# Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı Modüllerine Ait Uygulama Etkinliklerinin Öğretim Amaçlarına Uygunlukları Bakımından Değerlendirilmesi: Büro Hizmetleri Dersi Örneği

## Eriman TOPBAŞ [[1]](#footnote-1)

# ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı modüllerine ait uygulama etkinliklerini öğretim amaçlarına uygunlukları bakımından değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda, “öğretim modüllerinde öngörülen uygulama etkinlikleri öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?” problemi ve bu problem bağlamında şu alt problemler geliştirilmiştir:

1. “Büro Yönetimi Modelleri” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

2. “İş Planı” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

3. “Randevu ve Konuk Kabulü” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

4. “Sekreterlik Hizmetleri” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

Çalışmada, alana ait ders miktarının fazla olması nedeniyle “Büro Hizmetleri Dersi” örnek olarak incelenmiştir.

Çalışmanın verileri nitel araştırma yöntemlerinden biri olan doküman incelemesi yöntemiyle toplanmış ve verilerin analizinde betimsel analiz tekniğinden yararlanılmıştır.

Elde edilen bulgulara göre, modüllerde öngörülen uygulama etkinliklerden bazılarının öğretim amaçlarına uygun oldukları, bazılarının ise uygun olmadıkları ve ayrıca incelenen derse ait modüllerden birinde ise uygulama etkinliklerine yer verilmediği gözlenmiştir.

***Anahtar Kelimeler:*** *Modüler Eğitim, Modüler Öğretim, Büro Yönetimi*

# THE ASSESSMENT OF THE IMPLEMENTATION ACTIVITIES OF OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL AREA MODULES IN TERMS OF THEIR APPROPRIATENESS FOR TRAINING OBJECTIVES: A CASE STUDY OF OFFICE SERVICES

# ABSTRACT

This study aims to assess the implementation activities of Office Management and Secreterial Area Modules in terms of their suitability for instructional objectives. In line with this objective, the problem “ Are the implementation activities projected in training modules suitable for projected instructional objectives?” and the following subproblems have been developed within the context of this problem.

1. Are the implementation activities projected in the module of “Office Management Models” suitable for the instructional objectives projected within the module?

2. Are the implementation activities projected in the “ Plan of Action” module suitable for the instructional objectives projected within the module?

3. Are the implementation activities projected in the “Acceptance of Appointment and Guest" module suitable for the instructional objectives projected within the module?

4. Are the implementation activities projected in the"Secretarial Services” module suitable for the instructional objectives projected within the module?

In this study, "Office Services Course" has been examined as a case study due to the large amount of courses in the field.

The data have been collected through document analysis method, which is one of the qualitative research methods, and descriptive analysis techniques have been utilised in the analysis of the data.

According to the findings, it has been observed that some of the implementation activities projected in the modules are suitable for the training objectives, but some of them aren’t. In addition, it has been observed that one of the modules of the course examined doesnt contain the implementation activities.

***Keywords:*** *Modular Education, Modular Training, Office Management*

**1. GİRİŞ**

Eğitim, toplumsal ihtiyaçları karşılamak amacıyla istenen niteliklere sahip insan gücü yetiştirme süreci olarak tanımlanabilir. Tanımda geçen süreç kavramı, belli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik birbiri ardına sıralanmış etkinlikler bütününe işaret etmektedir. İhtiyaç duyulan insan gücünün yetişmesinde süreci oluşturan etkinlikler işlevsel öneme sahiptirler. Zira söz konusu etkinliklerin muhtevaları alana özgü yetiştirilmesi tasarlanan insan gücü özelliklerini içerir. Birey, eğitim sürecini oluşturan etkinliklerin muhtevasıyla etkileşime girmek suretiyle öngörülen özellikleri kazanır. Toplumsal ihtiyaç bağlamında, büro yönetimi ve sekreterlik alanında hizmet verecek olan bireylerin de mesleğe özgü özellikleri kazanmaları etkinlikler yoluyla olur.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı, mesleki ve teknik eğitimin diğer alanlarında olduğu gibi, 2006-2007 eğitim öğretim yılından itibaren modüler öğretime geçmiştir ( MEB, 2007). Alana ait etkinlikler alana özgü modüller halinde düzenlenmiştir. Modül, TDK sözlüğünde “bir uzay taşıtının yapısı içinde yer alan ve kendi başına hareket edebilen bağımsız bölüm” olarak tanımlanmaktadır (http://tdkterim.gov.tr/bts/). Külahçı (1995:1) ise modül kavramını “bir büyük bütünün parçası olarak kendi içinde de bir bütün oluşturan bir birim” olarak ifade etmektedir. Alkan (1989:15), kavramı modüler programlama bağlamında tanımlamakta ve konuyla ilgili olarak şunları söylemektedir: “Öğrenme-öğretme etkinliklerinin kendi kendine öğrenme olanağı sağlayacak tarzda kendi içinde bütünlüğü olan ve birbirlerini işlevsel olarak tamamlayacak biçimde bağımsız öğrenme elemanları şeklinde düzenlenmesidir. Bu kavramın ifade ettiği öğrenme elemanına “modül”, “modüler birim”, “ünite”, “işe dönük birim” gibi adlar verilmektedir. Bu öğrenme elamanına dayalı olarak geliştirilen bir programa modüler programlama adı verilmektedir.” (Akt.; Külahçı, 1995:27). MEB (?), modülü, “bireysel öğretime dayalı, başlangıcı ve sonu olan, kendi içinde bütünlük gösteren, sistematik bir çerçevede düzenlenmiş öğretim yaşantıları” olarak tanımlamaktadır.

Tanımlardan hareketle, modülün kendi içinde bir bütünlük oluşturduğunu, daha büyük bir bütünün tamamlayıcı bir parçası olduğu, kendi kendine öğrenmeye hizmet ettiği ve sistematik bir çerçevede düzenlendiği söylenebilir. MEB tarafından önerilen tanımda geçen “öğretim” kavramının yanına “öğrenme” kavramını eklemek suretiyle tanım modülün işlevine uygun hale getirilebilir. Zira bir modül, öğrenci açısından öğrenme, öğretmen açısından da öğretim yaşantıları olarak işe koşulmaktadır.

Bu çalışmada, “**Büro Hizmetleri Dersi”**ni oluşturan; Büro Yönetimi Modelleri, İş Planı, Randevu ve Konuk Kabulü, Sekreterlik Hizmetleri modülleri (http://www.megep.meb.gov.tr/) incelenmiştir. Sekreterlik Hizmetleri modülü hariç diğer üç modül, temel unsurlar açısından aynı özelliklere sahiptir. Sekreterlik Hizmetleri modülünde de “uygulama faaliyeti” dışında diğer tüm unsurlar bulunmaktadır. Araştırmaya konu olan modüllerin genel yapıları tablo 1, 2, 3, ve 4’de özetlenmiştir.

Büro Yönetimi Modelleri modülünün genel yapısına ait bilgiler tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Büro Yönetimi Modelleri Modülünün Genel Yapısı

|  |  |
| --- | --- |
| **Modülün Temel Unsurları** | |
| AÇIKLAMALAR | Modül tanıtım bilgilerini içeren kısım. İki sütunlu bir tablo halinde düzenlenmiş olan bu kısımda, modülün özellikleri ile ilgili özet bilgiler yer almaktadır. |
| GİRİŞ | Doğrudan öğrencilere hitap eden ve temelde öğrencileri güdülemeyi amaçlayan kısımdır. Bu kısımda modülün önemi vurgulanmakta ve modül çalışıldığında öğrencinin hangi kazanımları elde edeceği ifade edilmektedir. |
| ÖĞRENME FAALİYETİ | Bu kısım, kendi içinde; amaç, araştırma ve öğrenilmesi öngörülen bilgileri içermektedir. Bu modülde, 3 öğrenme faaliyeti bulunmakta ve aynı sistematik çerçevesinde hazırlanmışlardır. |
| UYGULAMA FAALİYETİ | Uygulama faaliyeti başlığı altında iki kısım bulunmaktadır. Birinci kısım, birinci sütunda işlem basamaklarının, ikinci sütunda ise her bir basamak için yapılması önerilen işlemlerin öngörüldüğü bir tablodan; ikinci kısım ise bir kontrol listesinden ibarettir. Birici tablo, “öğrenme faaliyeti” kapsamında yer alan bilgileri pekiştirmeyi amaçlarken, kontrol listesi aynı bilgilerin kavranılıp kavranılmadığını belirlemek üzere öğrencinin bir öz değerlendirme yapmasını amaçlamaktadır. Bu modülde, 3 uygulama faaliyeti bulunmakta ve aynı sistematik çerçevesinde hazırlanmışlardır. |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Bu kısım, kendi içinde “ölçme” ve “değerlendirme” alt başlıklarından oluşmaktadır. “Ölçme” kısmında dört seçenekli test soruları, “değerlendirme” kısmında ise öğrenciye yönelik bir talimat yer almaktadır. Bu modülde, 3 ölçme ve değerlendirme faaliyeti bulunmakta ve aynı sistematik çerçevesinde hazırlanmışlardır. |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | Modülün tamamıyla ilgili bilgilerin kazanılıp kazanılmadığını belirlemek amacıyla test maddelerinden ve değerlendirme kısmından oluşmuştur. |
| CEVAP ANAHTARLARI | Öğrenme faaliyetleri ile ilgili ölçme ve değerlendirme kısımlarında yer alan testlerle, “modül değerlendirme” kısmında yer alan testlerin cevaplarından oluşmaktadır. |
| KAYNAKÇA | Modülün hazırlanmasında yararlanılan kaynakları içermektedir. |

Tablo adı geçen modüldeki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır

Tablo 1’de görüldüğü gibi, “Büro Yönetimi Modelleri” modülü biçimsel yapı olarak kendi içinde bir bütünlük oluşturmakta ve modülün belli bir sistematik çerçevede hazırlanmış olduğu gözlenmektedir.

İş Planı modülünün genel yapısına ait bilgiler tablo 2’de özetlenmiştir.

Tablo 2: İş Planı Modülünün Genel Yapısı

|  |  |
| --- | --- |
| **Modülün Temel Unsurları** | |
| AÇIKLAMALAR | Modül tanıtım bilgilerini içeren kısım. İki sütunlu bir tablo halinde düzenlenmiş olan bu kısımda, modülün özellikleri ile ilgili özet bilgiler yer almaktadır. |
| GİRİŞ | Doğrudan öğrencilere hitap eden ve temelde öğrencileri güdülemeyi amaçlayan kısımdır. Bu kısımda modülün önemi vurgulanmakta ve modül çalışıldığında öğrencinin hangi kazanımları elde edeceği ifade edilmektedir. |
| ÖĞRENME FAALİYETİ | Bu kısım, kendi içinde; amaç, araştırma ve öğrenilmesi öngörülen bilgileri içermektedir. Bu modülde, 2 öğrenme faaliyeti yer almakta ve aynı yapısal özellikte hazırlanmışlardır. |
| UYGULAMA FAALİYETİ | Uygulama faaliyeti, birinci sütunda işlem basamaklarının, ikinci sütunda ise her bir basamak için yapılması önerilen işlemlerin öngörüldüğü bir tablodan ibarettir. Uygulama, “öğrenme faaliyeti” kapsamında yer alan bilgileri pekiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu modülde, 2 uygulama faaliyeti yer almakta ve aynı yapısal özellikte hazırlanmışlardır. |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Öğrenme Faaliyeti-1’de, bu kısım, kendi içinde “ölçme” ve “değerlendirme” alt başlıkları şeklinde oluşturulmuş. “Ölçme” kısmında dört seçenekli test soruları, “değerlendirme” kısmında ise öğrenciye yönelik bir talimat yer almaktadır.  Öğrenme Faaliyeti-2’de, bu kısım iki ana yapıdan oluşmuştur. Birincisinde dört seçenekli test maddelerinden oluşan “ölçme soruları” ile “değerlendirme” yönergesi yer almaktadır. İkincisinde ise “değerlendirme ölçütleri” başlığı altında kontrol listesi işlevi gören bir uygulama tablosu ile bu tabloda öngörülen işlemlere ilişkin “değerlendirme” yönergesi bulunmaktadır. |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | Modülün tamamıyla ilgili bilgilerin uygulanmasına yönelik önerilerden oluşmuştur. |
| CEVAP ANAHTARLARI | Öğrenme faaliyetleri ile ilgili ölçme ve değerlendirme kısımlarında yer alan testlerin cevaplarından oluşmaktadır. |
| KAYNAKÇA | Modülün hazırlanmasında yararlanılan kaynakları içermektedir. |

Tablo adı geçen modüldeki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır

Tablo 2’de görüldüğü gibi, “İş Planı” modülü biçimsel yapı olarak kendi içinde bir bütünlük oluşturmakta ve ancak modülün Öğrenme Faaliyeti-2’ye ait “ölçme ve değerlendirme” kısmında bir farklılaşma olduğu gözlenmektedir. Ayrıca, modülün “Modül Değerlendirme” kısmının da diğer modüllerden farklı olduğu dikkat çekmektedir.

Randevu ve Konuk Kabulü modülünün genel yapısına ait bilgiler tablo 3’de özetlenmiştir.

Tablo 3: Randevu ve Konuk Kabulü Modülünün Genel Yapısı

|  |  |
| --- | --- |
| **Modülün Temel Unsurları** | |
| AÇIKLAMALAR | Modül tanıtım bilgilerini içeren kısım. İki sütunlu bir tablo halinde düzenlenmiş olan bu kısımda, modülün özellikleri ile ilgili özet bilgiler yer almaktadır. |
| GİRİŞ | Doğrudan öğrencilere hitap eden ve temelde öğrencileri güdülemeyi amaçlayan kısımdır. Bu kısımda modülün önemi vurgulanmakta ve modül çalışıldığında öğrencinin hangi kazanımları elde edeceği ifade edilmektedir. |
| ÖĞRENME FAALİYETİ | Bu kısım, kendi içinde; amaç, araştırma ve öğrenilmesi öngörülen bilgileri içermektedir. Bu modülde, aynı yapısal özelliklere sahip 2 öğrenme faaliyetine yer verilmiştir. |
| UYGULAMA FAALİYETİ | Uygulama faaliyeti, birinci sütunda işlem basamaklarının, ikinci sütunda ise her bir basamak için yapılması önerilen işlemlerin öngörüldüğü bir tablodan; ikinci kısım ise bir kontrol listesinden ibarettir. Bu modülde, aynı yapısal özelliklere sahip 2 uygulama faaliyetine yer verilmiş olup uygulama 2’nin kontrol listesi “performans değerlendirme” başlığı altında sunulmuştur. |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Bu kısmında, Doğru/Yanlış testleri ile dört seçenekli test soruları yer almaktadır. Bu modülde, aynı yapısal özelliklere sahip 2 ölçme ve değerlendirme faaliyetine yer verilmiştir. |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | - |
| CEVAP ANAHTARLARI | Öğrenme faaliyetleri ile ilgili ölçme ve değerlendirme kısımlarında yer alan testlerin cevaplarından oluşmakta ve bu kısmın devamında “Değerlendirme” başlığı altında öğrenciye yönelik bir yönerge yer almaktadır. |
| KAYNAKÇA | Modülün hazırlanmasında yararlanılan kaynakları içermektedir. |

Tablo adı geçen modüldeki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır

Tablo 3’de görüldüğü gibi, “Randevu ve Konuk Kabulü” modülü biçimsel yapı olarak kendi içinde bir bütünlük oluşturmakta ve ancak modülün Uygulama Faaliyeti-2’nin ikinci kısmında isimlendirme bağlamında bir farklılaşma olduğu gözlenmektedir. Ayrıca, modülün “Modül Değerlendirme” kısmının olmaması ve “Cevap Anahtarları” kısmının devamında “Değerlendirme” başlığı altında öğrenciye yönelik bir yönergenin yer alması dikkat çekmektedir.

Sekreterlik Hizmetleri modülünün genel yapısına ait bilgiler tablo 4’de özetlenmiştir.

Tablo 4: Sekreterlik Hizmetleri Modülünün Genel Yapısı

|  |  |
| --- | --- |
| **Modülün Temel Unsurları** | |
| AÇIKLAMALAR | Modül tanıtım bilgilerini içeren kısım. İki sütunlu bir tablo halinde düzenlenmiş olan bu kısımda, modülün özellikleri ile ilgili özet bilgiler yer almaktadır. |
| GİRİŞ | Doğrudan öğrencilere hitap eden ve temelde öğrencileri güdülemeyi amaçlayan kısımdır. Bu kısımda modülün önemi vurgulanmakta ve modül çalışıldığında öğrencinin hangi kazanımları elde edeceği ifade edilmektedir. |
| ÖĞRENME FAALİYETİ | Bu kısım, kendi içinde; amaç, araştırma ve öğrenilmesi öngörülen bilgileri içeren 3 bölümden oluşmuştur. Öğrenme faaliyetlerinin sonunda bir “kontrol listesi” ve “değerlendirme” başlığı altında listeye ait bir yönerge bulunmaktadır. Bu modülde, aynı yapısal özelliklere sahip 3 öğrenme faaliyeti bulunmaktadır. |
| UYGULAMA FAALİYETİ | - |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Bu kısımda, dört seçenekli test soruları ve “değerlendirme” başlığı altında teste ait bir yönerge yer almaktadır. Bu modülde, aynı yapısal özelliklere sahip 3 ölçme ve değerlendirme faaliyeti bulunmaktadır. |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | Bu kısımda, dört seçenekli test soruları ve “değerlendirme” başlığı altında teste ait bir yönerge yer almaktadır. |
| CEVAP ANAHTARLARI | Öğrenme faaliyetleri ile ilgili “ölçme ve değerlendirme” kısımları ile “modül değerlendirme” kısmında yer alan testlerin cevaplarından oluşmaktadır. |
| KAYNAKÇA | Modülün hazırlanmasında yararlanılan kaynakları içermektedir. |

Tablo adı geçen modüldeki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 4’de görüldüğü gibi, “Sekreterlik Hizmetleri” modülü biçimsel yapı olarak kendi içinde bir bütünlük oluşturmakta ve ancak modülün Uygulama Faaliyeti kısmının olmaması dikkat çekmektedir.

Bu çalışmada, modüllerin tüm temel unsurları arasındaki uyum durumu değil, uygulama etkinlikleri ile öğrenme amaçları arasındaki uygunluk durumu incelenmiştir. Öğrenme/öğretim amacı, “Öğrenme Faaliyeti” başlığı altında “Amaç” alt başlığı ile yer almaktadır.

Amaç, öğrenme-öğretme süreci sonunda öğrencide oluşması istenen yeterliklere işaret eder. Dolayısıyla modüllerde yer alan tüm etkinliklerin amaç doğrultusunda düzenlenmesi ve işe koşulması zorunlu hale gelmektedir. Modülün temel unsurlarından birini oluşturan “Uygulama Faaliyeti” başlığı altında öngörülen etkinliklerin de öğrenme/öğretim amacında öngörülen yeterliliğin kullanılabilir düzeyde kazanılmasına hizmet etmeleri gerekir.

Araştırmaya konu olan modüllerde, toplam 10 öğrenme/öğretim amacı ile toplam 7 uygulama faaliyeti bulunmaktadır. Bu çalışmada, uygulama faaliyeti bağlamında belirlenen etkinliklerin öğrenme/öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmektedir.

**2. AMAÇ**

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı modüllerine ait uygulama etkinliklerini öğretim amaçlarına uygunlukları bakımından değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda, “**öğretim modüllerinde öngörülen uygulama etkinlikleri öngörülen öğretim** amaçlarına **uygun mudur?**” problemi ve bu problem bağlamında şu alt problemler geliştirilmiştir:

1. “Büro Yönetimi Modelleri” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

2. “İş Planı” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

3. “Randevu ve Konuk Kabulü” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

4. “Sekreterlik Hizmetleri” modülünde öngörülen uygulama etkinlikleri modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun mudur?

**3. YÖNTEM**

Bir nitel çalışma olan bu araştırmanın verileri nitel araştırma yöntemlerinden biri olan doküman incelemesi yöntemiyle toplanmış (Yıldırım ve Şimşek, 1999:140) ve verilerin analizinde betimsel analiz tekniğinden yararlanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 1999:158).

Çalışmada, alana ait ders miktarının fazla olması nedeniyle “**Büro Hizmetleri Dersi”** örnekolarak incelenmiştir.

**4. BULGULAR VE YORUMLAR**

**4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Birinci alt problemde; “Büro Yönetimi Modelleri” modülünde öngörülen uygulama etkinliklerinin modülde öngörülen öğrenme/öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmektedir. Adı geçen modülde 3 amaç ve 3 uygulama etkinliği bulunmaktadır. Dolayısıyla, alt problemle ilgili veriler 3 tablo (tablo 6, 7 ve 8) halinde özetlenmiştir.

Tablo 6: Büro Yönetimi Modelleri Modülüne Ait Amaç 1 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 1:** Örgüt yapısına göre yönetimce kullanılacak teknikleri belirleyebileceksiniz. | |
| **Yönerge:** Aşağıdaki işlemleri uygulayınız. | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Yönetim kavramını analiz ediniz** | Modül yardımıyla yönetim kavramını anlayabilir, bir işletmeyi ziyaret edip onların yönetim yapılarını inceleyerek öğrendiklerinizi pekiştirebilirsiniz. |
| **2. Kamu yönetimi ve özel yönetimin farklarını tespit ediniz** | Çevrenizde bulunan kamu ve özel kuruluşlarını ziyaret ederek ikisini karşılaştırma imkânı bulabilir ve böylece farklılıkları daha iyi kavrayabilirsiniz. |
| **3. Büro yönetim şekillerini tespit ediniz** | Klasik ve çağdaş yönetim şekillerinden hangisinin daha iyi olduğunu ve faydasının fazla olduğunu modül yardımıyla kavrayabilirsiniz. |
| **4. Büroların örgütlenmesi ve fonksiyonlarını araştırınız** | Farklı birkaç işletmeyi karşılaştırarak örgüt yapısını ve fonksiyonlarını daha iyi analiz edebilirsiniz. |

Tablo 6’da görüldüğü gibi, Amaç-1 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 1 yönerge, 4 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, amaçta öngörülen yeterlilik açıkça belirtilmediğinden, etkinliklerin amacın gerçekleşmesine hizmet edip edemeyecekleri hakkında fikir yürütmenin güç olduğu söylenebilir. “Örgüt yapısına göre yönetimce kullanılacak teknikleri belirleyebileceksiniz” amaç ifadesinde geçen “teknikleri” kavramı “yönetim teknikleri” şeklinde değiştirilip yeniden inceleme yapıldığında, 3. İşlem basamağında yer alan “**Büro yönetim şekillerini tespit ediniz”** uygulamasının amaçta öngörülen yeterliği kazandırmada kısmen yeterli olabileceği söylenebilir.

Buradan elde edilen bulgular, öğrenme amacının yeterince açık olmadığı ve amaçta öngörülen yeterliliğin belirlenen uygulama etkinlikleri ile kazanılamayacağını göstermektedir.

Tablo 7: Büro Yönetimi Modelleri Modülüne Ait Amaç 2 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 2:** İşin türüne göre büroyu düzenleyebileceksiniz. | |
| **Yönerge:** Aşağıda istenilenleri yapınız. | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Büro türleri ve şekillerini araştırınız** | Çevrenizde bulunan büroları öğrendiğiniz büro tür ve şekilleriyle karşılaştırıp bunlara göre sınıflandırabilirsiniz |
| **2. Klasik büro türlerini tanımlayınız** | Klasik büro faaliyetlerini gerçekleştiren büroları ziyaret ederek öğrendiğiniz kavramları kalıcı hâle getirebilirsiniz |
| **3. Çağdaş büro türlerini tanımlayınız** | İnternet üzerinden araştırmalar yapabilir ve şirketlerdeki ilgili kişilerle görüşerek çağdaş büro türleriyle ilgili gerekli bilgileri alabilirsiniz |

Tablo 7’de görüldüğü gibi, Amaç-2 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 1 yönerge, 3 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, etkinliklerin amacın gerçekleşmesine hizmet edemeyecekleri gözlenmektedir. Zira amaçta öngörülen yeterlik büro düzenlemeyle ilgili iken, etkinliklerin büro türlerinin tanımları ve sınıflandırılması ile ilgili oldukları gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, belirlenen uygulama etkinliklerinin, amaçta öngörülen yeterlikten farklı yeterlikleri pekiştirmeye yönelik olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla, burada belirlenen uygulama etkinliklerinin öğrenme amacına uygun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Büro Yönetimi Modelleri Modülüne Ait Amaç 3 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 3:** Büro çalışanlarının görevlerini belirleyebileceksiniz | |
| **Yönerge:** Aşağıdaki araştırmaları yapınız | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Büro çalışanları kavramını araştırınız** | Bürolarda faaliyet gösteren çalışanları ve yaptıkları işleri çevrenizde bulunan bir büroya giderek kavrayabilirsiniz |
| **2. Büro çalışanlarının genel özelliklerini araştırınız** | Büro çalışanlarının özelliklerini modül yardımıyla öğrenebilir, görüşme yaparak da bu bilgileri kalıcı hâle getirebilirsiniz |
| **3. Büro yöneticisinin görevleri ve sorumlu-luklarını araştırınız** | Çevrenizde bulunun işletmeye giderek bu konu hakkında yöneticilerle görüşebilirsiniz |
| **4. Büro yöneticisinin temel özelliklerini araştırınız** | Çeşitli işletmelere giderek yöneticilerin özelliklerini öğrenip işletmelerdeki büro yöneticilerini karşılaştırma imkânı bulabilirsiniz |

Tablo 8’de görüldüğü gibi, Amaç-3 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 1 yönerge, 4 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, etkinliklerin amacın gerçekleşmesine hizmet edebilecekleri gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, modülde belirlenen uygulama etkinliklerinin öğrenme amacına uygun olduklarını göstermektedir.

**4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

İkinci alt problemde; “İş Planı” modülünde öngörülen uygulama etkinliklerinin modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmektedir.

Tablo 9: İş Planı Modülüne Ait Amaç 1 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 1**: Bu öğrenme faaliyeti ile günlük işlerin programlamasını yapabileceksiniz | |
| **Yönerge: -** | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Bürolarda iş basitleş-tirme tekniğini uygula-yabileceksiniz** | Kurum ve kuruluşlardaki işlerin nasıl basitleştirileceğini modülden de yardım alarak yapabilirsiniz |
| **2. Bürolarda verimliliği arttırabileceksiniz** | Verimlilik tekniklerini öğrenerek, uygularsanız işlerinizi kolaylaştırırsınız. Modüldeki Verimlik bölümünden yararlanabilirsiniz |
| **3. İş dağıtım tekniklerini uygulayabileceksiniz** | İş dağılımından personeli haberdar etmeniz gerekir.  Personelin bilgi ve becerilerini görev dağılımı yaparken göz önünde bulundurabilmelisiniz.  Görev dağılım listesini ilgili kişilere verebilmelisiniz |

Tablo 9’da görüldüğü gibi, Amaç-1 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 3 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu modülün uygulama etkinliklerinde “yönerge” olmaması dikkat çekmektedir. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, 1 ve 2. etkinliklerin amacın gerçekleşmesine hizmet edemeyecekleri ve 3. etkinliğin ise kısmen hizmet edeceği gözlenmektedir. Zira amaçta öngörülen yeterlik gündelik işlerin planlanması ile ilgili iken, etkinliklerin ağırlıklı olarak başka yeterlikleri geliştirmeye yönelik oldukları gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, belirlenen uygulama etkinliklerinin, amaçta öngörülen yeterlikten farklı yeterlikleri pekiştirmeye yönelik olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla, burada belirlenen uygulama etkinliklerinin, üçüncüsü hariç, öğrenme amacına uygun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 10: İş Planı Modülüne Ait Amaç 2 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 2**: Bu öğrenme faaliyeti ile işin yapılan program içinde akışını sağlayabileceksiniz | |
| **Yönerge: -** | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. İş akışını hazırlayabilecek ve takip edebileceksiniz** | İş akışı tablosunu hazırlayıp büro personeline uygulayabilirsiniz. Takibinin nasıl olacağı konusunda modülden yararlanabilirsiniz |
| **2. Hareket ekonomisi tekniğini uygulayabileceksiniz** | Hareket ekonomisi tekniğini öğrenip işlerinizde zamandan kazanabilirsiniz ve işlerinizi kolaylaştırabilirsiniz |

Tablo 10’da görüldüğü gibi, Amaç-2 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 2 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu modülün uygulama etkinliklerinde “yönerge” olmaması dikkat çekmektedir. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, 1. etkinliğin amacın gerçekleşmesine hizmet edebileceği, 2. etkinliğin ise kısmen hizmet edeceği gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, burada belirlenen iki uygulama etkinliğinden birinin öğrenme amacına uygun, diğerinin ise kısmen uygun olduğunu göstermektedir.

**4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Üçüncü alt problemde; “Randevu ve Konuk Kabulü” modülünde öngörülen uygulama etkinliklerinin modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmektedir.

Tablo 11: Randevu ve Konuk Kabulü Modülüne Ait Amaç 1 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 1**: Kurum politikasına uygun randevuları düzenleyebileceksiniz. | |
| **Yönerge: -** | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Randevu işlemi için ilgililerle iletişim kurunuz** | Ses tonunuzu iyi ayarlayınız |
| **2. Randevu işlemi için zamanı ve yeri karşılıklı belirleyiniz** | Güzel ve etkili konuşunuz |
| **3. Randevu kaydı yapınız** | Protokol kurallarına uyunuz |
| **4. Randevuyu yöneticiye iletiniz** | Randevu işlemlerinde dikkatli olunuz |
| **5. Randevu için gereken belgeleri hazırlayınız** | Doğru kişi ve numarayı arayınız |
| **6. Randevu ile ilgili değişiklikleri izleyiniz** | Kayıt işlemlerini kontrol ediniz |
| **7. Randevuyu hatırlatınız** | Randevuları unutmayınız |

Tablo 11’de görüldüğü gibi, Amaç-1 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 7 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu modülün uygulama etkinlikleri için de “yönerge” bulunmamaktadır. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, işlem basamaklarında yer alan uygulama etkinliklerinin amacın gerçekleşmesine hizmet edebilecekleri gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, burada belirlenen etkinliklerin öğrenme amacına uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 12: Randevu ve Konuk Kabulü Modülüne Ait Amaç 2 ve Uygulama Etkinlikleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Amaç 2**: Bu faaliyet ile gerekli ortam sağlandığında kurum politikasına uygun olarak konuk ağırlayabileceksiniz | |
| **Yönerge: -** | |
| **İşlem Basamakları** | **Öneriler** |
| **1. Konuk karşılamak** | Güler yüzlü olunuz |
| **2. Konuk ağırlamak** | Konuğu sorunsuz olarak ağırlayınız |
| **3. Konuktan bilgi almak ve konuğa bilgi vermek** | Etkili dinleyici olunuz  Güzel ve etkili koşunuz |
| **4. Bekletilmesi gereken konuğu ağırlamak** | İkna edici olunuz |
| **5. Konuğu yönlendirmek** | Hızlı ve objektif kararlar veriniz |
| **6. Konuğu uğurlama** | Konuk memnuniyetini sağlayınız |

Tablo 12’de görüldüğü gibi, Amaç-2 bağlamında öngörülen uygulama etkinliği 6 işlem basamağı ve bunlara ait önerilerden oluşmaktadır. Bu modülün uygulama etkinlikleri için de “yönerge” bulunmamaktadır. Bu uygulamada öngörülen etkinlikler, amaçta öngörülen yeterliliğin kazanılması açısından incelendiğinde, işlem basamaklarında yer alan uygulama etkinliklerinin amacın gerçekleşmesine hizmet edebilecekleri gözlenmektedir.

Buradan elde edilen bulgular, burada belirlenen etkinliklerin öğrenme amacına uygun olduğunu göstermektedir.

**4.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Dördüncü alt problemde; “Sekreterlik Hizmetleri” modülünde öngörülen uygulama etkinliklerinin modülde öngörülen öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmektedir.

“Sekreterlik Hizmetleri” modülü incelendiğinde, 3 öğrenme amacının olduğu ve uygulama etkinliklerinin bulunmadığı gözlenmiş ve dolayısıyla uygunluk incelemesi yapılamamıştır. Bu modül için öngörülen 3 öğrenme amacı şunlardır:

**Amaç 1:** Sekreterlik mesleğini sınıflandırabileceksiniz.

**Amaç 2**: Sekreterlik mesleğinin kişisel ve mesleki niteliklerini belirleyebileceksiniz**.**

**Amaç 3**: Mesleğe uygun çalışma ortamını ( repertuarı) hazırlayabileceksiniz.

**5. SONUÇ VE ÖNERİLER**

**5.1. Sonuçlar**

Büro Hizmetleri dersinin; Büro Yönetimi Modelleri, İş Planı, Randevu ve Konuk Kabulü ve Sekreterlik Hizmetleri olmak üzere 4 modülden oluştuğu gözlenmektedir. Adı geçen modüllerde öngörülen uygulama etkinliklerinin öğretim amaçlarına uygun olup olmadıkları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. **Büro Yönetimi Modelleri** isimli modülde 3 öğrenme/öğretim amacının ve bu amaçlarla ilgili 3 uygulama etkinliğinin bulunduğu gözlenmiştir. Birinci uygulama etkinliği çerçevesinde belirlenen işlem basamaklarından yalnızca bir tanesinin öngörülen öğrenme/öğretim amacına kısmen uygun olduğu, diğer işlemlerin uygun olmadıkları; ikinci uygulama etkinliği çerçevesinde belirlenen işlemlerin öğrenme/öğretim amacına uygun olmadıkları; üçüncü uygulama etkinliği çerçevesinde belirlenen işlemlerin ise öğrenme/öğretim amacına uygun oldukları anlaşılmaktadır.

2. **İş Planı** isimli modülde 2 öğrenme/öğretim amacının ve bu amaçlarla ilgili 2 uygulama etkinliğinin bulunduğu gözlenmiştir. Birinci uygulama etkinliği çerçevesinde belirlenen işlem basamaklarından yalnızca üçüncüsün öngörülen öğrenme/öğretim amacına uygun, diğerlerinin uygun olmadığı; ikinci uygulama etkinliği çerçevesinde belirlenen işlemlerden birinin öğrenme/öğretim amacına uygun, diğerinin ise kısmen uygun olduğu anlaşılmaktadır.

3. **Randevu ve Konuk Kabulü** isimli modülde 2 öğrenme/öğretim amacının ve bu amaçlarla ilgili 2 uygulama etkinliğinin bulunduğu gözlenmiştir. Bu modül bağlamında oluşturulan uygulama etkinlikleri çerçevesinde belirlenen işlemlerin öğrenme/öğretim amaçlarına uygun oldukları anlaşılmaktadır.

4. **Sekreterlik Hizmetleri** isimli modülde3 öğrenme/öğretim amacının olduğu ve uygulama etkinliklerinin bulunmadığı gözlenmiş ve dolayısıyla uygulama etkinlikleri-öğrenme/öğretim amacı uygunluk incelemesi yapılamamıştır.

**5.2. Öneriler**

Yukarıdaki sonuçlardan hareketle aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

1. **Büro** Yönetimi **Modelleri** isimli modülle ilgili olarak, uygulama etkinliklerinde öngörülen işlemlerin öğrenme/öğretim amaçları doğrultusunda yeniden gözden geçirilmesinin uygun olacağı söylenebilir.

2. **İş Planı** isimli modülle ilgili olarak, uygulama etkinliklerinde öngörülen işlemlerin öğrenme/öğretim amaçları doğrultusunda yeniden gözden geçirilmesi önerilir.

3. **Randevu ve Konuk Kabulü** isimli modülle ilgili olarak, her ne kadar bu modüldeki uygulama etkinliklerinde öngörülen işlemlerle öğrenme/öğretim amaçları arasında bir uyum söz konusu olsa da, öğrenme/öğretim amaçlarının ve uygulama etkinliklerinin geliştirilmesinde yarar olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bu modüle “Modül Değerlendirme” kısmının da eklenmesi uygun olur.

4. **Sekreterlik** Hizmetleri isimli modülle ilgili olarak,mevcut öğrenme/öğretim amaçlarının gözden geçirilmesi ve amaçlar doğrultusunda uygulama etkinlikleri oluşturulması önerilir.

Modüllerin incelenmesi sırasında gözlemlenen, ancak araştırma kapsamı dışında bulunan durumlarla ilgili olarak şu öneriler yapılabilir:

1. Mevcut öğrenme/öğretim amaçları, konu alanının özellikleri bakımından yeniden değerlendirilmeli ve alt amaçlar daha açık ve daha anlaşılır hale getirilmelidir.

2. Mevcut içerikler, öğrenme/öğretim amaçları doğrultusundan yeniden gözden geçirilmeli, öğrenme/öğretim amaçlarına hizmet etmeyen fazlalıklar çıkarılmalı, eksikler tamamlanmalı ve modüler öğretimin anlamına uygun olarak yeniden düzenlenmelidir.

3. Öğrenme-öğretme sürecinde, konuların özelliklerine göre uygun aralıklarla tekrar etkinliklerine yer verilmelidir.

4. Ölçme ve değerlendirme soruları ile öğrenme/öğretim amaçları arasında uyum sağlanmalı, test sorularındaki seçenek sayısı beşe çıkarılmalıdır. Ayrıca modül değerlendirme kısmında yer alan soru miktarları da gözden geçirilmelidir.

5. Modüllerin temel unsurları arasında iç ve dış tutarlılık sağlanmalıdır.

**KAYNAKLAR**

KÜLAHÇI, Ş. G (1995), Öğretmen Yetiştirme Modül Serisi. Eğitim Programları, Temel Kavramlar ve Program Türleri, Özışık Ofset Matbaacılık, Ankara.

TDK (Türk Dil Kurumu) (2012), “Modül” maddesi, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>, Erişim Tarihi: 06.08.2012

YILDIRIM, A. ve Şimşek, H., (1999), Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayınevi, Ankara.

MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), (2007). Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, 28.09. 2007 tarih ve 403-5579 sayılı Genelge.

MEB, (2012), Modüler Eğitim, Sunu, http://www.megep.meb.gov.tr/mte\_ program\_modul/, Erişim Tarihi: 06.05.2012

MEB, (2012), Mesleki ve Teknik Eğitim, http://www.megep.meb.gov.tr/ mte\_program\_modul/, Erişim Tarihi: 06.05.2012

"Geçirdiği trafik kazasında hayatını kaybeden   
Yrd.Doç.Dr.Eriman TOPBAŞ Hocamızı rahmetle anıyor,   
ailesine ve sevenlerine başsağlığı diliyoruz."

1. Gazi Üniversitesi,., Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Yrd.Doç.Dr [↑](#footnote-ref-1)