

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	III
Bölüm 1 SEKRETERLİĞE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE	9
1.1. Sekreter Kavramı	10
1.2. Geçmişten Günümüze Sekreterlik Mesleği	11
1.3. Türkiye’de Sekreterlik Mesleği	12
1.4. Sekreterlik Mesleğine İlişkin Görevler	14
1.5. Sekreterlik Türleri	14
1.5.1. Örgüt(İşletme) Yönetimindeki Düzeyine Göre Sınıflandırma	15
1.5.2. Uzmanlık Alanlarına Göre Sınıflandırma	17
1.6. Sekreterlikte Dönüşüm ve Yeni Unvanlar	18
1.6.1. Yönetmelik Sekreterlik Unvanları	19
1.6.2. Büro Hizmetleri	19
1.6.3. Önbüro	19
1.6.4. Veri Girişi	20
1.6.5. Müşteri Hizmetleri	20
Değerlendirme Soruları	21
Yararlanılan Kaynaklar	23
Bölüm 2 SEKRETERİN ÖZELLİKLERİ VE İŞ AHLAKI	25
2.1. Sekreterin Kişisel Özellikleri	26
2.1.1. Sorumluluk Sahibi Olmak	26
2.1.2. Hoşgörülü ve İyimser Olmak	26
2.1.3. Tutarlı ve Kararlı Olmak	27
2.1.4. Yaratıcı ve Güvenilir Olmak	27
2.1.5. Kendisiyle Barışık ve Dürüst Olmak	28
2.2. Sekreterin Mesleki Özellikleri	28
2.2.1. Türkçe'yi Çok İyi Konuşup Yazabilmek	29
2.2.2. İletişim Becerisi	30
2.2.3. Yabancı Dil Bilmek	31
2.2.4. İş Dilini Bilmek	31
2.2.5. Büro Otomasyon Sistemlerini Tanımak ve Kullanımını Bilmek	32
2.2.6. Yazışma ve Raporlama Tekniklerini Bilmek	32
2.2.7. Evrak Yönetimi ve Dosyalama Bilgisine Sahip Olmak	33
2.2.8. Hızlı Not Alma Özelliklerine Sahip Olmak	34
2.2.9. Büro Yönetim Tekniklerini Bilmek	34
2.2.10. İkrâm ve Protokol Kurallarını Bilmek	34
2.3. Yaratıcı Sekreterlik	35

2.4.Yaratıcılık Gereklere ve Unsurları	35
2.5.Yönetici Sekreterliği ve Yaratıcılık	37
2.6.Sekreterlik ve İş Ahlakı	38
2.6.1.Profesyonellik ve İş Ahlakı	38
2.6.2.İş Ahlakı	39
2.6.3.Sekreterlerin Ahlaki Sorumluluğu	40
2.6.4.Sekreterler için İş Ahlakı İlkeleri	41
Değerlendirme Soruları	44
Yararlanılan Kaynaklar	46
Bölüm 3 BÜROLARDA İLETİŞİM	47
3.1. Sekreterlik Mesleğinde İletişim	48
3.1.1.İletişim Kavramının Tanımı Anlamı ve Amacı	49
3.1.2.İletişimin İşlevleri	49
3.1.3.İletişimin Unsurları	50
3.1.4.Etkin İletişim Süreci	53
3.1.5.İletişim Yöntemleri	54
3.1.6.İletişim Araçları	56
3.2. Sekreterlik Mesleğinde Konuşma ve Dinlemenin Önemi	57
3.2.1.Konuşma ve Etkili Bir Konuşmanın Temel Özellikleri	58
3.2.2.Etkili Konuşma için İlkeler	58
3.2.3.Sinirlenmiş Kişilerle Konuşma İlkeleri	60
3.2.4.İletişimde Etkin Dinleme	60
3.2.5.Dinleme ve İyi Bir Dinleyici Olmanın Gereklere	60
3.2.6.Dinleme Becerisi Geliştirmek	60
3.2.7.Empatik İletişim	61
3.2.8.Dinleme Engelleri	62
3.3. Telefonda Konuşma Kuralları	62
3.3.1.Telefonla İletişim	62
3.3.2.Telefonla Konuşurken Dikkat Edilecek Hususlar	63
3.3.3.Görüşme Zamanı	64
3.3.4.Telefon Görüşme Formu	64
3.3.5.Telefon Görüşmelerinde Küçük Ayrıntılar	65
3.3.6.Cep Telefonunu Doğru Kullanmak	66
3.4. Sekreterlikte Yazılı İletişim ve Yazışma	67
3.4.1.Yazılı Ve Sözlü İletişim Arasındaki Farklılıklar	68
3.4.2.İyi Yazının Özellikleri	68
3.4.3.Yazışma Çeşitleri	69
Değerlendirme Soruları	74
Yararlanılan Kaynaklar	76

Bölüm 4 SEKRETERİN BÜRO YÖNETİMİ	77
4.1.Sekreterin Büro Hizmetleri	79
4.1.1.Randevuların Düzenlenmesi	79
4.1.2.Ziyaretçi Kabulleri	82
4.2.Sekreterin Kişisel ve Kurumsal İmajı	86
4.2.1.Kişisel İmaj	86
4.3.Evrak ve Bilgi Yönetimi	89
4.3.1. Dosyalama Sistemi	89
4.3.2.Arşivleme ve Arşivleme Sistemleri	91
4.4.Toplantı Organizasyonu ve Yönetimi	93
4.4.1.Toplantıda Sekreterin Görevleri	98
4.4.2.Toplantı Gündemi Hazırlarken Dikkat Edilecek Hususlar	100
4.4.3.Toplantı Salonunun Belirlenmesinde Sekretere Düşen Görevler	101
4.4.4.Toplantı Salonunun Fiziksel Olarak Hazırlanmasında Sekretere Düşen Görevler	102
4.4.5.Toplantıya Katılacakların Bilgilendirilmesinde Sekreterin Belli Başlı Görevleri	104
4.4.6.Toplantı Sonrasında Sekreterin Belli Başlı Görevleri	104
4.5. Seyahat Organizasyonu ve Yönetimi	107
4.5.1.İş Seyahati	108
4.6. Zaman Yönetimi	110
4.6.1.Zaman Planlaması Yaparken Dikkat Edilecek Hususlar	112
4.7. Stres Yönetimi	113
4.7.1.Stres Yaratan Belli Başlı Faktörler	115
4.7.2.Stresin Etkilerini Azaltmak İçin Uygulanması Gereken Yöntemler	117
4.7.3. Stres ve Kişisel Gelişim	118
4.8.Kriz Yönetimi	121
4.8.1.Kriz Süreci	121
4.8.2.Kriz Kaynakları	123
4.8.3.Kriz Yönetimi ve Özellikleri	124
4.8.4.Kriz Yönetim Süreci	124
4.8.5. Kriz Yönetimi Süreci	125
Değerlendirme Soruları	128
Yararlanılan Kaynaklar	131

Bölüm 5 İŞ HAYATINDA PROTOKOL	133
5.1.Makamda Davranış Kuralları	134
5.2.Göreve Başlama ve Görevden Ayrılma	135
5.2.1.Bayrak Protokolü	136
5.2.2.Taşıt Protokolü	136
5.2.3.Tören Protokolü	136
5.3.Resmi Davetlerde Uygulanan Protokol Kuralları	137
Değerlendirme Soruları	140
Yararlanılan Kaynaklar	141