

CEP ÜNİVERSİTESİ

Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik

GÜLBİN GÖRAL

İletişim Yayınları

CEP ÜNİVERSİTESİ

Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik

GÜLBİN GÖRAL
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Öğretim Görevlisi

İletişim Yayınları

İletişim Yayınları

CEP ÜNİVERSİTESİ

İletişim Yayıncılık A.Ş. adına sahibi: Murat Belge
Genel Yayın Yönetmeni: Fahri Aral
Yayın Yönetmeni: Erkan Kaylı
Yayın Danışmanı: Ahmet İnsel

Yayın Kurulu:

Fahri Aral, Murat Belge, Tanıl Bora, Murat Gültekingil,

Ahmet İnsel, Erkan Kaylı, Ümit Kıvanç

Tuğrul Paşaoğlu, Mete Tunçay

Görsel Tasarım: Ümit Kıvanç
Kapak İllüstrasyonu: Gürcan Özkan
Dizgi: Maraton Dizgievi
Sayfa Düzeni: Hüsnü Abbas
Baskı: Şefik Matbaası (iç) / Ayhan Matbaası (kapak)

İletişim Yayıncılık A Ş • Cep Üniversitesi 106 • ISBN 975-470-294-2

1. Basım: İletişim Yayınları, Ocak 1993
© İletişim Yayıncılık A Ş , 1993
Klodfarer Cad. İletişim Han No 7 34400
Cağaloğlu İstanbul, Tel. 516 22 60 - 61 - 62

Önsöz

Günümüzde bilgi bir yandan en önemli değer haline gelirken diğer yandan da artan bir hızla gelişiyor, çeşitleniyor. Ama katlanarak büyüyen bilgi üretiminden yararlanmak, özellikle gündelik yaşam kaygılarının baskısı altında, zorlaşıyor. Her şeye rağmen bilgiye ulaşma çabasını sürdürenler için de imkânlar pek fazla değil.

Ayrıca, özellikle Türkiye gibi ülkelerde bir konuda kendini geliştirmek ya da sırf merakını gidermek için herhangi bir konuyu öğrenmek isteyenlerin şansı çok az. Üniversitelerimiz, toplumumuzun yetişkin bölümüne katkıda bulunmak için gerekli imkânlardan yoksun.

Cep Üniversitesi kitapları işte bu olumsuz ortamda, evlerinde kendilerini yetiştirmek, otobüste, vapurda, trende harcanan zamandan kendileri için yararlanmak isteyenlere sunulmak üzere hazırlandı.

20. yüzyıl Fransız kültür hayatının en önemli ürünlerinden olan, bugün yaklaşık 3000 kitaplık dev bir dizi oluşturan "Que sais-je" (Ne Biliyorum) dizisini İletişim Yayınları Türkçe'ye kazandırıyor.

İletişim'in Cep Üniversitesi, bu büyük dizideki seçilmiş, Türkiyeli okurlar için özellikle ilgi çekici olabilecek eserlerin yanısıra, Avrupa'nın başka yayınevlerinin benzer bir çerçevede yayımladığı kitapları da içeriyor.

Ayrıca Türkiye'nin siyaset, kültür, ekonomi hayatıyla ilgili konularda özel olarak bu dizi için yazılmış telif eserler "üniversite"nin "öğrenim programı"nı tamamlayacak.

Cep Üniversitesi'nin her kitabı alanının öndegelen bir uzmanı tarafından yazıldı. Kitaplar, hem konuya ilk kez eğilen kişilere hem de bilgisini derinleştirmek isteyenlere seslenebilecek bir kapsam ve derinlikte. Bilginin yeterli ve anlaşılır olması, temel kıstas. Cep Üniversitesi kitaplarını lise ve üniversite öğrencileri yardımcı ders kitabı olarak kullanabilecek; öğretmenler, öğretim üyeleri ve araştırmacılar bu kitaplardan kaynak olarak yararlanabilecek; gazeteciler yoğun iş temposu içinde çabuk bilgilenme ihtiyaçlarını Cep Üniversitesi'nden karşılayabilecek; çalıştığı meslek dalında bilgisini geliştirmek isteyen, evinde, kendi programlayabileceği bir mesleki eğitim imkânına kavuşacak; ayrıca, herhangi bir nedenle bir konuyu merak eden herkes, kolay okunur, kolay taşınır, ucuz bir kaynağı Cep Üniversitesi'nden temin edebilecek.

Cep Üniversitesi kitapları sık aralıklarla yayımlandıkça, benzersiz bir genel kültür kitaplığı oluşturacak. İnsan Hakları'ndan Genetik'e, Kanser'den Ortak Pazar'a, Alkolizm'den Kapitalizm'e, İstatistik'den Cinsellik'e kadar uzanan geniş bir bilgi alanında hem zahmetsiz hem verimli bir gezinti için ideal "mekân", Cep Üniversitesi.

İLETİŞİM YAYINLARI

İçindekiler

SUNUŞ ... 7

I. BÖLÜM

Genel Hatlarıyla Yönetim ... 9
Yönetim Fonksiyonları: Planlama ... 12
Örgütleme ... 15
Koordinasyon (Uyumlaştırma) ... 16
Emir - Komuta (Yürütme) ... 17
Kontrol ... 17

II. BÖLÜM

Büro Etkinlikleri ... 19
Verimli Çalışma ... 22
Verimli Çalışmaya Bireysel ve Grupsal Yaklaşım ... 24

III. BÖLÜM

Davranış Bilimleri ... 26
Kişilik ... 27

IV. BÖLÜM

İletişim ... 33
Telefon Görüşmeleri ... 37
İyi Dinleme ... 39
Ziyaret Konusu ... 40
İkram ve Protokol ... 43
Travel Desk - Seyahat Programları ... 45

V. BÖLÜM

Dosyalama, Evrak Klasmanı ... 50
Dosyalama ... 50
Arşivleme ... 59
Küpürleme ... 60

VI. BÖLÜM

Dilbilimleri: Doğru Yazım - Doğru Anlatım ... 62
Dilbilgisi - İmla Kuralları ... 66
Noktalama İşaretleri ... 67
Dikte Alma ... 71

VII. BÖLÜM
İş Raporları .. 75
VIII. BÖLÜM
Teknik Uzmanlık, Büro Malzemelerini
Kullanma - Koruma, Satın Alma 79
Bürolarda Yerleşme 81
Bürolarda İş Tanımları 83
SONUÇ .86
KÜÇÜK SÖZLÜK .91
BİBLİYOGRAFYA . 104

SUNUŞ

Yönetim Bilimleri "meslek" tarifi yaparken, "Önemli bir bilimsel niteliği olan sistematik bir bilgi topluluğu, bu bilgilerin uygulamaya dayalı kişisel becerileri içeren, sorumluluk duygusu ve meslek ahlâkı gerektiren bir olgu" olduğuna dikkat çeker.

Günümüzde giderek önemi artmakta olan sekreterlik mesleği yukarıda sayılan kavramları bütünüyle içine alır. Çünkü sekreter özellikle direkt olarak insanlarla ilişkide olduğu için davranış bilimlerini bilmelidir, bir psikolog kadar insanları anlayabilmelidir. Ofisi âmirinin yokluğunda bir yönetici kadar yönetebilmeli, arşiv uzmanı kadar şirket evraklarını denetleyebilmeli, dilbilimci gibi yazım ve konuşma konusunda ana dilini kullanabilmelidir. Bütün bunların yanısıra teknik bir insan gibi büro makinelerini kullanma ve koruma esaslarından haberdar olmalıdır.

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

Sekreteri incelerken bir tek perspektiften bakamayız. Onun yaptığı işler çerçevesinde; 1. Fiziki Görünüş, 2. İnsanlarla Diyalog Kapasitesi, 3. Meslekî Bilgi olarak üç yönden incelenmesi gerekir.

Okul ve eğitimin temelini oluşturduğu altyapı-

nın üzerine sürekli kişiliğini geliştirmek, her konuda "bilgilenmek"le mümkün görünmektedir. Ünlü bir filozofun dediği gibi, "Bilgi bil ey beyin, bilgi sana eş olur" sözü zorlukların üstesinden gelebilmenin ve başarılı olmanın ancak *bilgi* ile mümkün olacağını vurgulamaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM
GENEL HATLARIYLA YÖNETİM

Sosyal ve ekonomik bir sistemde insanlar ve makineler arasında bir uyum sağlayarak, belirlenmiş amaçlara doğru yapılan ve yaptırılan tüm çabalar yönetim sürecini oluşturur.

Bu süreçte, gerek bireysel olarak, gerekse ekiple işbirliği faaliyetlerinde rasyonel (akılcı) bir çalışmayla ve koordine (uyumlu) hareket etmekle belirlenen amaçlara varılabilir. Amaç, varılmak istenen en son noktadır. Amaca ulaşabilmek için önce küçük çapta uç noktaları (hedefler) belirlemek ve öncelikle o hedeflere ulaşmak gerektir. Hedefleri bir bir yakaladıkça amaca yaklaşılabilir. Örneğin, iyi bir yönetici sekreter olmak isteyen bir kişi, kendisine "Sekreterlik" niteliğini kazandıracak hedefleri belirlemelidir: Daktilo öğrenmek, bilgisayarın sekreterlik için gerekli olan eğitimini almak, lisanını geliştirmek, yazım ve dosyalama konularında bilgilenmek, insan davranışlarıyla ilgili konuları öğrenmek, muhasebe bilgisi almak gibi çalışmalar birer hedef sayılabilir.

Yönetme faalıyeti için, doğaldır ki, bir grubun varlığı sözkonusudur. Tek kişinin amaca ulaşma isteği ancak bireyin ekonomik gelişmesine yönelik olup, yönetsel anlamdan uzaktır. Yönetenle yönetilenler birer insan oldukları için, bireysel hak ve özgürlükler, yönetim süreci içerisinde dikkatle korunmalıdır. İnsan, bütün ihtiyaçlarını kendi olanakla-

rıyla elde etme gücüne sahip olabilseydi, başkalarının yardımına gerek duymaz, bu nedenle toplumsal alışveriş ve işletmeler oluşmazdı. İşbirliği beraber çalışmayı ve yardımlaşmayı gerektiren bir olgudur.

1900'lü yıllarda işletmeler birer birer çoğalıp, sosyal psikologlar, psikologlar, yönetim yazarları, insanla işletme ilişkilerini incelediler. Yönetim biliminin babası sayılan F. Taylor, özellikle ve öncelikle işçilerin nasıl çalıştırılırsa üretimin artacağını araştırdı. Daha sonra E. Mayo ve arkadaşları, insanın çeşitli yönleriyle incelenmeleri gerektiğini savundular ve "İşletme bir duygular sistemidir" dediler. Roethlisberger, "İnsan tarafından çözümlenecek problemler, insana ait bilgiyi ve insancıl araçları gerektirir" düşüncesini öne sürdü.

Birçok insanın biraraya gelerek çalıştığı işletmelerin psiko-sosyal bir nitelik taşıdığı kuşkusuzdur. Her şeyden önce bireyin gerek kişisel, gerekse grupsal ihtiyaçları incelenmelidir.

Kişisel ihtiyaçlar: İnsanlar bilinçli veya bilinçaltı birtakım güdüleme kuvvetleriyle hareket ederler. Bu kuvvetlere ihtiyaç deniyor. A. Maslow'a göre ihtiyaçlar belli bir hiyerarşik sıra izliyor:

1. Fizyolojik İhtiyaçlar: Yemek yeme, su içme, hava, barınma gibi birinci derecede ihtiyaçlardır. Bunların karşılanmasından sonra diğer ihtiyaçlar hissedilebilir.

2. Güvenlik ve Korunma İhtiyacı: Kişi, geleceğinin güvencede olmasını ve başkalarının olumsuz davranışlarından korunmayı ister.

3. Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı: Her insan bir gruba ait olmayı (aile, okul, iş vb.), o grubu sevmeyi ve o gruptaki insanlar tarafından sevilmeyi, kabul edilmeyi arzular.

4. Hürmet Görme ve Statü Elde Etme İhtiyacı:

İnsan, kendisine saygı gösterilmesini ve toplum içinde bir mevkii olmasını ister.

5. Kendini Aşma İhtiyacı: İnsanın en üst seviyedeki ihtiyacıdır. Bütün isteklerini elde eden, karşılayan insan artık ideallerinin gerçekleşmesini istemektedir (Bir sporcunun rekor kırma isteği vb. gibi).

Kişisel ihtiyaçlardan ayrı olarak bir de insanların gruplarla ilişkilerinde birtakım beklentileri var. İnsan sosyal bir varlık olduğu için, öncelikle ait olduğu çevrede "Yakınlık" ihtiyacını duyar. Grupla özdeşleşmek ister, grubun çalışmalarına bireysel olarak katkıda bulunurken, grup faaliyetlerinden doğan prestijden pay alır. Grup içinde iyi bir yer edinmek, takdir edilmek, beğenilmek de insanın "Bencil" ihtiyaçları içindedir Çalışmalarını etkin sürdürebilmek, gerektiğinde araç-gereç, iş yardımlaşmalarında bulunmak, sorunlarını grup içinde çözüme ulaştırabilmek umudu da insan için diğer bir ihtiyaçtır. Bütün bunların yanısıra ve çok önemli bir konu da "Bilme" ihtiyacıdır. İşletmenin, yaptığı işin amaçlarını, politikalarını, işin gerekçelerini bilmek ister.

Yönetim Biliminin önemli bir ismi olan H. Fayol'e göre yönetimin fonksiyonlarını beş aşamada incelemek gerekir:

- Planlama
- Örgütleme
- Koordinasyon (uyumlaştırma)
- Emir-Komuta (yönetme)
- Kontrol

İnsanlığın çeşitli aşamalardan sonra, bugün bilgi çağına gelmiş olması, bütün mesleklerde bilimsel bir tavrın zorunlu olduğunu da beraberinde getirmiştir. Derme çatma bir ev yapmakla, mühendisin, mimarın yaptığı ev farklıdır. Bir satış ve pazarlama

uzmanı, çekirdekten yetişme bir satıcı ile kıyaslanamaz. Bilimsel yetişen "mektepli" muhasebe grubu elemanları, muhasebe bilgisini öğrenmiş, defter tutan "alaylı" muhasebecilerin yerini almaktadırlar. Bunun gibi nice mesleklerde sistematik bir bilginin gereği apaçıktır ve herkes tarafından da kabul edilmektedir. Her konuda, her meslekte bilgili elemanların yetişmeleri için okullar açılmaktadır.

Biz, sekreteri yalnızca yazıların tapajını yapan, telefonlara bakan, ikramı düzenleyen kişi olarak görmüyoruz. Yukarıda sayılan yönetim fonksiyonlarını, işlerinin her evresinde uygulayacak bir büro elemanı olarak ele alıyoruz. Çünkü işletme piramidinin (Şekil 1.) tepesinden taban uçlarına kadar akılcı ve bilimsel çalışma kaçınılmazdır.



Şekil 1

I. Yönetim Fonksiyonları: Planlama

"İnsan hangi limana gideceğini bilmiyorsa, hiçbir rüzgârın ona yararı olamaz."
Seneca

Her şeyden önce zihinsel bir faaliyet olan planlama; yapılacak işleri, önceden, belli bir zaman dilimleri içerisine "ustaca" yerleştirmektir. İdeal bir sekreter plansız, programsız asla iş yapmaz. Başarısızlıkların ana nedeni düşünmeden, alelacele yapılan işlerden kaynaklanmaktadır. Oysa, hangi işin nasıl, nerede, ne zaman, niçin yapılması gerektiği

planlanırsa başarısızlık sözkonusu olamaz. Bu da ön araştırmaları, düşünmeyi, karar vermeyi gerektiren bir çalışmadır. Planlı çalışmanın amaca ulaştırıcı fonksiyonu vardır. Program, plan içinde yeralan irili ufaklı çalışmalardır. Planlama, geleceğe dönük bir uslamlama, keşfetme çabasıdır. Yönetim bilimcisi Fayol, ileriyi görmenin yönetim amacının esası olduğunu söyler. Planlama olmadan yönetimin hiçbir fonksiyonu tam işlemez.

Planlama, yapılacak işin amacına yönelik olmalı, dengeli ve akla uygun olmalı, doğabilecek çeşitli durumlara uyabilecek esneklikte olmalıdır. Plan, neyin, nasıl, niçin, ne zaman, nerede ve kim tarafından yapılacağını tayin eder. Dikkatler yoğun bir şekilde planlı çalışmaya çevrildiğinde, hatalar en aza iner, uyumlu bir çalışma gerçekleştirilebilir. Zaman ve emekten tasarruf edilir, işlerin kontrolu kolaylaşır, "kötü bir plan bile plansızlıktan iyidir".

Planlamanın gerekleri:

1. Yapılacak işin analizi
2. Tahmin etme, akıl yürütme, verileri değerlendirme
3. Ulaşılmak istenen hedefleri saptama
4. Çeşitli alternatifleri gözönüne alma
5. Seçenekler arasından en uygununu seçme
6. Bunları sıraya koyma/zamanlama

Sekreter, her günün bir planını yapar; plan günün bitiminde, ertesi gün için yapılabilir. Günlük, haftalık, aylık planlar, olağanüstü durum planları, hep sekreterin öncelikle düşünmesi ve uygulaması gereken işlerdir Hangi tür planı yaparsa yapsın, mutlaka âmirine danışmalı, ajandasını onun ajandasına göre ayarlamalı, bilmediği, şüphe ettiği konuları mutlaka sorup öğrenmelidir. Ancak, bu sor-

malarda son derece dikkatli olmalı, her şeyi not defterine kaydetmeli, tekrar tekrar sorular sormamalıdır. Özellikle günlük rutin çalışmalarda yapılacak işleri gruplamak, örneğin telefonla aranacak kişi ve yerleri önceden saptamak, konuşulacak konuları, sorulacak soruları da yine telefonu açmadan önce belirlemekte fayda vardır. İşleri gruplarken en önemlisi en başa alınır; örneğin, "X şirketinin genel müdüründen randevu almak için arama" günün ilk işi olabilir. Şirket müdürü herhangi bir yere gitmeden, başka randevular vermeden, öncelikle -istenen gün ve saat için randevu almak- olanağı sağlanmış olur. Konuşulan her konu, isim, saat, yer, gün, sayı, dosya numarası vs gibi her bilgi unutulmadan ajandaya not edilmeli, âmire de bilgi olarak sunulmalıdır. Yazışmalar için gerekli dosyaları çıkarmak, daha önceki yazışmaları bulmak, yazışma için gereken bütün araç-gereci de önceden hazırlamak gerekir. Herhangi bir yazı için grafik, şema, diğer yazışmalar vs. gibi her türlü evrak ve bilgi de her an sunulmaya hazır edilmelidir.

Yöneticinin vereceği işler birinci derecede önemli olan işlerdir. İşleri; önemli ve acele olanlar, normal rutin işler, daha sonra yapılabilecek işler olarak sıralamak mümkündür. İnsan yapacağı işleri aşağı-yukarı ne kadar zamanda yapabileceğini bilirse, planladığı zaman dilimleri içerisine yerleştirmekte zorluk çekmez. Burada dikkat edilecek husus, günün gerekleri, eldeki araç-gereç/kaynak durumu, olağanüstü durumlar vb.'dir. Bazen hesapta olmayan işler, gelen telefon ve ziyaretçiler ani çıkan problemler sekreterin yaptığı planları bozabilir. Böyle durumlarda sekreterin bilgi ve becerisi, ofis hâkimiyeti, büro araç-gereçlerini kullanma mahareti, zorlukların üstesinden gelmesine yardımcı et-

kenler olacaktır. Bunların yanısıra sekreterin arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde olması da çok işe yarar; sevilen bir sekreterse, arkadaşları ona seve seve yardım edeceklerdir.

II. Örgütleme

Yönetimin ikinci fonksiyonu olan örgütleme, işlerin amaca doğru gerçekleştirilmesi için yapılması gereken bir uğraşılar sistemidir. Örgütleme, yapılan planların, plan içindeki programların uygulanmasını sağlayan bir araçtır. Biçimsel örgütlemede ortak amaçlara doğru işbirliği yapan, emir-komuta düzeni içinde görev dağılımı yapılarak sorumluluk üstlenen bireyler vardır. Örgütün tüm ögesi insan olmakla birlikte, diğer araç-gereç, bina, makine, parasal kaynaklar da örgütün işlemesi için gerekli olan elemanlardır. Bir örgütte birbirleriyle ilişkide olan ögeler üç grupta toplanabilir:

- İnsan-Makine İlişkisi
- Makine-Makine İlişkisi
- İnsan-İnsan İlişkisi

İşletmeler insanların ihtiyaçlarını karşılamak isteğinden doğduğuna göre, onların hangi tür ilişkide olursa olsun, motive edilmeleri, rahat çalışmaları sağlanmalıdır. Bozuk veya yetersiz makine ile çalışmaya zorlanan bir personel, ısı, aydınlatma, temizlik gibi çevre şartları iyi olmayan bir örgütte çalışma zorunluluğu içinde olan işgörenler tam verimli bir çalışma sergileyemezler.

Sekreterlik İşleri Açısından Örgütleme:

a. Yapılan her işin amacı verimli çalışmaya yönelik olmalıdır.

b. Kapasite, yetenek ve planlananın üzerinde aşırı yoğun ve ağır bir çalışmaya girilmemelidir.

c. Yapılan işlerin gerekçeleri (iş tanımı) bilinmelidir.

d. Sekreterler kendi aralarında bir koordinasyon zinciri oluşturmalıdır.

e. Kime veya kimlere bağlı olunduğu kesinlikle belirlenmeli, bunların dışındaki görevlerin esas işlerini aksatmasına izin verilmemelidir.

f. Düzenli çalışmasını sağlayacak her türlü maddesel ögeler tam ve yeterli olmalıdır (Çok amaçlı sekreter masası, sekreter koltuğu, dosya dolapları vs.).

III. Koordinasyon (Uyumlaştırma)

Yönetim fonksiyonlarının üçüncü sırasında gördüğümüz koordinasyon, hizmet veya mal üretimi yapan bir örgütte, uyumlu bir çalışma düzeninin kurulması demektir. Esasen yaşamın her kesiminde bir koordinasyonun sağlanması ve devam ettirilmesi şarttır. Örneğin koordine olmamış bir takımın hangi sporu yaparlarsa yapsınlar başarı şansı hemen hemen hiç yoktur. Aralarında uyum sağlanmamış bir orkestradan gelişigüzel sesler yükselir. Koordinasyon, planlama ile başlayıp kontrolle biten tüm yönetim fonksiyonlarının rantabl işlemesini gerçekleştirmeye olanak veren bir etkinliktir.

Uyumlaştırmada, insan, makine, bina, hammadde, parasal kaynaklar arasında ahenkli bir düzen-işbirliği kurulur. Burada haberleşme, motivasyon (personelde çalışma isteği yaratma, ödüllendirme) mekanizmaları çalıştırılmalıdır. Özellikle etkin bir haberleşme sisteminin kurulması, üst makamlardan gelen emir ve direktiflerin alta, alt ünitelerden yukarıya verilecek bilgi, done ve raporların üste sunulması sağlıklı bir koordinasyon için önem taşır.

IV. Emir - Komuta (Yürütme)

İnsan, doğası gereği disipline olmayı ve koordine bir çalışma içine girmeyi kendi kendine gerçekleştiremez. İşletmenin beklediği davranış düzlemi içinde hareket etmesi zordur. Aynı zamanda bireysel farklılıklar, düünceler, beklentiler de zorlaşmayı körükler. Bu nedenle onları ikna etme, eğitme, güdüleme gibi araçlarla yönetme ve işletme içi çabaları, emir-komuta silsilesi içinde yürütmek gerekir. Yönetici, çalışanlara iş gördüren kişi olduğu için, zaman zaman onlardan bireysel olarak, zaman zaman da onlar arasında birlik ruhu yaratarak iş gördürmesi mümkün olabilecektir.

Yönetim yazarı H. A. Simon, "Bireylerin davranışları, kuruluşları amaçlarına ulaştıran birer araçtır" der. Buna göre, o kişilerin davranışlarına hizmete yönelik bir şekil vermek gerekir. Bu yüzden yöneticinin personelini iyi tanıması, onun ihtiyaçlarına kulak vermesi, sorumluluk vereceği kişileri iyi seçmesi, arasıra onların fikirlerine danışması, onlara iyi örnek olması, yanılma hakkı tanıması, etkin bir ödül ve ceza sistemi kurması ve bu sistemin varlığını hissettirmesi yürütme fonksiyonunun iyi işlemesi için önemlidir.

V. Kontrol

Belirlenen hedeflere ne ölçüde varıldığı, çabaların ne kadar isabet sağladığı, neler yapılması gerektiği gibi sorular kontrolle cevaplandırılabilir.

Bir işe başladıktan sonra sonuca ulaşıncaya kadar, sık sık nerede olunduğu, neler gerektiği araştırılmalıdır. Yönetimin bütün fonksiyonları tam işlese, ama kontrol yeterli ölçüde yapılmazsa arzu edi-

len sonuca varılamaz. Kontrol düzleminin bir ucunda işi gören, diğer ucunda yönetici vardır. Karşılıklı işbirliği, anlayış ve güvenle sürdürülen çalışmalarda, etkin bir kontrolle istenilen sonuç elde edilebilir. Yalnız, kontrol mekanizması ceza ve korkutma amacı hiç gütmemeli, gevşek ve yetersiz de olmamalıdır.

Kontrolle Neler Gerçekleşebilir?

1. Yanlış veya hatalı yapılan bir işin düzeltilmesini sağlar.

2. Düzenli kontroller hataların tekrarlanmamasına etkendir.

3. Sorumluluk ve yetkilerin gerekli kişilerde olup olmadığı saptanır.

4. İşin yapılması sırasında neler yapılmalı veya neler yapılmamalı araştırmasını kolaylaştırır.

5. Tasarruf sağlar, zaman, para ve emek savurganlığı önlenebilir.

Olaylar, işler etkili bir gözlem, algılama ve yorumlama gerektirir. Gördüğünü bütün boyutlarıyla incelemek, ne yapılacağına karar verebilmek için önemlidir. Bu konumda, içinde bulunulan durumun kontrolü de kolaylaşır. Bütün çalışmalarda, "iş becermenin" altında derin bir sezgi gücü vardır. Beceri eğitimle kazandırılabilir, beceriyi kullanacak beyin gücü ancak ve yalnızca fikrî faaliyetlerle bedensel çabaların koordinasyonu ve kontrolü ile mümkündür.

Sekreterin günlük çalışmalarında yapacağı kontroller de çok kapsamlıdır: Sabah ajandayı, yapılacak işleri kontrol, yaptığı planların istediği şekilde işleyip işlemediğini, gelen-giden kontrol, evrakları, ofis düzenini, elektrik fişlerini vs. sözün kısası yoğun bir dikkatle kontrollü çalışması şarttır

İKİNCİ BÖLÜM
BÜRO ETKİNLİKLERİ

Büro incelendiğinde, diğer elemanlardan farklı konumda, büronun ilk temsilcisi ve âdeta büro ile bütünleşen sekreter görülmektedir. Yönetici sekreter formasyonuna sahip olmak isteyen sekreterin, her türlü büro olayını herkesin gördüğü açıdan değil, bambaşka açılardan görmesi gerekir. Araştırıcı, yaratıcı, gözlemci bir kişiliğe sahip olması, dinamik, akılcı, sevecen bir çalışma sergilemesi onun kişisel gelişmesini gerçekleştireceği gibi, bütün büro hizmetlerinin verimli ve olumlu bir şekilde yapılmasına da etki edecektir. Aslında her meslekte geçerli olan ve sekretere de prezentabllık formasyonunu sağlayan önemli bir konu nezaket ve zerafet konusudur.

Kibarlık ve incelik insanın üzerine göre dikilmiş bir elbise gibi olmalı, eğreti durmamalıdır. İncelik yürekten gelirse güzeldir. Zariflik yapmacık hareketlerle değil, doğrudan doğruya terbiye ile ilgili, insanın insanca davranışlarıyla ilgili bir tutumla oluşturulabilir. Terbiyeli insan her şeyden önce kendine saygı duyan, etrafındaki insanlara da saygı duymayı becerebilen insandır. Vicdanî, ahlâkî değerleri hep ön planda tutar, sorumluluğunun bilincindedir.

Bir büroda başta sekreter olmak üzere, herkes için geçerli zariflik veya centilmenlik kuralları şöyle sıralanabilir:

1. Temiz, zevkli ve sade giyim

2. Güzel ve nazik bir ses tonu ile konuşmak

3. Konuşurken seçeceği sözcüklere dikkat etmek

4. Neyi, ne zaman, nerede söyleyeceğini iyi bilmek

5. Büro arkadaşlarıyla âhenkli bir işbirliği içinde çalışmak

6. Jestlere, mimiklere, hareketlere yumuşaklık katmak

7. İnsanlara *"ismen"* hitap etmek

8. Mutlaka *"günaydın"* ve *"iyi akşamlar"* demek

9. Herkesin hatırını sormak

10. Yardımsever olmak

11. Üstlerine ve arkadaşlarına gerektiğinde *moral* vermek

12. İyi ve dikkatli bir dinleyici olmak

13. İnsanlara sevgi ve saygıyı bir hâyat felsefesi olarak geliştirmek

14. Olaylara karşıdaki insanın bakış açısından da bakabilmek

15. Kıskançlık, alay, kendini beğenmişlik gibi primitiv duygulara kapılmamak

16. Aşırı hırs ve çekişmelere girişmeyip, kendini aşmaya çalışmak

Görülüyor ki zariflik ve centilmenlik; giyimden, jest ve mimiklerden, hayat felsefesinden, insancıl duygulardan, görgü kurallarından, güzel konuşma ve dinlemeye kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bunların yanısıra, duruş, oturuş, yürüyüş, ikramı kabul ediş/etmeyiş gibi faktörlere de dikkat etmelidir.

Sekreterin zarifliği, etrafının düzenli ve temiz bir görünüm arzetmesiyle bir bütünlük kazanır. Her şeyden önce bayan olması (günümüzde erkek sekreterler de giderek artmaktadır) onun çevresiyle

ilgilenmesini ve yaşadığı yerin temiz olmasına çalışmasını gerektirecek yeterli bir sebeptir. (Bu sebep erkekler için de geçerlidir). Bir büronun temiz, tozsuz olmasından sekreter büyük ölçüde sorumludur. Gereken temizliğin sağlanması için görevlilere direktif vermek, temizliğin korunması için de diğer büro elemanlarını uyarmak sekreterin görevidir. Büroda ilk göze çarpan temizlik olduğu için, şirket hakkında olumlu veya olumsuz kanaat doğmasına neden olur. Dağınık ve savruk bir sekreter hem kendi hakkında, hem de şirket hakkında olumsuz etkiler yaratır. Bu türlü olumsuzlukları yaratmamak için:

1. Sekreter her günün bir planını yapmalıdır. İşleri önem sırasına göre ayarlamalı, ertesi gün en önemli işten başlamalıdır.

2. Dosya sistemini en ince ayrıntılarına kadar bilmeli, aranan bir evrakı derhal bulabilmeli, işi biten evrakı unutmadan ve kaybolmadan dosyasına kaldırmalıdır.

3. Masasının tozsuz, düzenli olmasını sağlamalı, büro içindeki diğer aksesuarların da temiz ve bakımlı olmasına çalışmalıdır. (Perdeler, çiçekler, dolap ve masalar, küllükler vs.).

4. Kâğıt, silgi, pelür, karbon, daktilo şeridi, ataş, zımba, disket gibi araç-gereci yanında bulundurmalı, her şeyi yerinde saklamalı, bitmeden de ikmalini yapmalıdır.

5. Not defteri, zimmet defteri, ajanda, mesaj formu, diğer form kâğıtları, broşürler, fihristler, kataloglar el altında bulundurulmalıdır.

6. Kullandığı makinelerin periodik olarak bakımlarını teknisyenlere yaptırtmalı, makineleri, tozdan, rutubetten, aşırı sıcaktan korumalıdır.

I. Verimli Çalışma

Sözlük anlamlarıyla "Çalıştırılan, işletilen, bakılan bir şeyin verdiği sonuç, ya da bu sonucun niceliği"; "Bir kimsenin birim zamanda çıkardığı iş miktarı"; "En az girdiyle en fazla çıktı sağlanması" olarak tanımlanan verim, işletmelerin ve insanların birinci derecede önem verdikleri bir konudur. Uzmanlara göre verimin formülü:

Sürat x Ekonomi x Kalite

olarak belirtilir. Buna göre, hangi işte olursa olsun bu üç faktörün birlikte manipüle edilmesi şarttır. Başka bir deyişle; üretilecek hizmetler en kısa zamanda, daha kaliteli biçimde ve ucuz yapılmalıdır.

Yapılan araştırmalarda, insan için en verimli zamanın sabah saatleri olduğu saptanmıştır. Özellikle zor işler vücudun en verimli olduğu saatlere ayrılmalı, vücudun ve beynin yorgun olduğu anlarda zor işler yapmamaya çalışmalıdır. (Böyle durumlarda hata yapma olasılığı artar.) Bu nedenle uygun zamanlarda bilinçli dinlenmeler faydalı olacaktır.

Verimli Çalışma Kuralları:

1. Çalışmaya büyük bir ilgi ve istekle başlanmalıdır.
2. Çalışma yeri ısı, ışık, masa, koltuk vs. yönünden rahat olmalı, noksan bir şey olmamalıdır.
3. Çalışma yeri temiz ve düzenli olmalıdır.
4. Çalışma planı yapılmalı, işe nereden başlanıp nasıl bir yol izleneceği saptanmalıdır.
5. Düzenli not defteri tutmalı, işle ilgili her türlü malzeme tamam olmalıdır.
6. Malzemeler rahatça ve çabukça ulaşılabilecek uzaklıkta olmalıdır.
7. En verimli çalışma belli bir disiplin içinde gerçekleşir.

8. Çalışma kuralları koymalıdır. Örneğin işi gruplamalı, "Bu grubu bitirmeden yerimden kalkmayacağım" sözünü tutmalıdır.

9. Sistemli bir çalışma alışkanlığı vücudu yormaz, vücut denen harika mekanizma nasıl işlerse ona alışır.

10. Çalışırken yorulma hissedildiğinde, biraz beden hareketleri yaparak oksijen almak beyni dinlendirir. Hiç ara vermeden çalışmak beynin işleyiş yapısına uygun değildir.

11. Verimli çalışmak için kendine güven şarttır. Güvenin birinci şartı da *bilgi*'dir.

12. Devamlı bir arayış içinde olmalı, yaratıcı gücünü kuvvetlendirmeye çalışmalıdır.

Verimlilik çok çeşitli açılardan incelenebilir. Bireysel verimlilik yanında ekip çalışmalarından elde edilen verimlilik de incelenmeye değer bir konudur. Bireyin çalışmalarında, yeteneklerini, bilgi ve becerilerini bedenen verimli kullanması yanında, psikolojik olarak da verimli olabilmesi için ruhen sağlıklı ve huzurlu olması gerekmektedir. Kişilik yapısı, işten elde edilen doyum, çalışma şartları, ödüllendirme ve terfi sistemleri bireye psikolojik yönden etki eden faktörler olabilir.

Ayrıca otoriter, ince eleyip sık dokuyan, şüpheci, kindar, tahakküm etmek isteyen bazı tipler kişinin bütün gün enerjisini, çalışma şevkini tüketirler. Enerji yiyiciler olarak nitelenebilecek bu tip insanlardan fazla etkilenmemek, akıllıca yollarla onların olumsuzluklarını bertaraf etmek verimli çalışabilmenin de bir başka yoludur.

II. Verimli Çalışmaya Bireysel ve Grupsal Yaklaşım

Rasyonellik yöntemi ekonominin temel ilkesidir. Yani en az emek (girdi veya gider) ile belli bir çıktı elde etmek ve bunu elde ederken en az harcama yapmak, belirli olanak ve araçlarla en fazla iş, hizmet ya da ürün sağlamak ve tam isabet kaydetmek amaçtır. Verimi arttırmak için, emeği nicelik yönünden çoğaltmak, bireyin çalışma saatlerini yükseltmek veya işin temposunu hızlandırmak uygulanabilir; bir başka yol da emeği nitelik bakımından geliştirmek olabilir. Bireyin bilgi ve becerilerinin arttırılması, eğitimi, uzmanlaşması ile daha prodüktif bir çalışma elde edilebilir Verim için ikinci yol daha akılcıdır

İnsanların toplu halde yaşama zorunluluğu, onların belli yerlerde, belli ölçü ve ilişkilerde gruplar oluşturmalarına yolaçar. Biraraya gelen insanlar arasında yardımlaşma, psikolojik ve ekonomik eksiklikleri giderme imkanı doğar. Güçler birleştirilir, tehlikeler göğüslenir, aralarında çeşitli alışverişler olur.

Grup halinde yaşayan insanlar arasında yatay ve sosyal işbölümü, dikey ve teknik işbölümü oluşur. Gruplar içinde kişiler arasında bazı farklılaşmalar kaçınılmazdır ki, bu da çeşitli şekillerde işletmenin çalışmalarına, verimine etki eder: İdeal ve normlardaki farklılık, sadakat derecesi farklılığı, bilgi farklılıkları gibi...

Grupların işlevi çalışanlar arasında uyumlaştırma sağlayarak, zaman, emek, masraf gibi kayıpları en aza indirmektir.

İnsanın, grup içinde bir ekip ruhuyla çalışarak ekibin başarısına etki ettiği, katkıda bulunduğu

şüphe edilemez bir gerçektir. Aşağıdaki metinde bunun güzel bir örneğini görüyoruz:

"Gözxtimcimiz bana xkıp çalışmasının xkıpbdki hxr bir üyxnın başarımına bağlı olduğunu söylxdi. Gözxtimcinin bana bürodaki daktilonun bir tuşunun bozuk olması ilx nasıl çalıştığını göstxrincxyx dxk bu fikrx itibar xtmxmiştim. Yazı makinxsındxki "E" harfinin dışında bütün tuşlar normaldi. Fakat o bir tuşun bozuk olması makinxnın xtkinliğini bozmaktaydı. Bu örnek bana şunu öğrxtti ki hxr nx kadar bxn txk kişi isxm dx, xğxr xkip başarılı bir

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
DAVRANIŞ BİLİMLERİ

Davranış, organizmanın çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için gösterdiği faaliyetler olarak tanımlanabilir. Davranış Bilimleri içeriğine sosyoloji ve psikoloji, antropoloji, tarih, ekonomi gibi bilimler girer. İnsan topluluklarını tarihsel gelişmeler içerisinde organizmanın beden yapısına, psikolojik olaylara ve olgulara göre incelemek davranış bilimlerinin alanı içindedir.

Bireyin psikolojik yapısının ve davranışlarının büyük ölçüde sosyal faktörlerden etkilendiği kuşkusuzdur. İnsanın kalıtımsal olarak getirdiği birtakım biyolojik yapısıyla birlikte, çevre etkenleriyle geliştirdiği kişiliği ömür boyu davranışlarına yön verecek bir nitelik kazanır. İnsan çeşitli etkenler altında davranışta bulunur. Çevre organizmayı, organizma da çevreyi etkiler. Örneğin sıcaktan bunalan bir insan pencereyi açar, acıkan bir insan yemek arar, sınıfını geçmek isteyen bir öğrenci ders çalışır, ikinci bir dil öğrenmek isteyen bir insan lisan öğrenir. Demek oluyor ki davranışlara etki eden faktörler:

1. Sebebe dayalı
2. Motive edilmiş (güdülenmiş)
3. Hedefe/amaca yönelik

olarak sayılabilir.

İnsan davranışları sözkonusu olduğu zaman ilk akla gelen "kişilik"tir.

I. Kişilik

Bir insanı başkalarından ayıran, çevresine kendine özgü bir biçimde uymasını sağlayan ruhsal ve bedensel içgüdülerin aktif bir bileşimidir. Kişilik konusunda insana ilk ve kesin etkenler beslenme ile gelir, daha sonra temizlik alışkanlığı, paylaşma, arkadaşlık kurma, inatçılık gibi çeşitli kişilik özellikleri çocukluk yıllarında kazanılır. Ayrıca eğitim ve kültür ile kişilik sürekli gelişir.

Kişi, sosyal bir varlık olduğu için ve tüm yaşamı boyunca toplumla birarada yaşamak durumunda olduğundan, başkalarıyla iyi geçinmesi gereklidir. Bu hem kişisel başarısı, hem de ruh sağlığı açısından önem taşır. Kişiliğin ideal kalıplara oturtulması için bazı olgunluklara erişmek kaçınılmazdır. Bunlar:

a. Kronolojik Olgunluk
b. Zihinsel Olgunluk
c. Duygusal Olgunluk
d. Felsefi Olgunluk
e. Sosyal Olgunluk

a. Kronolojik Olgunluk: İnsanın belli bir tarih süreci içinde bedensel gelişimidir. Ne kadar uğraşılırsa uğraşılsın, örneğin bir bebeğe bir haftada yürüme veya konuşma öğretilemez, onun doğal gelişme süreci içinde birtakım gelişmeleri mümkün olabilir. Her türlü eğitim, öğrenim ve gelişme için de belli bir süre mutlaka gereklidir.

b. Zihinsel Olgunluk: İnsan sayı, kelime vb. gibi mana ifade eden şeyleri anladığı derece zihnen olgundur. Olaylar karşısında kendi kendine karar verebilecek güçte olmak, problemlere objektif olarak yaklaşmak, özellikle bu konuda olaylara duyguları karıştırmamak, başarısızlıklarında suçu başkaları-

na atmamak, nerelerde hata yaptığını araştırmak, kararlarını düşünerek vermek, beklenmedik olaylar karşısında ağlamamak, kaçmamak, çeşitli güçlükleri mevcut bilgi ve görgüsüne dayanarak çözmek zihnen olgun bir insanın yapacağı davranışlardır.

c. Duygusal Olgunluk: İnsanın duygularını kontrol edebilme derecesidir. Başkalarıyla iyi ilişkiler kurmaya hevesli olmak, davranış kurallarına saygılı olmak, almaktan çok vermek, yardımsever ve fedâkâr olmak, hislerini karşısındakilere yıkıcı değil, yapıcı yollarla anlatmak duygusal olgunluğun göstergeleridir. Beğenmeme, nefret, kıskançlık ve hatta sevgi gibi hisler karşımızdaki insana birdenbire söylenemez, bu tür duyguları kontrol altına almak duygusal olgunluğun gereğidir.

d. Felsefi Olgunluk: İnsan bir hayat felsefesi varolarak dünyaya gelmez; yaşadığı çevreden, deneyimlerinden, örf ve âdetlerden, ahlâkî kurallardan, eğitim ve öğrenimden kendine özgü bir felsefe geliştirebilir. Felsefe "düşünme bilimi"dir. İşler bir hayat felsefesi olan insan, içinden çıkılamayacak gibi durumlarda çözüm yolları bulabilir. Hayat felsefesini geliştirebilmek için, geniş bir kültüre sahip olunmalıdır. Okumanın büyük yararı vardır, her asırda yetişmiş filozofların, devlet adamlarının görüşlerini, yaptıklarını, deneyimlerini, düşüncelerini inceleme fırsatı bulur, kendi düşünceleriyle sentez yapar.

e. Sosyal Olgunluk: Sosyal olgunluğa erişmiş bir kişi diğer kişilerle ilişkilerinde fazlaca zorlanmaz, bu da kendi ruh sağlığı ve kişisel verimine olumlu yönde etki eder. Sosyal olgunluğa erişmek için:

- Başkalarına peşin yargılarla hemen hilekâr, yalancı, dönek, âsi gibi sıfatlar vermemek
- İnsanları oldukları gibi kabul etmek, özellikle iyi taraflarını görmeye çalışmak

- Sorumluluk almaktan korkmamak ve üzerine aldığı sorumluluğu başından sonuna dek yapmak
- Yeni yeni insanlar tanımaktan kaçmamak ve çevresini genişletmek
- Bulunduğu toplumun kurallarına uymak, yaratıcı uğraşlarda bulunmak
- Her iki cinsten de arkadaşlıklarını düzen içinde devam ettirmek
- Aldığı kadar vermesini de bilmek

İnsan ne kadar gözlemci bir kişiliğe sahip olursa, çevresindeki insanlarla ilişkilerini düzenlemekte zorluk çekmez. Örneğin siz kendinize 50 puan veriyorsunuz, karşınızdaki insan -sizce- 30 puan civarında; siz ona 25 puanlık bir fedakârlık yapabilirsiniz ama, ondan aynı ölçüde bir fedakârlık bekleyemezsiniz, çünkü veremez. O nedenle kimden neyi, ne kadar beklemek, kime neyi ne kadar vermek akıllıca olur, iyi bir gözlemle, insanları tanımaya çalışmakla mümkün olacaktır.

Kişilik konusunda olgunlukları inceledikten sonra, kişilik geliştirme üzerinde durmakta yarar var. Kişiliğini geliştirmek isteyen kişi her şeyden önce:

- Gelişme ve ilerleme isteğini
- Gelişmeyi gerçekleştirecek planı
- Planı gerçekleştirecek stratejileri

belirlemek zorundadır. Bunun için bazı soruları kendi kendine sormalı ve bir tür kişisel analiz yapmalıdır:

1. Zayıf ve eksik taraflarım neler?
2. Ne gibi bilgi ve becerilere ihtiyacım var?
3. Bunları nasıl ve nerelerden elde edebilirim?
4. Kuvvetli yönlerim var mı, neler?
5. Bunları gerektiği gibi kullanıyor, ortaya çıkarabiliyor muyum?

6. Yapmak zorunda olup da yapmadığım şeyler var mı?

7. Yapmamam gerekirken yapmakta olduğum işler neler?

8. Hangi işi nasıl ve ne zaman yapmam gerektiğini biliyor muyum?

9. İşimle eğlenmem arasında denge var mı?

10. Basit bir işimde dahi küçük bir plan yapıyor muyum? (Kötü bir plan bile plansızlıktan iyidir, bu hiçbir zaman unutulmamalıdır.)

"İnsan bir şeyi ciddi olarak istemeye görsün, hiçbir şey erişilemeyecek kadar yükseklerde değildir." Anderson

İnsanın gelişmesi yüzde 90 kendi çabalarına bağlıdır. Bir mesleği iyi icra edebilmek için önce kuramda ustalaşmak, sonra pratikte ustalaşmak ve en önemlisi de mesleğini sevmek lazımdır.

Gelişmek isteyen kişi:

a. Gerçek hedef saptar

b. Konusu ile ilgili toplantılara, konferanslara, seminerlere katılır

c. Konusu ile ilgili kitap ve yayınları okur

d. Uyarıcı, kültürlü arkadaşlar edinir

e. Konusunun uzmanı ve başarılı kişilerin kendilerini nasıl yetiştirdiklerini araştırır

f. Kusurları objektif gözle görüp onları düzelteceğine inanır

g. Çalışmalarını bir plana göre yapar.

Kişilik Geliştirme Planı

Geliştirmek veya değiştirmek zorunda olduğum yönlerim BEN NASILIM?	GELİŞME PLANIM
- Kendimi pek düzenli bulmuyorum	1. Yapacağım işleri her gün ajandama yazmalıyım 2. Eşyalarımın mutlaka bir yeri olmalı, onlar da daima yerinde olmalı 3. Bir eşyamı koyduğum yeri sürekli değiştirmemeliyim 4. Özel çalışmalarım ve işlerim için birkaç ayrı dosya tutabilirim 5. Birine bir şey verdiğimde kime verdiğimi hemen, gününde ajandama not etmeliyim 6. Masamın ve dolaplarımın temizliğine dikkat etmeliyim 7. Yanımda sabun, toz bezi, iğne-iplik gibi şeyler bulundurmalıyım ....
- İletişim konusunda çok bilgim olsun istiyorum	1. Sözlü iletişim: Konuşmada bilgim olsun istiyorum nasıl planlama yapabilirim? 2. Ses özellikleri, vurgu, tonlama, diksiyon nedir? 3. Kelime hazinesi nasıl genişletilebilir? 4. Vücut dili hakkında neler öğrenebilirim? 5. İletmek istediğim konunun amacı nedir? 6. İyi bir gözlemci nasıl olabilirim? 7. İletişim sonucu feed-back nedir? 8. Etkin dinlemeyi biliyor muyum? 9. Yazılı iletişim bilgim ne kadar? Gerekli olan yazılı iletişim kurallarını nasıl öğrenebilirim? ....

Sekreterlik çok özveri isteyen bir meslektir. Yapılan araştırmalar bir sekreterin günde en az 15, en fazla 149 tür iş yaptığını ortaya koymuştur. Bu demektir ki, yapması gereken işleri engin bir olgunlukla ve severek yapacaktır. İdeal bir sekreter öncelikle şu niteliklere sahip olmalıdır:

1. Mesleğini sevmek
2. Sır saklamak
3. İnisyatif sahibi olmak
4. Nazik olmak ve görgü kurallarına uymak
5. Sabırlı olmak, hoşgörülü davranmak
6. Dedikodulara karışmamak
7. Sorumluluk duygusuna sahip olmak
8. İşe vaktinde gelip, vaktinde ayrılmak
9. Yaratıcı olmak
10. Yardımsever olmak
11. Güleryüzlü olmak
12. İfade yeteneği, sözlü anlatımlarda başarılı olmak
13. Yazılı iletişim kurallarını iyi bilmek
14. Zamanı iyi kullanmak, boşa harcamamak
15. Temsil yeteneğine sahip olmak
16. Kendine güvenli ve cesur olmak
17. İş ve arkadaşlığı ayırabilmek
18. Temiz ve düzenli olmak
19. Süratli ve çalışkan olmak
20. Uyum yeteneğine sahip olmak
21. Dikkatli ve temkinli olmak
22. Giyimine ve dış görünüşüne dikkat etmek
23. Nükte ve şakadan anlamak
24. Sürekli kendini geliştirmek
25. Güvenilir olmak

Bu kadar güzel niteliklerin hepsinin birarada bulunmasını gerektirecek başka bir meslek olmasa gerek...

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
İLETİŞİM

Mesaj alışverişi demek olan iletişim, kişiler arasında bir bilginin belirli sembollerle anlatılarak karşılıklı olarak iletilmesidir. Mesajın ana amacı, bir duyguyu, bir düşünceyi, bir konuyu yazı, ses, söz gibi eylemlerle karşı tarafa aktarmaktır. Bir kişi, bir konuyu A şeklinde anlatırken, dinleyen kişi en az A_1, A_2, A_3 veya A^n şeklinde anlamalıdır; eğer dinleyenin kafasında B şeklinde bir anlam oluşuyorsa, arada herhangi bir iletişimden sözedilemez. İletişimin dört unsuru vardır:

1. Mesajı gönderen (kaynak)
2. Mesajın konusu (bilgi)
3. Kanallar (dil, kulak, göz, ortak semboller)
4. Mesajı kabul eden (alan)

İletişimin ögelerindeki aksaklıklar hatalara yolaçar. Mesajın tam alındığını sanmak, mesajdaki boşlukları yanlış doldurmak, değiştirmek, dinler görünüp dinlememek, unutmak vb. gibi durumlarda mesaj amacına ulaşamaz. Mesajı alanın verdiği tepkiye (feed-back) göre mesajın ulaşıp ulaşmadığı anlaşılabilir. Düşünce ve duygular söz ve yazı ile ifade edilir. Bu konuda başarılı olabilmek için anadilini iyi kullanmak, iyi uygulamak gereklidir. Anadilini iyi kullanma, kişiye ömür boyu yaşantısında gerekli olacaktır.

İşletme içindeki haberleşmeler dikey ve yatay haberleşme, resmi ve resmi olmayan haberleşme gibi bölümlere ayrılır. Dikey haberleşmede yönetimin

üst kadrolarından alt kadrolara, yatay haberleşmede alt kadroların kendi aralarındaki haberleşmeden sözedilebilir. İşletme içinde çalışanların görevlerini iyi yapabilmeleri için sağlıklı bir haberleşme düzeninin kurulması lazımdır.

Sekreterin çalışmalarını etkin sürdürebilmesi, gerek haber almada, gerek haber vermede hata yapmaması önem taşır. Resmi haberleşmedeki kendi işlevini iyi belirlemeli, dikkatli olmalı; "Bilmiyordum", "Haberim yok", "Anlayamadım" gibi olumsuzluklar yaratmamalı; resmi haberleşmelerde ise - arkadaşlık ilişkileri, dedikodu vs.- kesinlikle daha da dikkatli olmalıdır.

Mesaj iletirken özellikle şu noktalara dikkat edilmelidir:

1. Sözler anlaşılır olmalı, mesajı alacak olanın bilgisi, kültür düzeyi, kişilik yapısı gözönünde bulundurulmalıdır.

2. Mesaj açık olmalı, zihinde bir soru veya şüphe bırakmamalıdır.

3. Mesaj zamanında yapılmalıdır, geç kalmış bir haberin hiçbir önemi yoktur.

4. Söyleyiş tarzı belirlenmeli, fikirler düzgün bir sıra izlemelidir

5. Neyi, ne zaman, nasıl ve niçin söylemek gerektiği iyi bilinmelidir.

6. Mesaj mümkünse araya başka kişiler girmeden, direkt olarak alacak olana iletilmelidir.

7. Gönderilen mesajın yerine ulaştığı takip edilmelidir.

8. Yüzyüze iletişimde Body Language'e (Vücut Dili) dikkat edilmeli, mimik ve jestlerle gerekiyorsa heberleşme desteklenmelidir.

Beden Dili (Body Language) - Yüz ifadeleri (mimikler), jestler, eller, duruş, gülümseme, bakış,

kaşların hareketi, insanlar arasındaki mesafe, nefes alış veriş şekli, koku gibi fiziksel göstergeler beden dilini oluşturur. Sözlü iletişimde büyük ölçüde kullanılır. Mantık ve duygu ifade eden konuşmalara yüzün aldığı şekille, el kol hareketleri ile destek sağlanır. İletişim için gerekli olan kanal sayısı arttığından, beden dili karşılıklı konuşmalarda anlatıma güç katar. Fakat bunda da aşırılığa kaçmamalı, abartmalı el-kol hareketleri, gereksiz mimik ve jestlerle gülünç olmamaya dikkat edilmelidir.

Bir kimseye herhangi bir konuda söz verip sözünde durmama, sırtını çevirme, gözgöze gelmemeye çalışma, herhangi bir eylemde bulunmama gibi durumlar da beden dili aracılığıyla sözsüz iletişim yapmaktır.

Eric Segal'den vücut diline ilişkin bir inceleme:

"İlk insanlar tüm vücutlarıyla anlaşıyorlardı. Köpekle hiç konuştuğunuz olmuş mudur? Köpek, sahibine bir şeyler anlatmak istediği zaman, onun gözlerine bakar, onu burnu ile iter, ayaklarını dizlerine koyar, kuyruğunu sallar, gerinir. Köpek konuşmayı beceremez ama, bunun için de duygu ve isteklerini burnundan kuyruğunun ucuna kadar bütün vücudu ile anlatmaya çalışır. İlk insanlar da sözcüklerle konuşmayı bilmezlerdi, ama anlaşmaya yarayan vücutları ve organları vardı. İsteklerini, duygularını karşılarındakilere anlatmak için işte bu organlarını kullanırlardı. Jest ve hareketlerle anlatım böyle doğdu."

Mesleğiniz açısından iletişimi iki ana grupta inceleyeceğiz:

1. Sözlü İletişim (Konuşma)
2. Yazılı İletişim (İş Mektupları)

1. Sözlü İletişim: İnsan düşünen bir varlık olduğu için, düşünce ve duygularını konuşarak ifade

eder. Bu anlatım şeklinin en önemli aracı ise dildir. Anadilini iyi bilmek, iyi uygulamak iyi konuşmanın da temelini oluşturur. Bu yüzdendir ki sekreterin bir dilbilimci gibi olması gerektiğini vurgulamakta yarar var. İnsan beyninde bir çok nesne ve kavram vardır. Beynimizde ne kadar çok kavram varsa, söyleyebileceğimiz şey de o kadar çok olacak demektir. Düşündüklerimizi güzel kelimelerle, yerinde cümlelerle, anlamlı ve alımlı ifade edebilmek için sözcük dağarcığımızın da zengin olması gerekmektedir. Toplama, vurgulama, diksiyon bilgisi ise iyi konuşmanın yapı elemanlarıdır. Demek oluyor ki konuşmanın ana yapısında düşünsel ve dilsel ögeler var.

O halde, sağlam bilgilere dayalı, bir amaca yönelik, karşımızdaki kişi veya kişilerin ilgisini çekecek, tatlı bir tını, açık, anlaşılır güzel bir ses tonu ile yapılacak bir konuşma etkili konuşma olacak demektir. Duygu ve mantık belirten cümlelerle, özellikle tonlama, vücut dili, (jestler ve mimikler) yerinde kullanılmalı, iki anlama gelebilecek sözcükleri yerine göre seçmelidir.

İyi ve etkili konuşmak için:

1. Ne söylemek istediğimizi (amacımızı) belirlemeliyiz.

2. Konuşmamızı belli bir plana göre yapmalıyız. (Kime-*ne, nasıl, niçin, ne zaman* söylenecek? Konuşmanın içeriği ne olacak vb.)

3. Karşımızdaki kişilerin psikolojik ve sosyal konumlarına göre konuşmamızı ayarlamalıyız.

4. Olumsuz çevre şartlarından etkilenmemeye çalışmalıyız.

5. Düşünürek konuşmalıyız (İki düşün bir söyle!)

6. Konuşurken karşımızdaki kişi veya kişilerin tepkilerine dikkat etmeliyiz.

7. Güvenli ve cesur olmalıyız. Heyecan ve ürkeklik, konuşmanın içeriği ne kadar değerli konuları kapsasa da konuşmayı olumsuzlaştırır.

8. Yıkıcı değil, yapıcı konuşmalıyız.

9. Konuşma yöntemimizi belirlemeliyiz. Savunma mı, öğretme mi, bilgi verme mi, duygulandırma mı?

10. Ses tonunu (yüksekliğini) iyi ayarlamalıyız.

I. Telefon Görüşmeleri

Telefon günümüzün en yaygın ve geçerli, sürekli kullanılan bir iletişim aracıdır. Şurası bir gerçektir ki, bu aracın kullanılmasında birtakım kurallar vardır. Telefon konuşmaları; kibarlık, diplomasi ve dikkat gerektiren psiko-teknik bir konudur. Gereksiz yere, sohbet için açılan telefonlar, işlerin yoğun olduğu anlardaki aranmalar kişilere zor dakikalar yaşatır. Sekreter telefonu açtığı zaman şirketin ismini "Günaydın" veya "İyi Günler" sözcüğüyle birlikte söylemelidir. Kendisi herhangi bir yeri aradığında ise, kendini tanıtıp aradığı yerin doğru olup olmadığını öğrenmelidir. Bütün telefon görüşmeleri nezaketle yapılmalı, tebessüm ederek konuşulmalıdır. Çünkü tebessüm etmek sesin sıcak ve sevecen bir ton kazanmasına etki eder.

Sekreterin, gelen bütün telefonları müdüre bağlaması diye bir şart yoktur. Akıllı sekreter müdürünün isteklerini iyi bilir ve onun konuşmak istemediği telefonlara uygun bir biçimde kendi cevap verir. Yalnız, bunu yaparken olaylar hakkında doğru bilgisi olması gerekir. Bilmediği veya karar veremediği durumlarda ise müdürüne, şefine danışması mutlaka her iki tarafın da yararına olacaktır. Arayan kişiye: "Şu anda çok önemli bir görüşme yapı-

yor, daha sonra sizi arayabilir miyiz?" diye nazikçe sorabilir. Arayan kişinin kim olduğu, telefon numarası, aradığı saati, ne için aradığını unutmadan ve tam olarak mesaj formuna kaydeder. Bazen de müdüre iletilip iletilmemesi konusunda tereddüde düştüğü durumlarda: "Müdür Bey çok meşgul efendim, mutlaka haber verınemi ister miydiniz?" diyerek durumun sorumluluğunu arayana da aktarmış olur. Karşıdaki düşünceli bir kişi ise daha sonra aramayı, şimdi meşgul etmemeyi tercih edebilir.

Şirketlerde müdür telefon görüşmelerinin sekreter kanalıyla yapılması bir kuraldır. Aranan kişi bulunduktan sonra müdüre bağlantı yapılır. Pek çok müdür karşı tarafın sekreteriyle karşılaşmak istemez, telefon bağlandığında aradığı kişinin sesini duymak ister.

Telefon konuşmalarında dikkat edilecek diğer hususlar:

1. Sesin nazik, içten ve yumuşak olması gereklidir.

2. Mikrofona 2 cm. mesafeden, anlaşılır biçimde konuşmalıdır.

3. Yapmacık ifadelerden: Canım, şekerim, güzelim gibi kelimelerden kaçınılmalıdır.

4. Vurgulamaya dikkat etmelidir.

5. Enerji ve ilgi belirtisi olarak telefon ilk çalışta açılmalıdır.

6. Bağlantı yapılıp yapılmaması bilinmeyen durumlarda, âmire danışmalı, onun direktifi doğrultusunda hareket edilmelidir.

7. Gelen bütün telefonlar unutulmadan not edilmeli, ilgili yerlere iletilmelidir.

8. Dikkatsizce ve kabaca yapılan görüşmelerin bazen müşteri kaybettirebileceği, dostlukları bozabileceği unutulmamalıdır.

9. Konuşma yapmadan önce, kimin, niçin, hangi konuda aranacağı, neler söyleneceği veya sorulacağı, gerekli sayıları, isimleri, telefon numaraları, adresler gibi ayrıntıları içeren küçük bir *plan* yapmalıdır.

10. Karşı taraf kapatmadan telefon kapatılmamalıdır. (Eğer siz aradı iseniz, uygun bir zaman dilimi içinde konuşup, kibarca veda etmelisiniz.)

Ayrıca; ağızda herhangi bir şey varken konuşmamaya dikkat etmeli, sıkıntılı anlarda konuşurken dahi bunu karşı tarafa belli etmemeye özen gösterilmelidir. Tutarlı bir sekreter, şirket telefonlarını sorumsuzca kullanıp, telefonlardan mümkün olduğunca yararlanmayı düşünmez. İşini severek ve özveriyle çalışan iyi bir sekreterin sohbet telefonlarına vakti zaten olamaz.

Konuşma en az iki kişi arasında gerçekleşeceği için, iyi konuşma kadar iyi dinlemenin de önemi büyüktür. Doğa insana iki kulak, bir dil vermiştir: İki dinleyip bir konuşmak için!

II. İyi Dinleme

Duyduğumuz, kulağımıza gelen her ses işitmeyi meydana getirir. Dinleme ise işitmeden tamamen farklı bir etkinliktir. Çünkü dinlemede zihnî faaliyetler de devreye girecektir. Dinlediklerimiz düşünme yoluyla, aklımızın süzgecinden geçer, alelade bir dinleyiş ile dikkatli dinleyiş arasında bilgi girdisi açısından fark vardır. İyi dinleme için iyi dikkat şarttır. Dikkatle dinlenen konular iyi anlaşılır. İyi anlaşılan konularda hata yapma olasılığı azalacağı gibi, başkasına iletmek gerektiğinde de iyi iletilir.

Mesleğimiz açısından incelediğimizde, dinlemede üç önemli olgu olduğunu söyleyebiliriz:

1. Dinlediğiniz konu sizi ne kadar ilgilendiriyor?

2. Dinlediğiniz konu hangi işiniz için gerekli?

3. Dinlediğiniz konuyu size kim aktarıyor? (Çıkış/Kaynak)

İnsan ilgi duyduğu konuyu daha iyi dinler, eğer o konu işi için de önem taşıyorsa ilgisi daha da artabilir.

Sekreterin başarısı, gözlemci ve dikkatli kişiliği ile, iyi bir dinleyici olmasıyla doğrudan ilişkilidir. Özellikle:

a. Âmirinizin emir ve direktiflerini iyi dinleyiniz.

b. Dinlediğiniz her sözü, emri, işi mutlaka not ediniz.

c. Dinlerken etraftaki gürültü, ses gibi dikkat dağıtıcı şeyleri mümkünse yokediniz.

d. Dinlerken sakin olup, sinirlerinizin bozuk olmamasına özen gösteriniz.

e. Dinlerken karşınızdakini ilgiyle dinlediğinizi belli ediniz.

f. Vereceğiniz kararlarda, yapacağınız işlerde iyi dinlemenin olumlu etkisi olacağını unutmayınız.

g. Dinlerken tartışmalara girişmekten kaçınınız. (Hiçbir münakaşa kazanılmaz, isteği dışında uyum gösteren insan, yine kendi fikrine bağlıdır.)

h. Dinlerken özellikle size yarayacak olan kısımlara dikkat ediniz, yani seçerek dinleyiniz.

III. Ziyaret Konusu

Bir işyerine, bir şirkete her gün birtakım ziyaretçiler gelebilir Bunların bir kısmı gerçekten önemli kimseler, bir kısmı ise çeşitli isteklerle yüklü, hatta bazıları hiç tanınmayan ziyaretçiler (pazarlamacılar, dernek, kurum vs. için bağış toplayı-

cılar, ış isteyenler vs.) olabilir. Sekreter elbette ziyaretçileri kabul edip ağırlamak, yardımcı olmak işlevini üstlenmiş bir elemandır, ancak burada bazı önemli noktalar vardır ki bunlar asla gözardı edilemez. Yaptığımız bir araştırmada patronların hemen hepsi ziyaretçiler. konusunda yüzde 80 eleme istemektedirler. Yani her gelen ziyaretçi hemen içeri alınmaz, bu kesinlikle doğru değildir. Çünkü patron ve müdürler zamanları çok kıymetli, işleri yoğun olan çok meşgul kişilerdir. Onların önemli bir görüşme yaparken, bir toplantıda iken, hatta bazı zihinsel faaliyetler içerisinde iken (bir konu üzerinde düşünürken) rahatsız edilmemeleri gerekir. Birçok meslekte (doktorluk, avukatlık, mühendislik, öğretmenlik, askerlik vb.) o meslek sahibi kişiyi işinden ayırıp, ziyaretçisi ile görüştürmek mümkün olabilir mi? Yöneticilik de bir meslektir ve pek çok kişinin, pek çok işin sorumluluğunu taşır. Yönetici, kendi işiyle uğraştığı bir sırada, bir ziyaretçinin gelip onu meşgul etmesi, işinden ayırması düşünülemez.

Bu sebeple sekreter, özellikle müdürün:

1. Görüşmek istediği kişileri
2. Görüşmek istemediği kişileri
3. İlk defa gelen (hiç tanınmayan) kişileri

ayırt etmek durumundadır. Bunun için müdürünün arkadaşlarını, işle ilgili ilişkilerini, amaç ve hedeflerini, çalışma tarzını, çalışma konusu ile ilgili beklentilerini iyi gözlemlemelidir.

Günümüzde ziyaret konusunda artık kesin olarak "randevu" kuramıyla resmiyet kazanmıştır. Randevusuz bir yere gitmek akıllıca bir iş değildir. Sekreter müdürüne danışmadan kimseye randevu veremez, ancak daha önce de söylediğimiz gibi, amaçlarını, arzularını beklentilerini bildiğini varsayarsak, âmiri için önemli gördüğü bir ziyaretçiyi

kendi inisyatifini kullanarak kabul edebilir.

Ziyaretçiler büyük bir nezaketle karşılanmalı, ikram(*) yapılmalı, bir evsahibi anlayışıyla onun rahat etmesi sağlanmalıdır. Müdürün ziyaretçiyi kabule hazır olduğu anda da, kibarca buyur edilmelidir.

Randevulu olduğu halde beklerken, müdürün âni bir işi çıkması nedeniyle görüşme yapamayan ziyaretçilerden özür dilemek de sekretere düşebilir. Böyle durumlarda konu müdüre açıklanmalı, bekleyen ziyaretçi veya ziyaretçiler olduğu hatırlatılmalı, başka bir gün ve saat için randevu verilmeye çalışılmalıdır.

Randevular ajandaya kaydedilir. Uygun günler için takvimden yararlanılır, sekreterin ajandasına yazılan her not müdürün ajandasına, müdürün ajandasına alınmış notlar da sekreterin ajandasına kaydedilmelidir. Burada bilinmesi gereken husus, her türlü hatırlatmayı sekreterin yapacak olmasıdır.

İşyerinin ilk temsilcisi sekreter olduğu için gelen ziyaretçilerde iyi ve olumlu izlenimler bırakabilmek için:

- Daima temiz, şık, abartısız giyinmeli
- Ziyaretçileri güleryüzle karşılamalı
- Bilmediği veya tanımadığı kişileri ilk gözlemiyle sınıflayabilmeli(**)

* İkramda: "Çay, kahve, soğuk bir şey alır mısınız?" diye sorulabilir. Meşgul olması açısından bir gazete, dergi vs. verilebilir. Sekreter ziyaretçilerle asla laubali olmamalı, konuşmalarına dikkat etmeli, şirket, müdür veya işler hakkında bir şeyler söylememeye özen göstermelidir.

** "Kişilerin giyimlerini, yüz ifadelerini, vücut yapılarını, saç uzunluklarını, aksesuarlarını ve gözlerini inceleyerek ilk izlenimlere sahip olunur. Bu izlenimlere dayanarak onlar sınıflandırılır ve yargılanır. Sınıflandırma genellikle ilişki geliştirmeden önce gelir. Görünüşteki ilk izlenimlerin önemi karşıdaki kişinin tanıdık biri mi, yoksa tamamıyla yabancı biri mi olduğuna göre değişir."

Donaghy, The Interview: Skills and Applications, 1984.

- İkram için tedarikli bulunmalı
- Önemini bildiği ziyaretlerde gerekli ön hazırlıkları yapmalı (Dosyalar, yazışmalar, kullanılması muhtemel çeşitli slayt, grafik, proje, genelge, araç-gereç vs.)
- İptal edilmiş bir randevu varsa, her iki tarafa da durumu "zamanında" geç kalmadan bildirmeli
- Ziyaretçilerin sayısında fazlalık olduğunda âdil bir sırayla onları kabul etmeli
- Ziyaretçilere karşı alay, küçümseme, sıkıntı belirtme gibi sözlü ya da sözsüz bir davranış göstermemeli

IV. İkram ve Protokol

İkram insanların çok önem verdikleri ve özellikle de Türklerin yaşam felsefesiyle âdeta özdeşleşmiş bir kavramdır.

Misafirperverliğin, yani güleryüz ve hoş karşılamanın yanısıra, konuklara yapılan ikram, onlara verilen değerin bir göstergesidir.

İşletmelerde de zaman zaman resmî toplantılar, seminer ve konferanslar, kokteyl ve ziyafetler nedeniyle ikram yapılması ve bazı protokol gereklerinin uygulanması sözkonusudur.

Böyle bir durumda istenen standardı yakalayabilmek için her şeyden önce ana altyapı, görgü kurallarını bilmek olmalıdır. İkinci önemli konu ise şirket kurallarını bilmektir. Üçüncü nokta ise belli protokol kurallarını uygulamaktır.

Sekreter hangi tür misafir ağırlama durumu olursa olsun, öncelikle bu iş için bir plan yapmalıdır:

- Ağırlama hangi etkinlik için yapılacaktır? (Kokteyl, ziyafet, seminer, konferans, toplantı vs.)

- Bu etkinliğe kimler çağrılacak, kimler katılacaktır? (Bay/Bayan).

- Ay, gün ve saat olarak zamanlama ne olacaktır?

- Çağrı davetiye ile mi yapılacak, telefonla mı?

- Ağırlama hangi salonda yapılacak, masa, kürsü, koltuk, mikrofon vs. nasıl hazırlanacaktır?

- Neler ikram edilecek, yenilecek ve içilecek şeyler nereden temin edilecek?

- Masa ne şekilde hazırlanacak? Kare, dikdörtgen, yuvarlak, U - E - T şeklinde mi olacak?

- Kimler nereye oturtulacak?

- İkramı kim yapacak?

Eğer şirkette ikram ve toplantıları üstlenen ve koordine eden bir bölüm varsa, sekreter onlarla işbirliği yapmalı, her şeyin düzenli olarak hazırlanmasına bizzat nezaret etmelidir. Böyle bir bölüm yoksa ve sekreter kendi hazırlık yapacaksa, gereken yerlerle temasa geçip, kusursuz bir hazırlık yapmaya dikkat ve çaba sarfetmelidir.

Protokolde dikkat edilecek hususlar:

1. Misafirler işletmenin yetkilileri ve sekreter tarafından karşılanır.

2. Gerektiğinde yeni gelen konuk, önce gelene tanıştırılır.

3. Resmî ziyafetlerde, konukların nereye ve kimin yanına oturacağı kartlarla belirtilir, bu kartlar her konuğa verilir ve kokteyl sırasında beyler, yanında oturacağı bayan ile tanıştırılır.

4. Kokteyl ve yemek birarada veriliyorsa, kokteylden sonra yemeğe geçilir.

5. Servise en kıdemli, en yaşlı veya şerefine yemek verilen konuktan başlanır.

6. Veda veya karşılama yemeklerinde, veda edilen veya karşılanan konuktan başlanır.

7. Resmî davetlerde evsahibi bey şeref konuğunu sağına alarak masanın başına oturur, onun yanına ev sahibi bayan, konuk bayan da evsahibi beyin yanına oturur.

Türk törelerine göre çoğu yerde en gözde konuk başa oturtulagelmiştir. Ne türlü olursa olsun arzu edilen şey, en uygun ve zarif şekli ile konukların rahat etmelerini sağlamak, neşe içinde hoş bir ortam yaratmak olmalıdır.

V. Travel Desk - Seyahat Programları

Sekreterin büro içinde yapmak zorunda olduğu çok önemli bir konudur. Müdürün (veya diğer şeflerin de olabilir) yurt içi ve yurt dışı seyahat rezervasyonlarını düzenlemek, gerek gidiş-geliş, gerek otellerde kalma durumlarını, tarih ve saatleri isabetli, doğru ve eksiksiz ayarlamak, seyahat programının aksamadan işlerliğini sağlamak sekreterin görevidir. Bu tür bir işte öncelikle şöyle bir plan yapılabilir:

- Seyahata gidecek olan veya olanlar kimler?
- Seyahat nereye yapılacak? Hangi araçla seyahat edilecek?
- Seyahat kaç gün sürecek?
- Seyahat gece mi, gündüz mü yapılacak?
- Gidilecek yerde görüşülecek şahıslar kimler olacak?
- Gidilecek yerin adresi, telefon numarası ve diğer bilgiler neler?
- Giderken götürülecek şahsî eşyalar, ilâç, kitap vs.
- Dış seyahat ise: Pasaport, döviz işlemleri vs

Daha sonra bu planın detayları geliştirilir:

- Seyahat acentesiyle gereken görüşmeleri ya-

par, gidiş-geliş biletlerini ayarlar.

- Gerekli kişilere telexle, faxla veya telefonla bilgi verir, randevu saatlerini veya gerekiyorsa karşılama şeklini görüşür.

- Gidilecek seyahat vasıtasının kalkış-varış saatlerini kaydeder, unutulma olmaması için ilgililere gerekli hatırlatmaları yapar.

- Görüşülecek kişileri, görüşme yerlerini, saatlerini belirler.

- Aldığı tüm bilgileri, yaptığı planı düzgün bir şekilde kâğıt üzerinde gösterir (tape eder), çoğaltarak birini kendi alır, diğerini veya diğerlerini müdürüne ve ilgili kişilere verir.

Seyahat programı düzenleyecek sekreterin elinin altında bulunması gerekli şeyleri şöyle sayabiliriz:

Havayolları, demiryolları yıllık programlarını içeren kitapçık veya broşürleri, havayolları, demiryolları, otobüs işletmelerinin telefon, fax numaraları, çeşitli telefon rehberleri, çeşitli yurt ve dünya haritaları, döviz kurlarını belirleyen günlük veriler, banka hesap numaraları, seyahat acentaları, adres ve telefon numaraları vb. gibi...

Sekreterin de seyahat etmesi sözkonusu olduğunda, kendi eşyaları, işleri ve araç-gereçleri ile ilgili kapsamlı bir plan yapmalı ve ofisindeki işlerliğini seyahatte de uygulamalıdır.

Yöneticilerin "Yönetici Sekreter" de aradıkları nitelikler:

1. Kıvrak zekâlı olmalı, olayı hemen anlayabilmeli
2. İşi bitirmek için fedakârlık yapabilmeli
3. Girgin ve güleryüzlü olmalı
4. Âmir-Sekreter işbirliğini yapabilecek düzeyde olmalı
5. Yönetici sekreter olduğunu bilmeli, iş artık

SEYAHAT PROGRAMI
ÖRNEK

X Şirketi Genel Müdürü Sayın Ali Can Akın, önemli bir iş görüşmesi için Ankara'ya gidecektir. Seyahat programının takip edilecek yol ve görüşmelerle ilgili planı:

Salı, 6 Mart

14.30 Ofisten çıkıp havalimanına hareket
15.40 Uçağın kalkış saati
16.30 Ankara'ya varış
18.00 Karşı firma temsilcisi Sn. Demir Köksal ile Büyük Ankara Oteli'nde randevu

Çarşamba, 7 Mart

08.00 Firma Satış Md. Sn. Mehmet Aydın'la otelde kahvaltı
09.30 Firmanın Polatlı'daki tesislerine varış
10.00 Fabrika Müdürü Sn. Orhan Öztürk ile görüşme
15.30 Otele dönüş
17.00 Sn. Köksal ve Sn. Aydın'la firmanın Cebeci İrtibat Bürosunda toplantı
20.00 Büyük Ankara Oteli'nde Sn. Ali Can Akın'ın üç arkadaşına verdeği akşam yemeği

Perşembe, 8 Mart

10.30 Satış Müdürü Sn. Aydın'la otelde tekrar görüşme
15.30 Esenboğa Hava Limanı'na hareket
16.35 İstanbul'a dönüş uçağı
17.30 İstanbul Hava Limanı'na varış

telefon bağlamak, daktilo yazmak değildir

6. Pratik olmalı ve çok çabuk karar verebilmeli

7. Klasman düzenli olmalı, arandığında hemen bulunabilmeli

8. Alış yeteneği olmalı, tekrar tekrar sormalar olmamalı, olayların takibini yapabilmeli

9. Giyim ağır başlı olmalı

10. Telefondaki sesi tanımalı

11. İyi temsil yeteneği olmalı

12. Yazı sirkülasyonunu iyi takip edebilmeli

13. Görüşmek istenmeyen kişileri elemeli

14. Dil bilmeli

15. İyi kişilik vasıfları olmalı, insanlarla iyi geçinmeli

16. Neyi nereye kanalize edeceğini bilmeli

17. Yetkiyi kullanmayı bilmeli (Bu bazen yüzde 60, bazen yüzde 10 olabilir; malî konularda daha az, halkla ilişkilerde, personel bölümlerinde daha fazla olabilir.)

18. İşini sevmeli

19. Güzel konuşmalı, karşısındakini sıkmadan, yerine göre hareket etmeli

20. Müdürün bütün problemlerine hakim olabilmeli, müdürden önce olayların programını yapabilmeli

21. Ofisteki bütün birimlerin temizliğini denetlemeli, dikkat etmeli

22. Ofis içindeki her türlü trafiği düzenlemeli

23. Yazıları kendi inisyatifi ile yazabilmeli, cümle bozukluğu ve imlâ hataları olan yazıları düzeltmeli

24. Kendine güvenli ve cesur olmalı

25. Kendini geliştirmeye çalışmalı

26. Zamanı en iyi şekilde değerlendirebilmeli

27. *Sır* saklamasını bilmeli. (Sekreterin bilgi kapması kaçınılmazdır, bazen para karşılığı dahi öğrenmek isteyenler olabilir)

28. Yardımsever olmalı

29. İşletmenin amaçlarını bilmeli

30. Tasarrufa uygun davranışlarda bulunmalı ve gerektiğinde arkadaşlarını uyarmalı

31. Dedikodulara karışmamalı, iş ve arkadaşlığı

kesin çizgilerle ayırabilmeli

32. Agresif bir tip olmamalı

ŞU KONULARDA DÜŞÜNÜNÜZ!

1 Ses tonunun sekreter için önemi ne olabilir? Telefonda karşı sesi tanımak nasıl bir etki yaratabilir?

2. Bir sekreterin, ceketinin düğmesi kopan bir patron veya/iş arkadaşına karşı tavrı ne olmalıdır?

3. "Sekreter çalışma arkadaşları ve âmiri arasında *kilit-anahtar* görevini üstlenmelidir ve başarıyla yapmalıdır." düşüncesine nasıl bir yorum getirirsiniz?

BEŞİNCİ BÖLÜM

DOSYALAMA EVRAK KLASMANI

Her gün pek çok faaliyet, gelen-giden evrakla yoğunlaşan işler, belli kâğıtlar, belgeler ve formlar üzerinde gerçekleştirilir. İşte bu her türlü evrakın saklanması, kayıt edilmesi, gerektiğinde hemen bulunması, onların belli sistemler içinde özenle korunmaları ile mümkündür.

Bu sistem, dosyalama ve arşivlemedir. "Dosyalamadan maksat, her evrakın kendine ait bir yerde bulundurularak saklanmasıdır. İyi bir dosyalama sistemi, bir işadamının menfaati ile kaybı arasındaki farkı açık olarak gösterebilir. Eğer işadamı gerekli bilgiyi ihtiyacı ânında bulup ondan yararlanamazsa, önemli bir ticari fırsatı kaçırabilir."[1]

Belli bir amaçla yazılmış, şirket için önemi olan, şirketin alacağı kararlara etki edecek, ışık tutacak her çeşit evrak dosyalanmalıdır.

İyi bir dosyalama sistemi, basit, mantıkî, tutarlı, kullanışlı, direkt, elâstıkî, transfer kolaylığı olan ve ekonomik olmalıdır.[2]

I. Dosyalama

1. Alfabetik Dosyalama
2. Numarah Dosyalama

[1] Ayten Torun, Dosyalama Sistemleri, Ankara, 1973, s. 3.
[2] a.g.e. s. 6.

3. Coğrafi Dosyalama
4. Konuya Göre Dosyalama
5. Kronolojik Dosyalama
6. Karma Dosyalama

Bir büro yöneticisinin ve sekreterin dosyalama konusunda yeterli bilgisi olmalı, eğer oturtulmuş bir sistem varsa detaylarıyla öğrenmeli, yoksa kendisi işin akışına, içeriğine göre en uygununu uyarlamalıdır.

Dosyalamaya geçmeden önce evrak konusunu inceleyelim:

a) Gelen Evrak
b) Giden Evrak

Sekreter özel mektuplar hariç, gelen evrakları açar, okur, ilgili işlemleri yapmak için sıraya koyar. Daha sonra mutlaka her büroda olması gereken "Gelen Evrak Kayıt Defteri"ne kaydeder. Üçüncü aşamada evrakların ilgili yerlere dağıtımı gerçekleştirilir. Burada dikkat edilecek nokta, gelen evrakın bir fotokopisini alıp, kendinde saklamak ve ilgili şahsa veya birime verirken, onun aldığına dair zimmet kaydı yapmaktır. Böyle bir uygulama ve önlem, sonradan doğabilecek "Ben böyle bir evrak almadım", "Bu konuyu ben hiç duymadım", "Bana neden haber vermediniz?" gibi olumsuzluk yaratacak suçlamaları önleyebilir. Dördüncü aşamada evrakların daha önceki bağlantıları araştırılır. Varsa, o konuyla ilgili gelen ve giden her türlü evrak kontrol edilir. Müdüre sunulurken de yeni gelen evrakın altına iliştirilir.

Bazı şirketlerde başlıbaşına bir evrak kayıt birimi olabilir. Böyle durumlarda yine sekreter, bütün evraklarla (kendilerini ilgilendiren) ilgilenmeli, evrak kayıt görevlileriyle uyumlu bir şekilde çalışmalıdır.

Evraklar kuruluşlara üç şekilde gelebilir.[3]

1. PTT kanalıyla

2. Çeşitli kuruluşların kuryeleri ve iş sahibi kişiler eliyle

3. Fax, telex, telsiz gibi haberleşme araçlarıyla

Çeşitli işyerlerinde gelen evrakların teslim alınması değişik şekillerde uygulanır. Bazen görevli bir memur, bazen âmir, bazen de her kim olursa, gelen evrakları almaktadırlar. Fakan en ideal şekli karışıklıklara yolaçmamak, hataları önlemek, gelen evraka işlerlik ve zaman kazandırmak açılarından bu işle ilgilenecek bir görevlinin olmasıdır.

İadeli taahhütlü, taahhütlü, kuryelerin getirdikleri kıymetli evrak vs. gibi gelen belgeler genellikle bir imza karşılığı alınırlar.

Evrak Çeşitleri:

Evraklar işleme geçmeden, klase edilmeden önce gruplandırılmalıdırlar. Genellikle yazılar.

- Kişiye Özel Evrak
- Kıymetli Evrak
- Acele Evrak
- Gizli Evrak
- Basılı Evrak

olarak sınıflandırılabilir. Bunların yanısıra şirket içinde çeşitli departmanlar arası yarışmalar yapılır ki, bunlara da "Memorandum" denir.

Evrakların belirlenmesinden sonra gerekli işlemlerin yapılmasına geçilir. Her yazı ait olduğu konuyla, kişiyle, birimle ilgili olarak işleme tâbi tutulur. Sekreter, evrak konusunda -her şeyde olduğu gibi- titiz davranmalı ve belgeleri ilgili dosyalarında muntazam saklamalıdır.

[3] Mehmet Altınöz, Abdülaziz Ediz, Büro Yönetimi ve Dosyalama Teknikleri, Ankara, 1988, s. 45.

Dosyalama bütün belgelerin gruplandırılarak numaralanması ve daha sonra aynı kodlarla arşivlenmesini içerir. Evraklar 3 ay veya 6 ay sonra veya 1 yıl sonra fazlalık yapmamaları açısından arşive kaldırılır

Dosya planı yapılmadan önce şu sorulara cevap verilmelidir:

1. Hangi belgeler öncelikle dosyalanmalıdır?
2. Hangi belgeler daha sıklıkla gelmektedir?
3. Hangi belgelere daha çok gerek duyuluyor? (müracaat ediliyor)
4. Hangi belge geldikten sonra ne kadar bekletilebilir?
5. Belgeler kimler için önem taşıyor?
6. Belgelerin gizlilik dereceleri nedir?
7. Dosyalamada kullanılacak malzemenin maliyeti ne olmalıdır?
8. Dosyalama servisi veya dosya dolaplarının konulacağı yer neresi olmalıdır?

Dosyalamada yapılacak ilk şey kontroldur. Evrakın dosyalanabilir olup olmadığı kontrol edilir. Sonra sistem belirlenir. Dosya sistemi belirlenirken, işin konusu, evrakın cinsi, çoğalma kapasitesi, bulunma kolaylığı, transfer kolaylığı gibi özellikler gözönünde tutulmalıdır.

1. Dosya Sistemleri - a) Alfabetik Dosyalama - Bu sistemde bütün konular alfabetik sırayla (A'dan Z'ye) hazırlanır. Gruplar arasına kavalyeli rehberler yerleştirilir. Örneğin A grubu dosyalarda Aa, Ab, Ac, Ak... gibi bulmayı kolaylaştırıcı rehberler konur.

Alfabetik sistem kolaydır, kullanışlıdır, evraklar arandığında zorluk çekmeden bulunabilir, ancak bazı harflerde yığılmalar olabilir. Alfabetik dizin şu konulara göre yapılabilir:

- Kişi isimlerine göre
- İşletmelerin isimlerine göre
- Bulundukları bölgelere göre
- İşin türüne göre

ÖRNEK:

A	B
Alacak Takip	Banka Dekontları
Alınan Senetler Bordrosu	Banka Sözleşmeleri
Alınan Teminat Mektupları	Banka Yazışmaları
Aylık SSK Bildirgeleri	Borç Takip
Aylık Ücret Bordroları	...
...	

C	D
Ciro Edilen Senetler	Damga Vergisi Beyannamesi
	Dava Takip
	Demirbaşlar
	Depo Girişleri
	Döviz Alımları

b) Numaralı Dosyalama - Bu sistem iki şekilde uygulanabilir:

a) Sıra Numaralı Sistem

b) Desimal Sistem

a) Sıra Numaralı Sistem: Birden başlayarak sınırsız sayıda numaralamaya elverişlidir. Ne kadar dosya gerekiyorsa o kadar numara verilir. Her yeni dosya için bir numara açılır. Numaralar arasına on sayıda bir, dikkati çekecek iri puntolarla yazılmış index numaraları konur. Hangi dosyanın hangi numarada olduğunu kolayca bulabilmek için bir de fihrist gereklidir. Fihrist alfabetik sıraya, bölgesel esasa veya konulara göre hazırlanabilir. Bu sistem kolay ve kullanışlıdır, fakat numaralarda yanlışlık

yapmamaya dikkat edilmelidir. Örneğin 190 yerine 109 yazılmamalıdır.

b) Desimal Sistem: En fazla 10 ana grup vardır. Ana grup 10'lu birinci alt gruba, 1. alt grup 10'lu ikinci alt gruba, 2. alt grup 10'lu üçüncü alt gruplara ayrılır. Bu alt gruplar sınırsız olarak açılabilir. Desimal sistemin yatay genişleme olanağı çoktur. Geniş hacimli şirketlerde başarıyla kullanılabilir. Bilgisayar kullanımına destek sağlar, ancak dikey çoğalma sınırlı olduğundan karışıklıklar ve dosya numaralarının yazılmasında yanlışlıklar meydana gelebilir.

ÖRNEK:

ANA GRUPLAR	İŞİN CİNSİ
0	Genel
1	Personel Müdürlüğü İşleri
2	Muhasebe Müdürlüğü İşleri
3	Eğitim İşleri
4	Satış Müdürlüğü İşleri
5	Sigorta Müdürlüğü İşleri
6	Hukuk İşleri
7	Reklam ve Tanıtım İşleri
8	İthalât ve İhracat İşleri
9	Bayiler

Örneğin burada -4 Satış Müdürlüğü- işlerini alalım:

4	Satış Müdürlüğü İşleri		
40	Genel		
41	Pazar Araştırması		
42	Fiyat Analizleri		
43	Firma Anlaşmaları		
	43	Firma Anlaşmaları	
		430	Genel
		431	Bursa İpek Dokuma Koll. Şti.
		432	Yünış Ticaret ve Sanayi A.O.

c) Konulara Göre Dosya Sistemi - Bu sistemde esas konudur. İşler konularına göre, ana konular ve alt konular olarak ayrılır. Örneğin Muhasebe MUH, Personel PER, Satış SAT, Hukuk HUK, Eğitim EĞ... gibi kodlarla anılır

ÖRNEK:

MUH Muhasebe
MUH 01 Istatistikler
MUH 02 Raporlar
MUH 02 01 Haftalık Raporlar
02 Aylık Raporlar
03 . Yıllık Raporlar

d) Coğrafi Dosyalama Sistemi - İşletmenin iş yaptığı şirket ve kuruluşların ülke, bölge, şehir, semt gibi coğrafi durumlarına göre dosya sistemi hazırlanır. Dosyalar ve kartlar alfabetik olarak dizilir. Coğrafi ayırımı gerektiren konular için çok elverişli olan bu sistemin işleyişi de basit ve kolaydır, ancak bazı büyük kuruluşların ihtiyacını karşılayamaz, uygulama alanı dar olabilir. Ayrıca coğrafi bilgilerin de sağlıklı olması gereklidir. Şehirler, semtler vs. de yanlışlık yapılmamalıdır.

ÖRNEK:

BÖLGELER
AKDENİZ BÖLGESİ
DOĞU ANADOLU BÖLGESİ
EGE BÖLGESİ
GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESI
İÇ ANADOLU BOLGESİ
KARADENİZ BÖLGESİ
MARMARA BÖLGESİ

BÖLGE	ŞEHİR	
İÇ ANADOLU BÖLGESİ	ANKARA	
GENEL	Cebeci	Pek Ticaret
ANKARA	Kavaklıdere	Sönmez Koll. Şti.
ÇORUM	Kocatepe	Tekın Dağı
KIRIKKALE	Yenişehir	Ümit Peker
KONYA		

Coğrafi dosyalamada evraklar 5 aşamada yerini alır. 1. Bölge Genel Dosyası, 2. Bölge şehirlere ayrılır, 3. Şehirler ilçelere ayrılır, 4. İlçedeki kişi ve şirket isimlerine göre, 5. Tarihlere göre.

Bu sistem özellikle elektrik, su idareleri, nüfus idareleri, belediye gibi bölgesel çalışmalar yapan kuruluşlar için uygundur.

e) **Kronolojik Dosyalama Sistemi** - Bu sistemde tarihlere göre plan yapılır. Evraklar yıllara, aylara, günlere göre düzenlenir. Zaman kavramı önemli olan günlük işlerde çok işe yarar. Örneğin bankaların senet vs. gibi işlerinin kolaylıkla görülmesi için kronolojik sistem tam isabet sağlayabilir. Buna rağmen uygulama alanı dar olacağı için diğer sistemlerle birlikte karma sistem şeklinde kullanılması daha iyidir.

Dosyalama Sistemi Seçerken Dikkat Edilecek Hususlar:

1. Yapılan işin çeşidi, konusu
2. Evrakın çeşidi (Mektup, rapor, basılı evrak, grafik, şema, film, bant vs.)
3. Evrakın azlığı veya çokluğu
4. Sistemin konuyu hatasız yüklenebilmesi (hangi konuya hangi sistem daha uygun olabilir?)
5. Sistemin maliyetinin en az olması (yer seçimi, dolap, kutu, raf seçimi, çalışacak personelin seçimi...)

Dosyaların konulacağı yeri belirlemek de önemli bir konudur. Dosyaların çoğalma durumları gözönüne alınarak yeterli büyüklükte yer olmalı, yangın tehlikesinden uzak, nemli ve rutubetli, havasız olmayan bir yer seçmeli, dosya alıp-vermeye elverişli yakınlıkta olmalı, gizlilik ve emniyet açısından herkesin rahatça ele geçirebileceği bir yerde olmamasına dikkat etmelidir. Yangın tehlikelerine karşı dosya dolaplarının yanında yangın söndürme cihazları konmasında fayda vardır.

Dosyalama İçin İzlenecek Yol:

1. Kontrol: İşlemi tamamlanmış her türlü evrak dosyalanmak üzere işaretlenir, paraflanır.

2 Kodlama: Evrakın hangi dosyaya konacağı belirlenir. Belirlenen isim veya numaraya "Kod" denir. Kodlamada dosya planına ve fihristlemeye dikkat edilir. Bazı evrak 1. derecedeki dosyası yanısıra başka dosyaya da konabilir. O zaman evrakın sağ üst köşesine X işareti konur (Çapraz başvurma)

3. Çapraz Başvurma: Evrakın birden fazla konuları içermesi halinde en çok hangi konu ile ilgili ise o dosyaya konur, üzerine de "Başvuru Fişi" takılır. Fişin üzerine ise, yazının geldiği yer, tarihi, numarası, konusu, aslının konduğu dosyanın adı ve kodu yazılır.

4. Yazıları Bölümleme (gruplama): Evraklar dosyalama planına göre gruplanır: Numaralarına veya alfabetik olarak dizilir.

5. Evrakı Dosya İçine Yerleştirme: İşlemleri biten evraklar temiz bir şekilde dosyalarına yerleştirilir. Dalgınlıkla bir evrakın ait olmadığı bir dosyaya konmamasına dikkat edilmelidir. Yeni gelen evrak en üste gelecek şekilde sıralanır.

Dosyanın Ödünç Alınıp Verilmesi:

Herhangi bir nedenle bir dosya veya evrak is-

tendiğinde, sekreter, "Dosya İsteme Fişi" düzenlemelidir. Bu fiş üzerine hangi dosyayı kime verdiğini ve ne zaman geri alacağını işaretler, fişin bir kopyasını kendi hatırlatma dosyasına, fişin aslını ise ait olduğu (verilen dosyanın yerine) koyar. Zamanı gelince mutlaka geri istenmeli, alırken kontrol edilmeli, eksik bir şey varsa alan kişiye hatırlatmalı, tamamlandıktan sonra dosyasına konmalıdır.

II. Arşivleme

İşlemi bitmiş, artık başvurulmayan dosya ve evrakların saklandığı yere arşiv denir. Yıllar sonra da olsa aranabileceği düşünülerek arşive kaldırılmış dosyalar özenle korunmalıdır.

"Arşive konacak dosyaların belli bir düzenle hazırlanmasına, arşiv kayıtlarına işlenerek raflara düzgünce yerleştirilmesine, aranan dosyanın kolayca bulunabilmesine, dosya belgelerinin belirlenen süresi doluncaya kadar saklanmasına, süresi dolanların da günü geldiğinde arşivden kaldırılmasına 'arşivleme' denir."[4]

Arşivlenecek dosyalar, içerikleri, ekleri değiştirilmeden, kaybolmadan, yani tam olarak arşiv kayıtlarına işlenir. Aranabilecek olanların kolayca bulunması için kodlanır. Dosyalar "Transfer Kutuları" denen çelikten veya tahtadan yapılmış ve üzerleri etiketlenmiş kutularda veya çelik dosya dolaplarında saklanır.

Arşiv bölümlerinde 15-20 derece ısı olmalıdır. Bodrum katları fazla rutubetli olacağından, tavandaki katlar da kuru ve sıcak olabileceğinden evraklar için sakıncalıdır. Bu yüzden arşivler zemin kat-

[4] a.g.e. s. 116.

lara yakın bölmelerde kurulmalıdır. Havalandırmaya önem verilirse uzun yıllar arşivlenen evraklar korunabilir

Bir çok kuruluşta resmi gazetelerin ve diğer basılı evrakların saklanması zorunlu olabilir. Bu nedenle günü gününe biriktirilecek resmi gazeteler vb. gibi evraklar kodlanarak dosyalarda saklanır. Bunların dosya dolaplarında yığınlar oluşturmaması için arşivde saklanmaları uygundur.

III. Kupürleme

Kupürlemeye tanım getirmeden önce, bir sekreterin günlük gazeteleri ve diğer yayınları takip etmesinin önemi üzerine düşünmek gerekir.

İşletmeler çeşitli şekillerde mal ve hizmet üretirken, ülkede ve dünyada olup bitenlerden etkilenirler, bu etkilenme alanları; ekonomik olaylar, rekabet piyasası, yeni teknolojik gelişmeler, reklâm ve ilânlar, şirkete ve yöneticilere ait basında çıkan haberler gibi çok çeşitli konularda olabilir. Dikkatli bir sekreter, işte şirket için önem arzeden bu çeşit haber, fotoğraf vs.'leri gazete ve dergilerden kesip ayırır.

Kupürleme; her türlü gazete, dergi ve mecmuadan şirket için gerekli ve önemli kısımlarını, tarih, ait olduğu yayın organı ismiyle kesip muntazam bir şekilde dosya kâğıdı, defter veya kartonlara yaptırıp saklamaktır.

Kupürlemede Yapılacak İşlemler:

1. Gazete ve dergiler taranır, incelenir, kesilecek olanlar ayrılır.

2. Kupürlenecek olan haberin başlığı, metin kısmı, varsa fotoğrafları ayrılır.

3. Kenarlar düzgün bir şekilde kesilir.

4. Yapıştırma işlemine geçilir, başlıkların üste gelmesine dikkat edilir.

5. Yayın organının ismi ve ait olduğu tarih ya damgalanır, damga yoksa gazetenin tarih kısmı kesilerek yapıştırılır.

6. Fihristlenir.

Kupürler A 4 boyutunda kâğıtlara, kartonlara, defterlere yapıştırılabileceği gibi, bazen panolara konur, panoya iğne vs. ile tutturulabilir.

Kupürün faydaları:

Sayfa biçimlendirme gücü vererek, kişinin yaratıcılığını geliştirmeye yarar sağlarken, hazırlanan kupür çalışmalarından istenen miktarda fotokopi çekilerek işletmedeki bütün birimlere dağıtılabilir. İlgililer istedikleri bilgileri toplu halde öğrenebilirler. Eğitim ve öğretimde araç olarak kullanılabilir. Çeşitli kataloglar hazırlanmasında yardımcı olur. Çeşitli konulardaki kupürler biriktirilerek faydalı bir eser ortaya çıkarılabilir. Bu konular; değişik gazete ve dergilerde çıkan görgü kuralları, sağlık konuları, diyet bilgileri, ekonomik bilgiler, çeşitli aktüalite konuları, yazarların düşünceleri, güncel olayların fıkra yazarları tarafından yapılan yorumları, ruh sağlığı bilgileri, çocuk eğitim konuları gibi çok çeşitli konularda olabilir.

Gazeteciler de kupürden çok yararlanırlar. Günümüzde kupürleme artık bir iş kolu haline gelmiş, uzmanlık isteyen bir konu olmuştur.

ALTINCI BÖLÜM

DİLBİLİMLERİ: DOĞRU YAZIM-DOĞRU ANLATIM

İş hayatı bir yazışma ve haberleşmeler dünyasıdır. Bir işyerinin bu konumdaki ilk temsilcisi ise iş mektuplarıdır.

İş mektuplarının önemi, iyi insan ilişkilerini sağlamak, devam ettirmek, mal veya hizmet pazarlamak şeklinde açıklanabilir.

Kötü bir mektubun iş ilişkilerini zedelediği, müşteri kaybettirdiği ise denenmiş bir gerçektir.

Sekreterlik mesleği prosedürüne göre, ideal bir sekreterin iş mektuplarını kendi inisyatifi, bilgi ve becerisiyle yazması gereklidir. Yalnız böyle bir görevi başarıyla yapabilmenin de bazı kuralları vardır. Bunlar:

- Yazılacak konuya vâkıf olmak (Ne hakkında yazılacak)
- Yazılacak kişiyi/kişileri iyi bilmek (Okuyucu kim)
- Mektup yazma tekniğini bilmek, yazıyı kompoze edebilmek
- Standartlara uygun, hatasız tapaj etmek

İyi bir yazı yazabilmek için her şeyden önce iyi bir plan yapmak gerekir. Bir konu hakkında ne kadar bilgimiz varsa, söyleyebileceğimiz şey de o kadar olacak demektir. Onun için konuyu iyi araştırıp mevcut bilgimize daha da bilgi ekleyip ne yazacağımızı, ne zaman yazacağımızı, nasıl yazacağımızı belirlemek planlama evresini oluşturacaktır. Örneğin

bir bisiklet satış firmasında çalışıyorsanız ve mamulünüzü tanıtmak için reklâm veya satış mektubu yazacak olsanız, o bisikleti en küçük ayrıntılarına kadar bilmeniz ve yakından incelemeniz gerekecektir. Bisiklet hakkında tüm bilgiler, yedek parça ve bakım olanakları, satış sonrası servis, fiyat, üstünlük, diğer bisikletlerden farklı yönleri, vitesleri vs. gibi...

Konu belirlendikten sonra, iyi yazı yazmanın diğer bir hususu sözcüklerdir. Sözcükleri iyi seçmek, karşınızdakilerin anlayabileceği bir üslûpla sunmak, sunarken de fikirleri düzenli bir şekilde sıralamak önem taşır. Özellikle teknik terimleri, yabancı kelimeleri dikkatli kullanmalıdır.

İş mektupları her yazıda olduğu gibi bir ana fikir etrafında toplanır. Ana fikir yardımcı fikirlerle desteklenmeli, yazının tümünün rahatça anlaşılması için uygun paragraflarla ifade edilmelidir. Aynı zamanda noktalama işaretleri ve imlâ kurallarına da gereken özeni göstermelidir. Konuşurken yaptığımız vurgulama, tonlama, duraksamalar yazıda noktalama işaretleri ile sağlanır. Anlamayı kolaylaştırır, anlam kargaşalıklarını önler. Örneğin:

- Doğru kurallara uygun cümle.
- Doğru, kurallara uygun cümle.

arasında anlam farkı vardır. Birincide kuralların doğruluğu anlatılmakta, ikincide ise hem doğruluk, hem de kurallara uygunluk söylenmektedir.

Dikkatle ve özenle yazılmış yazılar, amaca ulaştıracağından, okuyucu kişi, ya da firmalarla istenen iletişim sağlayacağından işletmeleri ek yazışmalardan, tekrarlardan kurtarır. Bu da zaman, emek, sabit giderler ve malzeme masraflarından kurtulmak demektir. İyi yapılan iletişim gerçek anlamda zamandan ve paradan tasarruf sağlar.

İş mektupları bir hizmet veya mal pazarlamak, bilgi vermek, kredi istemek, tahsilât ve ödemeleri takip etmek, istek ve siparişte bulunmak, bir konu üzerinde anlaşmaya varıldığını belirtmek gibi çeşitli konularda yazılabilir. Hangi konuda olursa olsun, mektuplarda gözönünde tutulması gereken noktalar şöyle sıralanabilir:

1. Mektup fazla uzun olmamalı, kısa ve öz olmalıdır.

2. Mektup açık olmalı, kolayca anlaşılmalıdır.

3. Mektuplarda saygılı bir dil kullanılmalı, okuyucu ön plana alınmalıdır.

4. Mektuplarda bütün bilgiler tam ve doğru olmalı, tarihler, isimler, yerler, rakamlarda yanlışlık yapılmamalıdır.

5. Mektup zamanında yazılmalı, hiçbir şekilde unutma, önemsememe, gecikme olmamalıdır.

6. Gizli, acele, önemli, günlü mektuplar gereğine göre yazılmalı, bu ifade belirtilmelidir.

7. Mektubun ekleri varsa, onlar da hazırlanarak mektuba eklenmelidir.

8. Nerelere ve kimselere dağıtımı yapılacaksa ona göre belirtilmeli ve çoğaltılmalıdır.

9. İş mektuplarının, gereğinde ispat belgesi yerine geçebileceği unutulmamalıdır.

10. Şekil yönünden temiz, düzgün ve TSE 1390 standardına uyulmalıdır.

İş mektuplarında cümleleri doğru ve etkili kurmak için cümlenin ögelerini yerinde kullanmak şarttır. Türkçede vurgulanmak istenen sözcük yüklemin yanına kayar.

Aşağıdaki üç cümleyi inceleyelim:

- Bu hafta size son çıkardığımız ürünümüzü tanıtacağız *(ürün)*

- Size, son çıkardığımız ürünümüzü bu hafta ta-

nıtacağız. *(bu hafta)*

- Son çıkardığımız ürünümüzü bu hafta size ta nıtacağız. *(size)*

İş Mektubu Örneği:

GÜNLÜDÜR

Sayı: SAT/314 İstanbul, 14 Haziran 1991

Konu: Dokuma tezgahlarının gönderildiği

Sayın Kemal Şentürk
Bankalar Caddesi, 41/6
Karşıyaka, İzmir

Sayın Şentürk,
İlgi: 31 Mayıs 1991 tarih ve 946-4/I sayılı yazınız.

İsteniş olduğunuz iki adet Güçlü marka dokuma tezgâhı, 14 Haziran 1991 tarihinde, Hür Nakliye A.Ş. ile adresinize gönderilmiştir.

Gönderilen dokuma tezgâhlarının 60.000.000,- (altmış milyon) liralık faturası, garanti belgesi, kullanma klavuzu ve irsaliyesi ilişiktedir

Fatura bedelini, 5 Temmuz tarihine kadar İş Bankası Bahçekapı Şubesinin 13472 numaralı hesabına yatırmanızı rica ediyoruz.

Yeni istek ve siparişlerinizi bekler, hayırlı işler dileriz.

Saygılarımızla,
Akın Makina-Tezgah T.A.Ş.
Satış Müdürü

Oral Saygıner

Ek: 1. Bir Fatura
2. Bir garanti belgesi
3. Bir Kullanma kılavuzu
4. Bir irsaliye

OS/KT

GÜNLÜDÜR

I. Dilbilgisi-İmlâ Kuralları

Türk alfabesi 1 Kasım 1928 gün ve 1353 sayılı kanunla kabul edilmiştir. Latin asıllı bu alfabede 29 harf bulunmaktadır. Küçük harflere miniskül, büyük harflere majüskül denir.

Türkçede en güzel, kulağa hoş gelen ses, İstanbul lehçesidir. Yazımda da bu esas alınır. Ses imlâsına ilişkin önemli noktaları şöyle sıralayabiliriz:

1. -me, -ma ile biten mastarlardan sonra yazılış:

yazma - yazmayı, gönderme - göndermeyi, alma - almaya, -mek, -mak ile biten mastarlardan sonra "k" "ğ"ye dönüşür, yazmak - yazmağa (başladı), bildirmek - bildirmeğe (geldim).

2. Fiil kök ve gövdelerinin yazılışı:

Fiil kök ve gövdeleri yazılışta olduğu gibi kalır:

Doğru	Yanlış
Atlayarak	Atlıyarak
Bekleyen	Bekliyen
Başlayacak	Başlıyacak
Dinlemeyerek	Dinlemiyerek

3. "ki" bağlacının yazılışı:

ki bağlacı ayrı yazılır. Öyle ki, kaldı ki, ne var ki...

"Türk dili, dillerin en zenginlerindendir; yeter *ki* bu dil, şuurla işlensin." (Kemal Atatürk)

Bazı kalıplaşmış şekiller bu kurala uymaz: oysaki, sanki, halbuki, mademki...

"ki" ekinin yazılışı:

ki eki ünlü uyumlarına uymaz: akşamki, yarınki, duvardaki, bendeki, yoldaki, yazıdaki... gibi

Bazı kalıplaşmış kelimelerde küçük ünlü uyumuna uyar:

Çünkü, dünkü, bugünkü... gibi

4. "mi" soru ekinin yazılışı

mı, mu, mü, mi soru ekleri ayrı yazılır. Kendinden önceki kelimenin ses uyumuna göre yazılır. Bu soru ekine getirilen ekler ise bitişik yazılır. Gelir misiniz? Aç mısın? Götürür müsünüz?

5. "de-da" bağlacının yazılışı:

de, da bağlacı ayrı yazılır; kendinden önce gelen kelimenin son ünlüsüne göre 'de' veya 'da' olarak seslendirilir:

"Mallarla birlikte kullanma kılavuzunu *da* gönderiyoruz."

"Siz *de* takdir edersiniz ki..."

6. "de-da" hâl ekinin yazılışı:

de, da, te, ta hâl ekleri bitişik yazılır.

"Elimiz*de* mevcut mallardan bir kısmını bir hafta içinde yollayacağız."

"Aşağıdaki örnek*te* görüldüğü gibi..."

"Senin kitabından bende de var."

Şu metni inceleyiniz:

"En küçük problemlerin çözümünde bile başkalarının yardımını isteyen, kendi başına karar veremeyen, kendine ait düşünceleri olmayan kişi büro yöneticisi olamaz. Bu nedenledir ki her konuda olduğu gibi, karar verme konusunda da etkili olmak, kararlarında tam isabet kaydetmek başarının anahtarıdır. Siz de böyle düşünmüyor musunuz?"

II. Noktalama İşaretleri

Noktalama ışaretleri cümlenin yapısını açık olarak gösterir, sesle anlatılan vurguları, tonlamaları, duraklamaları yazıda belirtmeye yarar.

NOKTA: - Hüküm bildiren her cümlenin sonuna konur. Duraklama yapılacağının işaretidir.

- Kısaltmalarda kullanılır:

Dr. vb. T.C. a.g.e.

- Sıra bildiren sayılardan sonra konur.

4. (dördüncü)

IV. Murat

XX. yüzyıl

- Tarihlerde ve rakamlarda kullanılır:

12.9.1990 - Uçak kalkış saati 17.55'tir.

- Sıra bildiren harflerden sonra konur.

A.

B.

VİRGÜL: - Cümledeki eş görevli kelimeler ve kelime grupları arasına konur.

Ağaçlar, çiçekler, böcekler baharda hep uyanır.

- Vurgulanması istenen kelimelerden sonra kullanılır:

Sizlerden, yarının büyüklerinden, sözediyorum.

- Cümledeki ara sözleri ayırmak için kullanılır:

Ben de, sizler gibi, bu okuldan mezun oldum.

- Sayıların ondalık kısımlarını ayırmada kullanılır:

1,4 (bir onda dört)

- Hitaplardan sonra kullanılır:

Sayın Baylar,

- Evet, hayır, yok gibi kelimelerden sonra kullanılır.

Hayır, olamaz!

- Yazılarda ve tarihlerde yer adlarını ayırmada kullanılır:

İstanbul, 2 Şubat 1992

NOKTALI VİRGÜL: - Birbirine bağlı cümleleri ayırmakta kullanılır:

Doluya koydum, almadı; boşa koydum, dolmadı.

- Cümle içinde sıralanan tür veya grupları ayırmada kullanılır:

Can, Çetin, Rasim Okan; Nilüfer, Canan, Ayşe, Mine

202, 204, 206, 208 numaralı odalar sağda; 203, 205, 207, 209 numaralı odalar ise solda bulunuyor.

İKİ NOKTA: Örnek ve açıklamalar verileceği zaman kullanılır:

Cümlede asıl yargıyı bildiren cümleciktir:

Kendi düşen ağlamaz.

ÜÇ NOKTA: - Bitirilmemiş cümlelerin sonuna konur:

Anadolu'yu bir bilsen...

- Açıklanmak istenmeyen kelimelerin yerine konur:

Üç gün sonra Z...'ye vardılar.

- Cümle içinde başka örneklerin de olduğunu göstermek için kullanılır:

Gecede neler yok ki!.. Yıldızların fısıltısı, böceklerin gürültüsü, ağustos böceklerinin yaygarası...

SORU İŞARETİ: - Soru bildiren cümlelerin sonuna konur:

Bu sene tatilinizi nerede geçireceksiniz?

- Söz arasında -parantez içinde- bir bilginin şüpheli olduğunda kullanılır:

XVI. yüzyılda (?) yaşadığı söyleniyor.

ÜNLEM İŞARETİ: Hayret, şaşkınlık, sevinç, acı, korku bildiren cümlelerin sonuna konur:

Ne mutlu!

Ah! Ne yazık...

- Söylev ve hitabelerde kullanılır:

Ey Türk gençliği!

-Cümlede -parantez içinde- dikkat çekmek için veya alay bildirmek için kullanılır:

Sen bu çalışkanlıkla (!) mutlaka sınıfını geçersin!

TIRNAK İŞARETİ: - Başka bir yazıdan olduğu gibi alınan cümlelerde kullanılır:

Zaman konusunda kendi görüşlerimi anlatma-

dan önce, Chaplin Tyler'in "Zaman en acımasız, en katı elementtir" sözünü birlikte inceleyelim...

- Cümle içinde özellikle belirtilmek istenen sözler tırnak içine alınır:

Amaç, ulaşılmak istenen en son noktadır. Amaca ulaşmak için önce küçük çapta uç noktalara ulaşmak gerekir ki idare terminolojisinde buna "hedefler" adı verilir.

KESME İŞARETİ: - Özel adlara getirilen ekleri ayırmak için kullanılır:

Ahmet'ten, bizim muhabirden sözediyorum.

Yunus Emre'nin felsefesi "Sevgi"dir.

Özel adlardan türetilen isim, fiil (mastar) ve sıfatlarda kesme işareti kullanılmaz:

Türklük, Türkçülük, Türkçe, Arnavutluk, Bolulu, Oflu, Romalı, Tokyolu... Bu kurala sonunda okunmayan harfler bulunan yabancı özel adlar dahil değildir: Lille'li, Bordoeaux'lu, Bruxelles'li...

- Kurum ve kuruluş adlarına getirilen ekler de çoklukla kesme işaretiyle ayrılmaz.

-Gerçek kısaltmalara getirilen eklerde kesme işareti kullanılır:

TBMM'de bu hafta...

AET'ye girmek için...

OECD'nin...

SAYILAR: Sayılar hem yazıyla, hem de rakamla yazılabilir. Yazışmalarda sayı konusunda bazı ilkeler oluşmuştur

-Edebî yazı türlerinde küçük sayılar yazıyla gösterilir:

"Haftanın beşinci günü", "Beş bin yıldan bu yana..."

- Saat, para, ölçü, istatistik gibi sayılar genellikle rakamla gösterilir:

"Toplantı bugün saat 15.00'te olacak."

"Cumhuriyet altını bu hafta 497.000, - TL idi."

"Gideceğiniz yer 180 kilometre sanıyorum."

- Saat ve dakikalar metin içinde yazıyla veya Arap rakamlarıyla gösterilir:

"Saat dokuzu beş gece - Saat beşe on kala..." veya;

"Saat 11.25'teki uçak bir rötar yaptı..."

III. Dikte Alma

Bir müdürün günlük işleri içinde, kuruluş içi ve dışı iletilmesi gereken yazıları, bildirileri sekreterine dikte ettirmesi önemli bir yer tutar. Birçok yazıyı sekreter -bilgisi dahilindeki konuları- kendi inisyatifi ve becerisiyle yazabilirse de, bazı yazıları müdür bizzat kendisi yazdırır.

Sekreter her gün böyle bir çalışma için hazırlıklı olmalıdır. Dikte almada sekreterin stenografi bilmesi çok işine yarar, steno ile aldığı dikteyi hemen çevirmeli, düzgün bir şekilde de tapaj etmelidir. Sekreter stenografi bilmiyorsa, özellikle not alma tekniklerini iyi bilmeli, iyi ve dikkatli bir dinleyici olmalı, uyanık olmalı, anlamadığı bir hususu ânında sormalı, dikte esnasında müdürün söylediği isimleri, tarihleri, rakamları doğru kaydetmelidir.

Dikte için nasıl bir hazırlık gereklidir?

- Özel bir dikte defteri (Sayfaları önden arkaya kıvrılan blok-not).

- İyi yazan en az iki tükenmez kalem ve ayrıca renkli kalem.

- Dikteyi rahat alabilmek için gerekli fizik şartlar. (Işık, masa, koltuk vs.).

- Dikte konusu ile ilgili daha önceki belgeler ve diğer hususlar.

Şimdi sırasıyla bunları inceleyelim:

- Özel bir dikte defteri: Sekreterin muntazam bir dikte defteri tutması tercih edilir. Çünkü gelişigüzel kâğıtlara yazılmış notların kaybolma, karıştırılma olasılığı vardır. Dikteye başlamadan önce defterin sağ üst köşesine tarih, sol üst köşesine ise diktenin konusu, dikteyi verenin ismi, diktenin başladığı saat gibi bilgiler yazılmalıdır. Dikte alınmaya başladıktan sonra, müdürün aklına gelen bazı ilâveler, notlar, bilgiler (x) işareti verilerek, arka sayfadaki boşluğa aynı işaret konarak yazılır. Dikte alırken yanlış yazılan bir kelime veya cümleyi silmek için vakit kaybetmemek, üzerine bir çizgi çizmek yerinde olur. Dikte defterinin kullanılmış sayfalarını toparlayacak bir lastik bant da bulundurmalıdır. (Dikte almaya gidildiğinde boş sayfa hemen bulunur.)

- İyi yazan iki kalem ve renkli kalem: Dikte için çağrılan sekreter her an yanında iki kalem götürmelidir. Bu kalemler tükenmez olmalı, kurşun kalemler -uçları kırılabileceği için vs.- tercih edilmemelidir. Renkli kalem, örneğin kırmızı kalem, dikkat çekilmesi gereken noktaları işaretlemek için kullanılabilir.

- Fizik şartlar: Sekreterin, âmirini rahatça duyabileceği şekilde oturması, gürültü, ses vs. gibi dikkat dağıtıcı şeylerin olmaması, oturduğu koltuğun rahat, aydınlatmanın normal olması, oda havasının temiz olması rahat bir dikte çalışması için fizik şartlar olarak sayılabilir. Ayrıca sekreter, dikte almaya gitmeden önce, gelebilecek telefon ve ziyaretçiler için önlem almalı, mümkünse bu konuda bir arkadaşından yardım istemelidir.

- Belgeler ve diğer hususlar: Sekreter, müdürünün hangi konuyla ilgili dikte vereceğini önceden bilirse iyi olur. Çünkü müdür, önce yazılan, gelen

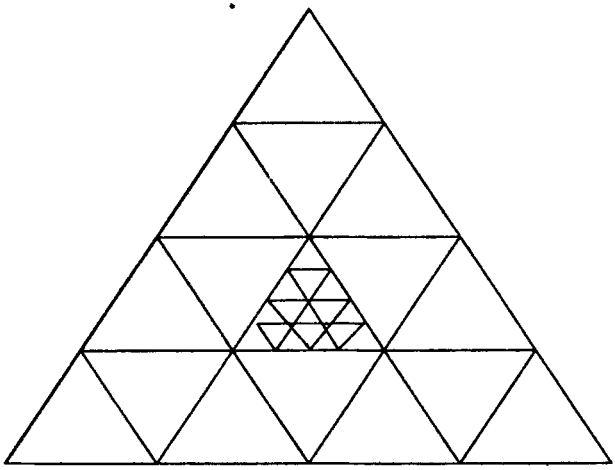
ve giden evraklardan, grafiklerden, belgelerden vs. bazı bilgiler isteyebilir; bunu gözönünde bulundurarak konuyla ilgili gerekebilecek evrakları sekreter beraberinde getirmeli veya hazır etmelidir.

Sekreterin geniş bir kelime bilgisi olması, müdürünün kullandığı kelimeleri, terimleri, deyimleri öğrenmesi; işleri, konuları detayları ile farkedebilmesi, yazarken birtakım kısaltmalar kullanması, Türkçede ve uluslararası kullanılan kısaltmaları iyi bilmesi, dikkati, iyi bir dikte alabilmenin de diğer şartlarıdır.

Dikte işi bittikten sonra, yapacağı işin tam gerekçesini öğrenmeli; nasıl, hangi tip kâğıda, kaç nüsha, kime, ne zaman, ne şekilde, niçin... gibi yazma ve gönderme şekillerini saptamalı, noksan bir bilgi kalmamasına dikkat etmelidir. Müdürün odasından ayrılırken de getirdiği malzemeleri ve evrakları geri götürmeli ve her şeyi yerine yerleştirmelidir.

Alınan notları daha sonra kendi masasında dikkatli bir şekilde okuyan sekreter, nerede cümle bozukluğu, imlâ yanlışı varsa düzeltir, bilmediği kelimeleri sözlükten veya imlâ kuralı kitabından bakarak doğru bir şekilde yazar, şüphe ettiği bir durum varsa, vakit geçirmeden müdürüne danışır ve her şeyin tamam olduğuna kanaat getirdikten sonra tapajını yapar.

Ne kadar sabırlı ve dikkatlisiniz? Aşağıdaki şekilde 53 üçgen var, bulabilecek misiniz?



YEDİNCİ BÖLÜM
İŞ RAPORLARI

İş raporları, birbirlerine bilgi iletmek isteyen kişi ve kuruluşlar arasında, bir konu hakkında gerekli bilgileri bir sistem içerisinde sunmak için hazırlanan yazılardır.

Raporlar genel olarak iki şekilde incelenir:

1. İçeriklerine Göre Raporlar
2. Şekillerine Göre Raporlar

1. İçeriklerine Göre Raporlar

a. Bilgi Veren Raporlar

b. Analiz Eden Raporlar

a. Bilgi Veren Raporlar: Bir konu hakkında o konuyu bilen, araştıran kişi tarafından hazırlanır. Burada raporu yazan, yalnızca konuyla ilgili bütün bilgileri, detayları verir, kendi görüş ve önerilerini katmaz.

b. Analiz Eden Raporlar: Konu, bilgiler, detaylar verilir, araştırmalara dayanılarak, görüş ve düşünceler de sıralanır, gerekiyorsa öneriler getirilir.

2. Şekillerine Göre Raporlar:

a. Formel (Şekle Bağlı) Raporlar: Yazılacak raporun kapağı, başlığı, içindekiler bölümü, önsözü, metin bölümü, sonuç bölümü, kaynakça gibi kısımlarıyla âdeta bir kitap gibi hazırlanır.

b. Informal (Şekle Bağlı Olmayan) Raporlar: Daha kısa olur, konu başlıklarıyla gerekli bilgi metin bölümünde verilir Uzunluğuna göre "içindekiler" kısmı yazılabilir

Raporlar işletmelerin olaylar hakkında bilgi edinmelerine, karar almalarına, plan yapmalarına, strateji geliştirmelerine etken bir yazı türüdür.

Rapor Yazmaya Hazırlık:

Rapor yazmadan önce bazı sorulara cevap verilmelidir:

1. Rapor hangı amaçla yazılacaktır?
2. Raporun uzunluğu-kısalığı ne olacaktır?
3. Raporu okuyacak olanların ihtiyacı olan bilgiler nedir?
4. Raporu hazırlamak için yeterli zaman var mıdır?
5. Gerekli bilgiler nerelerden temin edilebilir?
6. Raporun üslûbu nasıl olmalıdır?

Raporun önce amacı ve türü belirlenir, hangi bölüm için; günlük mü, haftalık mı, aylık mı, yıllık mı rapor hazırlanacak; satış, personel, muhasebe, finansman, endüstriyel ilişkiler, eğitim vs. hangi bölüm raporu veya bunların dışında, özel bir rapor mu olacağı...

Rapor konusu ve amacı belirlendikten sonra araştırmalara başlanır; kütüphaneler, dergiler, kişisel gözlem veya deneyler, varsa daha önce yazılmış o konuyla ilgili evraklar, bilirkişilerle konuşarak alınan notlar ve diğer kaynaklar bilgi toplama yöntemleri olarak sayılabilir. Alınan bilgiler dikkatli bir şekilde incelenir, taslak halinde hazırlanır.

Raporu okuyacak olanların istediği, benimsediği veya anlayabileceği bir üslûpla açık, rahat okunabilen, dikkat ve ilgi çekici bir anlatım raporun değerini arttırır. Bilgiler tam ve doğru olmalı, şüphe edilecek bir husus, noksan bir şey olmamalıdır. Raporların genellikle objektif olması da arzu edilir. Kişisel önyargılar, taraf tutmalar vs. olmamalı, konu neyi gerektiriyorsa o belirtilmelidir.

Raporlarda kullanılacak ekler varsa, bunlar da özenle hazırlanmalıdır. (Grafikler, çizelgeler, fotoğraflar, haritalar vs.)

ARAŞTIRMA - DÜŞÜNME
Araştırma Konusu: - Sekreterlik ile Daktilografik arasındaki farkı genel hatları ile inceleyerek bir rapor hazırlayınız
Çocukken oynanan SAKLAMBAÇ OYUNU'nun insanlara ilerki hayatlarında kazandırdıklarını hiç düşündünüz mü?
Zamanlama - Ebe sayı sayana kadar saklanma becerisi Yarışma - Önce gidip 'SOBE' demek; çeviklik ve başarı heyecanı İnsan ilişkileri - Sevdiği bir arkadaşını görmezlikten gelme; sevgi, ait olma ihtiyacı - Araştırıcılık - Nerelere saklanılabileceğini bulmak - Hataları bulma - Arkadaşının nerelerde hata yaptığını görüyor, hataları tekrarlamamaya çalışıyor - Strateji geliştirme Ebeye yakalanmadan hedefe ulaşabilmek - Riske girme, riski göze alma ve sonuçlarına katlanmak - Keyif alma - Belli bir çalışma ve çaba karşılığında başarılı olmaktan duyulan haz - ...

Aşağıdaki söz üzerinde düşününüz ve yorumunuzu bir kompozisyon şeklinde yazınız:

"Nasıl'ı bilen daima bir iş ve meslek sahibi olacak, fakat Niçin'i bilen daima onun âmiri durumunda olacaktır."

Birbiriyle ilgili cümleleri birleştiriniz:

A

a. Kötü işçi
b. Erken yatmak, erken kalkmak
c. Güneş parlarken
d. İnsan hangi limana gideceğini bilmiyorsa
e. En geveze kuş ümittir
f Yüksek tepelerde kuşa da, yılana da rastlarsınız
g. Her gün bir elma yemek
h. İnsanların ve işlenn perspektif noktaları vardır
ı. En büyük sanatkârlık
i Yerinde hareket etmesini bilen

B

- insanı sağlıklı, zengin ve akıllı yapar
- hiçbir rüzgârın ona yararı olmaz
- biri sürünerek, biri uçarak çıkmıştır
- iyice kavramak için kimilerini yakından görmek gerekir, kimilerini uzaktan
- özür dilemek zorunda kalmaz
- aletlerini suçlar
- doktoru sizden uzak tutar
- kalbimizde hiç susmaz
- sözleriyle hareketlerini akort edebilmektir.
- buğdayınızı biçmelisiniz

SEKİZİNCİ BÖLÜM

TEKNİK UZMANLIK BÜRO MAKİNELERİNİ KULLANMA-KORUMA SATIN ALMA

Makineler insan emeğine yardımcı, verimi arttırıcı, hızlı, temiz iş yapmaya olanak sağlayan ekiplerdir. Günümüzde bürolarda kullanılan makineler çok çeşitlilik göstermekte, sürekli gelişen teknoloji yeni yeni makineleri, büro araç-gereçlerini insanların hizmetine sunmaktadır. İleri bir teknolojiyle üretilen son derece hassas bu âletlerin kullanılmaları da önem taşımaktadır.

Makine-İnsan ilişkisi açısından baktığımızda uygulanması gereken etkinlikleri şöyle sıralayabiliriz:

- Yapılan işe, amaca uygun makine seçmek
- Makineyi kullanmayı bilmek, gerekiyorsa belli bir eğitimden geçmek
- Makineyi uygun kullanım alanlarına yerleştirmek
- Hareket Ekonomisi Tekniğinden yararlanarak, mümkünse birkaç işi bir makinede toplamak
- Makineleri tozdan, rutubetten, aşırı sıcaktan korumak
- İşleri bittiğinde örtülerini veya kapaklarını kapatmak, kullanılmadığında fişlerini çekmek
- Makineyi kullanmayı bildiğinden emin olunmayan kimseye vermemek

Bazı rutin büro işlerinde sürekli makineyle çalışmak insanı bedenen ve ruhen yorar. İşleri planlarken mümkünse uygun aralarla çalışmak, ufak

değişiklikler ve düzenli gruplamalar yapmak fayda sağlar.

Makineleri Satın Alma Esasları - Her şeyden önce yapılan işin türü, yoğunluğu saptanır. Ne tür bir iş yapılmaktadır ve bu işe en uygun ne tür bir makine gereklidir. İşin azlığı veya çokluğu da makinenin kalitesini seçmek için fikir verir. Çok yapılan bir işse, sık sık makine kullanılacaksa dayanıklı, kapasiteli, sağlam olması tercih edilmelidir. Bu konumda eğer pahalı bir makine gerekiyorsa alınmalıdır. Bazı işler fazla pahalı olmayan makineler ile de yapılabilir, o zaman gösterişten kaçınıp işi görebilen ucuz bir makine alınabilir.

Makine almadan önce iyi bir piyasa araştırması yapılmalı, kullananlara danışmalı, yedek parça ve servis imkânlarının olup olmadığını, nerelerde olduğunu öğrenmeli, yurt içinde makineden anlayan teknisyenlerin ne derece ehliyetleri olduğu, periodik bakımlarının düzenli yaptırılıp yaptırılamayacağı tespit edilmelidir.

Makineyi almadan önce nereye yerleştirileceği de düşünülmeli, iş akımına yardımcı ve uygun bir yer seçilmelidir.

Makineyi kullanmayı bilmeyen personel özel olarak eğitilmeli, bu eğitim satıcı firma tarafından yaptırılıyor mu, öğrenmelidir. Öyle işler vardır ki, bazen makineye yüklü bir ücret ödeyip almaktansa, kiralayarak o iş yaptırılır. Bu da ekonomi ve kolaylık sağlar.

Büro makinelerinin, yapılan iş, üretim ve hizmet için önemi çok olduğundan, bu konuda yeterli bilgileri olan "Organizasyon ve Metod Uzmanları"na danışmakta, onların önerileri doğrultusunda hareket etmekte de fayda vardır.

I. Bürolarda Yerleşme

Büroları genel anlamıyla iki şekilde görüyoruz: 1. Açık Bürolar, 2. Kapalı Bürolar.

Modern iş hayatında daha çok gördüğümüz açık bürolar; 150-3000 m^2 arasında değişen, geniş alanlarda kurulan, çeşitli bölmelerle birbirinden ayrılmış bürolardır. Büyük kapasiteli işyerlerinde, bankalarda, çeşitli kamu kuruluşlarında açık bürolar kullanılmaktadır.

Çalışan insanın, günün büyük bir bölümünü işyerinde geçirdiği düşünülerek ve morali yüksek bir personelin verimli çalışacağı gözönüne alınarak, büroların estetik ve dekorasyonundan yerleşme düzenine kadar her türlü çalışma koşullarını iyileştirmek gerekir.

Açık bürolarda renkler iç açıcı olmalı, eşyalar ve diğer mefruşat rahat, kullanışlı, yapılan işin amacına uygun olmalıdır. Büroların temizliği sıkı bir şekilde denetlenmeli, özellikle birçok insanın birarada çalışması sonucu çeşitli hastalıkların yayılabileceği gözden uzak tutulmamalıdır. Açık bürolarda hareketlilik, gelen giden ziyaretçiler, çalan telefonlar yüzünden dikkatin dağılması sözkonusu olabilir. Bunun için ses geçirmeyen camlı bölmeler, sesleri hafifletecek perdeler, telefonların kısık tonda çalıştırılması gibi önlemler alınabilir.

Bu tür bürolarda birbiriyle ilgili konularda çalışan personelin masaları yakın olmalı, haberleşme sağlıklı işlemelidir.

Gruplar arası dekoratif eşyalar ve çiçeklerle süslenirse, büroya güzel bir görüntü verir.

Açık bürolarda yerleşme standartları şöyle saptanmıştır:

Kişi başına	10 m^2
Yöneticilere	20 m^2
Toplantı salonu (10-12 kişilik)	55 m^2
Kabul salonu	55 m^2
Mülâkat odası	18 m^2

Masalar arası 0.80 cm. geçitler 100 cm. olmalıdır.

Kapalı Bürolar:

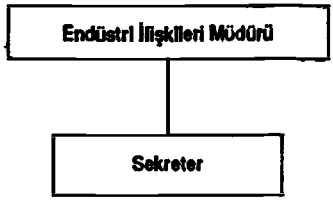
Bunlara özel bürolar da denmektedir. Üst düzey yöneticiler özel büroyu tercih ederler. Gizlilik gerektiren plan, proje çalışmaları, mülâkatlar, muhasebe işleri vs. kapalı bürolarda yapılırsa daha uygun olabilir.

Taşınmalar:

Büro içinde herhangi bir yerden başka bir yere taşınmak veya başka bir binaya taşınmak gerektiğinde, titizlikle üzerinde durulması gereken en önemli konu evraklara zarar gelmemesidir. Aynı derecede önemli olan diğer bir konu makinelere dikkat etmektir. Taşınılacak yer etüd edilir, nereye hangi eşya konacağı saptanır, temizlettirilir, mümkünse hafta sonunda veya bir tatil gününde taşınılır. Taşınmadan önce eşyalar sınıflandırılır, ambalajlara veya kolilere/kutulara yerleştirilir; hangi eşyanın/evrakın hangi kolide olduğu etiketlerle belirtilir. Gideceği yerde konulacağı oda veya yer açıkça yazılır. Taşınmalar esnasında her şeyi birden açmamalı, düzenli ve sistemli bir şekilde, sırayla açmalı, herhangi bir karışıklığa meydan vermemelidir.

Bürolarda, çeşitli dekorasyon, aydınlatma ve yerleşim şekilleri, içinde çalışacak olan personelin zevkine ve isteklerine uygun bir tarzda yapılırsa, onların fikirlerine danışılır, rey hakkı tanınırsa, daha etkili ve verimli çalışma düzeni kurulabilir.

II. Bürolarda İş Tanımları



Görevleri ve Sorumlulukları:

1. Endüstri İlişkileri Müdürlüğünün yazılarını daktilo eder, yazıları diksiyon ve mizanpaj açısından kontrol eder. Düzeltmeleri yapar.

2. Gelen evrakın ilgili yerlere dağıtımını düzenler.

3. Dosyalama ve arşiv hizmetlerini doğru, eksiksiz olarak yapar.

4. Fotokopi ve teksir işlerini yürütür.

5. Telefon görüşmelerini sağlar, randevuları ilgililere danışarak ayarlar, izler, aksamamasını temin eder.

6. Her türlü yazı, teleks, fax, telgrafların zamanında yazılmasını ve gönderilmesini sağlar.

7. Endüstri İlişkileri Müdürlüğünün süreli yayınlarını izler, aksatmadan föylere yerleştirir.

8. Endüstre İlişkileri Müdürlüğünün bütçe formlarının birleştirilmesine yardımcı olur.

9. Endüstri İlişkileri Müdürlüğünün kırtasiye ve basılı evrak ihtiyacının zamanında sağlanmasını temin eder.

10. Servis içi ve servisler arası haberleşmenin sağlanmasında aracılık eder.

11. Müdürün bulunmadığı zamanlarda, cevap ya da çözüm bekleyen her konu ve sorunu hemen en yakın ilgili bölüm şefine bildirir ve Endüstri İliş-

kiler Müdürüne bilgi verir.

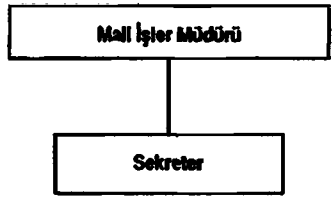
12. Endüstri İlişkiler Müdürlüğünün görev ve kapsamı içinde olan, fakat doğrudan bölüm şeflerinin yetki alanına giren, iş ve istekleri ilgili bölüm yetkililerine bildirir.

13. Özlük işlerinden gönderilen sosyal yardımlarla ilgili belgelerin toplanması, incelenmesi, kayıtlarının tutulmasını yapar.

14. Ziyaretçi ve iş başvurularını karşılar, müdüre ön bilgi verir, gerekiyorsa Endüstri İlişkileri Müdürü veya Personel Şefi ile görüştürmeyi sağlar.

15. Toplantı salonunda yapılacak toplantıların yer ve saatlerini koordine eder.

16. İşinin temel amacıyla ilgili olarak Endüstri İlişkileri Müdürünün kendisine vereceği her tür görevi yapar.



1. Bölümün yurt içi yazışmalarını yürütür, yazıları dil ve mizanpaj açısından kontrol, yazar, gerekli düzeltmeleri yapar.

2. Gelen evrakları teslim alır, ayırımını yapar ve ilgili yerlere dağıtımını yapar.

3. Dosyalama ve arşiv hizmetlerini düzenli şekilde yürütür.

4. Tüm teksir ve fotokopi işlerini aksamadan yapar.

5. Her türlü telefon konuşmalarını temin eder,

randevuları düzenler.

6. Bölüm içi ve bölümler arası haberleşmeyi sağlar.

7. Ziyaretçi ve konukları karşılar, ikramda bulunur, istenilen konularda yardımcı olmaya çalışır.

8. Müdürlüğün kırtasiye ve basılı evrak ihtiyacının zamanında temin edilmesini sağlar

9. Bölümüyle ilgili her tür işi, âmirinin direktifi doğrultusunda gerçekleştirir.

SONUÇ

Mesleğini severek yapan, gerçekten çalışkan ve başarılı bir sekreterin günlüğünden bazı pasajlar:

"Aldığımız eğitimin bize verdiği güvenin sonucu olarak, bazı olaylara karşı -mesleğimizle ilgili- emin olduğumuz şeyleri savunmaktan hiç çekinmedim. Bu tamamen yöneticimle benim aramda zamanla kurulan güven sonucu, gereğinde yöneticimin beni savunacağı inancı ile yapılmış hareketlerdir. Ben müdür sekreteriyim, ama yaptığım iş tamamen bölüm sekreterliği. Bu bağlamda çok kişi ile muhatap oluyorum. Bu kişilere başka bölüm çalışanları da dahil, çünkü firmanın politikası az personelle çok iş yapmak.

Başka bir müdürlükteki sekreter arkadaş evlilik iznine ayrılmıştı. Müdürü birkaç gün işlerini herkese dağıttı. Tabii benden de bazı yazılarını yazmamı istedi. Reddetmeyip yazdım. Daha sonra aynı istekle geldiklerinde rica kelimelerini bir kenara bırakmış, sanki yazmak zorundaymışım gibi bir tavır almışlardı. Bu biraz canımı sıktı ama, olayın farkında olan müdürümüzün "zaten birkaç gün, idare edelim" sözü üzerine tepki gösteremedim. Ta ki, kendi yazımı (yani müdürümün yazısını) bırakıp da onların yazısını yazmam isteninceye kadar... O zaman ne yapacağımı şaşırdım. Karşımdaki bir müdürdü, pek bir şey yapamazdım. "Efendim, şu anda bazı yazılarım var, onları çıkarır çıkarmaz, sizinki-

lere başlayacağım" dedim. Çok sinirlendi, ama yerine gitti. 10-15 dk. sonra geldiğinde ben hâlâ kendi yazımı yazıyordum. Derhal odasına gitti ve telefon ederek beni çağırdı. 24 senedir hiç bu kadar fazla azarlandığımı hatırlamıyorum. Bana "Bu yazıyı yazmak zorundasın, çünkü bu senin görevin, yazı da firmanın yazısı ayırt edemezsin. Sanırım bu işte bir kasıt var, açıklama bekliyorum. Neden benim yazılarım yazılmadı? şeklinde suçlamalar yöneltti. Hemen sözünü kestim ve eğer benimle ilgili bir şikâyeti varsa, müdürümle görüşmesini söyledim. Çok daha fazla sinirlendi ve bir açıklama istediğini yineledi. Ona "Efendim, böyle düşündüğünüze çok üzüldüm. Hiçbir şekilde sözkonusu olamaz. Bizler profesyonel bir şekilde yetiştiriliyoruz. Ve bize öğretilen, *"önce müdürümüzün işi, sonra* -eğer rica edilmişse- *başka bölümlerin işi"* yanıtını verdim. Okulda bize yanlış (!) öğretildiğini söyledi. Olay müdürüme yansıdı. Aslında oldukça endişelendim, ama biliyordum ki yaptığım yanlış değildi. Yani müdürümün işi varken, onlar beklerken başka işler yapmamı kimse isteyemez benden. Bu ancak şu şekilde mümkün olabilir; Şirket açısından gerçekten çok önemli ve aciliyeti olan evraktır, o zaman ona öncelik tanırım. Bu önceliği saptamak da yalnızca benim inisyatifime kalmış bir olaydır. Eğer bu konuda ben doğru karar veremiyorsam, o zaman bu masada oturmama hiç gerek yok. Aksi halde yalnızca bir "daktilo kız" kalmaktan öteye gidemem. Bu görüşlerimi daha sonra müdürümle yaptığımız bir sohbet sırasında açıkladım. Tahmin ettiğim gibi müdürüm bana arka çıkmış ve gerekli şekilde cevap vermişti. Bana "Bu kesin tavrın çok hoşuma gitti, zaten gerekli yerlere de ilettim, senin kötü olmanı istemem, bundan sonra sana yazı getirecekler, önce benden

izin alacaklar, sanırım artık sana bakış açıları da değişecektir. Sen moralini bozma" dedi.

Çalışma yaşamında bu tür olaylara oldukça sık rastlanıyor sanıyorum. Çünkü maalesef daha yöneticilerin bile kafasında sekreter-daktilo kız imajı yıkılmış değil."

"Yalnızca sekreterlik bilgisi olarak değil, her konuda kendimizi geliştirmeye çalışmak, özellikle günlük olayları takip etmek zorunda olduğumuza inanıyorum."

"Başvurularda, eğer sekreterlik yaptırmak amacıyla bir eleman alınacak ise -eğitimli bir sekreter olduğum için- büyük ölçüde benim fikrime danışılıyor."

"Sekreter seçimi yapılırken bazen çok hızlı daktilo yazanlar bile eleniyor, çünkü adaylar oturup kalkma, hitap şekli, özellikle telefonda konuşma, çok pasif olmama gibi açılardan değerlendiriliyor."

"Kendimizi yetiştirmek çok önemli, okulun ve öğrenimin bize verebileceği şeyler bir yerde kalır. Ondan sonrası kendimizi geliştirmek olacaktır. Çünkü yönetici önce "Beni temsil edebilir mi?" diye bakmakta... Daktilo hızı, hatta sekreterlik bilgisi bile, bir sekreteri yaratan şeyler değil, sadece ve sadece onu tamamlayıcı şeyler olabilirler."

"İşyerinde arkadaş seçimi de çok çok önemli. Sürekli beraber göründüğünüz kişilerle değer kazanıyor ya da kaybediyorsunuz. Düşününce aynı olayı biz de yapıyoruz. Yani fazla hoşlanmadığımız ya da hareketlerini onaylamadığımız insanlarla çok sıkı fıkı olan biri de bizim için -hiç tanımasak bile- hemen aynı kefeye konuveriyor. Bence bu konu çok önemli, özellikle yöneticilerin, kendi yöneticinizin size karşı davranışlarını da etkiliyor. En güzeli, kişileri biraz olsun tanıyıp, az-çok fikrimiz olmadan

kimseyle fazla samimi olmamak gerektiğine inanıyorum."

Tablo I
BİRİNCİ AŞAMALI SEKRETERLİK FORMASYONU

YÖNETİCİ SEKRETERLİK

FİZİKSEL DENETİM	İNSAN İLİŞKİLERİ	TEKNİK BİLGİLER
1. Açık ve Özel Bürolar	1. Haberleşme	1. Yönetim Tanımı ve Fonksiyonları
2. Bürolarda Yerleşme Standartları	2. İhtiyaçlar ve İhtiyaçlar Hiyerarşisi	2. Yönetim Kaynakları
3. Büroda Estetik ve Dekorasyon	3. Amaç ve Hedefler	3. İş Basitleştirme (Metod Anahtarları)
4. Taşınmalar	4. Olgunluklar	4. Meslekleşme Kavramı
5. Bürolarda Kullanılan Makinelerin Satınalma-Koruma Esasları	5. Kişilik Yapısı	5. Planlama
	6. Davranış	6. İş Dağıtımı Tekniği
	7. Primitiv (İlkel Duygular)	7. Örgüt Kurma Esasları
6. Temizlik ve Düzen	8. Telefon Kullanma Teknikleri	8. Âmirin Sağ Kolu Olma Kavramı
7. Fotokopi, Teleteks, Fax, Bilgisayar vb.	9. Âmiri Gereksiz Telefonlardan Kurtarma	9. Evrak Denetimi (Dosyalama)
8. Günün Başlangıcında ve Sonunda Yapılması Gerekenler	10. Ziyaretçi Kabulü	10. Sekreter Açısından Kupürün Önemi
9. Çeşitli Büro Hizmetleri	11. İkram ve Protokol	11. Travel Desk
10. Hareket Ekonomisi Tekniği	12. Nezaket ve Zerafet	12. Randevu ve Toplantılar

Tablo II

İKİNCİ AŞAMALI SEKRETERLİK FORMASYONU

YÖNETİCİ SEKRETERLİK

FİZİKSEL DENETİM	İNSAN İLİŞKİLERİ	TEKNİK BİLGİLER
1. Dosyalama	1. Halkla İlişkiler	1. Yönetim/Önderlik
2. Kutulama	2. Halkla İlişkilerde Planlama	2. Önder Çeşitleri
3. Arşivleme	3. Mesaj Alışverişi	3. Biçimsel ve Biçimsel Olmayan Örgüt
4. Kupürleme	4. İş Psikolojisi	4. İş Analizi
5. Dokümantasyon	5. İşin Tanımı	5. Circadian Rythm (Vücudun Çalışma Temposu)
6. Dosya-Arşiv -Bilgisayar İlişkisi	6. İnsanın Gözünde İşin Önemi	6. Verimli Çalışma Tekniği
7. Toplantı ve Tutanak Yazımı	7. İş Ahlâkı	7. Güzel Konuşma
8. İş Mektupları Yazımı	8. İş Doyumu	8. Konuşmayı Planlama
9. Rapor Teknikleri	9. İnsan-Yapı-Teknoloji	9. Vücut Dili (Body Language)
10. Dilbilgisi-İmlâ Kuralları	10. Grup-Kişi İlişkileri	10. İyi Dinleme
	11. Grupların Psikolojik İşlevleri	11. Karar
	12. Moral	12. Ekip Çalışması

KÜÇÜK SÖZLÜK

Agresiv: Saldırgan, kavga etmeye ve saldırmaya her an hazır.

Ajanda: Yapılacak işlerin unutulmaması için günü gününe not tutulan defter, akıl defteri.

Akreditif: Bir bankanın aracılık ederek bir kimse hesabına başka bir bankada açtırdığı kredi, itibar hesabı.

Aktüel: Şimdiki zamanda, halen devam etmekte olan, üzerinde durulan (güncel olay, konu).

Alındı: Gönderilen para veya eşyanın alıcının eline geçtiğini gösterir imzalı kâğıt, makbuz.

Alternatif: Az çok düzenli bir şekilde tekrarlanan şeylerin ve durumların ardarda gelmesi, 2. karar sırasında iki seçenekten birini seçme durumu.

Anksiyete: Endişe, korku.

Antropoloji: Konusu insanı incelemek olan bilim dalı (İnsanın kökeni, evrimi, biyolojik özellikleri, toplumsal ve kültür yönleri).

Arkaik: Eskimiş söz veya eser. 2. Güzel sanatlarda klasik çağ öncesinde kalan

Asimilasyon: Kendi gibi yapma, kendine benzetme.

Averaj: Bir şeyin ortalaması, vasat, ortalama ölçü.

Balans: Dengede tutmak.

Baro: Avukatların bağlı olduğu meslek kuruluşu.

Barok: 16. ve 17. yüzyılda resim, müzik ve mimarlıkta fazla gösterişli ve süslü bir tarz.

Basic: Başlıca, temel, ana.

BASIC: Beginner's Allpurpose Symbolic Instruction Code İngilizce sözcüklerin kullanıldığı basit kompütür programlama kodu.

Basiret: Kalp gözü ile görme, görüp içyüzüne ve gerçeğine varma.

Belâgat: Maksadın güzel bir şekilde, düzgün ve sanatlı sözlerle dile getirilmesi.
Bienal: İki yıllık, iki yılda bir olan.
Bulletin: Bülten, bildiri.

Daktiloskopi: Parmak izine dayanarak kimlik tespit etme metodu.
Davranış Düzlemi: Bireylerden beklenen kural ve ölçülere uygun hareket etme kavramı.
Demagoji: Gerçek olmayan ve abartılmış sözlerle bir kimse veya topluluğun duygularını okşayarak kendine çekme, kendi davasını yürütme.
Departman: Bölüm, kısım, bir işletmenin, bir hükümetin, bir okulun önemli bir kesimi.
Detay: Ayrıntı, teferruat.
Devalüasyon: Para değerinin altın veya yabancı bir paraya göre düşürülmesi.
Diksiyon: Kelimelerin, seslerin, vurguların anlam ve heyecan belirten duraklarının hakkını vererek yerli yerine göre söylenmesi.
Diyalekt: Lehçe.
Diyalektik: Karşılıklı konuşma ve tartışma sanatı.
Dogma: Felsefî ve dinî bir doktrinde mutlak, inanılması ve benimsenmesi şart olan, tartışılmaz bir doğru olarak kabul edilen söz, fikir.
Doktrin: Felsefî, dinî, siyasî bir sistem oluşturan kavramlar ve fikirlerin hepsi.
Doküman: Belge.

Efektif: Nakdî para, kasa işlemlerinde çek ve benzeri kolayca tahsil edilebilen senetler dışındaki kâğıt ve madeni para.
Ego: Kişinin öz varlığı, ben.
Egoist: Kendi yararlarını herkesinkinden ve her şeyden üstün tutan, yalnızca kendini düşünen, bencil, hodbin.

Egzotik: Uzak, tanınmayan ülkelerle ilgili, bu ülkelere ait

Ekoloji: Canlıların birbirleri ile olan bağlarını, çevreleriyle olan ilişkilerini inceleyen bilim.

Empoze: Anlatma, tesir etme ve zihnine koyma yoluyla kabul ettirilmiş, benimsetilmiş.

Enflasyon: Piyasada dolaşan para miktarının çokluğu ve şişkinliği yüzünden değerinin düşmesi ve buna bağlı olarak fiyatların yükselmesi şeklinde ortaya çıkan ekonomik durum. Pahalılık.

Entegre: Bir bütünü meydana getiren, bütünleyici, birimlerden oluşan (sanayi kuruluşu).

Ergonomi: İş ölçüsü bilimi (İşbilimi).

Estetik: Sanat eseri meydana getirmenin genel kuralları. 2. Güzeli ve güzelin içimizde uyandırdığı duyguyu inceleyen felsefe kolu.

Eşelmobil: Ücretlerin enflasyona göre ayarlanması sistemi.

Etnik: Kavimle ilgili.

Fantastik: Gerçek olmayan, hayal mahsulü.

Federasyon: İç işlerinde bağımsız olan devletlerden oluşmuş birlik, Birçok kuruluşun meydana getirdikleri birlik (Spor Federasyonu).

Fenomen: Duyularla idrak edilebilen şey.

Finansman: Bir işletmeye işleyebilmesi ve gelişebilmesi için gerekli mali imkânları sağlamak

Fizibilite: Yapılabilirlik, olabilirlik.

Fizyoloji: Canlıların hücre, doku ve organlarının fonksiyonlarını ve bu fonksiyonların nasıl yerine geldiklerini inceleyen biyoloji dalı.

Fizyonomi: Yüz hatlarından çıkarılan anlam, görünüş-fizik yapı.

Fobi: Mantıkî sebeplere bağlı olmayan, belirli nesne veya durumlar karşısında duyulan aşırı ve sürekli korku.

Fonksiyon: Bir şeyin kendine has olan doğal işleyişi gördüğü ve yaptığı iş.

Form: Şekil, biçim. 2. İstenilen bilgilerin yazılması için hazırlanmış basılı kâğıt.

Formasyon: Şekillenme, yetişme.

Forum: Bazı meselelerin karşılıklı görüşülerek karara bağlandığı toplantı.

Foya: Daha parıltılı görünmesi için elmas taşlarının altına konulan ince metal yaprak.

Frekans: (Ses, dalga vs. için) birim zamandaki titreşim sayısı.

Global: Genel, umumî, toplu.

Handikap: 1. Herhangi bir durumda ve konuda, işte, şartların uygun olmaması ve işin akışını engelleyici bir durumda bulunması. 2. Başarı ve ilerlemeyi güçleştiren her şey.

HET: Hareket Ekonomisi Tekniği: İnsanı çalışırken, bir iş yaparken vücut hareketlerini en aza indirerek, yorulmasını ve enerji tüketmesini önlemeyi amaçlayan bir teknik. Kazanılan enerji başka işler için kullanılır, hizmet/üretim artar.

Homojen: Bütün unsurları aynı yapıda veya aynı nitelikte olan.

Hümanizm: İnsanlık sevgisini, insanın yüceliğini en büyük gaye sayan felsefe akımı

İbraz: Meydana koyma, gösterme.

İçgüdü: Canlı türünün herbirinde doğuştan gelen, hiç değişmeyen, birden ortaya çıkan, şuursuz, akla ve mantığa dayanmayan davranışlar.

İdealizm: Bilginin esası olarak düşünceyi kabul eden ve varlığı insan düşüncesinin kurduğu görüşünü benimseyen sistemlerin genel adı. 2. Düşünülebilecek en üs-

tün nitelikleri kendisinde toplama.

İfraz: Bütünden bir miktar ayırma.

İhtikâr: Mahsülleri toptan alıp saklayarak fiyatı arttıktan sonra yüksek fiyata satma işi, madrabazlık.

İllüstrasyon: Resimle süsleme.

İmaj: Hayal, duyu organları ile alınan bir uyarıcı sözkonusu olmaksızın şuurda beliren nesne ve oluşlar.

İndikatör: Makinelerin düzgün hareket edip etmediğini kontrol etmeye yarayan ve hareketi bağlı bulunduğu makinenin çalışmasına bağlı olan âlet, gösterge.

İnorganik: Canlı olmayan.

İnisyatif: Bir şeyi öncelikle yapma durumu. 2. Yeri ve zamanı gelince gereken kararları alabilme yeteneği.

İrrasyonel: Akla uygun olmayan.

İskân: Yerleştirme, yer ve yurt kazandırma.

İstatistik: Bir ülkede nüfus, gelir, ithalât ve ihracat gibi çeşitli konularda elde edilen rakamları düzenli bir şekilde toplayan ve kısımlara ayırarak karşılaştıran ilim dalı.

İstihdam: Kullanma, bir işe kabul etme

İstihsâl: Üretme, elde etme

İstikrar: Yerleşme, karar bulma, aynı biçimde sürme.

İstikraz: Faiz ile para alma, borçlanma.

İstinaden: Dayanarak, güvenerek.

İşgücü: Bir ülke nüfusunun ekonomiye katkıda bulunan kısmı, faal nüfus.

İtalik: Sağ üst köşeye doğru eğik olan (matbaa harfi).

İvedi: Acele.

Jakar: Mekanik dokuma tezgâhı, bu tezgâhta dokunmuş karışık desenli kumaş.

Jeneratör: Herhangi bir enerjiyi elektrik enerjisine dönüştüren âlet, dinamo.

Jenerik: Bir filmde yapımcı, yönetici, oyuncu vs.'nin adlarını, yapımla ilgili bilgileri içine alan ve filmin başında

gösterilen liste, tanıtma.

Jeotermal: Yeraltından geçtiği veya yeraltında kaldığı için ısısı yüksek olan; jeotermal su.

Jest: Konuşurken el, kol ve baş ile yapılan anlamlı hareket. 2. Yerinde yapılan ve beğenilen hareket.

Jiujitsu: Çıplak elle kendini savunma tekniği, Japon savaş sanatı.

Kambiyo: Senet ve nakit para değiştirilmesi, bunların alışverişi ile yapılan bankerlik işleri. 2. İki ayrı ülke parasının birbiriyle değiştirilmesi

Kaos: Kargaşa, karışıklık.

Kapasite: (Herhangi bir şey için) içine alma derecesi. 2. Anlama, idrak yeteneği.

Kariyer: Meslek: 2. Diplomatlık. 3. Üniversite öğretim üyeliği.

Kartoteks: Üzerine belli bir sisteme göre düzenlenmiş bilgilerin işlenmiş olduğu kart.

Karizma: Büyüleyici bir etkisi olan.

Kategori: Aralarında herhangi bir bakımdan ilgi ve benzerlik olan şeylerin bütünü.

Konjonktür: Bir ülkenin ekonomik durumunu tayin eden unsurların bütünü.

Konkordato: Borçlarını ödeyemeyecek duruma düşmüş olan bir işadamının alacaklıları ile yaptığı borç ödeme şartlarını yeniden düzenleyen anlaşma.

Konsantrasyon: Dikkati sürekli olarak bir nesne veya konunun belli bir yönü üzerinde toplama.

Konsolide: 1. Hisse senedi. 2. Vâdesi uzatılan (borç).

Kota: İthal edilecek malların çeşitlerini ve bu çeşitlerin miktarlarını gösteren liste, yüzdelik.

Kozmik: Evrenin düzeni ile ilgili. 2. Kaynağı bilinmeyen.

Kronolojik: Tarih sırasına göre

Lanse: Öne sürülmüş, ileriye atılmış. Lanse etmek: Tanıtmak amacıyla öne sürmek.

Lâyiha: Düşünce, bir görüş ve düşünceyi belirten yazı.

Liberal: Hürriyeti ve serbestliği savunan. 2. Geniş ve hoşgörüşlülük.

Likidite: Ticaret işlerinde kullanılabilen kısa vâdeli sermaye. 2. Kolayca paraya çevrilebilen varlıklar.

Likit: 1. Sıvı. 2. Hemen kullanılabilecek nitelikteki para.

Limit: Bir şeyin nicelik yönünden ulaşabileceği en son nokta, sınır.

Link: Haberleşme sistemi birliği.

Lirik: Coşkun, ilhamla dolu.

Lojistik: Matematiğe dayanan mantık. 2. Askerlikte orduların yol, haberleşme, sağlık, ikmal gibi hizmetlerini en iyi şekilde yürüten strateji bölümü.

Maiyet: Beraberinde.

Makro: Bazı kelimelerin önüne gelerek "büyük" anlamını veren önek.

Maksimum: Bireyin ulaşabileceği en yüksek derece.

Manipule: Ustalıkla kullanmak, idare etmek.

Marj: Ticari bir işte, iflâs, zarar vb. gibi tehlikelere karşı ayrılan pay. 2. Yazı yazılan kâğıtların kenarlarında bırakılan boşluk.

Marjinal: Ufak, önemsiz.

Materyalizm: Maddecilik.

Media: Araç, vasıta, iletişim aracı.

Mekanizma: Belli bir iş görecek şekilde çeşitli parçaların birleştirilmesinden meydana gelmiş düzen. 2. İşleyiş, işleme tarzı.

Metropol: Bir ülkenin veya bir bölgenin sosyal ve ekonomik yönden en önemli şehri.

Mikro: "Küçük" anlamına gelen önek.

Mikron: Metrenin milyonda birine, milimetrenin binde birine denk olan uzunluk birimi.

Mistik: Gizli bir yönü olan, gizli bir anlam taşıyan.
Misyon: 1. Özel görev. 2. Kendilerine herhangi bir görev verilmiş kimseler topluluğu.
Mizanpaj: Sayfa düzeni.
Monopol: Tekel.
Motivasyon: Güdüleme.
Mübayaa: Satınalma.
Müktesep: Kazanılmış, ele geçirilmiş.

Navlun: Gemiye eşya ve yolcular için verilen ücret, gemi kirası. 2. Bir yerden bir yere ulaştırılmak üzere gemiye alınan eşya.
Nevroz: Bedenî işlevleri yapamama biçiminde yakınmalarla beliren psikolojik kaynaklı sinir hastalığı.
Nominal: İsim belirtilerek yapılan.
Nominal değer: Hisse senedi vb. için üzerinde yazılı olan değer.
Nonfigüratif: İçinde insan, hayvan ve tabiat unsurları bulunmayan resim veya heykel.
Norm: Davranış prensibi. 2. Esas olarak benimsenmiş, yerleşmiş temel düşünce veya kanuna uygun durum
Nostalji: 1. Yurt özlemi. 2. Geçmiş zamana duyulan aşırı özlem.

Obje: Nesne, şey
Objektif: Nesneyle ilgili. 2. Dışa dönük karakterde, tarafsız.
Olgu: Birtakım olayların dayandığı sebep veya bu sebeplerin yolaçtığı sonuç, vakıa.
Onkoloji: Urları inceleyen tıp dalı.
Opsiyon: Borç senetlerinin bankalara ödenmesi için vâde tarihinden itibaren tanınan iki iş günü, satıcının alıcıya tanıdığı süre.
Optimist: İyilik taraftarı, iyimser, her şeyde iyi olanı görme eğiliminde olan (kimse).

Optimum: En iyi olan, en elverişli.
Ordövr: Birinci yemekten önce sofraya konan soğuk yiyecekler.
Organik: Organlarla ilgili, organizmaya ait olan.
Organizasyon: Düzenleme; devlet, işletme veya topluluğun düzenleniş şekli.
Oryantal: Doğu ile ilgili.
Oşinografi: Okyanus coğrafyası.
Otobiyografi: Bir kimsenin, kendisinin yazdığı hayat hikâyesi.
Otokritik: Kendi kendine eleştirme.
Otomasyon: Endüstride, fabrika işleri vb.'nın insangücü kullanmadan otomatik olarak yapılması.
Otonom: Kendi kendini yöneten.
Ozon: Molekülünde üç atom bulunan oksijenden oluşan ağır kokulu gaz.

Özgün: Yalnız kendine has, kendine ait bir nitelik taşıyan, orijinal.
Öznel: Özneyle ilgili, kişinin duygu ve düşüncelerine dayanan, öznede oluşan, subjektif.
Özsaygı: İnsanın kendisine duyduğu saygı, haysiyet.
Özveri: Fedakârlık.

Pakt: Anlaşma.
Panorama: Yüksek bir yerden bütün açıklığıyla görülebilen geniş manzara. 2. Genel görünüm.
Paradoks: Yerleşmiş kanaatlere aykırı düşünce.
Parsel: İmar kanununa göre üzerine yalnızca tek bina yapılabilecek şekilde bölünmüş toprak parçası
Pastoral: Kır ve doğa hayatını işleyen sanat eserleri.
Pataloji: Hastalık bilimi.
Pedogoji: Çocukların büyümesi, eğitilmesi gibi konularla ilgilenen ilim dalı.
Performans: Yapılan işin başarısı/derecesi. Performans =

Yetenek X Motivasyon

Periyodik: Belirli aralıklarla ortaya çıkan ve tekrarlanan, sürekli.

Permi: İzin, izin belgesi.

Perspektif: Eşya veya nesnelerin uzaktan görünüşü. 2. Eşya ve nesneleri görüldükleri gibi çizme sanatı.

Peyzaj: Manzara, konusu kır olan resim.

Platform: 1. Yüksekçe yer. 2. Siyasi bir programın veya bir hak iddiasının temelini oluşturan düşüncelerin tamamı.

Prestij: Hayranlık uyandıran hal, itibar.

Prezentabl: Takdim edilebilir. Eli-yüzü düzgün, toplum içine çıkarılabilir.

Primitif: İlkel.

Prodüktif: Ürün veren veya kâr sağlayan.

Prosedür: Bir amaca ulaşmak için tutulan yol ve usul.

Protokol: Bazı tören vb. hallerde uyulması gereken kuralların yaygın adı.

Provizyon: Bir çek veya poliçenin para olarak karşılığı

Provokasyon: Kışkırtma.

Radikal: Köklü, kesin. Politikada mutlak düzenleme isteyen (kimse).

Rant: Bir işe yatırılan paranın veya kiraya verilmiş taşınmaz malların belli bir süre içinde emek verilmeden sağladığı gelir.

Rantabl: Kârlı, verimli.

Rasyonel: Akla dayanan, ölçülü, akılcı.

Redaksiyon: Kaleme alma, yazma işi. Bir metni gözden geçirip düzelterek baskıya hazırlama.

Reform: Daha iyi duruma getirmek amacıyla yapılan değişiklik.

Rehabilitasyon: Sakatları ve iyileşen hastaları çalışmaya alıştırmak ve bir meslek sahibi yapmak için yapılan eğitim.

Rekolte: Tarımda bir yılda elde edilen ürünün tamamı.
Reorganizasyon: Yeniden düzenleme.
Rezerv: Saklanmış, ayrılmış, biriktirilmiş şey. 2. Henüz işlenmemiş maden cevheri veya ham petrol kaynağı.
Rezervasyon: Seyahat araçlarında veya otel, lokanta gibi yerlerde yer ayırtma.
Rölyef: Kabartma; bir motif, bir figür veya bir süsleme unsurunun düz zemin üzerinde çıkıntısı.

Sibernasyon: Fabrikalarda üretimin bilgisayarlar aracılığıyla kontrol edilmesi.
Sibernetik: İnsan veya makinalarda, modern tekniğin kaynakları çerçevesinde kontrol, idare, haberleşme ve işleyişi inceleyen bilim dalı.
Sosyalizasyon: Bazı olanak ve kurumlardan toplumun daha kalabalık tabakalarının faydalanmasını sağlama işi.
Spekülâtör: Karaborsacı, vurguncu.
Statü: Bir kimsenin, bir topluluk içindeki yeri veya sahip olduğu itibar.
Statüko: İşlerin geçerli anlaşmalara göre yürütülmesi veya içinde bulunulan hali.
Strateji: Önceden hesaplanan, tayin edilen bir hedefe varmak için takip edilen yol.
Subjektif: Bir kimsenin kendi kurduğu, kendi kanaat ve görüşlerine dayanan, kendi buluşu, kişisel.

Şablon: Kalıp, örnek, model.
Şifahen: Ağızdan, yazı ile olmayarak.
Şovenizm: Irkçılık.
Şura: Konuşma yeri, meclis, Danışma Kurulu.

Tapaj: Herhangi bir yazı vs.'yi makinede düzgün bir şekilde yazmak.
Tedavül: Elden ele gezme, dolaşma, kullanılan, kullanım

sahasında bulunma, geçerli olma.

Tedris: Ders verme, ders öğretme.

Tekerrür: Bir daha olma, tekrarlama.

Tekit: Sağlamlaştırma, kuvvetlendirme, üsteleme.

Telesine: Sinema filminin televizyonda görünmesini sağlayan alet.

Temettu: Kâr etme, fayda görme. 2. Bir şirketin hissedarlarının her birinin payına düşen kâr.

Teorem: İspatı yapılabilen ilmî teori.

Termik: Sıcaklık ve ısı ile ilgili.

Terminoloji: Bir sanat, bir bilim veya bir teknik dalında özel anlamlar taşıyan terimlerin bütünü.

Teyit: Doğrulama, kuvvetlendirme.

Tezkire: Hatırlamaya yarayan kâğıt, pusula. 2. Resmi daireler arasında yapılan yazışmalar.

Tezyinat: Süsleme.

Triptik: Yurda giriş ve çıkış yapan otomobilli turistlere kolaylık sağlamak için verilen uluslararası gümrük belgesi.

Üniversal: Dünya çapında.

Ütopya: Ancak düşüncede varolan, gerçekleşme ihtimali olmayan fikir veya tasarı, hayal ülke.

Varyasyon: Çeşitleme.

Veto: Bir kanunun, bir kararın uygulanmaya başlanmasına karşı çıkma hakkı.

Viyadük: Derin vâdilerin üstünden geçilmesi için yapılan yüksek ayaklı yol veya köprü.

Yoga: Ruhsal ve bedensel hayata hakimiyetin çile ve sükûnetle sağlanabileceği esasına dayanan Hint felsefesi

Yogi: Yoga felsefesini uygulayan kimse.

Zodiac: Zodyak; bir yıl boyunca güneşin gökküresi üzerinde çizdiği çemberin sınırladığı dairenin geçtiği ve üzerinde on iki burcun eşit aralıklarla dağıldığı kuşak, burçlar kuşağı.

Zooloji: Hayvan bilimi.

BİBLİYOGRAFYA

Altınöz, Mehmet ve Abdülaziz, *Büro Yönetimi ve Dosyalama Teknikleri*, Yargı Yayınevi, Ankara, 1988

Altıntaş, Hayrani, *İnsan ve Psikoloji*, Kültür Bakanlığı Yayınları: 1073, Ankara, 1989

Ar, Fikret, *Büro Yönetimi Teknikleri*, TODAİE Yayınları, Ankara, 1989

English Learner's Dictionary, Collins, Metro

Güvenal, Cangül, *Büro Yönetimi ve Sekreter*, Prodüktivite Derneği Yayınları, Yelken Matbaası, İstanbul, 1972

Harding, Helen, *Secretarial Procedures*, Pitman, 1990

Mc Kenzie, Alec, *Zaman Tuzağı*, İlgi Yayıncılık, İstanbul, 1985

Okutkan Muzaffer, *Yazışma Teknikleri*, M.Ü. Sos. Bil.Mes.Yük.Ok. Ders Notları, İstanbul, 1990

Özdemir, Emin, *Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1986

Şahinkaya, Rezan, *Aile Münasebetleri*, Ankara, 1960

Şemseddin Sami, *Kamus-i Türki*, Temel Türkçe Sözlük

Şenbay, Nüzhet, *Alıştırmalı Diksiyon Sanatı*, Öğretmen Kitapları Dizisi, MEB Yayınları, İstanbul, 1990

Tan, Hasan, *Psikolojik Yardım İlişkileri*, Öğretmen Kitapları Dizisi, MEB Yayınları, İstanbul, 1989.

TDK İmlâ Kılavuzu

Telman, Nursel, *İş Psikolojisi*, Amaç Basımevi, İstanbul, 1987

Torun, Ayten, *Dosyalama Sistemleri*, Öz Bilim Matbaası, Ankara, 1973

Tosun, Kemal, *İşletme Yönetimi*, Savaş Yayınları, İstanbul, 1982

Yalçın, Selçuk, *Personel İdaresi*, Fakülte Matbaası, İstanbul, 1971

Zoga, Ergun, *İdarecilik ve Sanatı*, İstanbul Mat., 1970