek, yer olabilir. İŞ hayatında kullanılanlarda ise ad, soyada, unvan, görev, iş ve ev adresleri, telefonlar ve diğer ayrıntılar yazılmalıdır. Her yöneticinin bir kartviziti bulunmalıdır.

Kartvizitler belirli gruplar için mesleklerin tamamlayıcı bir unsuru olmanın yanı sıra, bazı ũlkelerde günlük yaŐamda, sosyal ilişkilerin geliŐmesine yardımcı olması bakımından da önemlidir. Bazı ũlkelerde kartvizitler bir ziyaret yerini tutmakta, tebrik, teŐekkũr veya baş sağlığı gibi duyguların iletilmesinde kullanılmaktadır. Kartvizitlerin ũzerine bazen duyguları kısaca ifade edilen sũzcũkler el yazısı ile yazılabilir: ‘‘Tebrik ederim.’’, ‘‘Acınızı paylaŐırım.’’, ‘‘Saygılar sunarım.’’ vb.

İŞ kartvizitleri ũçe ayrılır:

- Bũyũk ve tanınmıŐ bir Şirketin sahibi veya yũnetim kurulu başkanı adı, soyadı ile kartın sol alt kŕoŐesinde Şirketin isim ve adresi olan kart bastırır.
- ũst dũzey yũneticinin unvanı da kartta belirtilir. Unvanın hemen ismin altında veya Şirket isminden sonra yazılması tamamen bir zevk ve seĀim meselesidir.
- Şirketin daha az kıdemli personeli tarafından kullanılan karttır. Bu kartlar da Şirketin ismi ũne çıkarılır. Kişinin isim ve unvanı daha kũçũk puntolarla kartın sol alt kŕoŐesine yazılır.

Kartvizit bırakma ‘‘ziyaret’’ yerine sayılacağı için kartı bizzat bırakmak uygundur, posta ile gŕnderilmez. Sekreter kendisine bırakılan kartvizitleri gerektiğinde bulabilmek için kartvizit kataloğuna belli bir dũzene gŕre yerleŐtirmeli, yũneticisine iletmesi gereken kartvizitler varsa bunları yũneticisine ulaŐtırmalı, yũneticisine ya da iş yerine ait kartviziti bırakması gereken yerler varsa bunları yerine ulaŐtırmalı, yũnetici kendisinden kartvizit bastırmadan ũnce seĀimiyle ilgili yardım isterse onun adına kartvizitler arasından en uygununu araŐtırarak seĀim konusunda yardımcı olmalıdır.

3.7. Ajanda

Sekreterler ajandalarına gũnlũk, saatlik notlar, hatırlatmalar ve randevular ekleyebilir. MũŐteri ve kişilerin iletişim bilgilerini (ad soyad, firma adı, yetkili adı, tel, GSM, dâhilî not, e-mail ve web adreslerini) ekleyebilir.

GeçmiŐe ve geleceğe dŕnũk randevu ve gŕrũŐmelerini kayıt altında tutarak unutmaktan kurtulabilir.

3.8. Sekreter El Kitabı ve Not Defteri



Resim 3.1: Sekreterin not defteri

Sekreter çalıştığı kurumun iş uygun el kitabını daima masasında bulundurmalıdır. Ör. hukuk bürosunda çalışan sekreterin elinin altında kanun kitapları bulunması gerekirken muhasebe bürosunda çalışan sekreter de muhasebeyle ilgili kitaplar, turizm bürosunda çalışan sekreterin masasında seyahat ya da acente broşürleri, haritalar bulunmalıdır.

Not defteri sürekli sekreterin elinin altında olmalı, aranan kişi meşgulse onu arayanların bilgileri, iletmek istedikleri konu not alınmalı, özellikle telefon konuşmalarında eğer uzun görüşme yapılacaksa söylenecekler telefon açmadan kısa notlar hâlinde not defterinde tasarlanmalıdır. Yöneticiyi, arayan kişilerin notları not defterine düzgün bir şekilde yazılmalıdır. Not defterine alınmayan küçük bir ayrıntı çok önemliyse iş akışını dahi etkileyebilir. Sekreter iş yerine ait hangi konu olursa olsun unutma riskine karşı mutlaka not defterine not almalıdır.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Sekreterin repertuvarında neler bulunması gerektiğini sıraladınız mı?		
2. Sekreterin neden sözlük kullanması gerektiğini kavradınız mı?		
3. Sekreterin neden işletme hakkında bilgiye sahip olması gerektiğini kavradınız mı?		
4. Sekreterin neden fihrist kullanması gerektiğini kavradınız mı?		
5. Sekreterin neden seyahat bilgisine sahip olması gerektiğini kavradınız mı?		
6. Sekreterin neden kartvizit kataloğu bilgisine sahip olması gerektiğini kavradınız mı?		
7. Sekreterin neden ajanda kullanması gerektiğini kavradınız mı?		
8. Sekreterin neden el kitabı ve not defteri kullanması gerektiğini kavradınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınızı “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi tüm sekreterlerin repertuarında bulunması gerekenlerden değildir?

- A) Ajanda
- B) Kartvizit kataloğu
- C) Harita
- D) Not defteri

2. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin seyahat organizasyonu düzenlemesi için yapması gerekenlerden değildir?

- A) Ulaşım şeklinin ve saatinin belirlenmesi
- B) Otel ve ulaşım araçları rezervasyonlarının yapılması
- C) Pasaport ve vizelerin tamamlanması
- D) Yöneticisinin yolluğunu ödeme

3. Not defterinin kullanım amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yöneticiyi arayan kişilerin yazılması
- B) Yöneticinin aradığı kişilerin yazılması
- C) Yöneticinin görüşeceği kişilerin telefon numaralarını bulma
- D) Yöneticinin seyahat edeceği yerlerin yazılması

4. Aşağıdakilerden hangisi kartvizitin kullanım amaçlarından değildir?

- A) Kişinin kendisini, unvanını tanıtmayı
- B) Kişinin çalıştığı iş yerini tanıtmayı
- C) Kişinin özgeçmişini hakkında bilgi vermesi
- D) Kişinin karşı tarafa duygularını ifade etmesi

5. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin fihristi kullanım amacı değildir?

- A) Kişilerin özel bilgilerine ulaşmak
- B) Kişilerin adreslerini bulmak
- C) Kişilerin telefon numaralarını bulmak
- D) Kişilerin iş yeri bilgilerini bulmak

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız.

Cevaplarınızın tümü doğru ise Modül Değerlendirme'ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin görevi değildir?
 - A) Rapor yazma
 - B) İletişimi sağlama
 - C) Çalışanları denetleme
 - D) Büro iş akışını sağlama
2. Bir yöneticiye direkt bağlı olmadan hizmet yürüten sekreter aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Büro hizmetleri sekreteri
 - B) Yönetici sekreteri
 - C) Turizm sekreteri
 - D) Hukuk sekreteri
3. Piyasa analizi, arz-talep unsuru çalışmalarını yapan sekreter aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Muhasebe sekreteri
 - B) Finans sekreteri
 - C) Bölüm yöneticisi sekreteri
 - D) Uluslararası organizasyon sekreteri
4. Gazete veya dergi hazırlamada çalışan sekreter aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Teknik sekreter
 - B) Hukuk sekreteri
 - C) Basın sekreteri
 - D) Finans sekreteri
5. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki niteliklerinden değildir?
 - A) Yabancı dil bilme
 - B) Temsil etme becerisi
 - C) İnisiyatif sahibi olma
 - D) Sorumluluk sahibi olma

6. Aşağıdakilerden hangisi konuşmanın amacına ulaşması için sekreterin dikkat etmesi gereken kurallardan biri değildir?
- A) Konuşmanın yıkıcı değil, yapıcı olması
B) Konuşmanın canlı ses tonu, jest ve mimik hareketleri gerektirmemesi
C) Konuşmanın sağlam bilgilere dayanması
D) Konuşmanın amaç dışı olmaması
7. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin kişisel niteliklerinden biridir?
- A) Zamanı etkin kullanma
B) Nezaket ve görgü kurallarına uyma
C) Planlama ve organize etme
D) Büro otomasyonunu bilme
8. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin iş ve meslek etiğine uygun değildir?
- A) Hasta olmadan hastalık izni almaması
B) Telefonu kişisel gereksinimleri için kullanmaması
C) İş birliğine ve gizliliğe önem vermemesi
D) İşletmenin amaç, politika ve kurallarına bağlı olması
9. Sekreterin sözlük kullanma amacı aşağıdakilerden hangisidir?
- A) İşle ilgili tereddüt ettiği veya bilmediği kelimeleri bulmak
B) Yöneticinin randevu programını ayarlamak
C) İşletme hakkında bilgi sahibi olmak
D) İlgili kişilerin telefon numaralarını bulmak
10. Sekreterin mesleki niteliklerinden olan “protokol kurallarını bilme” hangi davranışı gerektirir?
- A) Bürodaki teknolojik araçları kullanabilmesi
B) Yöneticisi olmadığında yerine karar verebilmesi
C) Yöneticisinin güvenini kazanabilmesi
D) Nerede ve nasıl hareket edeceğini bilmesi

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	B
4	A
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	B
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	D
4	C
5	A

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	B
4	C
5	D
6	B
7	B
8	C
9	A
10	D

KAYNAKÇA

- ÖZTOPRAK Tarhan Menekşe, **Sekreterlik Bilgisi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006.
- <http://www.sekreterlikdergisi.com.tr> (17.03.2011/ 10:00)
- http://shmyo.uludag.edu.tr/ders_notlari/sekreterlik.pdf (22.03.2011/09:30)
- [http://www.baktabul.net/kariyer ve meslekler/büro yönetimi ve sekreterlik mesleği.html](http://www.baktabul.net/kariyer_ve_meslekler/buro_yonetimi_ve_sekreterlik_meslegi.html) (02.03.2011/16:00)
- <http://www.ticaretmeslekliseliler.com/sekreterkimdir.htm> (02.03.2011/18:30)