# DÜNYADAKİ “BÜRO YÖNETİMİ ve YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI” EĞİTİM PROGRAMLARINA GENEL BAKIŞ

## Muhammed Serhat SEMERCİOĞLU [[1]](#footnote-1)

# ÖZET

Türkiye’de öğrencisi birçok programa göre oldukça fazla olan “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” programı, dünyadaki değişimi ve gelişmeyi takip etmek zorundadır. İlgili programın dünyada hangi derslerle okutulduğunun belirlenmesi de eğitim-öğretim kalitesinin artırılması açısından çok faydalı olacaktır. Ayrıca bu çalışma ülkemizde eksikliği hissedilen “Büro Yönetimi Eğitimi” doktora programının da dünyada karşılığı olan örneklerinin incelenmesiyle, ülkemizde de ilgili bölümün en kısa zamanda açılmasına fayda sağlayacaktır.

“ERASMUS” (Öğrenci değişimi) ve BOLOGNA uyum süreçleri gibi son dönemlerin önemli konularının üzerinde duran üniversitelerimiz, yurt dışındaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” programları hakkında bilgi sahibi olmayı ve gerektiğinde yurt dışındaki üniversitelerle iletişim haline geçmeyi zorunlu kılmaktadır. Yine bu çalışma ile Dünya’daki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümünün; sertifika programları, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde nerelerde ve nasıl eğitim verdiklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

İlgili sorunlardan yola çıkarak dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” vb. eğitim programlarına internet üzerinde ulaşılmaya çalışılmıştır. Elde edilen veriler; sertifika programları ve akademik programlar açısından ele alınmıştır. İlgili bölümlerin paraleli sayılacak bölümlerin yüksek lisans ve doktora programlarına da ulaşılmıştır.

***Anahtar Kelimeler:*** *Dünya’da Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları, Dünya’da Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Uzaktan Eğitimi*

# "GENERAL RESEARCH OF OFFICE MANAGEMENT AND ADMINISTRATIVE ASSISTANT PROGRAMS IN THE WORLD"

# ABSTRACT

Number of students in “Office Management and Administrative Assistant" program in Turkey is pretty higher than other programs, and this program have to follow change and development in the world. Determining of which courses and what other countries taught in this program will be helpful in terms of improving the quality of education in Turkey. In addition, this study examined samples of the doctoral program in Office Management Education" in the world, and this will be benefit to open related department in Turkey.

Universities in Turkey currently interested in “ERASMUS" (student exchange) and BOLOGNA (compliance processes) programs, and this requires to be informed about Office Management and Administrative Assistant program and communicate with universities at abroad. However, this study aims to determine how and where other countries provide the certificate programs, associates, bachelors, masters and doctoral level of "Office Management and Administrative Assistant ".

Based on the problems about "Office Management and Administrative Assistant” programs in the world, the researcher obtained information about this program on the Internet. The data obtained based on academic programs and certificate programs. Also Master's and doctoral programs are obtained based on parallel of above programs.

***Key Words:*** *World Office Management and Administrative Assistant Programs, Distance Education of Office Management and Administrative Assistant program in the World*

**1. GİRİŞ**

Günümüz iş dünyası, hızlı değişim ve gelişim sürecinin içinde olup, yeni işletme teorilerinin üretildiği ve uygulamalara yöneldiği bir duruma gelmiştir. Bu yapı içerisinde sekreterlik de sınırlı işler yapan ve tesadüfen kazanılmış bir meslek değil, organizasyon içinde kendisine belirlenen görevi yerine getiren bir sistematik yapıya dönüşmüştür. Bu gelişmeler ışığında görev ve sorumluluk, sekreterlik kavramını, yönetici asistanlığı kavramına taşımıştır. Meslek, günlük ve basit büro ve sekreterlik hizmetlerinden, yöneticilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirme konusunda yardımcı olan Büro Yöneticiliği ve Yönetici Asistanlığı’na kadar farklı aşamalarda yer almaktadır. Bu özellikleri nedeni ile Yönetici Asistanlığı, başarılı yöneticilerin desteklediği bir meslek olarak ilgi çekmektedir.

Büro Hizmetleri ve Yönetici Asistanlığı, zamanını etkili kullanacak, görev ve sorumluluklarını daha aza indirecek yöneticiler için gelecek yıllarda daha önemli bir boyuta geleceği ve buna bağlı olarak da istihdamda artış görüleceği tahmin edilmektedir (http://ikmep.yok.gov.tr/files/ d72464825d89fed3f33ef81820ea79dc.doc).

Türkiye’de “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” eğitim-öğretim programı ulusal ve uluslararası uzmanlar, YÖK temsilcileri ve akademisyenler, MEB temsilcileri ve öğretmenler, sosyal ortaklar, iş piyasası temsilcileri ve meslek elemanları ile iş birliği içinde, pilot kurumlarda görevli öğretim elemanları ve öğretmenler tarafından geliştirilmiştir.

“Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü ülkemizde; sertifika programlarından başlamak üzere, lise, ön lisans ve yüksek lisans düzeylerinde binlerce öğrencisiyle eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmektedir. Bu kadar öğrencisi olan ve gün geçtikçe değeri artan ilgili bölümün Dünya’daki örneklerinin bilinmesi hem eğitim kurumları hem de öğrenciler için oldukça önem arz etmektedir.

Ayrıca, Avrupa Yükseköğretim Alanı’nın cazip hale getirilmesini ve Doktora programları da dâhil olmak üzere ortak yükseköğretim programlarını amaçlayan Bologna Sürecine uyum sağlamaya çalışan üniversitelerimizin özellikle Avrupa’daki örneklerini bilmeleri neredeyse zorunlu hale gelmiştir (http://bologna.yok.gov.tr/?page=yazi&c=1&i=3).

Yine yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile işbirliği yapmalarını teşvik etmeye yönelik bir Avrupa Birliği programı olan Erasmus, Yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile ortak projeler üretip hayata geçirmeleri; kısa süreli öğrenci ve personel değişimi yapabilmeleri için karşılıksız mali destek sağlamaktadır (http://www.ua.gov.tr/ index.cfm?action= detay&yayinid=60870F880F0C4815FEEBBB6D8 AC016C496F15&CFID=2250488&CFTOKEN=29630524). Bunun yanı sıra yükseköğretim sistemini iş dünyasının gereksinimlerine uygun olarak geliştirmek ve üniversite mezunlarının iş dünyasında istihdam edilebilirliğini arttırmak amacıyla yükseköğretim kurumları ile çalışma çevreleri arasındaki ilişkilerin ve işbirliğinin arttırılmasını da teşvik etmeyi amaçlayan Erasmus programının yürütülmesi için ilgili bölümün nerelerde eş değer programının olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

**2. YÖNTEM**

Bu çalışma hali hazırdaki bir durumu araştırdığı için betimsel araştırma modeli olup, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programının dünyadaki örneklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır.

Betimsel araştırma, olayı olduğu gibi araştırmaya ve olan bir durumu belirlemeye çalışan bir araştırma çeşididir. Yapılan araştırmanın amacına uygun olması, araştırmanın yorumlanmasının uygunluğu açısından betimleme modeli seçilmiştir.

**3. BULGULAR**

**3.1. Dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” Sertifika Programları Örnekleri**

Yönetici Asistanlığı sertifika programı; iş ve ofis yönetimi becerilerinin teori ve pratiğini öğrencilerine anlatmayı amaçlar. Öğrenciler sertifika programı sayesinde ofis ortamlarında gerekli olan teknik, idari ve insan ilişkileri becerilerini kazanacaklardır. Yönetici Asistanlığı Sertifikası geniş bir istihdam sağlamak ve öğrencileri ilgili mesleğe hazırlamak için tasarlanmıştır.

Dünyanın birçok yerinde eğitim faaliyetlerine devam eden sertifika programları genelde 8 ay sürmektedir ve kursiyerlerini seçerken aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundururlar;

* En az 12. sınıftan mezunu,
* Minimum klavye hızı dakikada 25 kelime,
* Hükümetin yaptığı sınavda minimum %65 başarılı olmalı (http://www.expertrating.com/)

Sertifika kurslarının başvuru koşullarından da anlaşılacağı gibi bu kurslara giriş oldukça zordur. Sertifika veren eğitim kurumlarından bazıları şunlardır; Palo Alto College, Capilano University, Minno State University, Thompson Rivers University.

Bu kursların ortalama ücretleri 100–250 dolar arasında olup, kurslara katılan öğrencilerin %62’sinin bayan olduğu belirlenmiştir. İlgili kurslarda verilen dersler aşağıdadır;

* Word programı kullanarak gelişmiş kelime işlem becerileri geliştirme,
* Access ve Excel ile veri tabanı ve istatistiksel analiz yapabilme,
* PowerPoint ile sunum becerileri kazanabilme,
* Office uygulamalarını kullanarak web sayfası tasarımı yapabilme,
* Muhasebe ilkeleri ve Windows’u Basitçe kullanarak bilgisayarlı muhasebe işlemleri yapabilme,
* İletişim, müşteri hizmetleri ve dosya yönetimi becerileri.

Yönetici asistanlığı sertifika programını uzaktan eğitimle veren başlıca üniversiteler şunlardır;

* Capilano University
* Thompson Rivers University
* **University** of Alberta Extension
* Herzing University
* Sullivan University

**3.2. Dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” Ön lisans Programları Örnekleri**

Genellikle bireyler yönetici asistanları ve / veya sekreterler ve zabıt kâtipleri görevlerini gerçekleştirmek için bir bu programı okurlar. Öğrenciler; kurumsal iletişim, iş hukukunun temel ilkeleri, kelime işleme, veri girişi, ofis makineleri işletme ve bakım, büro işlemleri, halkla ilişkiler, sekreterlik muhasebe, dosyalama sistemleri ve kayıt yönetimi ve rapor hazırlama konularında bilgiler öğrenirler (http://www.iseek.org/education/ fieldOfStudy?id=441200).

Yönetici Asistanlığı (Administrative Assistant and Secretarial Science) ön lisans programının amacı; sekreterlik ve ofis görevlerini yaparken verimli ve üretken olmalarını sağlamaktır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı ön lisans programının tamamlanmasının ardından öğrenciler; hukuk büroları, muayenehane, özel işletmeler ve devlet dairelerinde istihdam kazanabilir. Bu programa kayıt için lise veya dengi herhangi bir programdan mezun olmak gerekir.

Bu ön lisans programına kayıtlı öğrenciler aşağıdaki dersleri almakla yükümlüdür:

* İş Düzenleme
* Bilgi Yönetimi
* Microsoft Office
* Muhasebe İlkeleri
* Ofis Prosedürleri
* Ofis Yönetimi
* İnsan İlişkileri
* Kompozisyon yazma
* İş hukuku

Yönetici asistanlığı mesleğinin istihdamında Labor Statistics US Bureau (TYD) (Amerika İşçi İstatistikleri Bürosu) göre, 2006 ve 2016 arasında, % 9 büyüme tahmin edilmektedir. Tıbbi sekreterlik istihdamında aynı zaman aralığında ise % 35 oranında büyüme beklenmektedir.

Amerika’da genel iş ortamında çalışan ön lisans mezunu bir sekreterin aylık ortalaması 2006 yılında 2.250 $ olarak belirlenmiştir (www.bls.gov).

Dünya geneline bakıldığında sadece yönetici asistanlığı bölümü bulunmamaktadır. Yönetici asistanlığı bölümünden farklı olarak “İş Yöneticisi ve Büro Yönetimi” (Business Admin and Office Management) bölümü de dünya genelinde çok fazla rağbet gören ön lisans bölümleri arasında yer almaktadır.

İş Yöneticisi ve Büro Yönetimi bölümü 3 dönem sürmektedir ve öğrencilerin bir akademik dönem içerisinde en az 36 krediyi tamamlamaları beklenmektedir.

Ön lisans düzeyinde, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı dünyanın birçok bölgesinde, birçok üniversitesinde eğitim faaliyetlerine devam etmektedir.

**3.3. Dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” Lisans Programları Örnekleri**

Dünya geneline bakıldığında sekreterlik ile ilgili herhangi bir lisans düzeyinde eğitim veren bir kuruma rastlanmamıştır. Ancak büro yönetimini içerisinde barındıran “Büro Yönetimi ve Denetimi (Office Management and Supervision)” ve “İdari Büro Yönetimi (Administrative Office Management)” bölümlerinin örneklerine rastlanmıştır. Bu bölümler aşağıdaki üniversitelerde eğitim öğretim faaliyetlerine devam etmektedir.

* Colorado Technical University (Colorado-Amerika)
* America Intercontinental University
* Sullivan University
* Almeda University
* Madonna University
* Grand Canyon University (Amerika)
* Pontifical Catholic University of Puerto Rico - Ponce, PR (www.universities.com).

Yine dünya genelinde birçok üniversitede “İş ve İş Yeri Yönetimi” (Business Management) başlığı altında birçok bölüme rastlanmıştır.

Lisans düzeyindeki Büro Yönetimi ve Denetimi Eğitim programı; bütçeleme, zamanlama ve koordinasyon, ofis bilgi sistemlerinin kullanımı ve bakımı, ofis kayıt yönetimi, organizasyon ve güvenlik, tesis tasarımı ve alan yönetimi hazırlama, iş yönetimi verilerin değerlendirilmesi, kamu çalışanlarının denetim, yönetim ve çalışma ilişkileri gibi konuları içerir (http://bestcolleges.collegenews.com/d/o/Office-Management-and-Supervision).

İdari Büro Yönetimi programı; kurumsal iletişim, büro işlemleri, çalışan ilişkileri ve muhasebe konularını temel başlık olarak ele alır. İdari büro yönetimi lisans programının bazı ortak dersleri ise şunlardır:

* Büro Yönetimi İlkeleri
* İş Hukuku
* Ofis Muhasebe
* Mikrobilgisayarlar Giriş
* Ofis Prosedürleri
* Ofis İnsan İlişkileri
* İşletme Matematiği
* Stratejik Yönetim

(http://www.sullivan.edu/admin-office-mgt.asp)

İdari Büro Yönetimi mesleğinin istihdamında Labor Statistics US Bureau (Amerika İşçi İstatistikleri Bürosu) (TYD) göre, 2006 ve 2016 arasında, % 12 büyüme tahmin edilmektedir.

İdari Büro Yönetimi bölümünü bitiren öğrenciler aşağıdaki iş kollarında istihdam edilmektedirler;

* Ofis Yöneticisi
* İdari Destek Uzmanı
* İdari İşler Müdürü
* Kurumsal Yönetici
* Tesisleri İşletme Müdürü
* Ofisi Yönetici

(http://www.campusexplorer.com/colleges/major/237A2414/Management/DEDA87C8/Office-Management-and-Supervision/)

**3.4. Dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” Yüksek Lisans Programları Örnekleri**

Dünya genelindeki üniversiteler incelendiğinde yönetici asistanlığı ya da sekreterlik alanlarında herhangi bir yüksek lisans programına rastlanmamıştır.

Büro Yönetimi ve Denetimi lisans programı olan Porto Riko Üniversitesi’nde, uzaktan eğitimle Mary Üniversitesi’nde (University of Mary) “Büro Yönetimi ve Denetimi” (Office Management and Supervision) adı altında yüksek lisans programına rastlanmıştır.

İlgili bölümün programı, bireylerin ofisleri yönetimini sağlamak ve personeli denetlemek ve yönetmek için gerekli olan konuları içerir.

Büro yönetimi ve denetimi bölümü; ofis yönetimi, ofis bütçesi, etkili zamanlama ve koordinasyon; ofis bilgi sistemleri, organizasyon, güvenlik, büro yönetimi, sonuç analizi, çalışanları denetim ve yönetim, çalışma ilişkileri ve serbest sanat derslerini içermektedir.

**3.5. Dünyadaki “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” Doktora Programları Örnekleri**

Dünya genelindeki üniversiteler incelendiğinde “Büro Yönetimi” veya “Yönetici Asistanlığı” konularını bire bir içerisine alan herhangi bir doktora programına rastlanmamıştır. Ancak “İdari Büro Yönetimi” veya “Büro Yönetimi ve Denetimi” yüksek lisans programlarını bitiren kişiler aşağıdaki bölümlerde doktora eğitimine devam etmektedirler;

* Yönetim Bilimi
* Operasyon Yönetimi
* Genel iş ve ticaret yönetimi
* İşletme yönetimi
* Yönetim ve organizasyon
* Örgütsel Gelişim ve Değişim Yönetimi
* Yönetim Bilimi

Doktora alanında büro yönetimi bölümüne en yakın alanların bulunduğu üniversitenin; “University of Wisconsin” olduğu gözlemlenmiştir.

**4. TARTIŞMA ve SONUÇ**

Yapılan araştırmalarda “Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümünün hemen hemen bütün düzeylerinin örneklerine dünya genelinde rastlanmıştır. Özellikle istihdam açısından çok büyük önem taşıyan bu bölümlere olan ilginin de çok fazla olduğu belirlenmiştir.

Ülkemizde ise bu durumun tam tersi bir durumun yaşandığı gözlenmiştir. Özellikle sertifika programlarına başvuru kriterlerinin olmaması, Büro Yönetimi bölümünün lisans programının kapatılması ve Büro Yönetimi Eğitimi yüksek lisansını bitiren bir uzmanın doktora programlarına devam edememesi gibi sıkıntıların varlığı bu bölüme olan ilgiyi azaltmaktadır.

Dünya genelinde “Yönetici Asistanlığı” sertifika programlarını yürüten firmaların veya üniversitelerin ilgili kurumları denetlemeyle görevli derneklere üye olması programların sağlıklı yürütülmesini artıran bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dünya genelinde özellikle Amerika’da “Büro Yönetimi ve Denetimi” ve “İdari Büro Yönetimi” bölümlerini bitiren bireylerin iş bulmalarının oldukça kolay olması ülkemizdeki bölümle olan farkını ortaya koymaktadır.

**KAYNAKLAR**

www.universities.com

www.bls.gov

http://www.expertrating.com/

http://ikmep.yok.gov.tr/files/d72464825d89fed3f33ef81820ea79dc.doc

http://bologna.yok.gov.tr/?page=yazi&c=1&i=3

http://www.ua.gov.tr/index.cfm?action=detay&yayinid=60870F880F0C4815FEEBBB6D8AC016C496F15&CFID=2250488&CFTOKEN=29630524

http://bestcolleges.collegenews.com/d/o/Office-Management-and-Supervision

http://www.iseek.org/education/fieldOfStudy?id=441200

http://www.campusexplorer.com/colleges/major/237A2414/Management/DEDA87C8/Office-Management-and-Supervision/

http://www.sullivan.edu/admin-office-mgt.asp

http://educationportal.com/online\_bachelor\_of\_administrative\_office\_management\_university\_degree\_programs.html

http://almedauniversity.org/under-graduate/administrative-office-management.html

http://www.onlineschools.org/online-associates-in-administrative-office-management/

1. Gümüşhane Üniversitesi, Öğr. Gör. [↑](#footnote-ref-1)