

GÜNÜMÜZ BİLGİ ÇAĞI ÖRGÜTLERİNDE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI MESLEĞİ

Bekir DEĞİRMENCİ

* Öğr.Gör., Adıyaman Üniversitesi, Besni MYO, **Email:** bdegirmenci@adiyaman.edu.tr

Özet

İnsanlık tarihi kadar eski olan yöneticilik beraberinde büro kavramının da doğmasına neden olmuştur. Sanayi devriminden itibaren tüm çalışanların örgütsel faaliyetleri gerçekleştirdikleri mekânların adı bürolardır.

İşletmeler sadece üretim yapılan yerler değildir. İşletmeler aynı zamanda üretim yapılmasını sağlayan insanların her türlü ihtiyacının görüldüğü, önemli stratejik kararların alındığı, üretimin kalitesinin artırılması ve çalışanların verimli ve etkin bir şekilde çalışmaları gerektiği bilincine vardıkları yerler hep bürolar olmuştur. Pazarlama, yönetim, insan kaynakları, muhasebe gibi birimler örgüt içerisinde hep bürolarda faaliyet göstermektedirler.

Bürolar günümüz bilgi çağında bilgilerin üretildiği, ilgili kişi ve kuruluşlara dağıtıldığı, aynı zamanda gereksiz bilgilerin imha edildiği ve önemli bilgilerin daha sonra gerektiğinde kullanıldığı yerler olmuştur. Günümüz küreselleşme ortamında bilgi ve teknolojiye hızlı değişim örgüt yönetiminde işletme sahiplerine ve yöneticilere yardımcı olacak birçok meslek dalını beraberinde getirmiştir. Bürolarda; yönetici, memur, sekreter, yardımcı hizmetler sınıfında işletme amaçlarına hizmet edecek türden elemanlara gereksinim vardır.

İşletmelerin yaşamsal faaliyetlerini sürdürmesinde, üretim ve hizmet sunumlarının sağlanmasında, örgüt faaliyetlerinin etkin ve verimli şekilde yürütülmesinde, ekip ruhu çerçevesinde yöneticilerin yanında bulunması gereken en önemli pozisyon yönetici asistanlığı olmuştur.

Günümüz modern örgütlerinde yöneticinin en yakınında olması gereken yönetici asistanının temel özelliklerine bakıldığında; sır saklamasını bilen, yöneticinin büroda olmadığı durumlarda büroyu en iyi şekilde temsil eden kişiler olmalarıdır.

Bir işletmenin ayakta durabilmesinde, faaliyetlerini dosdoğru yürütmesinde yönetici asistanlarına önemli görevler düşmektedir. Yönetici asistanları günümüz modern ofislerinin vazgeçilmez unsurlarıdır.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi, Yönetici Asistanlığı Eğitimi, Yönetici Asistanlığı, Mesleki Beceriler

IN TODAY'S INFORMATION AGE ORGANISATIONS EXECUTIVE ASSISTANT PROFESSION

Abstract

It's as old as human history in the Executive Office and of the concept has caused the unborn. From the industrial revolution, they perform the organizational activities of all employees in the area are the name of the Office.

Businesses are not just places that made production. Businesses also allows the production of all kinds of people have seen the need, the important strategic decisions, increase the quality of production and employees must work efficiently and effectively-conscious upon arrival places always have been offices. Marketing, management, human resources, accounting, as units have been operating in all offices within the organization.

In today's information age, information offices are produced, distributed to individuals and corporations concerned, but also has been the destruction of redundant information and important information later when needed has been used places. Today's globalization is rapid change in knowledge and technology organizations in the management of business owners and managers will help many professions on WikiMapia. Office; Administrator, officer, Secretary, will serve the objectives of the business class services help kind of elements are needed.

Businesses in maintaining vital activities, production and service provision of the activities of the Organization in ensuring an effective and efficient manner within the framework of the team spirit in the conduct of managers with the most important requirements for an Assistant Manager's position has been.

Most modern-day organizations close to the administrator should be looking to key features of the Administrative Assistant; the Office of the administrator, who knows how to keep a secret is not a characteristic of people who best represent the Bureau.

When a business can stand in straight execution activities Administrative Assistant has important tasks to. Executive Assistants are indispensable ingredients of today's modern office.

Keywords: Office Management, Executive Assistant Training, Executive Assistant, Vocational Skills

Giriş

Değişim dönemlerinde örgütsel/kuramsal yapı, işlev ve süreçlerin, çevresel değişimi algılayabilecek ve onu yönetebilecek tarzda örgütlenmesinin önemi büyüktür. Örgütsel yenileşme aynı zamanda; örgütsel değişimi, örgüt geliştirmeyi, örgütü yeniden yapılandırma gibi faaliyetleri içerir. Örgütsel yenileşme, örgütün çevresel değişiminin getirdiği gereksinimleri karşılamak için amaçlarını, yapısını, işlevlerini ve süreçlerini değişimi yönetecek tarzda yeniden örgütlenmesidir. Yönetici asistanının örgütteki yeri ve konumu nedeniyle örgütsel değişimin ve yenileşmenin yönetiminde önemli rolü ve sorumluluğu vardır.

Yönetici asistanının örgütsel değişim ve yenileşmeye karşı tutumu; “yenileşmeye açık olmak”, “yenileşmeden kaçmak” veya yenileşmeyi özümseyerek kendi örgütüne uyarlamak” şeklinde olabilir. Yönetici asistanının yenileşme karşısındaki tepkisi, yenileşmeyi özümseyip, kendi örgütüne uyarlamak şeklinde olmalıdır. Aksine bir tutum, örgütü hızla entropiye ve çürütmeye götürür. Yönetici asistanının örgütsel yenileşmeyi başarıyla yönetebilmesi için, yenileşmenin engelleri olan; liderlikten yoksunluk, araştırmazlık, yönetim yetersizliği, dogmatizm, atalet, uyuşukluk, duyarsızlık, umursamazlık ve kırtasiyecilik gibi değişim ve yenileşmenin engellerinden uzak olması gerekir.

Klasik yönetim anlayışı bilimsel ve teknolojik gelişmeler neticesinde etkinliğini yitirmiş ve yerini çağdaş yönetim tekniklerine bırakmıştır. Bu gelişmeler ışığında sekreterlik mesleği gelişerek yönetici asistanlığı mesleği günümüz modern örgütlerinde orta kademe yönetici olarak görev almaktadır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde örgütsel faaliyetlerin görüldüğü bürolar açıklanmış, sekreter ve yönetici yetiştiren örgün eğitim ve yükseköğretim kurumlarına değinilmiştir. Araştırmanın ikinci kısmında etkin yönetici asistanlarının mesleki becerileri ve çağdaş yönetici asistanlarından beklenen yeterlilikler üzerinde durulmuştur.

Bu çalışmada yönetici asistanlığı mesleğinin ne denli önemli olduğu yapılan literatür taramasıyla ortaya konulmaya çalışılmış ayrıca günümüzün gerektirdiği becerilere değinildiği gibi yönetici asistanlığının modern örgüt içindeki işlevleri üzerinde durulmuştur.

Büro Yönetimi

Bürolar, örgütsel faaliyetlerin yerine getirildiği, üst, orta ve alt düzey yönetici ve çalışanlar tarafından kullanılan mekânlardır. Büro sözcüğünün aslı Fransızcadır. Fransızca “bureau” olan “büro” sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yerlerdir. TDK sözlüğüne göre büro, “çalışma odası, yazıhane, danışma ve yazı işlerinin yürütüldüğü işyeri ve bölüm, şube” anlamına gelmektedir. Genel bir tanımla büro, büro faaliyetleri için gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir.(TUTAR, 2000: 22)

Büro yönetimi, bürolarda sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur. Büro yönetimi, bürolarda; dosyalama, arşiv, kayıt, fotokopi, teleks, faks, daktilo ve diğer büro işlerinin ahenk içinde yürütülmesiyle ilgili faaliyetleri içerir. Verimlilik ve etkinlik için hareket etüdü teknikleri geliştirme, duyarlılık eğitimi ve organize iyileştirme faaliyetleri yürütme ve örgüt geliştirmeyi kesintisiz bir süreç olarak örgütte uygulama gibi faaliyetler, büro yöneticilerinin ilk akla gelen görevleri arasındadır. Örgütte vizyon ve misyon oluşturma,

güçlü bir motivasyon için örgüt kültürü ve örgüt iklimi yaratma, büro yöneticilerin önemli görevleri arasındadır. (Tengilimoğlu, 2009: 33-34)

Büro Kavramı

İlgili literatür incelendiğinde büronun farklı tanımları olduğu görülmektedir:

- Bir örgütün idari işlerinin yürütüldüğü yer.
- Yapılacak işlerin niteliğine göre, gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeri.
- Kayıtlar tutulan, şu veya bu şekilde kâğıt işleriyle uğraşılan bir yer.
- Kalem ve mürekkep kullanarak, ciltli büyük defterlere elle kayıt düşen ve yorucu hesaplar yapan insanların doldurduğu bir oda.

Bu tanımlarda büronun, yapılan işler ya da işlerin yapıldığı mekânla sınırlandırıldığı görülmektedir. Bu sınırlamalarla büronun tanımlanması yetersiz kalır. Büro işleri örgütün yalnızca sınırlandırılmış bir mekânında gerçekleştirilmez. Büro işleri örgütün bir odasında ya da katında değil tüm alanlarında yapılmaktadır. En üst yöneticiden en alt düzey çalışana kadar her düzeyde personel yazışmaların yapılması, dosyalama, hesaplama, kaydetme, karşılaştırma, kopyalama, iletişimi sağlama vb. pek çok büro işini gerçekleştirir. Büro işleri tek bir bölümde ya da tek bir birimle sınırlandırılmamakta, yaygın olarak örgütün tümünde uygulanmaktadır.

Büronun örgütler açısından önemi, bilgi üretme, iletişimi sağlama; para, stok kıymetli belge gibi varlıklarını koruma merkezi olmasından ileri gelmektedir. Büroda yapılan faaliyetlere bağlı olarak, büro yöneticisinin, uygun ve yeterli bilgiyi, doğru kişilere, doğru zamanda ve doğru biçimde sağlaması ve iletmesi gerekir. Bir büro bilgi işleme merkezidir. Bilgiler oraya akar, orada depolanır, orada değerlendirilir, başka bilgilerle orada değerlendirilir, başka bilgilerle yeniden şekillendirilerek kullanılır ve dağıtılır. Bürolar “bilgi ve/veya hizmet üretmeye yönelik faaliyetlerin yürütüldüğü insan makine sistemleridir.” (Başpınar, 2012: 36).

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmelere göre yapısı ve fonksiyonları önemli ölçüde değişen bürolar, bugün post-modern örgütlerde, bilgi işleyen birimler haline dönüşmüştür. Özellikle ofis otomasyonunun gelişmesine paralel olarak gelişen kâğıtsız ve dosyasız bürolar, günümüzde yaygınlaşmaya başlamıştır. Bürolarda görülen işlerin içeriğinin değişmesiyle birlikte, büro işlerini yapma usulleri de büyük ölçüde değişmiştir. Daha çok elle ve somut öğeler üzerinde yapılan “hizmet işleri”, bugün artık “dijital” ortamlarda “bilgi işi”ne dönüşmüştür. (Tengilimoğlu, 2009: 34).

Büro Yönetimi ve Tarihsel Gelişimi

Büroyu yeni ortaya çıkan bir kavram olarak düşünmek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Papirüs ve tüy kalemlerin kullanılması ile aslında beyaz yakalı işçiler, tarihte ilk ortaya çıkan işçilerdir. Ancak çağdaş anlamda bürolar, sanayi devrimi ile birlikte biçimlenmeye başlamıştır. Bu alandaki ilgi çekici gelişmeleri ise 19. Yüzyıl sonlarında ve 20. Yüzyılda gerçekleştirmiştir. (Daniels, 1975: 20).

İlk büro işi olan “kayıtlar” kil tabletler üzerine yazılmıştır. İlk büro işleri, vergiler, doğum ve ölüm tarihleri ve arazi ile ilgili basit işler olmuştur. Bununla birlikte, modern anlamda büro işleri, “sanayi devrimi” ile birlikte başlamıştır. (Tengilimoğlu, 2009, 35).

Bugünün örgüt yöneticisinin artış, satışlar, üretim, personel, finansman, muhasebe, fiyatlar, müşteriler, stoklar, vergiler, çeşitli plan ve programlar gibi konularda bütün bilgileri kendi kafasında tutup bunlarla etkin bir çalışma yapma olanağı kalmamıştır. Söz konusu bilgilerin en işi şekilde toplanıp, işleme sokulup, saklanması ve bunların gerçekleşmesi sırasında en rasyonel yöntemlerle bunlardan yararlanılması zorunluluğu çalışanların dikkatlerini bürolar üzerine çekmiştir. Çağdaş büro olgusu dünyadaki oluşumundan yaklaşık 50 yıllık bir gecikmeyle ülkemizde kendini göstermeye başlamıştır.

Yeni iletişim ve büro araç gereçlerine uygun olarak büro mobilyası tasarımı da farklılaşmıştır. Ayrıca ekonominin gelişmesiyle büro gereksinimi artan bir oranda ortaya çıkmıştır. 1923 yılında Cumhuriyetin ilanından sonra ülkemizde gerçek anlamda kendini gösteren büro olgusu günümüzde gelişimini sürdürmektedir.

Ülkemizde bürolar 1950’li yıllara kadar şahıs firmaları ve iş hanı adı altında tanımlanan binaların bir odasında faaliyet göstermişlerdir. O yılların koşullarında tek bir odada veya dükkânda firma sahibi bir veya iki memuru ile işlerini yürütebiliyordu. 1960’lı yıllarda ise Türk ekonomisinin gelişimine paralel olarak aile işletmeleri şirketleşmeye başlamış ve küçük firmalar yavaş yavaş yerlerini daha büyük kadrolarla çalışan örgütlere bırakmaya başlamışlardır.

Bunun doğal sonucu olarak tek odaya sığmayan şirketler apartman dairelerini büro olarak kullanmaya başlamışlardır. 8-10 kişilik kadrolarıyla apartman dairesinden oluşan bürolarında çalışan şirketler, 1980’li yıllardan sonra özellikle hizmet sektöründe görülen önemli gelişmeler sonucunda büyüyen holdingler ve şirketler toplulukları olarak tek merkezden yönetilmeye başlanınca 8-10 katlı binaların tamamına bile sığmaz olmuşlardır. Nihayet son yıllarda binin üstünde memurun rahatça çalışabileceği 20-25 katlı plaza binaları yapılmaya başlamıştır. Şirketlerin bürolarının bulunduğu binalar 20., yüzyılın en büyük ikonlarından biri olmuştur. Dünyanın her kıtasında büyük şehir merkezlerinin gökyüzlerine büroların yer aldığı kuleler yükselmiş; bunlar o ülkenin ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik gelişmişliğinin en görülebilir sembolleri sayılmışlardır. Tek odalı bürosunda bir masa, iki koltuk kullanan yazışmaları elle yazan tüccar yerine bilgisayar, faks, fotokopi cihazı gibi çağdaş elektronik büro makineleri kullanan şirketler kurulmuştur. Profesyonel yöneticilerin talepleri için özel bürolar, büro mobilyaları ve aksesuarları tasarımına gidilmiş ve üretilmeye başlanmıştır. Günümüzde ülkemizdeki bürolarda dünya standartlarını yakalamış ve çağdaş büro formatında; alan ve yerleştirme etütlerine uygun, teknolojiyi takip eden bir yapıya sahip olmuştur. (Başpınar, 2012, 42).

Büroların Değişim Alanları

Büro Değişim Alanları	Önceleri	Şimdi
Teknoloji	Daktilo	Bilgisayar-İnternet
İşlev	Kayıt Tutma ve Yazı işleri	Bilgi üretme ve İletişim merkezi
Çalışanların cinsiyeti	Erkek	Erkek ve Kadın
Çalışanların Eğitimi	Ortaokul, Lise	Lisans/Yüksek Lisans+Sertifika
Yöneticilerin Beklentileri	Yöneticiye bağımlı, Söyleneni Yapan	İnsiyatif kullanabilen, Takım çalışmasına uyumlu
Fiziksel	Oda	
Çalışanların Beklentisi	Yok	

Türkiye ve Dünyada Büro Yönetimi Eğitimi

Türkiye’de büro yönetimi ve sekreterlik programının amacı sekreterlik teknikleri bilgilerinin verilmesi ve bu konuda beceri sağlanması, büro işlerinin veriminin artırılması, büro organizasyonunun planlanması, büro donanımı ve bürolarda kullanılan makineler, dosyalama ve arşivleme, iş yazıları, iletişim teknikleri gibi konularda beceri kazandırmaktır.(Topaloğlu, M., Koç, H., 2002: 19).

Türkiye’de orta-öğretim seviyesinde Milli-Eğitim Bakanlığına bağlı tüm mesleki ve teknik ortaöğretim okul ve kurumlarında uygulamaya konulan Yeterliliğe Dayalı Modüler Çerçeve Öğretim Programlarından 42 alan ve 192 Dal programı uygulanmaktadır. Mesleki ve Teknik ortaöğretim okullarında uygulamaya konulan alanlardan biri de Büro Yönetimi ve Sekreterliktir.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanının alt dalları ise; Yönetici Sekreterliği, Ticaret Sekreterliği, Hukuk Sekreterliği ve Tıp Sekreterliği olmak üzere dört dala ayrılmaktadır. Ağırlıklı olarak; Ticaret Meslek Liselerinde ve Kız Meslek Liselerinde uygulanmakta olan Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanı bu okulların 9.sınıf tüm genel, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında olduğu gibi ortaktır. 9. Sınıfın sonunda öğrenci ilgi duyduğu alanı belirler ve 10. Sınıfta bu alanda eğitim-öğretime başlar.

Öğrenciler; 10’uncu sınıfın sonunda sektörel ihtiyaçlar, okulun donanımı, öğretmen durumu ve fiziki kapasite ile sahip oldukları yeterlilikleri de dikkate alarak meslek/dal seçimi yaparlar. Öğrencilerin alan ve dal seçimlerinde mesleklerin bölgesel istihdam imkânları da dikkate alınır.

Programı tamamlayarak mezun olan öğrenci, alan diploması olarak yükseköğretime de devam edebilir. Mezun olan öğrenci öğrenimi sırasında seçtiği dalda/meslekte kazandığı yeterliliklerin karşılığında sertifika da almaya hak kazanır. Öğretim programının herhangi bir yılından ayrılan öğrencinin kazandığı yeterlilikler sertifika programında değerlendirilir. Mezun olan öğrenciler yükseköğretim kurumuna girebilmek için Öğrenci Seçme Sınavına katılma hakkına sahiptir. Ayrıca, 4702 sayılı Kanun gereğince sınavsız olarak alanlarındaki meslek yükseköğretim kurumuna girebilmektedir.

Ön lisans eğitimi veren büro yönetimi ve sekreterlik programları, kamu ve özel sektör işletmelerinde yöneticilere yönetimde yardımcı olmak ve büro faaliyetlerinde bulunmak üzere, nitelikli ara eleman yetiştirmeyi amaçlayan iki yıllık yükseköğretim programıdır.

Ticaret Meslek Lisesi, Anadolu Ticaret Meslek Lisesi Sekreterlik bölümü ile Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanı, Anadolu Kız Meslek Lisesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümü ile Sağlık Meslek Liselerinin Tıbbi Sekreterlik bölümlerinden mezun olanlar "Büro Yönetimi ve Sekreterlik" ön lisans programına sınavsız olarak girebilirler. Meslek Liselerinin sınavsız geçiş için belirlenen bölümleri dışındaki bölümlerden ya da liselerden mezun olanlar/olacaklar ise ÖSYM Başkanlığınca yapılan Öğrenci Seçme Sınavına (ÖSS) girmeleri, yeterli "Sözel (SÖZ)" puanı almaları koşulu ile ve sınavsız yerleştirme sonunda kontenjan kalırsa ek yerleştirme ile açık olan programlara istedikleri takdirde ÖSS puanlarına göre yerleştirilmektedirler.

Eğitimi başarı ile tamamlayanlara ön lisans diploması ile "Büro Yönetimi Sekreterlik Meslek Elemanı" unvanı verilir. Büro yönetimi ve sekreterlik bölümü mezunu olanların iş alanı oldukça geniş olup, kamu-özel sektöre ait pek çok kurum ve kuruluşta, üniversitelerde, vakıflarda, derneklerde çalışabilmektedirler. İşletmelerin çağdaş işletmecilik anlayışı ile yönetilmesi ihtiyacının giderek daha fazla hissedilmesi, bu alanda eğitilmiş insan gücüne duyulan gereksinimi artırmaktadır. Büro yönetimi ve sekreterlik bölümü mezunları AÖF İşletme Fakültesi, Kamu Yönetimi bölümüne yatay (sınavsız) geçiş yapabilirler. Büro Yönetimi Öğretmenliği, Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, İşletme Bilgi Yönetimi, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Yönetim Bilişim Sistemleri lisans programlarına dikey geçiş sınavıyla geçiş yapabilmektedirler. Çalıştıkları işyerinde yönetimin üst kademelerine çıkabilirler. (<http://www.frntr.com/universiteler-/2323538-meslekler-rehberi-meslek-secimi-yapmadan-once-mutlaka-bakin-4.html>, 2015).

Dünyada ise ön lisans düzeyinde eğitim veren kurumlara Alexandria Technical College ve Erie Community College örnek verilebilir. Alexandria Technical College(Alexandria) Büro Yönetimi programında okutulan temel dersler; Büro Yönetimi, Klavye/Kelime İşlem Becerileri, İş İletişimi, Etik, Bilgisayar Tanımlama, İş için Muhasebe, İleri Büro Yönetimi, Sonuçları bildirme, Halk Konuşması (Dili), Elektronik Veri İletişimi, Masaüstü Yayıncılık, İdari Yönetim, Ekonomi ilkelerine giriş, İleri Microsoft Word Tek.Bilgisayar ve Multimedya Teknikleri, Teknik Yazı Yazma, Kişiler arası iletişim, Ofis Otomasyonu Yönetici/Çalışan İlişkisi ve 12 kredilik staj yer almaktadır. (<https://www.universities.com/uc20.new/36144429.html>, 2015).

Bilgi Çağı Örgütleri ve Yönetici Asistanlığı

Sanayi devriminden itibaren örgütsel yapılar çok hızlı bir değişim geçirmeye başlamıştır. Önceleri kol gücüne dayalı üretim odaklı bir yapı varken, sanayi devrimi sonrası makine gücüne dayalı üretime geçilmiştir. Teknoloji alanında yaşanan hızlı değişimler yaşamın her alanında olduğu gibi örgütsel yaşamda da ağırlığını göstermeye başlamış ve bürolar küreselleşmeyle beraber, bilgi işleyen ve onları bir örgütsel değer olarak kullanabilen yapılar haline gelmişlerdir.

Bilgi çağı bürolarında sekreterler yerini yönetici asistanlarına bırakmaya başlamışlardır. Bir zamanlar lise mezunu ve bayanların tercih ettiği bir meslek olan sekreterlik, günümüzde yönetici asistanlığı adı altında lisans ve yüksek lisans mezunlarının tercih ettiği meslek haline gelmiştir. Gümünüzde erkeklerde yönetici asistanlığı mesleğini tercih etmekte olup, yönetici asistanları sorumluluk alabilen, yenilikçi ve karar alma yetisi olan, yeri geldiğinde yönetici gibi örgütü yönetebilen, en az bir veya iki yabancı dil bilen, teknolojik aletleri kullanabilen ofis elemanları olmuşlardır.

Bilgi Çağı Örgütlerinde Yönetici Asistanının Rolü

Sanayi toplumunun stratejik kaynağı olan sermayenin, yerini bilgiye bırakmasıyla, bilgiyi üreten örgütler toplumun eksenini oluşturmaya başlamıştır. Bilginin başlı başına bir üretici güç durumuna gelmesiyle bilgiyi üreten, kullanan ve ona sahip olan kişiler ve örgütler, toplumların gelişmesinde kilit rol oynar hale gelmişlerdir. Bu durum bize, küresel rekabetin olmazsa olmaz şartı olarak, geleneksel üretim etmenlerinin yanında bilgi kavramının stratejik bir değer olarak ortaya çıktığını göstermektedir (İnce ve Oktay, 2006: 16).

Yapılan çalışmalarda, bilgi yönetimi için ideal olan örgüt yapılarının basık ve iletişimin kısa olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda, bilgi çağı daha çok değişen çevrelere hızla uyum yeteneğine sahip organik örgütleri gerekli kılmaktadır. Yönetici asistanları, bilgi çağı bürolarında, yenilikçi yönetim anlayışını bürolarda uygulayacak üst düzey yöneticilerdir.

Yönetici Asistanlığı Mesleğinde Beceri ve Yetenekler

Beceri, daha az bir çabayla daha fazla iş yapma yeteneğidir. Beceri, kişinin fiziksel ve psikolojik çaba göstererek bir işi kolaylıkla ve ustalıkla yapabilmesidir. Yönetici asistanlarının becerileri kadar yetenekleri de onun başarısı açısından önemlidir. Yetenek, belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme, çözümleyebilme, sonuca varabilme gibi zihinsel özellikleri kapsar. Gerek yüz yüze iletişimde gerekse diğer kanallarla iletişimde yönetici asistanları görevlerini yerine getirmesi için çeşitli mesleki becerilere sahip olması gerekir.

Yönetici Asistanlığında Beceri Türleri

Gününüz Modern Bürolarında çalışan personelin ücret tespitinde kullanılmakta olan iş değerlendirme sisteminde Beceri faktörü %42 gibi yüksek düzeyde bir oranı temsil etmektedir. İş değerlemede, puanlama sisteminde en önemli faktör olan mesleki beceri faktörü alt bileşenleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Öğrenim ve Temel Bilgi	% 13
Lisan(Yabancı Dil)	% 7
Deneyim	% 11
Görev Nitelikleri	% 11

Birçok beceri türü vardır; ancak bir yönetici asistanı için en önemli beceri türü sosyal beceridir. Sosyal beceri, çeşitli toplumsal durumlarla etkili bir şekilde başa çıkma yetisi, bireyler arası ilişkilerdeki beceri anlamına gelir. Örgütsel imaj ve itibar yönetimi bakımından sosyal beceri oldukça önemlidir. (Tutar, 2013;83).

Yönetici Asistanlarında bulunması gereken diğer beceri türleri şu şekilde sıralamak mümkündür: 1-Temsil Etme Becerisi: Bir pazarlamacı ve bir yönetici asistanının en önemli ortak noktaları iletişim faaliyetleridir. Bir pazarlamacı olarak da yönetici asistanı gerek işletme içinde gerekse işletme dışında kurduğu iletişim ile işletmesini pazarlar ve işletme imajına olumlu katkıda bulunabilir. Fakat olumlu imaj bırakmak sadece iyi iletişim kurmakla değil, aynı zamanda işletmedeki tüm çalışanlar hakkında bilgi sahibi olmaya da bağlıdır. (Coşan, 2006; 57). 2-İkna etme Becerisi: Yönetici Asistanı Çevresi ile iletişimde zaman zaman anlaşmazlıklar yaşayabilir. Örneğin yöneticinin çok işi olduğu sırada yönetici ile görüşmek isteyen bir kişiyi ikna etmek zorunda kalabilir. Bu gibi durumlarda yönetici asistanı ilişkide bulunduğu kişilerle çatışmaya girmeden durumu idare edebilmelidir.(Vural, 2002;136).

3-Doğru karar verme becerisi: Yönetimde kararsızlık, normal hayatta olduğu gibi sıkıntı ve problem yaratır. Sorun çözme ve karar vermenin bilimsel yolları öğrenildiğinde bu sıkıntıların ortadan kalkması söz konusudur. Böylece kişinin kendine güveni gelecek ve baskılara, ani gelişen durumlara karşı daha güçlü olacaktır. Bu da karar verme savaşının yarısının kazanıldığına göstergesidir. (Fleet, 1998:39). 4-Problem Çözme Becerisi: Problem gerçek durumun koşulları istenen durumun koşullarından farklı olduğu zaman ortaya çıkar. Belirli bir problemi çözme sürecinde yönetici asistanının doğru karar verme becerisinin olması gerekir.(Tutar, Altınöz, 2002: 45). 5-İletişim Becerisi: İyi bir iletişim için yönetici asistanının Türkçeyi çok iyi konuşabilmesi ve yazışma yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Yönetici asistanının etkili konuşabilmesi iletişim kurduğu kişiyi iyi dinlemesi ile gerçekleşir.(Coşan, 2003:7).

Yönetici asistanının sözel, bedensel ve yazılı iletişim kurallarını çok iyi kullanabilmesi iletişimin başarısını arttıracığı gibi örgütün etkili kararlar vermesine de yardımcı olur.

6-İnisiyatif Kullanma Becerisi: Bürolarda yetki devri ve yetki kullanımı oldukça önemli konulardır. Bürolarda yöneticiler zaman zaman iş akışı gereği yetkilerini astlarıyla paylaşabilmeli ve yetkilerini devredebilmelidir. Bilindiği gibi yetkiler devredilir, sorumluluklar paylaşılır mantığıyla yönetici en yakın yardımcısı olan asistanlarına yetki devredebilmeli ve asistanlarda büroyla ilgili inisiyatif kullanabilmelidir.

Yöneticiler çalışanlarına zaman zaman yetki vermelidir. Ancak yöneticiler girişimciliğin ve inisiyatif kullanımının sonucu olan düzensizlik için bir yer bırakmazsa, örgüt organik yapıdan uzaklaşır, mekanikleşir ve hayal kırıklıklarının ve doyumsuzlukların yaşandığı bir çöl halini alır (Schumacher, 1989: 180).

7-Risk Alma Becerisi: Risk, alınan bir kararın veya olayın sonucunun olumsuz olabilme ihtimalidir. Yönetici asistanı, örgütsel faaliyetleri gerçekleştirirken risk faktörünü göz önüne alabilmeli aynı zamanda yönetici asistanı görevini yerine getirirken, riski en aza indirecek tedbirleri almalıdır. Bu vesileyle yönetici asistanı uygun seçenekler arasından en doğruyu seçmek ya da en doğru kararı almak onun görevidir (Tengilimoğlu, Erkal, 2008, 62).

8-Hızlı Okuma, Yazma ve Not alma Becerisi: Yönetici asistanı, büro içerisinde işleri yürütürken okuduğunu anlama, üstlerinin büroyla ilgili söylediklerini hızlı, tam ve eksiksiz şekilde yazıya geçebilme ve düzenli not alma becerisine sahip olması gerekmektedir.

9-Büro Otomasyon Sistemleri Bilgisi ve Kullanabilme Becerisi: Günümüz teknolojileri hızlı değişimlerini örgütlerde de kendini en etkili şekilde göstermeye başlamıştır. Bu bağlamda çağdaş büroların teknolojik araç-gereçleri kullanmaları günümüz rekabet ortamında ve küreselleşme konjektöründe kaçınılmaz unsurlardan biri olmuştur.

Büro Otomasyonu; büro hizmetlerinde elektronik makineler ve bilgisayarlarla işlerin yapılması ve yine sonuçların bilgisayarlarla denetlenmesidir. Büro otomasyon araçları başta bilgisayarlar olmak üzere telefon, faks, telesekreter gibi iletişim araçlarıyla birlikte fotokopi makineleri, projeksiyon aletleri gibi araçlar da büro otomasyonuna yardımcı araçlardır (Aktaş; 1978:33).

10-Yabancı Dil Kullanma Becerisi: Rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmesi ve hedeflerine ulaşması ancak kaynakların etkin bir şekilde kullanılması ve kararların hızlı bir şekilde verilmesi ile mümkündür. Gelecekle ilgili öngörü ve tahminlerin iyi yapılması, isabetli kararların alınması ise eldeki verilerin düzenli tutulması, analizi ve yönetime istediği anda sunulması ile sağlanabilir. Büro hizmetleri büro yönetimi ve sekreterlik hizmetlerindedir (Tengilimoğlu, Erkal, 2008:63).

Günümüz küreselleşme ortamında yabancı dil bilgisi çok uluslu şirketlerde çalışan elemanlar için ve bilhassa yönetici asistanları açısından çok önemlidir. Bir çok iş ilanında yönetici asistanlarından olmazsa olmaz başvuru şartlarından en önemlisi bir ya da iki yabancı dili çok iyi konuşabilme ve yazabilme şartı aranmaktadır.

Yönetici Asistanının Modern Bürolardaki Önemi ve Ceo'ların Yönetici Asistanından Beklentileri

Bilgi çağı örgütlerinde bireysel çalışma değil ekip çalışması, örgüt kademeleri arasında hiyerarşi değil yatay yapılanma ön plana çıkmaya başlamıştır. Küreselleşme beraberinde şebeke örgüt yapılarını gündeme getirmiştir. Ofis içerisinde sağlanan yardımlaşma ve dayanışma ruhuyla müşteriye sunulan hizmet noktasında yönetici asistanları büro içerisinde önemli görevler üstlenmiş durumdadırlar.

Günümüzde başarılı her CEO'nun arkasında onu çekip çeviren bir asistan var. Yabancı sermayeli ve büyük ölçekli firmalarda 7 hatta 10 bin TL'ye kadar maaşlar alan CEO asistanları, belli bir süre sonra yönetici de olabiliyor...

'WORK wife' tabirini duymuş muydunuz? Amerikan iş dünyasının kullanıldığı bu tabir için netteki sözlüklerde şu açıklama yapılıyor: "Kısaca iş yerindeki eş. Ofiste vaktinizin çoğunun birlikte geçirdiğiniz, işle ilgili konularda desteğini aldığınız ve sürekli iletişimde bulunduğunuz kişi..."

Bu tanımlar elbette yönetici asistanlarına işaret ediyor. Bilindiği gibi, günümüzde CEO'lar yoğun ve dinamik bir tempoyla çalışıyorlar. Bu sebeple gerçekten sağ kol olabilecek ve iletişim becerileri yüksek yardımcılara ihtiyaç duyuyorlar. Bu da yönetici yönetici asistanlarını stratejik bir konuma taşıyor. HRM Danışmanlık Ankara Koordinatörü Bürge Atalay, CEO'ların sağ kolu olan yönetici asistanlarının başarıda büyük katkı sahibi olduklarının altını çiziyor. "Asistanlar sektör ve iş kolu ayırt etmeksizin iş dünyasının her döneminde kritik öneme sahip" diyen Atalay, sözlerini şöyle sürdürüyor:

“Yöneticinin iş temposu neyse asistanınıninki de öyle. Dikkatli ve prensipli bir çalışma anlayışına sahip olmalılar. Çünkü küçük hataların sonuçları büyük olabiliyor. Birçok konuda yetkileri var. Bir anlamda yöneticinin çalışma ortağı konumundalar. Buda yönetici asistanlarının kilit bir göreve sahip olduğunun göstergesi. Asistanlar koordinasyonda da aktif role sahip oluyorlar. Yöneticinin yokluğunda kişi ve kuruluşlar arasında köprü görevini üstleniyorlar.”

Sekreter Değil İnsan

Son dönemde İK ve kariyer portallarında bu pozisyon için yayınlanan ilanlarda farklı isimlendirmeler dikkat çekiyor. Üst düzey yönetici asistanı, üst düzey yönetici sekreteri, yönetici sekreteri ve yönetici asistanı bu pozisyon için en yaygın kullanılan isimler arasında... Yine genel müdür ve yönetim kurulu başkanı sekreteri olarak verilen ilanlara da rastlanıyor. Sadece “sekreter” olarak verilen ilanların da devam etmesi, yönetici asistanlığının sekreterlikten ayrı bir meslek olarak ayrışmaya başladığını da doğrular nitelikte.

Uzmanlara göre, sekreter ile yönetici asistanı arasında daha çok yetki farkı bulunuyor. Üst düzey yönetici asistanları, aldıkları kapsamlı sorumluluklarla birlikte telefona bakmak, faks çekmek ve randevu ayarlamak gibi sınırlı yetkilerin dışına çıktıkları noktada sekreterlik pozisyonunun da dışına çıkıyorlar.

Erkekler de Sıcak Bakıyor

Bu pozisyona yönelik ilanların sayısında artış yaşanıyor. Örneğin Kariyer. Net'teki ilanların sayısı, 2011'in ilk sekiz ayında 2010'un aynı dönemine göre yüzde 25 artmış durumda. Bu da söz konusu dönemde yaklaşık 2 bin 300 yönetici asistanına ihtiyaç duyulduğu anlamına geliyor. İlanların sektörel dağılımında inşaat ilk sırada yer alıyor. Ardından bilişim, tekstil ve otomotiv geliyor. İlanların yüzde 48'inde kadın eleman aranıyor. Yüzde 51'inde herhangi bir tercih bulunmuyor. Bunu, yönetici asistanlığının sadece kadınların tercih ettiği bir meslek olmaktan çıkıp donanımlı her profesyonelin tercih edebileceği bir kariyer haline geldiği şeklinde yorumlamak mümkün.

Yönetici Bile Oluyorlar

Günümüzde yönetici asistanlarının nitelikleri o kadar gelişmiş durumda ki, yüksek ölçekli bir firmada çalışan bir asistan, orta ölçekli bir firmada yönetici olabiliyor. Ayrıca organizasyonel yetenekleri sayesinde restoran, kafe gibi mekânlarda işletmecilik yapabiliyorlar. Yine reklam ve organizasyon danışmanlık firmalarında uzman veya üst düzey yönetici olabiliyorlar. Dolayısıyla günümüzde yönetici asistanlığı iş dünyasında mutlak ihtiyaç duyulan, en az bir yabancı dil bilindiğinde iş bulma olasılığının yüksek olduğu, imkânları memnun eden bir meslek olarak öne çıkıyor.

Firmanın ölçeği, yabancı ya da yerli sermayeli olması, asistanın eğitim düzeyi, katıldığı seminer ve kurslar, iş ve görev tanımı gibi kriterlere göre maaş skalası 2 bin ila 7 bin TL arasında değişiyor. Bazı özel durumlarda pirimlerdeki rakam 10 bin TL'ye kadar çıkıyor. Yine ek ücretlendirme, çift maaş gibi menfaatler de söz konusu olabiliyor.

Yabancı Dil Şart

Çeşitli üniversitelerin “büro yönetimi ve sekreterlik” bölümünden mezun olanlar, bu iş için nitelikli adaylar olarak istihdam piyasasında yer alıyor. Ayrıca çeşitli sektörlerde uzmanlaşmak için de bazı bölümler var. Bunlardan biri “tıbbi sekreterlik”... Bu bölümden mezun olanlar, sağlık sektöründe yetişerek deneyimli üst düzey yönetici asistanları olabiliyorlar. Uluslararası firmalarda iş bulabilmek ve yurt dışı kaynaklı çalışan ofislerde görev alabilme noktasında yabancı dil bilgisi oldukça önemlidir.

CEO’LAR asistanlarından neler bekliyor?

- ✓ Güvenilir, soğukkanlı, proaktif olmak,
- ✓ İyi bir gözlemci ve dinleyici olmak,
- ✓ Ekip çalışmasına yatkınlık,
- ✓ İnisiyatif kullanabilmek,
- ✓ Değişen önceliklerle baş edebilmek için yeterli esnekliği göstermek,
- ✓ Dakik ve hızlı olmak
- ✓ Stres ve zamansızlıkla başa çıkabilmek,
- ✓ Yönetici ve diğer çalışanlara geri besleme yapmak,
- ✓ Personel/iletişim toplantılarında yöneticiyi temsil etmek,
- ✓ Ofis giderlerini takip edip maliyet indirimi çalışmalarına katkıda bulunmak,
- ✓ İç ve dış müşterilerin memnuniyetini sağlamak,
- ✓ Planlı olmak kriz anında soğukkanlı davranmak,
- ✓ İyi bir telefon tekniğine sahip olmak,
- ✓ İyi bir sözlü ve yazılı iletişim tekniğine sahip olmak,
- ✓ Yöneticinin yokluğunda ofis işlerinin yürütülmesini sağlamak,
- ✓ Zor ve karmaşık seyahat organizasyonlarını düzenleyebilmek,
- ✓ İyi bir raporlama tekniğe (görsel, anlaşılır, basit,vb. özellikler)sahip olmak.
- ✓ İyi bir dosyalama sistemi (alfabetik, numerik, coğrafi, önem derecesi, bölümler gibi özellikler) sahip olmak,
- ✓ Güncel yazışmaları yöneticinin yerine yapabileme... (<http://www.hrm.com.tr/ceolarin-sag-kolu-yonetici-asistanlari/>, 2015).

KAYNAKÇA

Aktaş, Z.(1987), Türkiye’de Bankacılık Kesiminde Bilgisayar Kullanımının Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, 1987.

Associate Degreee, <https://www.universities.com/uc20.new/36144429.html>, (Erişim Tarihi: 15.04.2015).

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Meslek Alanı, <http://www.frmtr.com/universiteler-/2323538-meslekler-rehberi-meslek-secimi-yapmadan-once-mutlaka-bakin-4.html> , (Erişim Tarihi: 15.04.2015).

Ceo’ların Sağ Kolu: Yönetici Asistanları, <http://www.hrm.com.tr/ceolarin-sag-kolu-yoneticisi-asistanlari/>, (Erişim Tarihi: 01.05.2015).

Çoşan, P.(2003), Türkiye’de Büro Yönetimi Eğitimi ve Eğitim Programları Hakkında Mezunlarının Görüşlerinin Saptanması: Bir Alan Çalışması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Çoşan, P.(2006), Bir Pazarlamacı olarak Sekreter: Yönetici Asistanlığı Mesleğinin İşletmelerin Pazarlama Birimi Faaliyetlerine Etkisi, 4.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Çanakkale, 4-5, 2006.

Daniels, P.W.(1975), Office Location, G. Bell and Sons Ltd., Londa.

Fleet, J., Van, K.(1998), Yöneticilerin Yaptığı En Büyük 22 Hata, Çeviren: Ayça Haykır, Öteki Yayınevi, Ankara.

İnce, M., Oktay, E.(2006), Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi ve Örgütlerde Bilgi

Schumacher, E. F.(1989), Küçük Güzeldir, Çev.: O. DENİZTEKİN, Cep Kitapları, İstanbul.

Tengilimoğlu, D. Ve Erkal, P.(2008), Yönetici Asistanının Özellikleri, Becerileri ve Görevleri, Asil Yayın Dağıtım Limited Şirketi, Ankara.

Tengilimoğlu, D.(2009), Çağdaş Büro Yönetimi (Büro Yönetiminde Güncel Konular ve Yaklaşımlar), 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Tengilimoğlu, D., Başpınar, N. ve Tutar, H.(2012), Büro Yönetimi. Dilaver TENGİLİMOĞLU(Ed.), Açık öğretim Fakültesi Yayını, 2012, (Ss.36-37).

Topaloğlu, M. Ve Koç, H.(2002), Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler, Seçkin Yayınları, Ankara.

Tutar, H.(2000), Toplam Kalite Çerçevesinde Büro Yönetimi Teknikleri, Aktif Yayınevi, İstanbul.

Tutar, H., Altonöz, M.(2002), Sekreterlik Bilgisi, Nobel Yayınları, Ankara.

Vural, B.(2003), Doğru ve Güzel Konuşma, Hayat Yayınları, İstanbul.

Yönetimi, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, 10, 11-29, 2006.