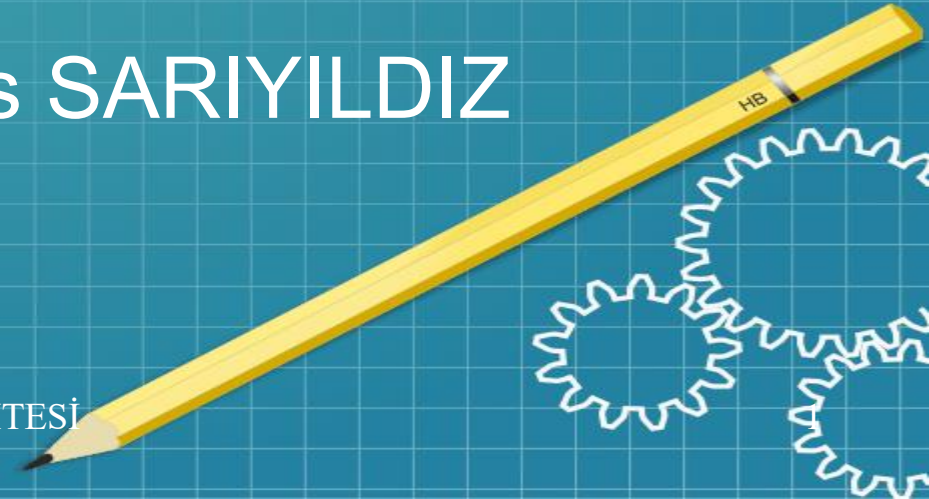


# YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI VE SEKRETERLİK EĞİTİMİ

Dr.Öğr.Üyesi A.Yunus SARIYILDIZ

22.06.2022

SAMSUN ÜNİVERSİTESİ



# SUNUM PLANI

1. SEKRETERLİK VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI
2. BAŞARILI BİR SEKRETERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİ
3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI
4. YÖNETİCİ İLE ORTAK ÇALIŞMA-TAKIM ÇALIŞMASI
5. TELEFONDA ETKİN İLETİŞİM
6. KİŞİSEL İMAJ YÖNETİMİ

# Sekreter

Latince secretum sözcüğünden türetilen sekreter sözcüğü; İngilizce’de secret, “gizli, sır” anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde sekreterin karşılığı ise; özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, yazman, kâtiptir. Bununla birlikte geçmişten günümüze yönetim anlayışlarında ortaya çıkan gelişmeler, örgütlerin yapılarını da değiştirmektedir. Bu gelişmeler, örgütün vazgeçilmez çalışanları olan sekreterlere de yeni yeni görevler getirmekte ve sekreterin tanımı da sürekli olarak değişmektedir. Başlangıçta “secret/sır” sözcüğünün ağırlıklı anlamını belirlediği sekreter sözcüğünün tanımı da zaman içerisinde sekreterin görevlerinin artması ile daha kapsamlı hale dönüştürmüştür. Günümüzde görevlerinin tümünü bile tam olarak sayamadığımız sekreterlik mesleği için kesin ve net bir tanım vermek çok zor olsa da bir gerekliliktir.

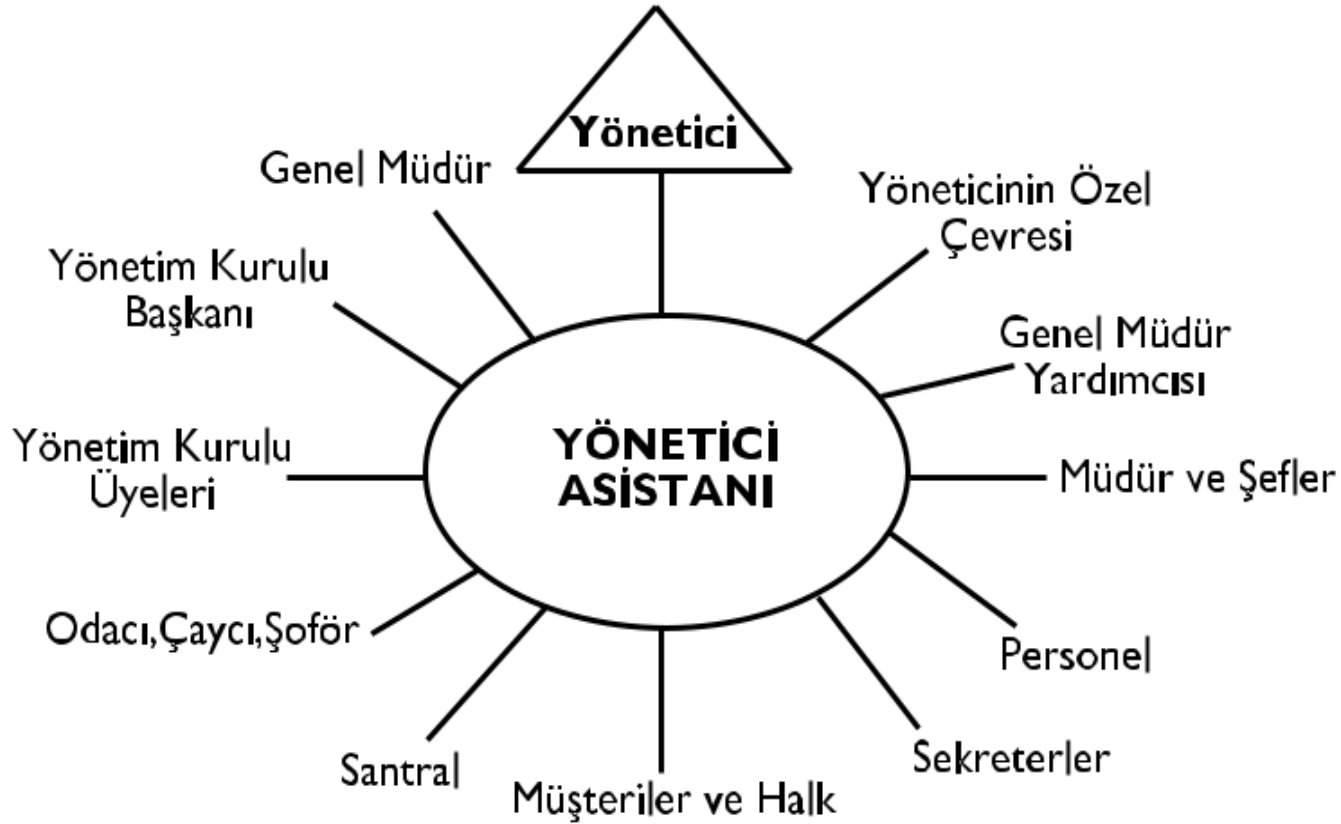
# Sekreterin Önemi

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

Hemen her gün, değişik nedenlere bağlı olarak, çeşitli kuruluşlarla ilişki kurmak zorunda kalırsınız. Bu ilişkiyi bazen bilgisayar, telefon, faks ya da mektup gibi iletişim araçlarından yararlanarak kurarsınız. Bazen de tüm araçları bir yana bırakmanız ve şahsen gidip yüz yüze görüşme yapmanız gerekir. Her iki durumda da ilk karşılaşılan görevli sekreter; ilk karşılaşılan hizmetler de sekreterlik hizmetleridir. Çünkü sekreterler, küçük bürolarda ya da çok kişinin çalıştığı büyük iş ortamlarında, kuruluşların dışa açılan ilk penceresidirler. Bu durum, hemen her iş alanında üretim yapan tüm kuruluşlar için geçerli, ortak bir özelliktir. Bu kurum ya da kuruluş bir turizm şirketi olabilir. Aynı şekilde, bir fabrika ya da bir eğitim kuruluşunda da sekreterlik hizmetlerinden yararlanmak vazgeçilmez bir zorunluluktur. Sekreterlik bugün, önemli bir yönetim birimi haline gelmiştir.

# Yönetici Asistanı

Yönetici asistanının, birçok tanımı olmakla beraber, en çok kabul gören tanımı şöyledir: Yönetici asistanı, büro yeterliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan bir emir almadan sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilen bir yönetici yardımcısıdır.



# 2.BAŞARILI BİR SEKRETERİN KİŞİSEL VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİ

## Sekreterlerin Ortak Kişisel Özellikleri

MESLEĞİNİ SEVMEK	Sadık olmak
Güler yüzlü olmak	Adil olmak
Prezantabl olmak	İnisiyatif kullanabilmek
Giyimine özen göstermek	Sabırlı olmak
Temizliğe özen göstermek	Soğukkanlı olmak
Sağlıklı olmak	Yardımsaver olmak
Kendine güven duymak	Hoşgörülü olmak
Sır saklamak	Alçakgönüllü olmak
Sorumluluk sahibi olmak	Empati kurabilmek
Dürüst olmak	Dedikodulara karışmamak
	MESLEĞİNİ SEVMEK

# SEKRETERLERİN ORTAK MESLEKİ ÖZELLİKLERİ

MESLEKİ EĞİTİM ALMAK		Problem çözme yeteneğine sahip olmak
Ana diline hâkim olmak		Meslek etiğine uygun davranmak
İş dilini (jargon) iyi bilmek		Büro makinelerini kullanabilmek
Anlayarak hızlı okuyabilmek		Temsil yeteneğine sahip olmak
Etkili dinleyebilmek		Zamanı etkin kullanabilmek
İkna edebilmek		Yeniliklere açık olmak ve kendini geliştirmek
Yabancı dil bilmek		İnsan ilişkileri becerisine sahip olmak
Karar verebilmek		Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak
Risk alabilmek		Güvenilir olmak
Yaratıcı olmak		Liderlik
	MESLEKİ EĞİTİM ALMAK	



# 3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Sekreterlerin temel görevleri değişmemekle birlikte görev yaptığı kurumun niteliği, büyüklüğü ve yöneticinin yönetsel tercihlerine göre farklılık gösterebilir. Hangi sektörde ve örgütte olursa olsun tüm sekreterlerin görevlerinin başında klavye kullanma, randevuları düzenleme, ziyaretçileri kabul etme ve ağırlama, zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme, yazışmaları gerçekleştirme, dosyalama ve arşivleme işlerini yürütme, telefon görüşmelerini gerçekleştirme, büro makinelerini ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanmayı öğrenme gelmektedir. Bütün bu görevleri yaparken de çalıştıkları örgütün amaçlarına ve örgütsel değerlerine uygun davranmak durumundadır.



# 3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Çalıştığı örgütün amaç ve politikalarını öğrenmek, benimsemek ve örgütün bu amaçlara ulaşmasında kendi payına düşen her türlü çabayı göstermek.
- Büroda neyi, neden, ne zaman ve nasıl yapacağını bilincinde olmak ve bunları önceden planlamak.
- Yapılacak günlük işleri planlamak, planı izlemek ve kontrol etmek, gerektiğinde planlarda değişiklik yaparak, neyin, ne zaman yapılacağını önem sırasına göre düzenlemek.
- Yönetici ve çevresinde yer alan kişiler ile oluşturulacak iletişim köprüsünde anahtar görevini başarı ile yerine getirmek.

# 3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Çalıştığı örgütü ve yöneticiyi en iyi şekilde temsil etmek.
- Yöneticinin iş yerinde bulunmadığı durumlarda yönetici varmış gibi çalışmak, işlerin aksamasını önlemek.
- İletişimde aktif olmak.
- Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamak, açığa vurmamak.
- Üzerine düşen tüm görev ve sorumlulukları en iyi şekilde ve zamanında yerine getirmek.

# 3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Yazışmaları (gerektiğinde kendi inisiyatifini kullanarak) yapmak.
- Belge akışını kontrol etmek, dosyalama ve arşivleme tekniklerini kullanarak gerekli belgeleri, gerektiği zaman, tam ve güncel olarak bulunacak şekilde saklamak.
- Telefon görüşmelerini telefon protokolüne uygun olarak gerçekleştirmek ve telefon trafiğini yöneticinin istediği şekilde yönetmek.
- Randevuları zaman yönetimine uygun olarak düzenlemek, beklenmeyen ziyaretçilere karşı ne yapacağına doğru karar vermek.
- Toplantıları organize etmek.

### 3. YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- Yönetici iş seyahatlerine çıkacaksa ulaşım ve otel rezervasyonlarını yapmak. Randevu ve seyahat programlarını hazırlamak.
- Büro makinelerini ve bilgisayar programlarını kullanmayı öğrenmek.
- Görevleriyle ilgili her türlü gider için ekonomik önlemler almak.
- Yöneticinin ve kendi bürosunun görünümünü kontrol etmek, düzenlemek.
- İş yaşamında en değerli kaynak olan zamanı etkili kullanmak.

## ***Yönetici asistanının mutlaka yapması gereken işler ise:***

zamanı yönetme, bilgi toplama, toplantıları düzenleme, etkinliği artıracak yöntemler geliştirme, rapor hazırlama, yabancı dilde konuşma, sunum materyallerini hazırlama, büronun yerleşimini planlama, mali kayıtları tutma ve yabancı dilde metin hazırlamadır.

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Yeni Yönetici İle Çalışma*

Eğer siz aynı görevi yürütürken, yöneticiniz değiştiyse ve yeni yöneticiyle çalışma durumundaysanız, hiçbir zaman yeni yöneticinizin sizi anlamaktan uzak olacağını düşünmemelisiniz.



# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Yöneticinin Amaçlarını Bilmek*

Bazı yöneticiler yoğun ve net iletişim kurar, bazıları sessiz ve içine kapanıktır, bazıları yalnızca mesai saatleri içinde iş konuşur, bazıları her zaman; yemekte, arabada, evde hep iş düşünür, iş konuşur. Bazıları kendi başına karar verir, kimi de astlarının tekliflerini bekler, kimi hiç karar vermez, bazıları mevcut durumu koruma yanlısı, bazıları da yeniliklere açıktır. Bu örneklerin tümü yöneticilerin yönetim tarzlarını göstermektedir. Sizin yöneticinizin tarzı nasıl? Önce onun tarzını, hangi kişiliğe sahip olduğunu iyi bilmek ve ona göre hareket etmek zorundasınız. Yöneticinizin, kuruluştaki yeri ne? Ne gibi güçlü ve zayıf yönleri var? İşini nasıl programlar? Size ve diğer çalışanlara sorumluluğu nasıl dağıtır? Övgü ve eleştirileri nasıl karşılar? Diğer çalışanların öneri ve tercihlerine ne kadar değer verir? Duygularını nasıl kontrol eder? İyi performans olarak neleri kabul eder?

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Yönetici Temsilcisi Olarak Güven Kazanma*

Kişisel iletişimin nasıl geliştirileceği sezgi ve duygulara dayanır. Yönetici asistanı güven atmosferi yaratmak için kişisel girişimlerde bulunmalıdır. Bu girişimlerin sonucunda, yöneticinin güvenini kazanan bir yönetici asistanı zamanla diğer çalışanlar tarafından yöneticinin temsilcisi olarak görülür.

## *Yöneticinin Zamanını Yönetme*

Gezileri, tatilleri, toplantıları, üst yönetime verilecek periyodik raporların tarihlerini not edebileceğiniz bir ajanda tutuyor musunuz? Yarın yöneticinizin ziyaretçi kabulü için uygun saati biliyor musunuz? Eğer bunları yapmıyorsanız, yöneticinizin zamanını yönetmesinde hiç katkıda bulunmuyorsunuz demektir.

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Yöneticinin Sırdaşı Olma*

Sizin için sır kabul edilen bir şey başkası için sır olarak görülmeyebilir. Ya da tam tersi. Onun için yöneticinin herhangi bir konu üzerindeki hassasiyetini yönetici asistanı çok iyi kavramalıdır. Bildiğinizden ötürü kimse sizi kutlamaz. O an yerinde olmayan bir sözcük sarf ettiğinizde sonradan başınız ağrıyabilir. Her zaman firmanıza ve yöneticinize sadık olmalısınız.

## *Yöneticiye Önerilerde Bulunma*

Bir yöneticiyi en kolay etkileme ve yönetme yöntemi kendisine olumlu ve yararlı öneri sunmaktır. Zira önerisi kabul edilen bir ast, yöneticiyi istediği gibi yönetiyor ve hatta yönetiyor demektir.

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Hatalardan Ders Alma*

Yetenekli tüm insanlar hatalarından ders alır ve problemlerini yeni yöntemler öğrenmek için birer fırsat olarak görürler. Gerçekte yapılan hataları kabul etmek o kadar kolay olmadığından, her şeyden önce bazı hataları kabul etmek zorunda kalmamak için hata yapmamaya çalışılmalıdır.

## *Yöneticinin Zayıf Noktalarını ve Hatalarını Kapatma*

Yöneticilerin pek çok üstün yönleri olduğu gibi, bazı zayıf noktalarının ve hatalarının olması da doğaldır. Asistanı yöneticisinin bu eksikliğini kapatmalıdır.

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Şikâyet ve Söylentileri Yöneticiye İletme*

Yönetici asistanının bazen şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmesi de takım ilişkisinin gereğidir. Yöneticinizi firmada neler olduğu konusunda bilgilendirmelisiniz. Ancak işle ilgili haber ile dedikodu arasında farkı ayırt etmeyi öğrenmeli sadece birincisi üzerinde yoğunlaşmalısınız.

## *Bağlılık Gösterme*

Bağlılık bir anlamda, yöneticinin bilgisine ve deneyimine inanmak, hürmet etmektir. Bazen de bağlılık büro içinden ve dışından gelen eleştirilere ait yorumlarınızla ilgilidir. Yöneticinizi veya işini yapış şekli eleştiren birileriyle hem fikir olmamaktır.

# 4.YÖNETİCİ İLE ÜRETKEN BİR TAKIM OLUŞTURMA

## *Yönetici İle Kişisel İlişkiler*

Öncelikle durumunuz konusunda yöneticinize dürüst olmalısınız. Özel bir nedenden dolayı izin almak istiyorsanız açıkça söylemeli, bugün biraz rahatsızım doktora gideceğim deyip, kuaföre gitmemelisiniz. Bu bir şekilde duyulur, görülür ve yöneticinin size olan güveni tamamıyla sarsılır. Asistan, yöneticisine her zaman doğruyu söylemelidir. Her zaman doğruyu söyleyen, ne dediğini hatırlamak zorunda kalmaz.

# İŞ ARKADAŞLARI İLE ÜRETKEN TAKIM OLUŞTURMA

Bir örgütte hangi konumda olursa olsun çalışanların tümü yönetici asistanlarının takım arkadaşlarıdır. Büroda dostça havanın oluşması ve çalışmanın belli bir düzen içinde yürümesi yönetici asistanının elindedir.

# ZOR İNSANLARLA GEÇİNME SANATI

## *Problemlİ Kişilik Tipleri*

### *Şikâyetçiler*

Çevrenizde bulunan bazı kişiler “şikâyetçi” tiplerdir. Bu kişiler akla gelebilecek her şeyden yakınırılar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.

### *Kendilerini Soyutlayanlar*

İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.



# ZOR İNSANLARLA GEÇİNME SANATI

## *Kendi Kendime Yaparım Diyenler*

Aslında hiçbir art niyete sahip değildirler. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar. Bu arada siz geri dönerseniz, işinizi sizin yerinize tamamlamaya çalıştıklarını belirtir, “hemen tamamlıyorum nasıl olsa başladım, sen zaman kaybetme” derler. Gerçekte sizin çok daha kısa sürede bitireceğiniz bir işi tamamlamak için oldukça uzun zaman harcarlar ve bu arada sizin boşu boşuna beklemenize neden olurlar. Onlara kızmanızda güçtür, çünkü yardımcı olma niyetindedirler. Yine de dikkatli olmanız gerekir, eğer onlara fırsat verirseniz, iş yükünüz artabilir.

# ZOR İNSANLARLA GEÇİNME SANATI

## *Ümitsiz Ricacılar*

Bu kişiler daima, üretken olmamak için nedenler bulurlar: “Makineyi nasıl çalıştıracığımı bilmiyordum, bu nedenle fotokopileri çekemedim”, “Bu alet emirlerimi dinlemiyor?”, “Bunu nasıl yapacağımı kimse öğretmedi ki...”, “telefon numarasını bilmedim için arayamadım”, “Hemen... yetişmeliyim” sözcüklerini onlardan sıkça duyarsınız.

## *Süper Uyumlular*

Daima tatlı bir ses tonu ile konuşurlar. Söylediğiniz her şeye, ister doğru, ister yanlış olsun, hak verirler. Tüm isteklerinizi kabul ederler. Peki, bu durumda problem nedir? Problem tüm bunları eyleme dökmemeleridir. Süper uyumlular hiçbir şeye “hayır” diyemezler, çünkü onayınızı kaybetmekten korkarlar.

# ZOR İNSANLARLA GEÇİNME SANATI

## *Her Şeyi Bilenler*

Birkaç türü vardır. Birinci gruptakiler en doğruyu kendilerinin bildiği imajını vermek için otoriter bir ses tonu kullanırlar. Davranış ve tavırları da söylediklerinizi ciddiye almadıkları, değer vermedikleri imajını yaratır. Sizin sorduğunuz şeye cevap vermesini beklerken, çok ilgisiz bir konu hakkında konuşmaya başlayabilirler. İkinci gruptaki “her şeyi bilenler” sıkça bildiklerini sergilerler: “Bunun nasıl olduğunu sana anlatayım”.

# ZOR İNSANLARLA GEÇİNME SANATI

- Geçinilmesi zor bir insanla geçinme çabasına girildiğinde; ilk yapılması gereken kendi davranışlarınızı gözden geçirmektir.
- Özellikle duyarlı olduğunuz konular var mı?
- İkinci yapılması gereken yaşadıklarınızı güvendiğiniz ve yakın hissettiğiniz bir kişi ile paylaşmaktır.
- Üçüncüsü o kişiyle uygun bir zamanda konuşmaktır.
- Dördüncüsü her şeyin açık açık konuşulmasından sonra ilişkilerde bir farklılık olup olmadığını gözlemektir.
- Herşeye karşın sonuç elde edemediğinizi düşünüyorsanız, o kişiyle ilişkilerinizi sınırlamaktır.

# 5. TELEFONDA ETKİN İLETİŞİM

- Telefonu uygun bir yere koyun
- Not almaya hazır olun
- Dik oturun
- Gülümseyin
- İstekli ve enerjik olun
- Hitaplarınıza dikkat edin
- Vurgu ve tonlamalara dikkat edin

# 5. TELEFONDA ETKİN İLETİŞİM

- Uygun bir hızla konuŐun
- KonuŐmanızı planlayın
- Özlü ve net konuŐun
- Doğru soruları sorun
- Olumsuz yanıtlar vermeyin

# 5. TELEFONDA ETKİN İLETİŞİM

Örnek Telefon Konuşmaları			
Yanlış (Telefon çalar!)	Doğru (Telefon çalar!)		
-Samsun Üniversitesi!	-Günaydın, Samsun Üniversitesi, ben Selin. Nasıl yardımcı olabilirim ?		
-Ahmet Beyle konuşmak istiyorum.	-Günaydın, X firmasından arıyorum. Nuran Başpınar, Eğitim Sorumlusu Ahmet Bey'le kayıt hakkında görüşebilir miyim?		
-Hangi Ahmet?			
-Eğitim biriminden.	-Tabii, hemen aktarıyorum...		
-Nereden arıyorsunuz?	-Teşekkür ederim...		
-Kim arıyor diyelim?			
-Nuran			
- ...(Bağlantı yapılır.)			

# 5. TELEFONDA ETKİN İLETİŞİM

## Telefonda Sihirli Sözcükler

Lütfen  
Teşekkür ederim  
Hemen aktarıyorum  
Size ben yardımcı olabilirim  
Biraz bekletebilir miyim?  
Beklettiğim için özür dilerim  
Tekrar görüştüğümüze memnun oldum  
Nasıl isterseniz  
Elbette  
Rica ederim...gibi

**Kaynak:** Göral, G. (2004). **Yönetimde Armoni.** İstanbul: Dharma Yayınları, 153.

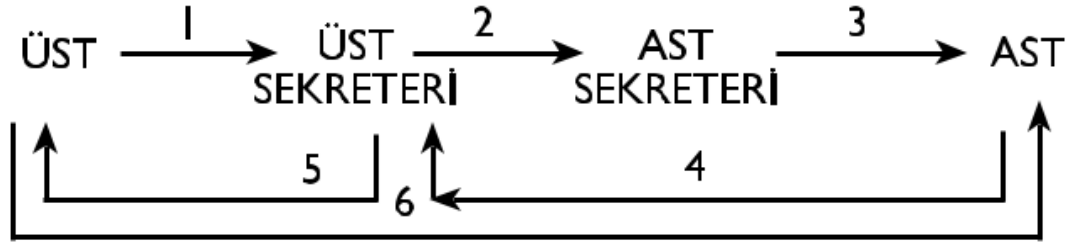


# TELEFON KONUŐMALARINDA PROTOKOL İLKELERİ

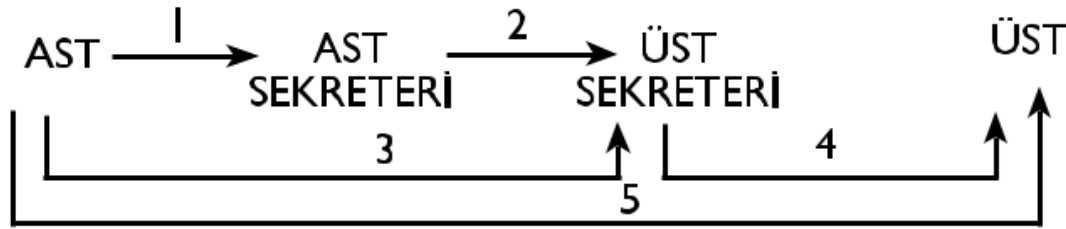
***Telefon protokolü daima “üst asla bekletilemez” kuralına göre işler.***

Uygulamada devlet ve özel sektör ilişkileri açısından telefonda sağlanan iletişimlerde devlet kuruluşları yöneticileri protokolde önceliklidirler. Telefon bağlantılarında etkin görev, devlet kuruluşu yönetici sekreterlerindedir. Bu nedenle, aramak ya da aranmak halleri dâhil tüm telefon görüşmelerinde özel sektör kuruluşlarındaki yönetici sekreterleri kendi yöneticilerini devlet kuruluşları yöneticilerinin sekreterlerine aktarıp aradan çekilirler. Bu durumda, arayan yöneticinin aranan yönetici ile telefon bağlantısını sağlayacak sekreterler aşağıdaki krokilerde gösterilen şekilde hareket ederler.

Üst'ün ast'ı araması halinde:



Ast'ın üst'ü araması halinde:



Unvanları eşdeğer yöneticiler arasında:



# 6. KİŞİSEL İMAJ YÖNETİMİ

İmaj önemli bir iletişim aracı ve kişilerin sahip olduğu en önemli ve etkili pazarlama aracıdır. Hepimiz diğer kişilerin zihninde bir imaja sahibiz. İmajımıza dikkat ederek, hem iş hem de özel yaşantımızda daha başarılı olabiliriz. İmaj bizden işle ilgili olarak beklenen mesleki bilgi, yetenek ve becerilerin yerini tutmaz. Ancak onlarla birlikte oluşur ve onları bütünleyen bir unsurdur.

# 6. KİŞİSEL İMAJ YÖNETİMİ

## *İş Ortamında Geçerli Giyim Ölçütleri*

- Kurumsal değer yargılarına önem veren, çevreye uygun giysiler
- Sade ve estetik giysiler
- İşe ve unvana uygun giysiler
- Bedene ve kişiliğe uygun giysiler
- Temizlik ve sağlık kurallarına uygun giysiler
- İş ortamına ve giyime uygun makyaj

# 6. KİŞİSEL İMAJ YÖNETİMİ

- Mevsime uygun giysiler
- Gelir düzeyine ve modaya uygun giysiler
- Hedeflere uygun giysiler
- Uygun renkte giysiler
- Birbirine uyumlu giysiler
- Giyimi tamamlayan aksesuarlar

TEŞEKKÜR EDERİM...

22.06.2022

SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

58