

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ

III

### **Bölüm 1 YÖNETİM VE BÜRO YÖNETİMİ İLE İLGİLİ TEMEL**

#### **KAVRAMLAR**

**9**

1.1. Yönetim Kavramı	10
1.2. Yönetimin Amaçları	11
1.2.1. Kar Elde Etme	12
1.2.2. Verimlilik	12
1.2.3. İşletmenin Varlığını Sürdürmesi, Büyümesi ve Gelişimi	12
1.2.4. Sosyal Sorumluluk ve İş Ahlakı	13
1.3. Yönetimin Özellikleri	14
1.4. Yönetim Fonksiyonları	15
1.5. Yönetimin Tarihsel Gelişimi	15
1.5.1. Klasik Yönetim Teorisi	16
1.5.2. Neo-Klasik Yönetim Teorisi	18
1.5.3. Modern Yönetim Teorisi	19
1.6. Büro Yönetimi ile İlgili Temel Kavramlar	20
1.6.1. Büro Kavramı	20
1.6.2. Büro Yönetimi	21
1.6.3. Büro Yönetiminin Özellikleri	23
1.6.4. Büro Yönetiminin Amaçları	23
1.6.5. Büro Yöneticisinin Görev ve Sorumlulukları	24
1.6.6. Büro Sisteminin İşleyişi ve Örgüt için Önemi	24
Yararlanılan Kaynaklar	28

### **Bölüm 2 BÜRO YÖNETİMİNİN FONKSİYONLARI**

**29**

2.1 Büro Yönetiminde Plan ve Planlama	31
2.1.1 Planlama Süreci	32
2.1.2 Plan Çeşitleri	34
2.1.3 Etkili Planlamayı Engelleyen Etmenler	34
2.1.4 Planlamanın Yarar ve Sakıncaları	35
2.2 Büro Yönetiminde Örgütlenme	36
2.2.1 İşlerin ve Faaliyetlerin Örgütlenmesi ve Yönetimi	36
2.2.2 İş görevlerinin Örgütlenmesi ve Yönetimi	41

2.2.3 Yer, Araç ve Yöntemlerin Belirlenmesi ve Yönetimi	46
2.3 Büro Yönetiminde Yönelme	47
2.4 Büro Yönetiminde Koordinasyon	48
2.5 Büro Yönetiminde Denetleme (Kontrol)	49
2.5.1 Örgütlerde Kullanılan Kontrol Türleri	50
Yararlanılan Kaynaklar	51
<b>Bölüm 3 BÜRO TÜRLERİ VE ŞEKİLLERİ</b>	<b>53</b>
3.1. Büro Kavramı	54
3.2. Büroların İşlev ve Fonksiyonları	56
3.2.1 Bilgiyi Toplamak-Almak	56
3.2.2 Bilgiyi Yayımak	56
3.2.3 Elde Edilen Bilgilerin Analizi	57
3.2.4 Bilginin İşlevsel Hale getirilmesi	57
3.2.5 İşlevsel Bilginin Depolanması	57
3.2.6 Yönetimin İhtiyacı Olan Bilginin İletilmesi	57
3.3. Büroların Tarihsel Gelişimi	58
3.4. Büro Türleri	59
3.4.1. Geleneksel (Klasik) Büro Türleri	59
3.4.2. Çağdaş Büro Türleri	64
3.5. Büro Çalışanları Kavramı	74
3.5.1. Büro Çalışanları Kimdir?	74
3.6. Büro Hizmetleri	75
3.7. Büro Çalışanının Genel Özellikleri	75
Yararlanılan Kaynaklar	77
<b>Bölüm 4 BÜROLARDA ERGONOMİ</b>	<b>79</b>
4.1. Ergonominin Tanımı, Amacı ve Kapsamı	80
4.2. Büro Ortamı ve Ergonomi	82
4.2.1. Antropometrik Açıdan İşyeri Şekillendirilme	83
4.2.2. Fizyolojik Açıdan İşyeri Şekillendirme	85
4.2.3. Psikolojik Açıdan İşyeri Şekillendirme	91
4.3. Ergonomik Düzenlemelerin İş Verimi Üzerindeki Etkileri	93
Yararlanılan Kaynaklar	96
<b>Bölüm 5 BÜROLARDA DOSYALAMA</b>	<b>97</b>
5.1. Dosyalamanın Anlamı ve Amacı	99
5.2. Dosyalamanın Örgütsel Açıdan Önemi	99
5.3. Dosyalama Tasnif Sistemleri	100
5.3.1. Alfabetik Dosyalama Sistemi	100
5.3.2. Kronolojik Dosyalama Tasnif Sistemi	101
5.3.3. Coğrafi Konuma Göre Dosyalama Sistemi	101

5.3.4.Numerik Dosyalama Sistemi	101
5.3.5.Konuya Göre Dosyalama Sistemi	102
5.3.6.Karma Dosyalama Sistemi	102
5.3.7.Sanal Dosyalama Sistemleri	102
5.4. Dosyalama Sistemlerinde Standartlaşma ve Standart Dosya Planı	103
5.5.Dosyalama Süreci	105
5.6.Dosya Başlıkları ve Yeni Dosya Açma	106
5.7.Dosyalamanın Özellikleri	107
5.8.Dosyalama Araçları	107
5.9.Arşivleme	107
5.10. Bilgisayarlarla Bilgi ve Belge Yönetimi Yararlanılan Kaynaklar	108 109
<b>Bölüm 6 İLETİŞİM KAVRAMI VE TÜRLERİ</b>	<b>111</b>
6.1 İletişim Kavramı	112
6.2 İletişimin Özellikleri	115
6.3 İletişim Süreci	115
6.3.1 Kaynak	116
6.3.2 Mesaj	116
6.3.3 Kanal	117
6.3.4 Alıcı	118
6.3.5 Geri Besleme	118
6.3.6 Gürültü	119
6.4 İletişim Türleri	119
6.4.1 Sözlü İletişim	119
6.4.2 Sözsüz İletişim	121
6.4.3 Yazılı İletişim	122
6.4.4 Teknolojik İletişim	123
6.5.Örgütlerde İletişim Yararlanılan Kaynaklar	124 125
<b>Bölüm 7 ETKİLİ İLETİŞİM VE ENGELLERİ AŞMA YOLLARI 127</b>	
7.1 Etkili İletişim Kavramı	128
7.2 Etkili İletişimin Önemi	130
7.3 İletişim Engelleri	130
7.3.1 Kişisel Engeller	131
7.3.2 Teknik Engeller	140
7.3.3 Kanal Engelleri	140
7.3.4 Diğer Engeller	140
7.4 İletişim Engellerini Aşma Yolları Yararlanılan Kaynaklar	141 145

<b>Bölüm 8 ÖRGÜTSEL İLETİŞİM</b>	<b>147</b>
8.1. Örgütsel İletişimin Kapsamı ve Önemi	149
8.2. Örgütsel İletişimin Amaçları	151
8.3. Örgütsel İletişimin Fonksiyonları	152
8.3.1. Kurum İçinde Karşılıklı Anlayışı Geliştirmek.	153
8.3.2. Yukarıya Doğru Bilgi Akışını Sağlamak	153
8.4. Örgütsel İletişimin İşleyişi	154
8.4.1. Formel (Resmi-Biçimsel) İletişim	155
8.4.2. İnförmel (Biçimsel olmayan) İletişim	158
8.5. Örgütlerde İletişim Araçları	160
8.5.1. Tek Yönlü İletişim Araçları	160
8.5.2. Çift Yönlü İletişim Araçları	160
8.6. Örgütsel İletişimi Engelleyen Faktörler	160
8.6.1. Teknik Engeller	161
8.6.2. Psikolojik Engeller	162
8.6.3. Dil Güçlükleri	163
8.7. Örgütsel İletişimin İyileştirilmesi	163
Yararlanılan Kaynaklar	166