

ÜNİTE 1

Sekreterlik Ve Yönetici Asistanlığı

Giriş

Meslek bir kişi için en değerli ve o oranda da önemli bir kimlik belgesidir. Meslek, insanın bütün yaşamını ve kişiliğini etkilemektedir. Meslek, “bir kimsenin hayatını kazanmak ve geçimini sağlamak için, seçerek kendisini verdiği iş ya da düşünme alanı” olarak tanımlanmaktadır. Bir mesleği yapan kişi, bilerek ya da bilmeyerek kişisel amaçlarına ulaşma çabası içindedir. Mesleğini yapan kişinin bireysel amaçları, o kişinin bireysel gereksinimlerinden kaynaklanmaktadır. Kişilerin bireysel amaçları dört başlık altında toplanabilir: Biyolojik ihtiyaçları gidermek, para kazanmak, itibar kazanmak ve üretmek. Mesleği belirleyen önemli öğelerden birisi eğitimidir. Mesleki eğitimin genel amacı, eğitimin konusunu oluşturan mesleğin öğretilmesidir. Örneğin, sekreterlik eğitiminin amacı sekreterlik mesleğinin öğretilmesidir. Sonuç olarak her hangi bir mesleğin öğretilmesine yönelik bir eğitimin amacına ulaşabilmesi için mesleki bilgilerin ve mesleki becerilerin kazandırılması, mesleki davranışların geliştirilmesi gerekir.

Meslek

İnsanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan yiyecek, hava, su gibi biyolojik ihtiyaçlarını giderebilmesi görece olarak bir mesleği yapmaya bağlıdır. Birey, bu ihtiyaçlarını bir mesleğe sahip olmadan da doyurabilir ancak, bir meslekte çalışma bunların sağlanmasını kolaylaştırabilir. Bireyin, para ve onur kazanma gereksinimlerini doyurabilmesi için mesleğin üretim (mal-hizmet) yapması gerekmektedir. Doğru belirlenmiş örgütsel amaçlar, mesleğini yapan kişilere cesaret verir ve hangi amaca ulaşmak için çalıştığını belirlemesine yardımcı olur. Bir mesleği yapan kişilerin bireysel amaçlarıyla örgütsel amaçları uyum içinde olursa, amaçlar birbirini güçlendirir ve başarıya ulaşmayı hazırlar. Bireysel ve örgütsel amaçların uyumuna bir mesleğin amacı açısından bakıldığında, bireyler mesleklerini yaparken örgütün amaçlarına ulaşmasına; örgütler de mesleklerini yapan kişilerin bireysel amaçlarına ulaşmasına yardımcı olurlar. Kişi bir mesleği yaparken bireysel amaçlarını gerçekleştirebilmek için üretim yapar; bunun sonucunda, çalıştığı örgütün amacı olan üretim de gerçekleşir ve örgüt kişiye çalışmasının karşılığını ücret/maaş olarak öder.

Sekreter

Latince secretum sözcüğünden türetilen sekreter sözcüğü; İngilizce’de secret, “gizli, sır” anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde sekreterin karşılığı ise; özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, yazman, kâtiptir. Başlangıçta “secret/sır” sözcüğünün ağırlıklı anlamını belirlediği sekreter sözcüğünün tanımı da zaman içerisinde sekreterin görevlerinin artması ile daha kapsamlı hale dönüşmüştür.

Bir mesleğin tanımı, o mesleği ortaya çıkaran hizmet ya da görevlerin tümünü içeremez. Buna olanak yoktur. Bunun için bir meslek tanımı yaparken görevleri tek tek sıralamak yerine; bu görevler arasındaki ortak özellikleri belirleyerek bunları gruplamak, bu görev gruplarına içerdiği görevleri temsil edecek bir ad vermek, sonra da ad verilerek tanımlanan görev gruplarını sınıflayıp sistemli bir dizine sokmak gerekir

Uluslararası İdari Profesyoneller Birliği'nin (IAAP) sekreterlik için geliştirdiği meslek tanımını da bu fırsattan yararlanarak vermek yerinde olacaktır: Sekreter, büro yeterliklerinin kendine sağladığı üstünlüklerden yararlanarak, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilen, tanımlanmış yetki sınırları içinde karar verip bunları uygulayabilen bir yönetici yardımcısıdır.

Uluslararası İdari Profesyoneller Birliği (IAAP) bir başka tanımında ise sekreter; iş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı şeklinde ortaya çıkan, iletişim gücü, aktivite kazanma ve çalışma süresinin tamamını daha etkin olarak kullanabilme olanağını kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi olarak tanımlanmıştır. Sekreterlik, aynı zamanda gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir.

Sekreterlik Mesleğinin Gelişimi

Sekreterlik kadar toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerden etkilenen çok az meslek bulunmaktadır. Bu nedenle mesleğin geçmişten bugüne değişen ve hareketli rolü ve gelecekteki yönelimleri büyük farklar göstermektedir. Bugünkü sekreterlerin yaptıkları işlere benzememekle birlikte, sekretere ve onun verdiği hizmetlere duyulan gereksinim tarihin başlangıcında ortaya çıkmıştır. İlk sistemli sekreterlik hizmetlerinin Eski Mısır ve Yunan toplumlarında verildiğini belgeliyor. Bu dönemlerde yazışma yoluyla iletişim, kayıt tutma ve belgeleme amacıyla sırdaş sekreterlere gerek duyulmuştur. Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak için stenografi geliştirilmiştir.

Osmanlı İmparatorluğunda Divan-ı Hümayun'daki (yani devletin en üst kademesindeki) işler Reissülküttab (yönetici sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçinin nezaretinde görülürdü. Ayrıca yöneticilerle umumi kâtip veya mahsus kalem müdürlüğü adında bugünkü adıyla sekreterler çalışmaktaydı.

Teknolojinin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Sekreterlik mesleği teknolojik gelişmelerden önemli ölçüde etkilenmiştir. 1867 yılında daktilonun bulunması ve geliştirilmesiyle 1873 yılında sekreterlik hizmetleri uzmanlık alanına kavuşmuştur. Dr. Dvorak klavyelerin bilimsel esasa dayandırılması ile sağ ve sol ele eşit yük yükleyerek kelimelerin elleri ayırmaksızın yazılması ile iş verimi artmıştır. Daktilo adlı basit teknoloji ürününün sekreterler tarafından kullanılmaya başlanması, sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımıdır.

Teknolojik gelişmeler sekreterlerin işlerini kolaylaştırmasının yanı sıra iyi yetiştirilmiş eleman ihtiyacını da giderek arttırmıştır. İşverenler, bürolarında kurdukları yüksek teknoloji büro araçlarını kullanabilecek bilgi ve beceriye sahip, eğitilmiş sekreterler aramaktadırlar.

Eğitimin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Ticari hayattaki bu yoğun çalışma ve çabalar, onları kusursuz bir şekilde organize edecek, arka planda bütün işlerin kayıtlarını tutacak ve etkili bir haberleşmeyi sağlayacak büro elemanlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Başlangıçta yalnızca yazmanlık hizmetlerini karşılayan sekreterlik hizmetleri, dünyada olduğu gibi ülkemizde de, çalışma ve

ticaret hayatının gelişimine bağlı olarak çağdaş sekreterlik hizmetlerine dönüşmeye başlamıştır. 1956 yılında Ankara’da ilk kez 30 kız öğrenciden oluşan 2 yıl süreyle lise mezunlar için sekreterlik programı açılmıştır. Bu program daha sonra başka illerde de açılmıştır. Sekreterlik mesleğinin gelişiminde ve bir meslek olarak saygınlık kazanmasında bu çabaların büyük rolü olmuştur. İş hayatında okuldan aldıkları teorik bilgileri uygulayarak kendilerini geliştiren ve mesleki kariyerini üst düzeylere ulaştıran çok sayıda sekreter bulunmaktadır. Bu konuda eğitim veren okulların temel amacı mesleğini seven, gereksinimleri ve sorumluluklarını kavrayan, işini en iyi şekilde yapabilecek bilgilerle donatılmış nitelikli sekreter sayısını arttırmaktır.

Toplumun Sekreterlik Mesleğine Bakışındaki Değişmelerin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Toplumun sekreterlik mesleğine bakışı önceki yıllara oranla gün geçtikçe değişmektedir. Aslında bu olumlu değişikliğin büyük ölçüde, eğitim düzeyi yüksek çağdaş yöneticilerin ve işadamlarının bu mesleğe verdikleri önemden kaynaklandığını söylemek daha doğru olur. Yönetici ve işadamlarının sekreterliğin önemini kavrayıp, kabul etmeleri oranında sekreterlik mesleği hak ettiği saygınlığa kavuşacaktır. Çünkü gerçek anlamda ve bilinçle uygulanacak bir sekreterlik hizmeti hiç de hafife alınacak bir iş değildir.

Yöneticilerin Sekreterlik Mesleğine Bakışındaki Değişmelerin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Yöneticiler artık, başarılarının sırrını sekreterlerinin elinde görmektedir. Bunu sağlamak için de, büro yönetiminin her yönünü çok iyi bilecek şekilde eğitim ve öğrenim görmüş, etkin çalışan bir takımın vazgeçilmez bir parçası olmuş sekreterin iletişim işlevini çok başarılı olarak yerine getirmesini beklemektedirler. Yöneticiler artık, kendi çevreleriyle olan etkileşimlerini düzenlemede, kontrol edici ve organize edici işlevleri kullanmasını bilen sekreterlere ihtiyaç duymaya başlamıştır.

Mesleki Yayınların Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Sekreterlik mesleğinin gelişiminde formel eğitim veren okullar yanında bu konuda yazılan kitapların da rolü olmuştur. Ülkemizde de sekreterlik mesleği ile ilgili olarak yazılmış kitap ve makale sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Ayrıca internet ortamında erişilebilen sekreterlik web siteleri de sekreterliğin gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Mesleki Örgütlenmenin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Mesleki örgütler mesleki standartların geliştirilmesinde, meslek etiğinin benimsenmesinde ve sürekli eğitime verdikleri destekle mesleklerin gelişmesinde çok önemli rol oynarlar. İlk sekreterler birliği 1942 yılında “Uluslararası Sekreterler Birliği” adıyla Amerika’da kurulmuştur. Ülkemizde de her yıl 4-11 Haziran tarihleri Sekreterler Haftası olarak kutlanmaktadır. Bu hafta içinde çeşitli üniversiteler tarafından mesleğin çeşitleri boyutları ele alınmakta, konu ile ilgili akademisyen, uygulayıcılar ve öğrenciler bir araya gelmektedir. Ülkemizde de sekreterlik mesleğinin gelişimine destek olmak amacıyla kurulan dernekler sekreterlerin dayanışmasını sağlamanın yanında olanakları ölçüsünde çeşitli seminer, konferans ve kurslar da düzenleyerek sekreterlik mesleğinin gelişmesine katkıda bulunmaktadır.

Sekreterlik Mesleğinin Bilimsel Temelleri

Sekreterlik mesleği bir taraftan sekreterlik mesleği ile ilgili uzmanlık bilgilerini diğer taraftan da ilgili diğer bilim dallarına ait bilgileri içeren bir meslektir. Sekreterlik mesleği, aynı zamanda gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir. Gün geçtikçe önemi artmakta olan sekreterlik mesleği; davranış bilimleri, yönetim bilimleri, arşiv bilimleri, dil bilimleri, teknik bilimler ve matematik bilimlerini içerisine alan bir bütündür; çünkü sekreter özellikle doğrudan insanlarla ilişkide olduğu için davranış bilimlerini bilmeli, insanları anlayabilmelidir. Bir sekreter insanların fiziksel, zihinsel, ruhsal durumlarına göre onları anlama konusunda yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Sekreterin insanlarla iyi ilişkiler içinde olması, insanlarla arasında sağlıklı ve sağlam iletişim kurabilmesi yeterli derecede psikolojik bilgi sahibi olmasına bağlıdır. Bu nedenle sekreterlik mesleği psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarında köklü bir eğitim gerektirir. Yöneticisinin yokluğunda büroyu bir yönetici kadar yönetebilmelidir. Sekreterlerin teknolojik gelişimleri de izlemesi gerekir.

Sekreterin Önemi

Örgütlerde yönetim işlevleri giderek karmaşıklaşmakta ve yöneticiler her geçen gün daha fazla ve çeşitli işi daha kısa sürede yapmak zorundalar. Bu durum, iş yükünün artması karşısında, iş trafiğinin de önce yoğunlaşmasına sonra da sıkışmasına neden olmaktadır. Bu durumda yöneticinin en yakın yardımcısı sekreteridir. Bir yöneticinin verimliliğine katkıda bulunan kaynaklardan hiç biri, mesleki bilgi ve becerisi gelişmiş olan profesyonel bir sekreter kadar önemli değildir.

Sekreterin Cinsiyeti

Sekreterlik mesleğinde kadınların daha çok olduğunu gösteren istatistiklerin aksine; dünyada ve ülkemizde sekreterlik mesleğinin başlangıçta erkek mesleği kimliğine sahip olduğu görülmektedir.

Dünyada Yaşananlar

Sekreterlik hizmetlerinde kadınların çalışmaya başlaması 1870'li yıllarda görülmektedir. Ancak o yıllardaki istatistiklere bakıldığında büro hizmetlerinde çalışan erkeklerin oranı çok fazlaydı (% 97,3). 1930'larda sekreter unvanlı erkek sayısı bir hayli azalmıştı. 19. yy. başlarında, bu amaçla kurulan eğitim kuruluşlarında eğitim gören potansiyel iş gücünün çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu görülmüştür.

Ülkemizde Yaşananlar

Sekreterlik hizmetlerinin ülkemizdeki tarihsel gelişimi de hemen hemen diğer ülkelerinkine paralel olmuştur. 1955'ten sonra sekreterlik meslek eğitimini kadınlar almaya başlamıştır. Günümüzde kadın ya da erkek, büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi almış ve mesleğin gerekliliklerini yerine getiren herkes sekreter olabilir. Sekreterlik mesleği kadınlara ait bir meslek değildir. Günümüzde her düzeyde çalışmakta olan başarılı erkek sekreterler vardır ve sayıları giderek artmaktadır.

Sekreterlerin Sorumluluk Düzeyleri

Sorumluluk düzeyi Yönetici asistanlığıyla birlikte 5 düzeydir. Her düzey bir öncekine göre daha fazla sorumluluk taşımaktadır.

Sorumluluk Düzeyi 1: Bu sorumluluk düzeyinde sekreter, yöneticisinin özel yönergeleri altında her gün gerçekleşen işleri yapmaktan sorumludur.

Sorumluluk Düzeyi 2: Yöneticinin genel yönergeleri, öncelikleri, görevleri, politikaları ve program amaçları kapsamında çalışırlar.

Sorumluluk Düzeyi 3: Rutin olmayan durumlarda inisiyatif kullanırlar. Amaçları, yazılı olmayan politikaları kapsayan faaliyetleri, yönergeleri yorumlar ve uyum sağlarlar.

Sorumluluk Düzeyi 4: Yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büronun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümler.

Sekreterlik Türleri

Sekreterler farklı konumlarda görev yapmakta; farklı görev ve sorumlulukları üstlenmekte ve uzmanlaşmaktadır. Bölüm ya da kat sekreteri, genel müdür sekreteri, yönetici sekreteri.

Uzmanlık alanlarına göre sekreter türleri, tıp sekreterliği, hukuk sekreterleri, okul sekreteri vb. bulunmaktadır.

Yönetici Asistanlığı

Günümüzde sekreterlik ve yönetici asistanlığı kavramları sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Evet, her yönetici asistanı sekreterlik meslek üyesidir. Evet, literatürde sekreterlik mesleği için 5 sorumluluk düzeyi belirlenmiştir ve en üst düzey olan 5.basamakta görev yapan sekreterlere yönetici asistanı tanımlaması yapılmıştır. Yönetici asistanı işlerin akışını belirleyen, onlara yön veren, herhangi bir komuta maruz kalmadan görev ve sorumluluklarını yerine getiren, hatta diğer departmanlarda çalışanlarla işlerin işleyişiyle ilgili iletişimde bulunan, onlara da yön vererek işin verimliliğini ve kalitesini en üst düzeye çıkarabilen kişidir.

Yönetici asistanı yöneticinin yönetsel görev ve işlevlerini paylaşan, yöneticiye yönetsel alanda etkin olarak yardımcı olan ve danışmanlık yapan, yöneticinin çalışmasını, plan ve programını düzenleyen ve yürüten, kısacası yöneticiyi yöneten etkin bir kişidir. Hatta günümüzde yönetici asistanı yerine yönetici koçu kavramı da kullanılmaya başlanmıştır.