



**BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN  
MESLEKİ BECERİLERİNİN İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: KAZIM  
KARABEKİR MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ\***

Dr.Haluk DUMAN<sup>1</sup>

İclal ÇÖĞÜRCÜ<sup>2</sup>

Veysel ÇAKMAK<sup>3</sup>

Mustafa ATAY<sup>4</sup>

**ÖZET**

Ön lisans mezunları kamu ve özel sektörde meslek elemanı olarak çalışmakta olup, çalıştığı veya çalışacağı kurumlarda birçok mesleki becerilere sahip olması gerekmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı bilgisayar, yabancı dil ve iletişim gibi alanlarda öğrencilere çeşitli mesleki beceriler vererek, onların kamu ve özel sektörde kalifiye eleman olarak çalışmasını sağlamaktadır.

Bu araştırma, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programından mezun olacak olan öğrencilerin eğitim-öğretim boyunca teorik olarak sahip olması gereken mesleki beceriler ile staj boyunca kazandığı mesleki yeterlilik seviyesini tespit etmeye yöneliktir.

Araştırmanın amacı, öğrencilerin bilgisayar, mesleki yazışmalar, iletişim, muhasebe, yabancı dil ve buna benzer büro faaliyetlerinden etkin verimin alınması sağlamaktır. Buna bağlı olarak öğrencilerin mesleki beceriler kazanmasını etkileyen faktörleri ortaya koymaktır. Ayrıca öğrencilerin başarısız olmasını etkileyen faktörler tespit edilerek, çözüm önerileri üretilmeye çalışılacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi, Yeterlilik, Sekreterlik, Mesleki Beceriler

---

\* Bu çalışma 14-16 Ekim 2009 tarihleri arasında Ankara Üniversitesinde 8.Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur

<sup>1</sup> Öğr.Gör.Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, hduman@kmu.edu.tr

<sup>2</sup> Öğr.Gör., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, icogurcu@kmu.edu.tr

<sup>3</sup> Öğr.Gör., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, vcakmak@kmu.edu.tr

<sup>4</sup> Öğr.Gör., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, matay@kmu.edu.tr



**A RESEARCH ABOUT EVALUATION OF VOCATIONAL SKILLS OF OFFICE  
MANAGEMENT AND PERSONAL ASSISTANTSHIPS STUDENTS: KAZIM  
KARABEKİR VOCATIONAL SCHOOLS OF HIGHER EDUCATION SAMPLE**

**ABSTRACT**

Two year-degree graduates are working as professional staff at public and private sectors and they must have many professional skills. Office Management and Personal Assistant program aims to provide students to work as qualified staff in the public and private sectors by giving students vocational skills in a variety of fields such as computer, foreign language and communication.

This research is intended to determine professional skills that should be gained theoretically during education and the level of professional competence gained during the internship of the students who will graduate from Office Management and Personal Assistant program.

The aim of the study to investigate factors affecting students' gaining vocational skills to get effective output from computers, professional correspondence, communications, accounting, foreign languages and such similar office activities. In addition, factors affecting the student's failure are determined, and solutions are tried to be produced.

**Keywords:** Office Management, Competence, Secretarial, Vocational Skills

## GİRİŞ

Büro yönetimi düşüncesi ekonomik, sosyal, kültürel, teknolojik ve siyasal gelişmelerden büyük oranda etkilenmektedir. Sanayi Devrimi'nden sonra esnafın, zanaatkârın pek bir önemi kalmamakta, fabrika ve işyeri gibi büyük işletmelerin sayısı ise gün geçtikçe artmaktadır. Bu durum büro çalışanının artmasına neden olmaktadır (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003: 1). İşletmelerin uzun dönemdeki amaçları kâr elde etmeleridir. İşletmelerin kâr elde etmelerini sağlayan faktörler, değişim, yenilik, teknoloji ve en önemlisi kalifiye elemandır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bir işletmenin bütün büro hizmetlerini yürüten idari bir faaliyettir (Topaloğlu ve Koç, 2003: 44). Bu sebeple büro yönetimi ve yönetici asistanlığı sadece bir büroda yürütülen basit bir yönetsel faaliyet olarak düşünülmemesi gerekmektedir. Büro yöneticileri çağın gerektirdiği teknik, teknoloji ve yönetsel yöntemleri en iyi şekilde kullanabilen vasıflı meslek elemanlarıdır. Günümüzde büro yönetimi faaliyetleri geleneksel anlayıştan uzaklaşarak, bilimsel ve çağdaş bir anlayışa yönelmektedirler (Topaloğlu ve Koç, 2003: 46). Bu anlayışlar ışığında büro yöneticileri ve asistanları, sorunların çözümünde bilimsel yöntemleri kullanan teknolojinin bütün yeniliklerini takip eden elemanlar olarak yetiştirilmek zorundadır. Aynı zamanda mal ve hizmet üretiminin miktar ve kalitesi, büyük ölçüde bürolarda yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır (Altınöz, 2007: 22).

Çağımız toplumları, teknoloji toplumunun ötesinde bilgi toplumu özelliği taşımaktadır. Bilgi toplumunda ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda ön sıralarda olmanın yolu, nitelikli insan, nitelikli işletme, nitelikli ülke (veya nitelikli toplum) olma bileşkesinden geçmektedir. Bu bileşkenin birinci halkası olan “nitelikli insan”, başarının olmazsa olmaz şartı konumundadır. Toplumun geniş kesimlerini kucaklayan nitelikli bir insan yaratmanın şartı, çağdaş ve teknolojinin sunduğu imkânları en iyi şekilde değerlendiren etik değerleri gözetilen bir eğitim sisteminden geçmektedir (Müftüoğlu ve Durukan, 2004: 33). Aynı zamanda ekonomik büyümenin motorunu da “beşeri sermaye” oluşturmaktadır. Ekonomi literatüründe Endojen (içsel) büyüme modeline beşeri sermayeyi R.Lucas 1988’de ve 1991 S.Rebelo eklemiştir. Bu iktisatçılara göre, beşeri sermaye de fiziki sermaye gibi bir üretim faktörü sayılmıştır (Lucas, 1988:6, Rebelo, 1991: 504-506). Beşeri sermaye ile ilgili yatırımlar ilk etapta eğitim yatırımların andırır da zaman içerisinde yaparak öğrenme suretiyle kendiliğinden

oluşabilmektedir. Beşeri sermayenin oluşmasında en büyük görev devlete düşmektedir. Ülkelerde insanlara temel eğitimin sağlanması devletin en önemli görevleri arasındadır (Acar, 1990: 128). Rebelo, ekonomide fiziki sermaye / beşeri sermaye oranı düştüğü zaman, yani beşeri sermaye arttığında büyümenin hızlanacağını ileri sürmüştür. Örneğin Almanya ve Japonya gibi ülkelerde savaşın fiziki sermayeyi büyük ölçüde yok etmesine rağmen beşeri sermaye daha az zarar gördüğün için her iki ülke de beşeri sermaye sayesinde hızla büyüyerek savaşın olumsuz etkilerini kısa sürede üzerlerinden atmıştır. Bu amaçla günümüzde bilimsel ve çağdaş anlayış ışığında üniversite seviyesinde bir eğitimin şart olduğu ve hatta sekreterliğinde kendi içerisinde uzmanlık alanlarının oluştuğu (Tıbbi sekreterlik, hukuk ve yönetici sekreterliği vb) görülmektedir.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programları başta bilgisayar, yabancı dil, iletişim, yönetim ve organizasyon gibi birtakım dersleri ağırlıklı olarak öğrencilere sunmaktadır. Bunun yanında hukuk, ekonomi, kamu yönetimi gibi alanlarda da öğrencilere bilgi verilmektedir. Bu programlardan mezun olan öğrenciler gerek kamu sektöründe gerekse de özel sektörde önemli görevler üstlenmektedirler. Bu sebeple bilimsel ve çağdaş bir eğitim anlayışının egemen olduğu büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarının varlığı gerek özel gerekse kamu kesimi açısından büyük önem taşımaktadır.

## **I. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMLARINDA EĞİTİM**

Günümüzde yönetim ve eğitim birbirinden ayrılmaz iki unsur haline gelmiştir. Öncelikle yönetimi ele aldığımızda, yönetim insanlık tarihi kadar eskidir. İlim olarak ortaya çıkmadan önceden de insanların uğraştıkları bir faaliyet olmuştur. Tarihin ilk devirlerinde yönetim basit bir faaliyet olarak görülürken üretim araçlarının ve tekniğin gelişmesiyle karmaşık bir yapı ve özellik kazanmaya başlamıştır. Tarım devrimi ve sanayileşme ile birlikte insanlık toplumsal bir değişim gerçekleştirmiştir (www.kigem.com, 2010). Bu değişim içerisinde eğitilmiş insana olan ihtiyaç gün geçtikçe artarak devam etmiştir.

Günümüz bilgi çağında ise en önemli üretim faktörü “bilgi” ve bilginin yönetimidir. Kamu yönetimi ilk çağlarda vergi toplama, adalet, güvenlik gibi bir takım işlevlerden oluşmaktadır. Günümüzde ise sosyal devlet anlayışı gereği toplumun her türlü ihtiyacını insan

haysiyet ve onuruna yakışır bir şekilde yapmasını sağlayacak “hizmet kalitesi” anlayışı benimsenmiştir. Bu günkü modern devletin ise, ulusal ve uluslar arası niteliğe sahip yüzlerce görevi yerine getirdiği görülmektedir (Versan, 1990: 5).

Aynı şekilde özel sektörü incelediğimizde ise yine özel sektörün de büyük bir değişim gösterdiği görülmektedir. Sanayileşme ile birlikte emek yoğun üretim yerine teknolojik yoğun seri üretim ortaya çıkmıştır, diğer taraftan teknolojik gelişme ile birlikte bireysel işletmelerin yerini büyük işletmeler almış usta çırak ilişkisi ise yerini mesleki eğitim kurumlarına bırakmıştır (Gürpınar, 1996: 42). Bu yeni üretim anlayışı çalışanları standartlaşan iş görevlerinde mesleki anlamda eğitme ve yöneltme ile motivasyonlarını sürekli sağlama konusunu ortaya çıkarmaktadır. Özellikle bilgi çağını yaşadığımız günümüz çalışma ortamında en önemli sorun mevcut bilginin iş akışına uyarlanması, çalışanların doğru işi doğru zamanda, doğru yerde yapmasının sağlanması, problem çözme yeteneğinin oluşturulmasıdır. Bütün kaynakların örgüt misyon ve vizyonunu gerçekleştirmek için odaklanmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu durum orta kademe yöneticisi olan, iletişimin ve bilgi akışının sağlanması sürecini yöneten büro yöneticisi ve yönetici asistanlarının önemini artırmaktadır.

Yönetim faaliyeti belirli bir amacın gerçekleştirilmesi için planlama, örgütlenme, koordinasyon denetim unsurlarının bir arada kullanılmasıdır. Yönetim ihtiyacı insanların tek başına gerçekleştiremeyeceği amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik çalışma çabasından doğmaktadır (Halil ve Delil, 2003: 35). Yönetmek bir sanattır ve aynı zamanda gelişmekte olan bir bilimdir (www.kigem.com, 2010). Buradan da anlaşılacağı üzere, yönetim bilgi ve bilim üzerine oturmuş bir sevk ve idare faaliyetidir.

Yönetim kendi içerisinde giderek bürokratik ve teknokratik bir şekil almaya başlamış bu örgüt kademelenmesi içerisinde büro yöneticisi ve asistan konumunda yönetici sınıf ortaya çıkmıştır. Büronun faaliyet konuları ve içerdiği işler geniş bir alana yayılmıştır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Benligiray, 2005: 14) :

- Yazılı, sözlü ve görsel iletişimin sağlanmasıyla ilgili işler,
- Kayıt yönetimiyle ilgili işler, (Kayıtların yaratılmasından, gelen-giden belgelerin kontrol edilmesine, dosyalama ve arşivlemeye kadar tüm işleri kapsar.)

- Veri, enformasyon toplama ve süreçleme ile ilgili işler, (Okuma, özümseme, analiz ve sentez yapma, koordine etme, hesaplama, karşılaştırma, çoğaltma vb. işlemleri kapsar.)
- Mali işler,
- Üretim planlaması, ürünlerin ve hizmetlerin tasarlanması, standartların saptanması, kaliteyle ilgili kayıtların tutulması vb. işler,
- İnsan kaynakları yönetimiyle ilgili işler, (Ücretlerle, özlük haklarının ilgilenmesiyle ilgili işlemler, sicil işlemleri, sağlık işlemleri, izin ve disiplin gibi işlemler.)
- Ayniyat ve demirbaş işlemleriyle ilgili işler,
- Büro makinelerinin, malzemelerin alımı, bakımı ve onarımıyla ilgili işler,
- Büro için personel bulunması, seçilmesi, işe alınması ve eğitilmesi, ilişkilerin sürdürülmesi, çalışanların sağlığının, güvenliğinin ve refahının sağlanmasıyla ilgili işler, büronun faaliyet konuları içerisindedir.

Burada sıralanan işlerin hepsi her büroda yapılmayacağı gibi, bazı bürolarda yapılan işler bunlarla sınırlandırılmaz.

Büro yöneticisi ve asistanı, büroların çeşitli faaliyetlerini düzenleyen, planlayan, büro çalışanlarını sevk ve idare eden ve ayrıca büro faaliyetlerini denetleyen orta düzey bir yönetici olarak tanımlanmaktadır. Alt ve orta düzey bir yönetici konumunda olan büro yöneticisinin mesleki, beşeri ve teknolojik bir bilgi birikimine ve formasyona sahip olması gerekmektedir (www.kigem.com, 2010). Bir genel yönetici işletme veya idarenin tamamını yönetirken büro yöneticisi ise bu işletme veya idarenin bir bölümünün yönetiminden sorumludur ve dolayısıyla genel yönetici ile büro yöneticisi birbirini tamamlayan iki önemli unsurdur (Altınöz, 2008:405-406). Büro yöneticileri çağın bütün teknolojilerini takip etmek bilgilerini artırmak zorundadırlar. Büro yöneticileri çalıştıkları örgütün büyüklüğüne göre memur, şef, (personel şefi, muhasebe şefi v.s ) şube müdürü, daire başkanı gibi unvanlar alırlar ve son derece önemli görevleri ifa ederler (Topaloğlu ve Koç, 2003: 32 ). Büro yöneticilerinin işletmelerde yaptığı faaliyetler ise şu şekilde sıralanabilir (Manning ve Haddock, 1997: 14):

- Gelecekte yapacağı işleri planlama,

- Gerekli kaynakları belirlemek ve dağıtmak,
- Geri besleme almak – vermek,
- Planları ve kararları uygulamak,
- Çalışanların üretkenliğini artırmak için insan ilişkilerindeki becerileri kullanmak,
- Yapılanları planlananlarla karşılaştırmak,
- Sonuçlarla sarf edilen çabaları, zamanı ve maliyeti karşılaştırmak,
- Örnekler vererek bürodaki ekibinizin üretken, profesyonel ve olumlu davranışlar sergileyen bir ekip olduğunu göstermektir.

Bu bağlamda büro yönetimi ve sekreterlik ciddi bir eğitim sürecinden geçmeyi gerektiren bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Büro yöneticisi ve asistanının asgari taşıması gereken mesleki nitelikleri (Topaloğlu ve Koç, 2003: 33):

- İnsanları etkileyebilme,
- Sağlıklı insan ilişkilerini bilmek,
- Yeni fikirlere açık olmak ve desteklemek,
- Büro otomasyon sistemlerini tanımak ve kullanımını bilmek,
- Hatalardan ders almak ve tekrarlamamak,
- Yazışma ve raporlama tekniklerini bilmek,
- Evrak yönetimi ve dosyalama bilgisine sahip olmak,
- Hızlı not alma özelliklerine sahip olmak,
- Büro yönetim tekniklerini bilmektir.

James ve arkadaşlarına göre ayrıca kişisel özellikleri açısından asgari büro yöneticisi ve asistanının; dakik olması, öğrenme kabiliyetinin olması, şirket yönetimine ilişkin kuralları öğrenme ve uygulamada isteğinin olması, sadakat ve gizlilik kurallarına uygun davranması gerekmektedir (Stroman, Wilson, Wauson, 2007: 3-5).

Meslek yüksekokullarında, alt-yapı, doküman, araç gereç yetersizliği ve öğretim elemanlarının çok farklı ve ilgisiz alanlardan temin edilmeleri eğitimin kalitesini düşürmektedir (Telli, 2003: 71). Fakat günümüzde büro yöneticileri ve asistanlarının üniversitelerin ilgili

bölmelerinde başta bilgisayar, büro makineleri, yabancı dil, dosyalama arşivleme, sekreterlik, personel yönetimi, iletişim, halkla ilişkiler, muhasebe, genel hukuk bilgisi, iş ve sosyal güvenlik hukuku ve kamu yönetimi gibi alanlarda iyi bir eğitim alması zorunlu hale gelmektedir. Yöneticilerin ve idarecilerin büro yöneticilerini çağın bilgi ve teknolojisini takip etmeleri ve kendilerini sürekli geliştirebilmeleri için yurt içi ve yurt dışında çeşitli kurs ve eğitim programlarına veya hizmet içi eğitim kurs ve programlarına iştirak etmelerini sağlamaları gerekmektedir (Altınöz, 2008: 408-409). Başka bir ifade ile büro yönetici ve asistanlarının mesleki yaşamlarını “hayat boyu öğrenme felsefesi” üzerine inşa etmeleri gerekmektedir. Aksi halde çağın getirdiği değişim ve yenilikleri takip etmeme, sonucu hızlı ve doğru yönetsel kararlar alamama, stresli ve başarısız bir yönetimin ortaya çıkmasına sebep olabilirler.

Yönetici asistanlarının sözlü iletişim becerisi son derece önemlidir. Sözlü iletişimde, sesleri doğru boğumlama, sesleri yırtmama, sesleri karıştırmama, yabancı kelime kullanmama, gereksiz kelime kullanmama, yineleme yapmama gerekmektedir. Aynı zamanda, sesin alçaklık ve yükseklik olanaklarını kullanma, soluk alırken konuşmama, açık, anlaşılır ve doğru cümleler kurma, söz, jest ve mimik uyumunu sağlayarak konuşma, yerel ağız ve argo söyleyişlere yer vermemelidir. Gereksiz ayrıntılara girmeme, konuya ve konuşmanın düzenine uygun bir tonla konuşma, kelimeleri doğru ve anlaşılır bir biçimde söyleme, konuşmanın akışını bozacak duraksamalar yapmama, mantıkça çelişik cümle kurmaması sözlü iletişimi açısından son derece önemlidir (Sever, 1998: 56-57).

Günümüzde büro yöneticileri ve asistanları dünya çapındaki işletmelerin, kurumların ve hükümetlerin başarısında önemli bir yere sahip olabilmektedirler. Böyle bir başarı ancak mesleki bir disiplin ve eğitimle sağlanabilir. Büro yöneticisi yönetimin, asistan ise yöneticinin sorumluluk ve başarısının ayrılmaz bir parçasıdır (Başpınar, 2007: 24). Büro yöneticisi ve asistanın başarısı aldığı eğitime ve yeteneğine bağlıdır. Büro yöneticileri ve asistanlar veya büro yöneticisi ve sekreter olmak isteyenler mutlaka meslek okulları ve üniversitelerde formel eğitim almaları gerekmektedir. Çağdaş büro yöneticileri ve asistanları yönetimin gerek duyduğu yapılan her işe ilişkin farklı seviyelerde bilgi sağlamalı ve aynı zamanda yönetimin riskli karar aşamalarında ihtiyaç duyduğu özel bilgiyi hazırlayabilecek kabiliyete sahip olmalıdır. Çalışanlar hakkında yönetim kuruluna raporlar sunmalıdır. Ekonomi ve pazarlama alanında meydana gelen



ekonomik gelişmeleri araştırarak gerekli bilgiyi hazırlamalıdır. Organizasyonel çalışmalar hakkında ekonomik kararlar verebilmeye yardımcı olabilecek yeteneğe sahip olmalıdırlar (Versan, 1990: 5).

Sonuç itibarıyla, dünyada ve Türkiye’de büro yönetimi ve yönetici asistanlığının aslında köklü bir geçmişi bulunmaktadır. Nişancılar ve sır kâtipleri Osmanlı İmparatorluğu döneminde önemli görevler üstlenmişlerdir. Cumhuriyet döneminde ise kâtipler ve yazmanlar bu görevleri devam ettirmişlerdir. Ülkemizde sekreterlik mesleği 1979 yılında meslek liseleriyle başlamıştır. 1982 yılından itibaren üniversiteler bünyesinde ön lisans programları olarak devam etmiştir (Ataklı ve Ekinci, 2011: 2). Bugün geldiğimiz noktada yönetici asistanları kısaca kendi alanında bilgili, doğrudan denetlemeye gerek duymadan özerk davranabilen, insiyatif kullanan ve kendi bilgi ve yargıları doğrultusunda karar verebilen elemanlar olmalıdırlar.

## **II. BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ BECERİLERİNİ ELDE ETMESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Yönetici asistanı, yöneticiler ile çalışan grupların arasında iletişim ve koordinasyonu sağlayan, gerektiğinde sözlü gerektiğinde yazılı olarak çevresine bilgi aktaran kişidir. Bu nedendir ki, işletme içerisinde birçok becerilere sahip olması gerekmektedir.

### **A. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin mesleki becerilerinin ve eğitim kalitesinin artırılması için neler yapılması gerektiği mevcut durum tespit edilerek ortaya konmaya çalışılacaktır.

### **B. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Ankete katılan öğrencilerin dört dönem boyunca aldıkları teorik ve pratik eğitim ile birlikte yaptıkları “staj” boyunca kazandıkları mesleki yeterlilikleri ölçülmesi öngörülmüştür. Bu sayede meslek yüksekokullarında verilen mesleki eğitimin kalitesi ve yeterliliği ile uygulamalı eğitimin yapıldığı staj döneminin faydaları, eksik yönleri ortaya çıkarılmaya

çalışılacaktır. Bu sayede program öğrencisinden istenen özellikler ile mezun olacak duruma gelmiş öğrencinin kazandığı mesleki yeteneği ortaya konarak eksik ve zayıf yönlerinin açığa çıkarılması ve piyasa odaklı mesleki eleman yetiştirilmesi için bir eğitim anlayışı oluşturulması zorunlu hale gelmiştir.

### **C. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI**

Araştırma Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında 2008-2009 eğitim öğretim yılında öğrenim gören 2.sınıf öğrencilerinin tamamı (37 öğrenci) üzerinde yapılmıştır.

### **D. METODOLOJİ**

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki ikinci sınıf ikinci yarıyıldaki 37 öğrenciye “mesleki becerilerini” değerlendirmesini sorgulayan anket yöntemi uygulanmıştır.

Bu çalışmadaki anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm anketi dolduran öğrencilerin kişisel özellikleri ile ilgilidir. İkinci bölümde ise, öğrencilerin mesleki olarak bilgisayar, iletişim, yazışma, dosyalama, yabancı dil, muhasebe ve finansman ile buna benzer diğer becerileri değerlendirmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Bu çalışma özellikle Tengilimoğlu ve Acar’ ın 2004 yılında yapmış oldukları “Yöneticilerin Uygulamadaki Karşılaştıkları Sorunlar ve Eğitim İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma” adlı araştırmasındaki ölçeğinden faydalanılarak hazırlanmıştır. Anketten elde edilen verilerin tasnifi yapılarak, SPSS programına girilmiş, bu programda analiz edilmiştir. Burada 5’li likert ölçeği (Tamamen katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum) uygulanmıştır. Bulguların değerlendirilmesinde frekans dağılımı uygulanmış ve anketin güvenilirliği açısından iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır.

Araştırmada sosyal bilimlerde kullanılan güvenilirlik analizlerinden birisi olan Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Test yönteminde kullanılan ölçeğin güvenilirliğinin ölçülebilmesi için “İçsel Tutarlılık Yöntemi” (ölçme aracının ölçtüğünü varsaydığımız nitelikleri ölçen sorularının, kendi içlerinde ne kadar birbirleriyle ilişkili olduklarını, ne kadar

homojen bir soru grubu oluşturup oluşturmadıklarının tespiti) kapsamında “Cronbach Alpha Katsayısı” hesaplanmıştır.

Bu yöntemde sonuç 0,00 ile 1,00 arasında değerler almaktadır. Sonuç 1,00’e yaklaştıkça güvenilirliği artmakta, 0,00’a yaklaştıkça güvenilirliği azalmaktadır. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan ölçütüne göre :

$0.00 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değil,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçek düşük güvenilir,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise oldukça güvenilir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2003: 435–436).

Uygulamada kullanılan ölçeğin (anketin) hesaplanan iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha değerleri) ise şöyledir: Cronbach Alpha =0,8587 (0,86). Yukarıdaki bilgilere göre  $0.80 \leq 0.86 < 1.00$  olduğundan ölçeğimiz yüksek derecede güvenilirdir.

## **E. UYGULAMA SONUÇLARI VE ANALİZİ**

Uygulama sonuçları iki grup olarak değerlendirilmiştir. Birincisi kişisel bilgiler olup, yaş ve cinsiyettir. Diğeri ise mesleki becerilerini gösteren bilgilerdir.

### **1. Kişisel Bilgiler**

Ankete katılan öğrencilerin yaş ve cinsiyetine ilişkin bilgi verilmektedir.

Ankete katılan 37 öğrencinin büyük bir çoğunluğunun 21-24 yaş grubu arasındadır. Cevaplayıcıların % 21,6’ sı erkek, % 78,4’ü kadınlardan oluşmaktadır.

**Tablo 1: Ankete Katılan Öğrencilerin Yaş ve Cinsiyet Bilgisi**

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Toplam
Yaş	20'den küçük	5	13,5	13,5
	21-24	31	83,8	97,3
	25-28	1	2,7	100,0
	Toplam	37	100,0	
Cinsiyet	Erkek	8	21,6	21,6
	Kadın	29	78,4	100,0
	Toplam	37	100,0	

Öğrenciler, toplumda bu mesleğe karşı olumsuz bir imajın olduğunu açıklamaktadırlar. Dolayısıyla bu eğitimi aldıkları için kendilerine olumlu bakılmadığını vurgulamaktadırlar (Halıcı ve Delil 2003: 35). Ayrıca bu mesleğin yüksek kariyer imkânları olmadığı, erkeklere yönelik bir meslek olmadığı ve Türk toplumuna ait bir takım olumsuzluklar içerdiğini belirtmişlerdir (Versan, 1990: 6-7).

## **2. Mesleki Beceriler**

Ankete katılan öğrencilerin mesleki becerileri, bilgisayar, yazışma ve dosyalama, yabancı dil bilgisi, iletişim, muhasebe ve finansman ve diğer beceriler olmak üzere sınıflandırılmıştır.

Bilgisayarda kelime işlem programında öğrencilerin çoğunun rahatlıkla herhangi bir yazıyı yazabildiği, ancak hesaplama ve tablo yapma ve hesaplama programında ise neredeyse yarısının yetersiz olduğu görülmüştür. Buna karşılık öğrenciler ofis programlarını kullanımında % 43' ü kendilerini yeterli olarak görmemektedirler. Ayrıca öğrencilerin yarısının faks ve fotokopi gibi diğer büro makinelerinin kullanımı için gerekli bilgi ve beceriye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 2: Öğrencilerin Bilgisayar Bilgisi**

	<b>A. BİLGİSAYAR</b>	<b>5</b> (%)	<b>4</b> (%)	<b>3</b> (%)	<b>2</b> (%)	<b>1</b> (%)
A.1	Ofis programlarını yeterli düzeyde kullanabilmekteyim.	8.1	35.1	13.5	32.4	10.8
A.2	Bilgisayarın kelime işlem programında (Word) her türlü yazıyı kolaylıkla yazabilmekteyim.	21.6	54.1	8.1	16.2	-
A.3	İnternette aradığım bilgiyi bulabilmekteyim.	48.6	43.2	8.1	-	-
A.4	Excel programında rahatlıkla hesaplama ve tablo işlemleri yapabilmekteyim.	2.7	32.4	16.2	32.4	16.2
A.5	Herhangi bir konu hakkında bilgisayar ortamında (power point programında) sunum hazırlayabilmekteyim.	13.5	35.1	16.2	21.6	10.8
A.6	Klavyeye bakmadan hızlı (on parmak) yazabilmekteyim.	35.1	21.6	21.6	16.2	5.4
A.7	Bürodaki diğer makineleri (faks, fotokopi gibi) rahatlıkla kullanabilmekteyim.	18.9	29.7	21.6	13.5	16.2
A.8	Bilgisayarda internet sitesi yapabilme bilgi ve becerisine sahip olmuştum.	-	10.8	2.7	35.1	51.4
A.9	Bilgisayarda grafik tasarım programları bilgi ve becerisine sahip olmuştum.	-	21.6	10.8	24.3	43.2

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Önemli bir nokta ise öğrencilerin % 56,7'sinin bakmadan hızlı (on parmak) yazabilme yeteneğine sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Öğrencilerin internette araştırma becerisinin olduğu görülürken, alınan bilgisayar derslerine rağmen (Bilgisayar I, Bilgisayar II, Bilgisayar III, Bilgisayar IV ve Bürolarda Teknoloji Kullanımı dersleri) çoğunun internet sitesi yapabilme ve bilgisayar ortamında grafik tasarım yapabilme becerisine sahip olmadığı görülmektedir.

**Tablo 3: Öğrencilerin Yazışma ve Dosyalama Bilgisi**

	<b>B. YAZIŞMA VE DOSYALAMA</b>	<b>5 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>1 (%)</b>
B.1	Yazışmaları tek başına ve rahatlıkla yapabilmekteyim.	21.6	37.8	37.8	2.7	-
B.2	Resmi yazı, mektup, rapor gibi yazıları kolayca kavrayabilmekteyim.	35.1	51.4	10.8	2.7	-
B.3	İş yazılarını hatasız ve kolayca yazabilmekteyim.	13.5	45.9	32.4	8.1	-
B.4	Evrak, kayıt vb. işlemleri yapabilmekteyim.	29.7	37.8	21.6	10.8	-
B.5	Sözleri yazıya dökebilme yeteneğine sahip olmuştum.	32.4	54.1	8.1	2.7	2.7
B.6	Yazışmalarda imlâ kurallarına dikkat etmekteyim.	32.4	48.6	13.5	5.4	-
B.7	Dosyalama tekniklerini rahatlıkla işyerinde uygulayabilmekteyim.	24.3	37.8	27.0	8.1	2.7
B.8	İşyerinde evrak takibini yapabilmekteyim.	24.3	22.0	32.4	13.5	2.7
B.9	Bilgisayar ortamında dosyalama işlemlerini yapabilmekteyim.	21.6	21.6	32.4	13.5	10.8

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 59,4' ü yazışmaları tek başına rahatlıkla yapabildiğini, % 86,5'inin ise resmi yazı, mektup, rapor gibi yazıları kolayca kavrayabildiği görülmektedir. Ayrıca öğrencilerin çoğunluğunun gelen bir yazıyı anlayabilme ve aynı yazıya cevap yazabilme becerisi kazandığı anlaşılmaktadır.

Dosyalama tekniklerini uygulayabilirim diyenlerin oranı ise % 62,1 olup, belgelerin sınıflandırılması ve düzenli bir şekilde saklanması ile ilgili gerekli mesleki yeterliliğe sahip oldukları anlaşılmaktadır. Ancak öğrencilerin bilgisayar ortamındaki dosyalama işlemleri ile ilgili olarak verilen cevaplarda ise % 32,4'ünün kararsız olduğu, % 24,3'ünün ise olumsuz cevap verdiği görülmektedir. Buradan da anlaşıldığı gibi öğrencilerin bilgisayar ortamındaki dosyalama işlemlerine ilişkin bilgilerinin yetersiz olduğu görülmektedir.

**Tablo 4: Öğrencilerin Yabancı Dil Bilgisi**

	<b>C. YABANCI DİL</b>	<b>5 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>1 (%)</b>
C.1	Herhangi bir yabancı dilde konuşabilmekteyim.	2,7	13,5	-	37,8	45,9
C.2	Herhangi bir yabancı dilde yazışma yapabilmekteyim.	2,7	5,4	8,1	35,1	48,6
C.3	Herhangi bir yabancı dildeki yazıyı okuyabilmekteyim.	2,7	13,5	5,4	37,8	40,5
C.4	Herhangi bir yabancı dildeki konuşmayı dinleyip anlayabilmekteyim.	2,7	5,4	-	40,5	51,4

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 84,7'si herhangi bir yabancı dilde konuşma yapamadığını, % 83,7'si yazışma yapamadığını, % 78,3'ü herhangi bir yazıyı okuyamadığını ve % 91,9'u ise yabancı dildeki bir konuşmayı anlayamadığını belirtmişlerdir. Bu durum Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında verilen İngilizce eğitiminin başarısız olduğunu ve öğrencilerin mesleki yabancı dil becerisini kazanamadıklarını göstermektedir.

**Tablo 5: Öğrencilerin İletişim Bilgisi**

	<b>D. İLETİŞİM</b>	<b>5 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>1 (%)</b>
D.1	Türkçe'yi kusursuz konuşabilmekteyim.	29,7	43,2	13,5	13,5	-
D.2	Kendini ifade edebilme yeteneğine sahip olmalıyım.	32,4	51,4	13,5	2,7	-
D.3	İşyerinde üst-üst ilişkisine dikkat etmekteyim.	51,4	45,9	-	2,7	-
D.4	Kurumdaki personel ve müşteriler ile iletişimi kolayca kurabilmekteyim.	40,5	45,9	8,1	5,4	-
D.5	İkna yeteneğine sahip olmalıyım.	27,0	43,2	21,6	8,1	-
D.6	Güler yüzlü ve sempatik birisi olmalıyım.	48,6	45,9	2,7	2,7	-
D.7	Telefonda konuşma kurallarını rahatlıkla uygulayabilmekteyim.	54,1	40,5	5,4	-	-
D.8	Yöneticilerin iş randevularını ve iş seyahatlerini düzenleyebilmekteyim.	35,1	43,2	13,5	8,1	-

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Genel olarak ankete katılan öğrenciler; kendilerini ifade etme, yönetsel hiyerarşiye dikkat ve uyum, çalışanlarla ve müşterilerle kolayca iletişim kurabilme ve ikna edebilme, yöneticilerin iş akışlarını düzenleme yeteneğine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

Haftalık ders programı çerçevesinde Genel İletişim, Etkili ve Güzel Konuşma, Büro Yönetimi, Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, İnsan Kaynakları, Mesleki Yazışmalar vb. iletişime yönelik teorik ve pratik dersler bulunmaktadır. Bu durum mevcut derslerin ve öğretim elemanının öğrencilerin mesleki iletişimi başarı ile yapmalarını sağlamada yeterli olduğunun göstergesidir.

**Tablo 6: Öğrencilerin Muhasebe ve Finansman Bilgisi**

	<b>E. MUHASEBE VE FİNANSMAN</b>	<b>5 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>1 (%)</b>
E.1	Finansal tabloları rahatlıkla okuyabilmekte ve analiz yapabilmekteyim.	-	8,1	24,3	43,2	24,3
E.2	Vergi, sosyal güvenlik kurumları vb. resmi kuruluşlara ilişkin resmi işlemlerin takibini yapabilmekteyim.	8,1	24,3	18,9	32,4	16,2
E.3	Bankacılık işlemlerine ilişkin hesapların kontrolü, EFT, havale, çek ve senetlerin takip ve tahsilini vb. bankacılık hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde yapabilmekteyim.	2,7	27,0	24,3	29,7	16,3
E.4	Ön muhasebe işlemlerini yapabilmekteyim.	8,1	35,1	10,8	29,7	16,2

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Muhasebe finansman bölümünde ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplara göre, gerek teorik muhasebe eğitimi gerekse uygulamaya yönelik mesleki becerilerinin geliştirilmesinde ki “staj” döneminde yeterli eğitim almadıkları görülmektedir.

Bunun temelinde yatan sebep ise eğitimleri süresince yeterli muhasebe dersleri almadığından kaynaklanmaktadır. Eğitimleri boyunca Genel Muhasebe (3 saat teorik-zorunlu) ve Finansman ve Finansman Yatırım Araçları (2 saat-teorik seçmeli) derslerini aldıkları görülmektedir. Başka bir ifade ile derslerin yeterli olmaması ve uygulamalı eğitimin yapılamaması bu alanda başarısızlığa neden olan faktörlerin en önemlileridir. Diğer taraftan öğrencilerin sözel ağırlıklı eğitim alması muhasebe finans derslerinin sayısal ağırlığının olması başarıyı-öğrenmeyi olumsuz etkileyen diğer bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bologna



Süreci ile değiştirilen ders programında, muhasebe derslerinin ağırlığı ve uygulamalı bilgisayarlı muhasebe ile mesleki uygulamanın pekiştirilmesi imkânı ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 7: Öğrencilere Ait Diğer Mesleki Bilgiler**

	<b>F. DİĞER ÖZELLİKLER</b>	<b>5 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>1 (%)</b>
F.1	Büroda çalışma masasını ve büroyu dikkatli kullanmaktayım.	59,5	35,1	2,7	2,7	-
F.2	İşyerinde zamanı verimli kullanabilme yeteneğine sahip olmaktayım.	51,4	32,4	8,1	8,1	-
F.3	Bürodaki işler ile ilgili yeni fikirler ortaya atabilmekte ve yeniliklere açık olabilmekteyim.	37,8	48,6	5,4	8,1	-
F.4	Büroda ki işleri yaparken kendime güvenim yeteri derecede bulunmaktadır.	43,2	43,2	10,8	2,7	-
F.5	Geleceğe ilişkin kariyerimi geliştirmek için gerekli mesleki ve kişisel özellikleri artırıcı çalışmalar yapabilmekteyim.	56,8	32,4	5,4	2,7	2,7

1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Ankete katılan öğrencilerin % 89,2'si okuduğu programda mesleki kariyer yapmayı düşünmektedir. Ayrıca ankete katılan öğrencilerin, bürodaki teknolojik makineleri kullanma, zamanı yönetme, uygun çalışma ortamının oluşturulmasında (ergonomi), mesleki becerisine güvendiği anlaşılmaktadır.

## **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Bu araştırma; öğrencilerin; bilgisayar, yazışmalar, iletişim, muhasebe, yabancı dil, dosyalama ve arşivleme teknikleri ve buna benzer büro faaliyetlerinde aldıkları eğitimin yeterli derecede olup olmadığı ve bunu gerçek hayata uygulama konusundaki başarılarını ölçmeye yöneliktir. İşletmedeki başarı, her seviyedeki örgüt üyelerinin verimli ve etkin çalışmalarına bağlıdır.

Araştırma sonuçlarına göre büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin başta yabancı dil eğitimi olmak üzere bilgisayar kullanımı büro makineleri kullanımı muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri anlaşılmaktadır. Bu durum da

gösteriyor ki, büro yöneticilerinin eğitiminde, teoride gösterilen başarı, uygulamada gösterilememektedir.

Büro yöneticileri bir idare içerisinde basit bir memuriyet hizmetinden ziyade şef, müdür, daire başkanlığı gibi görevleri yürüterek yönetimin bütün ana hizmetinin görülmesine en büyük yardım ve desteği gerçekleştirirler. Aynı zamanda sekreterlik hizmeti ile genel yönetim ve yöneticilerin en önemli yardımcılarıdır.

Sonuç itibariyle büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitiminin amacı nitelikli, vasıflı yöneticiler yetiştirmektir. Bu amaç doğrultusunda özellikle bilgisayar, yabancı dil, büro makineleri kullanımı muhasebe gibi uygulama ve pratik gerektiren alanlarda daha yoğun bir eğitim verilmesi kurum ve kuruluşlarla iş birliğine gidilerek öğrencilerin mesleki bilgi ve tecrübelerinin artırılması geleceğin büro eleman ve yöneticilerinin yetiştirilmesi açısından son derece önemli olmaktadır.

Öğrencilerin yetiştirilmesinde takip edilen müfredatın kamu ve özel sektör rekabet şartlarına uygun olması gerekmektedir. Böyle bir eğitim anlayışı ve hayat boyu öğrenme felsefesi ile çağın getirdiği değişim ve yenilikler takip edilebilmektedir. Böylece mesleki kariyerin gerektirdiği yeteneklere sahip olunmakta ve başarılı bir iş hayatı ortamı oluşturulabilmektedir.

Öğrencilerin, nitelikli elemanlar olarak yetiştirilmesinde aldıkları eğitimin önemi son derece büyüktür. Bu yüzden öğrencilere iyi bir eğitimin verilmesi büyük önem arz etmektedir. Aynı zamanda öğrencilerin nitelikli eleman olmasında kişinin yetenekli ve kendi çabaları da büyük önem taşımaktadır.

#### **KAYNAKÇA**

ACAR, Yalçın; (1990), İktisadi Büyüme ve Büyüme Modelleri, Beşinci Baskı, Dora Yayınları, Bursa.

AKGÜL, Aziz ve Çevik, Oman; (2003), İstatistiksel Analiz Teknikleri “SPSS”te

İşletme Yönetimi Uygulamaları, Emek Ofset Ltd. Şti, Ankara.

ALTINÖZ, Mehmet; (2007), Dosya ve Arşiv Yönetimi, İkinci Basım, Nobel Dağıtım, Ankara.

- ALTINÖZ, Mehmet ; (2008). “Bureau Management Technologies and Information Systems in Developing Countries”, World Academy of Science, Engineering and Technology, 38, pp.405-409.
- ATAKLI, Aylanur, Sebahat, EKİNCİ; (2011), Osmanlı’dan Günümüz Türkiye’sine Kadar Yönetici Sekreterleri, [http://journal.qu.edu.az/article\\_pdf/1028\\_436.pdf](http://journal.qu.edu.az/article_pdf/1028_436.pdf), Erişim Tarihi: 17.05.2011.
- BAŞPINAR, Nuran Ö.; (2007), Yönetici Sekreterliği, Birinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- BENLİGİRAY, Serap; (2005), Büro Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir.
- GÜRPINAR, Ergun; (1996), Kent ve Çevre Sorunlarına Bir Bakış, Der Yayınları, İstanbul.
- HALİL, Ali ve Yılmaz DELİL; (2003), “Büro Yönetimi öğrencilerinin Mesleki Algılamalarına Yönelik Bir Uygulama”, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Haziran, 1, ss. 22-37.
- KİŞİSEL GELİŞİM MERKEZİ; (2010), Başarılı Patronların Arkasındaki Sekreterler Konuştu, <http://www.kigem.com/content.asp?bodyID=3624> , Erişim Tarihi: 11.10.2010.
- LUCAS, Robert Emerson; (1988), “On The Mechanics of Economic Development” Jurnal of Monetary Economics, 22, pp.3-42, North Holland.
- MANNING, Marilyn, Patricia, HADDOCK; (1997), Büro Yönetimi, Çev: Tülay Savaşer, Birinci Basım, Rota Yayınları, İstanbul.
- MÜFTÜOĞLU, Tamer ve Tülin DURUKAN; (2004), Girişimcilik ve Kobi’ler, Gazi Kitabevi, Ankara.
- REBELO, Sergio; (1991), “Long-Run Policy Analysis and Long-Run Growht”, Jurnal of Political Economy, 99 (3), pp. 500-521.
- SEKRETER DERGİSİ; (2010), Yönetici Sekreterliği ve Nitelikleri, [http://www.sekreterdersisi.com.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=952](http://www.sekreterdersisi.com.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=952), Erişim Tarihi: 11.10.2010
- SEVER, Sedat; (1998), “Dil ve İletişim”, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 31 (1), ss. 51-66.
- STROMAN, James, Kevin WILSON, Jennifer WAUSON; (2007), Administrative Assistant’s

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin  
Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım  
Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği

Haluk DUMAN  
İclal ÇÖĞÜRCÜ  
Veysel ÇAKMAK  
Mustafa ATAY

---

and Secretary's Handbook, American Management Association, (AMACOM),  
New York.

TELLİ, Hayrettin; (2003), "Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında  
Değerlendirilmesi", Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2,  
ss.54-74.

TEMGİLİMOĞLU, Dilaver ve Nilgün ÇITAK; (2003), Yönetici ve Tıp Sekreterliği, Birinci  
Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

TOPALOĞLU, Melih ve Hakan KOÇ; (2003), Büro Yönetimi Kavramlar, İkinci Baskı,  
Seçkin Yayıncılık, Ankara.

TUTAR, Hasan; (2000), Büro Yönetimi Teknikleri, Aktif Yayınevi, Erzurum.

VERSAN, Vakur; (1990), Kamu Yönetimi, Der Yayınları, İstanbul.