SEKRETERLİK MESLEĞİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM ALANLARI: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Burcu KORKUSUZ[*]
Ali HALICI[**]
Zehra MULUK[***]

ÖZET

Sekreterlik mesleğinin rolü ve işlevleri gün geçtikçe değişim göstermektedir. Bu nedenle, klasik sekreterlik anlayışından profesyonel sekreterliğe geçişte eğitim önemi artmaktadır. Hizmet içi eğitim, iş yaşamında etkililiğin ve etkinliğin yükseltilmesi amacıyla, bireye gerekli mesleki teknik bilgilerin verilerek, mesleki becerilerin kazandırılmasına yönelik yapılan bir eğitimdir. Araştırmanın amacı; sekreterlik mesleğinde hizmet içi eğitim ihtiyacı alanlarının belirlenmesi ve bir eğitim programı modelinin geliştirilmesidir. Bu kapsamda araştırma, bir üniversitede sekreterlik görevini üstlenmiş personeller üzerinde uygulanmıştır. Araştırma yapılan üniversite, TSE-EN-ISO 9001:2000 belgesi kapsamında, idari personele hizmet içi eğitim vermektedir. Araştırmada, eğitim ihtiyacı algılamalarını belirlemek üzere hazırlanan anket sekreterlere uygulanmıştır. Elde edilen bulgular yabancı dil, stres yönetimi, sorun saptama ve çözme yöntemleri konularının en çok istenilen eğitim konuları olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sekreterlik, Hizmet İçi Eğitim, Toplam Kalite Yönetimi.

ON THE JOB TRAINING FIELDS IN SECRETARIAL JOB: A FIELD RESEARCH

ABSTRACT

The roles and functions of secretarial job has been changing over time. Therefore, the importance training has increased from traditional understanding of secretarial job to professional understanding. On the job training is an educational program that is designed to increase effiency in business life through providing technical knowledge and professional skills. The purpose of this study is to determine the needs for on the job training program in secretarial job and to develop such a program. In order to achieve this goal a research is condected on secretarial personel emplased at a university. This university provides on the job training to the

[*] Başkent Üniversitesi, Ticari Bilimler Fakültesi (Fakülte Sekreteri)
[**] Başkent Üniversitesi, Ticari Bilimler Fakültesi (Doç.Dr.)
[***] Başkent Üniversitesi, Ticari Bilimler Fakültesi (Prof.Dr.)

administrative personel inside the coverage of TSE-EN-ISO 9001:200 document. A survey is used in this research with secretaries questionnaire in this university to determine the perceived need for training. The results indicated that foreign language, stres management, problem ascertainment and solution methods are among the most desired topics in such a program.

Key Words: Secretarial, In Service Training, Total Quality Management.

GİRİŞ

Sekreterlerin örgüt içindeki yeri, başarıları örgütü amaçlarına ulaştırma derecesi ile ölçülen yöneticilerin yanıdır. Örgütün etkililiği ve etkinliğini ya da kişisel başarılarını düşünen yöneticiler, yoğun bir çalışma ortamı içinde bulunmaktadırlar. Bu yoğun çalışma ortamının yönetiminde ise, en önemli rolü sekreterler üstlenmektedir.

Daha etkili ve başarılı olabilmek için yöneticilerin yardımcı personele duydukları ihtiyaç, sekreterlik hizmetlerini çağdaş yönetim teknikleri ve organizasyon kapsamına sokarak gelişmesini sağlamıştır (Özcan, 1998). Sekreter, yönetimde yöneticinin en önemli desteklerinden biri olup, büro yeterliliklerinin üstünlüğüne sahip, doğrudan emir almadan, sorumluluk alabilme yeteneğini gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uygulayabilen, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde kararlar verebilen, kendine güvenen, verimliliği ve etkinliği arttırmaya yönelik gerekli tedbirleri uygulayabilen, teknolojiyi takip eden, kurumun vizyonuna ulaşmasına katkıda bulunan sekreterler yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan bir büro görevlisidir (Öztoprak, 2006:15).

Sekreterlik mesleği, gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenmeyi gerektiren bir meslek olduğu için açık uçlu bir meslek olarak kabul edilmektedir. Sekreterlik mesleğinin açık uçlu olmasının nedeni, bilgi ve iletişim teknolojisi alanındaki sürekli gelişmelerdir (Tutar, 2002:7). Bu nedenle, günümüz iş dünyasındaki gelişmeler ve teknolojik değişimler, sekreterlik mesleğinde profesyonelliğin gereğini artırmıştır.

Sekreterlik mesleğinde hizmet içi eğitim, profesyonelliğe geçişte bir basamak oluşturmaktadır. İşe yeni başlayan sekreterler için işi tanımaya ve işe hazırlamaya; çalışmakta olan sekreterler için de gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlamakla birlikte bilgi ve becerilerini artırmalarına olanak sağlamaktadır. Bu nedenle hizmet içi eğitim çalışanların gereksinmelerine cevap vereceği için çalışanlar tarafından talep edilmektedir. Özellikle büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi almamış sekreterler gün geçtikçe mesleğin önemini kavra-

yarak iş yaşamında daha başarılı olabilmek için hizmet içi eğitimden faydalanmaktadırlar. Bu nedenle işletmeler de, sekreterlerin eğitim ihtiyaçlarını saptadıktan sonra çalışanların gereksinmelerine cevap verecek şekilde eğitim programlarını hazırlamaktadırlar.

1. SEKRETERLİK EĞİTİMİ VE BOYUTLARI

Sekreterlik mesleğinin kapsamı mesleki eğitiminin önemini ortaya çıkarmaktadır. Çalışma hayatındaki gelişime hızlı ve kolay uyum sağlayabilmek ancak mesleki eğitimle mümkün olabilmektedir. Her meslekte olduğu gibi sekreterlik mesleğinde de eğitim alanlarla, almayanlar arasında çalışma yaşamlarında farklılıklar bulunmaktadır. Eğitimli sekreter; personelin ve yöneticinin verimli çalışmasına katkıda bulunmakta ve işyeri verimliliğinin artmasına katkı vermektedir. Eğitim almayan ya da yetersiz eğitim alanların, sektörde tercih edilmemelerine veya meslekleri dışındaki işlerde çalışmalarına neden olabildiği gibi, iş yerinin etkililiğini ve etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Kendisinden beklenen sekreterlik hizmetlerini eksiksiz yerine getiren ve kendi yetki ve sorumluluk alanı içerisinde gerek iç gerekse dış müşteriye beklenen yardımı gösteren sekterler başarıya ulaşmaktadır (Bahşı, 2002).

Sekreterlik hizmetlerinde talebi karşılamaya yönelik farklı boyutlarda mesleki eğitimler söz konusudur. Meslekte, işbaşı eğitimi ve hizmet içi eğitimin yanısıra, Sekreterlik Meslek Liseleri'nde, Meslek Yüksek Okulları'nda ve lisans düzeyinde verilen eğitim ile nitelikli personel yetiştirilmektedir. Sekreterlik mesleğine ilişkin bilgi, beceri ve davranışlar yaygın ve örgün eğitim programları içerisinde kazandırılmaktadır. Ayrıca sekreterlik mesleği ile doğrudan ilgili eğitim kurslarının ve sertifika programlarının yaygınlaşması da (on parmak daktilo, bilgisayar, diksiyon, ön muhasebe vb.) vasıflı personel sayısını artırmıştır. İşverenlerin vasıflı personel talebindeki artış ve sekreterlerden gelen nitelikli sunumlar sonucu, sekreterlik mesleği toplumdaki imajını da her geçen gün olumlu yönde yenilemektedir (Özcan, 1998:7).

Bununla birlikte, sekreterlik mesleğine ilişkin kurulan çeşitli dernekler sekreterlerin dayanışmasını sağlaması yanında çeşitli seminer, konferans ve kurslar da düzenleyerek sekreterlik mesleğinin gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Uygur ve Koç, 2003: 20).

Bu organizasyonların dışında birçok eğitim ve danışmanlık şirketleri, sekreter olmak isteyen adayların yanı sıra profesyonel sekreterlerin gelişiminin de sağlanması konusunda kurslar ve seminer programları düzenlemek-

tedirler. Bu tür danışmanlık ve eğitim şirketleri günümüzde çok hızlı bir gelişim göstermiştir.

2. HİZMET İÇİ EĞİTİM VE KALİTE

Daha önce belirtildiği gibi, eğitim sadece örgün eğitim kurumlarında yapılan eğitim faaliyetleri ile sınırlı değildir. Gerek örgün eğitim kurumları öncesi, gerekse örgün eğitim kurumları sonrası değişik eğitim yöntemleriyle karşılaşılmaktadır. Bunlardan biri de hizmet içi eğitimdir.

Hizmet içi eğitim kişi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesi sürecidir. Bu bağlamda, büro işlerinin hizmet kalitesinin artırılabilmesi, büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi almadan esas mesleği dışında sekreterlik yapan büro çalışanlarının, yetenek ve becerilerini iş ortamında kullanabilmeleri, mevcut yetenek ve becerilerini geliştirebilmeleri örgütlerin hizmet içi eğitimleri ile gerçekleşebilmektedir (Gül, 2000:2).

Bir başka yaklaşımda hizmet içi eğitim, "özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde, belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış veya çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili bilgi, beceri ve tutumları geliştirmek ve yeniliklere hazırlamak üzere yapılan bir eğitimdir. Bu eğitimin amacı; kamu ve özel sektörde çalışan personelin mesleki yaşamda meydana gelen değişiklikler ve yeni durumlara uyumlarını kolaylaştırmaktır" (Uşun, 2004: 20) olarak tanımlanmaktadır.

Sekreterlik mesleğinin rolü ve işlevleri gün geçtikçe değişim göstermekte ve klasik sekreterlik anlayışından profesyonel sekreterliğe geçişte, sekreterlik mesleğine destek olmak amacıyla kurumların hizmet içi eğitime verdikleri önem artmaktadır. Hizmet içi eğitim, mesleğe yeni başlayanlara işi tanıtma ve iş başında eğitim gibi hizmetlerin yanı sıra, çalışmakta olan personelin eğitim ihtiyacını kapatması, iş hayatında meydana gelen gelişmelere ve yeniliklere uyum sağlayabilmesi, teknolojiye uyumu ile ofis otomasyonlarındaki becerisini arttırabilmesine olanak sağlamaktadır.

İşgören performanslarını değiştirmede ve değişim yaratmada eğitim önemli bir araçtır (Bramley, 1989).

Bununla birlikte eğitim programları için öncelikle iş analizlerinin yapılmasının gereği vardır. Bu analizlerde, a) Yapılan işlerin listesi, b) Performan-

sın yükselebilmesi için gerekli olan yol detayları, c) Yetki ve sorumluluğun açık ve belirgin olarak tanımlanması, d) İşte kullanılan ekipman, materyal ve destekleyici doküman unsurların bir listesinin oluşturulmalıdır (Campbell, 1989).

Kalite ise, genel olarak bir mal veya hizmetin tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına göre karşılanabilmesi, sürekli olarak geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için gerekli olan yönetim kalitesini, insan kalitesini, yapılan işin kalitesini, ürün ve hizmetin kalitesini kapsamaktadır (Kantarcı, 1994:33).

Kalite, bir ürün ya da hizmet hakkında müşteri ya da kullanıcıların yargısı olup, beklentiler ve gereksinimlerin karşılanmasına olan inançların ölçüsüdür (Bozkur ve Odaman, 1996:4-5). Kalite felsefesini benimseyen kuruluşların yönetim sistemini oluşturmalarında sıklıkla kullanılan ve en çok bilinen yöntemlerden birisi ise, Toplam Kalite Yönetimidir. Toplam kalite yönetimi Miyauchi'ye göre, " bir kuruluş içerisinde kaliteyi odak alan, kurumun tüm üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve hem kurumun tüm üyelerine hem de topluma yarar sağlayan yönetim yaklaşımı" dır (Yılmaz, 2004:204).

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile ISO 9000 sistemi arasında ilişki vardır. Bu ilişkiyi açıklayan birçok araştırma bulunmaktadır (K.M.Ho, 1993; Lozano, 1997; Tari, 2005). Almeman'a göre, "TS-EN ISO: 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi çalışanların bilgi ve beceri ihtiyaçlarının karşılanarak müşteri tatmininin artırılması, kalite sisteminin etkililiğinin, sürekli iyileştirilmesinin teminini amaçlar. Bu amaç için; TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminde etkililik ve etkililiğe bağlı verimlilik ön planda olup, faaliyet odaklı kapalı bir sistem yerine, süreç (proses) odaklı açık bir sistem yaklaşımı, vurgulanırken Süreç Yönetimi, Üst Yönetimin Rolü, Müşteri Odaklılık, Sürekli İyileştirme, Yeterlilik ve Hizmet İçi Eğitim, konuları başarılı uygulamalar için olamazsa olmazlar olarak tanımlanmaktadır" (Muluk ve Güray, 2005:2).

İşletme yönetimi, kaliteyi etkileyen işlerde çalışan bütün personelinin eğitim ihtiyacını belirlemeli, eğitimi gerçekleştirmek için prosedür hazırlayarak, çalışmalarını bu prosedür ışığında gerçekleştirmelidir. İşletmeye alınan her yeni personel için, kalite sisteminin işleyişi, yapacağı iş ile ilgili olarak teknik eğitimler ile ilgili tüm eğitimler verilmelidir (Bozkur ve Odaman, 1996:7).

Hizmet içi eğitim faaliyetleri; "oryantasyon eğitim, temel eğitim, geliştirme eğitimi, tamamlama eğitimi, yükselme eğitimi, özel alan eğitimi olarak sıralanabilir. TS-EN-ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemlerini standardını kuruluşları için güçlü bir kalite yönetim sisteminin temeli olarak gören organizasyonlar bu konuları sistemlerine dahil etmek zorundadırlar" (Muluk ve Güray, 2005:3). Hizmet içi eğitim hem örgüt açısından hem de personel açısından fayda sağlar. Personelin verimliliğini ve motivasyonunu arttırır, bunun yanında kendini geliştirme imkanı bularak, eksik ve kusurlarını gidermeye çalışır. Örgüt açısından faydası da, örgütün maliyetlerinin düşmesine neden olup, kazancını arttır, ayrıca üretimde hatalı ve fireli malların azalmasına neden olur (Gül, 2000:4).

Toplam kalite yönetiminin başarısı için hizmet içi eğitim önemli bir etkendir. Bu nedenle eğitime en üst kademe yönetimden başlanmalıdır. Yöneticiler kalite yöntemleri hakkında eğitildikçe bu bilgiler onların kişisel geçmişlerini ve bilgilerini birleştirdiklerini göstermiştir. Yöneticilerde kapsamlı bir kalite bilinci geliştirmek, tüm organizasyonda kalite eğitimini iyi bir şekilde uygulamanın başlıca yöntemlerinden biridir. Bu nedenle hizmet içi eğitimlerde yönetimin sorumluluğu; hizmet içi eğitimleri belirlemek, doğru konuları programa almak ve işletme kültürüne uygun eğitimcileri bularak, eğitimin sonuçlarını izlemektir. Kurumlarda eğitimin etkili olabilmesi için öncelikle eğitimle çözülebilecek mevcut problemlerin ve gelecekte çıkabilecek sorunların teşhis edilebilmesine yönelik eğitim ihtiyacı belirlenmelidir. Eğitim ihtiyacı analizleri örgütsel, bölümsel ve bireysel boyutlarda ortaya konmaktadır. Bu boyutlarda örgütün, bölümlerin ve kişilerin ihtiyaçları ayrı ayrı değerlendirilmektedir (1999, Eigteen). Bireysel eğitimlerde her elemanın eğitim ihtiyacı teker teker ele alınarak eğitime tabi olacakların eğitilmeleri istedikleri konular da kendileri tarafından saptanmalıdır. Eğitim ihtiyacı saptandıktan sonra, kişisel performansın ve yapılacak eğitimin değerlendirilebileceği standartlar oluşturularak, çalışanların gereksinimlerine cevap verecek şekilde eğitim programları düzenlenmelidir (Çetin, Akın ve Erol, 2001:336-337).

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Literatür Kapsamı ve Araştırmanın Amacı

2000'in üzerinde yönetici üzerinde yapılan araştırmada, özellikle sonuç odaklı yöneticilerin eğitime daha çok önem verdikleri ortaya çıkmaktadır (Longenecker, 2007). Ancak eğitimlerin etkili ve etkin olabilmesi, eğitimin

tasarımına ve kalitesine bağlıdır (Choo ve Bowley, 2007). Eğitimlerin etkili ve etkin olarak değerlendirilmesinde ise, katılımcıların, eğiticilerin ve yöneticilerin görüşleri dikkate alınmaktadır (DeJong, 1993).

Geleneksel yaklaşımlarda yapılan eğitimler kişilerin bilgisini, tutumlarını ve becerilerini geliştirmeye yöneliktir. Ancak Toplam Kalite Yönetimi felsefesini benimseyen işletmelerde işgören tatmini, çıktıların geliştirilmesi ve işgörenlerin bir iç müşteri olarak ele alınması söz konusudur (Chaston, 1994). Bu eğitim programlarının etkililiği, yönetim desteği ve katılımcıların kazandığı tecrübeler işgörenlerin kendilerine güvenlerini artırıyor (Klink ve Streumer, 2002). Toplam Kalite Yönetimi kısa vadeli kazançlara yönelik çabaların, süreç geliştirmelerinin ve düzeltme eylemlerinin önünde bir engeldir (Petersen, 1999). Bilgi teknolojileri, müşteri ilişkileri ve yönetimsel beceriler ile ilgili eğitimler performansı artırmaktadır (Jain, 1999). Buna bağlı olarak, eğitimler sonrası ücretlerin olumlu yönde artığına ilişkin çeşitli araştırmalar bulunmaktadır (Regner, 2002).

Yapılan araştırmanın amacı; sekreterlik mesleğinde hizmet içi eğitim ihtiyacı alanlarının belirlenmesi ve bir eğitim programı modelinin geliştirilmesidir. Bu kapsamda araştırma, bir üniversitede bulunan sekreterlik görevini üstlenmiş kişiler üzerinde uygulanmıştır. Üniversitesi TSE-EN-ISO 9001:2000 belgeli bir kuruluştur. Bu belge gereği, idari personele hizmet içi eğitim verilmektedir. Tasarlanan hizmet içi eğitim programı, üniversite üst yönetimine sunulma ve onay alma sürecinde olduğu için araştırma yapılan yerin ismi gizli tutulmaktadır.

3.2. Araştırmanın Alanı ve Yöntemi

Araştırma, üniversitede sekreterlik hizmeti veren personel üzerinde yapılmıştır. Araştırma evrenini üniversite kampusunda sekreterlik hizmeti veren personel oluşturmaktadır. Sekreterlik hizmeti veren personeli belirlemek için, üniversite Personel Dairesi Başkanlığından sekreterlik hizmeti veren personel listesi temin edilmiştir. Bu kayıtlara göre sekreter olarak istihdam edilen personel sayısı 92'dir.

Sekreterlerin eğitim ihtiyacı algılamalarını ölçmek üzere anket düzenlenmiş ve rektörlük onayı alınarak bu kişilerin çalıştıkları ofislere üst yazı yazılarak gönderilmiştir. Böylelikle anketlerde sağlıklı veri elde edilmiş ve geri dönüşüm oranı yükseltilmiştir. Bu çerçevede geri dönen anket sayısı 78'dir. Dönüş oranı %84,78'dir.

Hazırlanan anket altı ana bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde araştırmaya katılan sekretere ilişkin demografik veriler toplanmaktadır. Mesleki ve kişisel gelişimle ilgili sorular ise aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir:

- Kalite (5 konu)
- Üniversite ile ilgili mevzuat ve yönetmelikler (10 konu)
- Kişisel gelişim programları (9 konu)
- Yabancı dil (açık uçlu)
- Sekreterlik mesleğine ilişkin konular (33 konu)
- Eğitimlerin istenen zaman ve sıklıkları (açık uçlu).

Üniversitede 2004 yılında anket yöntemi ile hizmet içi eğitim ihtiyacı belirlenmiş ve 2005–2006 yıllarında eğitim verildikten sonra eğitilenlerden görüşler alınarak raporlanmıştır. 2006 yılı bahar yarıyılında ise eğiticiler, yöneticiler ve eğitilenlerden seçilen odak grupları ile görüşmeler yapılarak hizmet içi eğitimin içeriği tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde araştırmada kullanılan anket geliştirilmiş ve 2007 yılında eğitim ihtiyacı algılamalarını belirlemek üzere sekreterlere uygulanmıştır.

Elde edilen veriler SPSS ortamına girilerek değerlendirilmiştir. Değerlendirmelerde frekans, ortalama, standart sapma ve bağımlılık katsayısı (contingency coefficient) kullanılmıştır. Bağımlılık katsayısı testleriyle ölçümlenen değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı ve anlamlı olduğu taktirde bu ilişkinin ne oranda güçlü olduğunu test etmek için kullanılmaktadır (Düzgüneş vd., 1983). Dolayısıyla eğitim konuları arasındaki ilişkinin anlamlılığını ve kuvvetini test etmek için bağımlılık katsayısı yöntemi tercih edilmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları

3.3.1. Demografik Bulgular

Ankete cevap veren sekreterlerin 64'ü (%82,1) kadın, 14'ü (%17,9) erkektir. Kadınların yaş ortalaması 33,18 $\pm$ 6,30, erkeklerin yaş ortalaması 37,28 $\pm$ 8,95'dir. Üniversitede çalıştıkları ortalama süre ise, 6,97 $\pm$ 3,46 yıldır. Sekreterlerin en son görev yaptığı birimde ortalama çalışma süresi 4,98 $\pm$ 3,33 yıl olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Bulunduğu Birimde Yaptığı Göreve Göre Eğitim Durumu

Pozisyon	Eğitim Durumu				Toplam
	Lise	Önlisans	*Mesleki Önlisans	Lisans ve Y. Lisans	
Sekreter	21	12	8	21	62
Yönetici Sekreter		1	-	15	16
Toplam	21	13	8	36	78

* Büro Yönetimi ve Sekreterlik Önlisans Programı

Eğitim ihtiyacı algılaması farklı olabileceği varsayımı ile sekreterler yönetici niteliği olan ve olmayanlar olarak sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma dikkate alındığında yöneticilik görevi olmayan ve yönetici sekreterlerin eğitim durumları dağılımı Tablo 1'de verilmiştir. Bu Tabloya göre; sekreter olarak görev yapanların 21'i lise, 12'si önlisans, 8'i mesleki önlisans, 21'i lisans ve yüksek lisans mezunudur. Yönetici sekreter olarak görev yapanların 1'i önlisans, 13'ü lisans, 2'si ise yüksek lisans mezunudur.

3.3.2. Eğitim İhtiyacına İlişkin Bulgular

Sekreterlerin eğitim istedikleri konulara yönelik talepleri istek yüzdelerine göre Tablo 3'de sıralanarak verilmektedir. En yoğun talep edilen eğitim, Tablo 3'den görüldüğü gibi İngilizce eğitimi (%62,8) olarak saptanmıştır. Daha sonra ise, stres yönetimi (%47,4) ile sorun çözme yöntemleri (%43,6) gelmektedir. Çalışanların isteklerindeki öncelik dikkate alındığında İngilizce eğitimi ile birlikte hangi konuların bir paket oluşturabileceği araştırılmıştır. Bu amaçla İngilizce eğitimi isteyenlerin diğer eğitimlere verdikleri öncelikler sıralanmıştır. Öncelikli 5 konu Tablo 3'de verilmektedir.

Tablo 2. Eğitim Türlerine Göre Talepler

Eğitim Türleri	**Toplam Sayı**	**Yüzde**
Yabancı Dil	49	6.00
Mesleki Gelişim	471	55.00
Kişisel Gelişim	331	39.00
Toplam Talep	851	

Ankette yer alan eğitim türleri, yabancı dil, mesleki gelişim (bilgisayar kullanımı, personelin özlük hakları, işyeri kanunlar, yönetmelikler, kalite yönetim sistemi, eğitim-öğretim yönetmeliği, dokümantasyon eğitimi, donanım cihazları kullanımı, protokol kuralları ve sekreter, sekreterliğin görevleri, kurum içi-dışı hiyerarşi, not tutma, tutanak hazırlama, öğrenci danışmanlık hizmeti, kişisel-mesleki özellikler, telefonda konuşma, kalite denetimi, kalite kontrol çemberi, personel yönetmeliği, sekreterin özellikleri, toplantı görevleri, sekreterin önemi, fiziksel görünümü, klavye eğitim (f), toplantı sonrası görevler, seyahat program hazırlığı, dosya-belge hazırlama, randevu ayarlanması, bölüm tanıtımı, merkezlerin tanıtımı, seyahat işlemleri, seyahat süreci işlemleri, üniversite şeması ve işleyişi, kurum iç kalite denetçiliği, avans-yolluk işlemleri, dönüşü sonrası işlemler, rezervasyon, bilet alma) ve kişisel gelişim (stres yönetimi, sorun çözme yöntemleri, iletişim ve beden dili, zaman yönetimi, liderlik ve yönetim kalitesi, yönetici-sekreter ilişkisi, etkin internet kullanımı, takım çalışması, yönetici ile ilişkiler, çalışanlar ile ilişkiler, görgü kuralları, dış çevre ile ilişkiler, toplum ile ilişkiler, konuklarla ilişkiler, e-veri tabanları ve kullanımı, kurum kültürü) olmak üzere üç temel ana grupta sınıflandırılmıştır. Her bir eğitim için toplam talep sayıları Tablo 2'de verilmektedir. Buna göre; sekreterlerin talep ettiği toplam eğitim sayısı 851'dir. Bu sayı içinde 49'u (%6) yabancı dil, 471'i (%55) mesleki gelişim, 331'i (%39) kişisel gelişim eğitimine yönelik olarak talep edildiği saptanmıştır.

Tablo 3. Talep Edilen Eğitim Konularına İlişkin Dağılım

Eğitimin Konusu	Sayı	Yüzde
Yabancı dil	49	62,8
Stres yönetimi	37	47,4
Sorun çözme yöntemleri	34	43,6
İletişim ve beden dili	32	41
Bilgisayar kullanımı	32	41

Talep edilen eğitim konularına ilişkin dağılımın Tablo 3'de verilmektedir. Tabloda talep edilen ilk 5 eğitim konusu dikkate alınmıştır. Tabloda verilen yüzdesel ifadeler sekreterlerin talep ettiği konuların içindeki ilgili eğitim konusunun oranını göstermektedir. Buna göre; 49'u (%62,8) yabancı dil, 37'si (% 47,4) stres yönetimi, 34'ü (% 43,6) sorun çözme yöntemleri, 32'si (%41)

iletişim ve beden dili, 32'si (%41) bilgisayar kullanımı, 30'u olarak saptanmıştır.

3.3.3. Sekreterlerin Özellikleri ile İstenen Eğitim Arasındaki İlişkiler

Araştırmada, sekreterlerin çeşitli özellikleri ile istenen eğitimler arasındaki ilişkiler tespit edilmiştir. Böylelikle eğitim gruplarının oluşumunda dikkate alınacak unsurlar belirlenmiştir. Aşağıda sekreterlerin özellikleri ile eğitim konuları arasındaki ilişkilerin önemli olduğu eğitimler, durumlar ve ilişki katsayıları verilmektedir. Diğer eğitimler ile özellikler arasında önemli ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Sekreterin temel özellikleri eğitimi ile çalıştığı yıl arasında bağımlılık katsayısı 0,27'dir ($p=0,049$). Kurumda 4–10 yıl süredir çalışanlar sekreterin temel özellikleri eğitimini daha fazla isterken (%53,8), 10 yıldan fazla çalışanlar %38,5, 3 yıl ve daha az çalışanlar ise bu eğitimi en az talep edenler (%7,7) olarak belirlenmiştir.

Görgü ve davranış kuralları eğitimi ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,22'dir ($p=0,045$). Kurumda lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezunu olanlar görgü ve davranış kuralları eğitimini daha fazla isterken (%81,8) lisans ve yüksek lisans mezunları bu eğitimi en az talep edenlerdir (%18,2).

Klavye Eğitimi (F) ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,25'dir ($p=0,021$). Klavye eğitimini (F) isteyenler %80'i lisans ve yüksek lisans mezunudur. Eğitim isteyenlerin %20 si lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezunları olarak belirlenmiştir.

Sekreterin yaşamındaki önemi eğitimi ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,27'dir ($p=0,014$). Sekreterin yaşamındaki önemi eğitimini daha fazla isteyenler, kurumda lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olanlardır (%90). Bu eğitimi isteyenlerin %10 u lisans ve yüksek lisans mezunlarıdır.

Sekreterin kişisel ve mesleksel özellikleri eğitimi ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,23'dür ($p=0,040$). Kurumda sekreterin kişisel ve mesleksel özellikleri eğitimini lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olanlar daha fazla isterken (%78,6), bu eğitimi lisans ve yüksek lisans mezunları daha az talep etmektedirler (%21,4).

Sekreterin fiziksel görünümü eğitimi ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,22'dir ($p=0,045$). Kurumda sekreterin fiziksel görünümü eğiti-

mini lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olanlar daha fazla isterken (%81,8), bu eğitimi lisans ve yüksek lisans mezunları daha az talep edenler (%18,2) olarak belirlenmiştir.

Telefonla konuşma teknikleri ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,232dür (p=0,040). Telefonla konuşma teknikleri eğitimini kurumda lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olanlar daha fazla isterken (%78,6), bu eğitimi lisans ve yüksek lisans mezunları en az talep edenler (%21,4) olarak belirlenmiştir.

Randevuların ayarlanması eğitimi ile eğitim durumu arasında bağımlılık katsayısı 0,22'dir (p=0,044). Randevuların ayarlanması eğitimini kurumda lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olanlar daha fazla isterken (%87,5), lisans ve yüksek lisans mezunları bu eğitimi daha az talep etmektedirler (%12,5).

ISO9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,33'dür (p=0,009). ISO9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%52,2), bu eğitimi 30-39 yaş arasındakiler %39,1, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise daha az talep edenler (%8,7) olarak belirlenmiştir.

ISO9000:2000 (KYS) dokümantasyon eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,34'tür (p=0,006). ISO9000:2000 (KYS) dokümantasyon eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%55), bu eğitimi 30-39 yaş grubundakiler %40, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise en az talep etmektedirler (%5).

ISO9000:2000 kurum iç kalite denetçiliği eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,31'dir (p=0,014). ISO9000:2000 kurum iç kalite denetçiliği eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%57,1), bu eğitimi 30-39 yaş grubundakiler %42,9, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise talep etmemektedirler (%0).

Kalite denetim teknikleri eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,39'dur (p=0,001). Kalite denetim teknikleri eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%69,2), bu eğitimi 30-39 yaş grubundakiler %30,8, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise talep etmektedirler (%0).

Kalite kontrol çemberi oluşturma ve uygulaması eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,38'dir (p=0,002). Kalite kontrol çemberi oluşturma ve uygulaması eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken

(%69,2), bu eğitimi 30-39 yaş grubundakiler %23,1, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise en az talep edenler (%7,7) olarak belirlenmiştir.

Personelin özlük hakları ve genel bilgiler eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,29'dur (p=0,029). Özlük hakları ve genel bilgiler eğitimini kurumda 30–39 yaş arasındakiler personel daha fazla isterken (%63,3), bu eğitimi 25-29 yaş grubundakiler %33,3, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise en az talep edenler (%3,3) olarak belirlenmiştir.

Kurum kültürü ve kurumdaşlık eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,31'dir (p=0,014). Kurum kültürü ve kurumdaşlık eğitimini kurumda 25–29 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%57,1), bu eğitimi 30-39 yaş grubundakiler %42,9, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise talep etmemektedirler (%0).

Takım çalışması ve takım ruhu oluşturma eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,30'dur (p=0,020). Takım çalışması ve takım ruhu oluşturma eğitimini kurumda 30–39 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%52,6), bu eğitimi 25-29 yaş grubundakiler %47,4, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise talep etmemektedirler (%0).

İletişim ve beden dili eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,31'dir (p=0,017). İletişim ve beden dili eğitimini kurumda 30–39 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%71,9), bu eğitimi 25-29 yaş grubundakiler %21,9, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise en az talep edenler (%6,2) olarak belirlenmiştir.

Yabancı dil eğitimi ile yaş arasında bağımlılık katsayısı 0,28'dir (p=0,035). Yabancı dil eğitimini kurumda 30–39 yaş arasındakiler daha fazla isterken (%63,3), bu eğitimi 25-29 yaş grubundakiler %26,5, 40 ve üstü yaş grubundakiler ise en az talep edenler (%10,2) olarak belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında yer alan sekreterlerin demografik özellikleri ile hizmet içi eğitim talepleri arasında çeşitli ilişkilerin olduğu saptanmaktadır. Lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezun olan sekreterlerin mesleki eğitimlere yönelik talebinin daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Sekreterin yaşamındaki önemi, kişisel ve mesleksel özellikler, fiziksel görünüm, telefonla konuşma, randevuların ayarlanması, görgü ve davranış kurallarına yönelik tasarlanan eğitimler, özellikle lise ve önlisans ile büro yönetimi ve sekreterlik lise ve önlisans mezunu sekreterler tarafından

talep edilmektedir. Bunun nedeni, belirtilen sekreter grubunun mesleği uzun yıllar sürdürmelerine yönelik mesleki bağımlılıklarının daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Kendilerini mesleki alanlarda geliştirme istekleri mesleklerindeki başarıyı arttırma yönlerini gösterdiği gibi mesleği benimsediklerini ya da meslekle kendilerini özdeşleştirdiklerini de göstermektedir. Bunun yanında belirtilen konuları lisans ve yüksek lisans mezunu sekreterler talep etmemekle birlikte klavye eğitimi (F) bu grup tarafından özellikle daha fazla talep edilmektedir. Klavye eğitiminin işlerindeki verimliliği arttıracağı kesindir ancak; klavye kullanmasını öğrenmelerinin iş ve meslek farklılaşmalarında da işlerine yarayacağı bir beceri olduğu da söylenebilir. Dolayısıyla bu yönde bir talebin olması doğal karşılanmaktadır.

Sekreterlerin yaşı arttıkça, eğitim taleplerinin de azaldığı saptanmaktadır. Bu eğilimi destekleyen birçok araştırma vardır. Bynner araştırmasına, genç grupların yaşlı gruplara göre eğitime yönelik daha pozitif tutum içinde olduklarını belirtmektedir (Bynner, 1998). Newton ise, 55 yaşın üstündeki işgörenleri yaşlı olarak tanımlayıp, bu yaş üstü grubu eğitim için yaşlı bulmakta ve farklı yaşlarda yaşa bağlı olarak farklı engellerin olduğunu açıklamaktadır (Newton, 2006).

Büro hizmetlerinin daha etkin olması için, işletmeler geleneksel yönetim yaklaşımlarından uzaklaşarak yaratıcı, değişime ayak uydurabilen, en kısa zamanda çözüm üretebilen, günün teknolojisini kullanabilen, bilgi ve becerilerini her alanda geliştirebilen büro elemanlarına ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle özellikle genç çalışanlar işlerinde daha başarılı olabilmek için belirtilen konularda daha fazla eğitim ihtiyacını hissetmektedirler.

Sekreterlerin kurumda çalıştıkları yıl sayısı arttıkça klavye eğitimi (F) ile sekreterin temel özelliklerine ilişkin eğitim talebinin de azaldığı saptanmaktadır. Çalışılan yıl sayısının artmasıyla, sekreterlerin kurumdaki tecrübesi ve profesyonelliği artmakta bu nedenle, sekreterlerin ilgili eğitimlere olan taleplerinin de azaldığı düşünülmektedir.

Araştırma sonuçları dahilinde eğitim programının bir yıllık planlama içerecek şekilde yapılması etkililiği arttıracağı ancak bu süreç içinde iş yoğunluğunun da dikkate alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte eğitimin yeri ve saati ile fiziksel koşullar değerlendirildiğinde kurumun işlerini aksatmayacak şekilde herkesin eğitimden yararlanabilmesi için ve pedogojik formasyon ilkeleri çerçevesinde 30'ar kişiyi aşmayan eğitim gruplarında eğitimin verilmesi uygun olacaktır. Eğitim alacakların ilgi ve katılımlarının sağ-

lanması, iş konsantrasyonlarının bölünmemesi ve motivasyonlarının arttırılabilmesi için eğitimlerin mesai saatleri içinde ve mesai saatinin son iki saatine göre ayarlanması gerekmektedir. Eğitim öncesi veya sonrası verilecek çeşitli ikramların da katılımcıları motive edici bir unsur olacağı gerçektir.

Eğitimlerin kapsamı çerçevesinde iki farklı planlama ortaya çıkmaktadır. Birincisi, en yoğun istenilen yabancı dil eğitiminin yer aldığı bir program, ikincisi ise yabancı dil eğitiminin olmadığı bir paket programdır. Yabancı dil eğitimi dikkate alındığında etkili bir programın gerçekleşmesi için katılımcılara İngilizce seviye tespit sınavının yapılması, seviyelerine göre eğitim verilmesi ve eğitim saatinin uzmanlar tarafından belirlenmesi gerekmektedir. Yabancı dilin olmadığı programlarda ise stres yönetimi, bilgisayar kullanımı, sorun saptama ve çözme yöntemleri, personelin özlük hakları, sorumlulukları ile iletişim ve beden dili konularını içeren bir paketin daha etkili olacağı düşünülmektedir.

İleride yapılacak çalışmalarda sekreterlerin yöneticilerinin de görüşleri alınarak program kapsamlarının düzenlenmesi yoluna gidilmelidir. Sekreterlerin kendi ihtiyaç algılamalarının yanı sıra yöneticilerin de sekreterlerin hangi alanlarda gelişmesine ihtiyaç duydukları önemlidir. Bu iki boyutun birleştirilmesi daha sağlıklı bir eğitim kapsamının ortaya çıkarılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

BAHŞI, Didem (2002), "Türkiye'de Büro Yönetiminde Sekreterliğin Önemi ve Sekreterlik Eğitimine İlişkin Bir Model Önerisi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

BAŞ, Türker. (2002), ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

BOZKURT, R. ve ODAMAN, A.(1996), ISO9000 Kalite Güvence Sistemleri, Mert Matbaa, 2. Baskı, Ankara.

BRAMLEY, Peter (1989), "Effective Training", Journal of European Industrial Training, 13(7).

BYNNER, John (1998), "Young People and Training", Education + Training, 40(6/7).

CAMPBELL, Clifton P. (1989), "Job Analysis for Industrial Training", Journal of European Industrial Training, 13(2).

CHASTON, Lan (1994), "Managing for Total Training Quality", Training for Quality, 2(3).

CHOO, S. ve BOWLEY, C.(2007), "Using Training And Development To Affect Job Satisfaction Within Franchising", Journal of Small Business and Enterprise Development, 14(2).

ÇETİN, C., AKIN, B. ve EROL, V. (2001), Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi, Beta Basım, 2. Baskı, Kırklareli.

DEJONG, Jan A. (1993), "Structured On-the-job Training at Hoogovens IJmuiden", Journal of European Industrial Training, 17(2).

DÜZGÜNEŞ, O., T. KESİCİ ve F. GÜRBÜZ (1983), İstatistik Metodları I, AÜ Ziraat Fakültesi Yayınları: 861, Ders Kitabı: 229, Ankara.

EIGHTEEN, Robert. (1999), "Training Needs Analysis For IT Training", Industrial and Commercial Training, 31(4).

GÜL, Hüseyin (2000), "Türkiye'de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 3, İzmir.

JAIN, Priti. (1999), "On-The-Job Training: A Key To Human Resource Development", Library Management, 20(5).

KANTARCI, Hazım. (1994), Sanayide Toplam Kalitenin Yaşama Geçirilmesi, Değişen Kalite Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi Sempozyumu, İstanbul.

KLINK, M.R. Van Der ve STREUMER, J. N. (2002), "Effectiveness of on the Job Training", Journal of European Industrial Training, 26 (2/3/4).

K.M. HO, Samuel. (1993), "Total Qualıty Management And ISO 9000", Training for Quality, 1(2).

LONGENECKER, Clinton O. (2007), "The Training Practices Of Results-Oriented Leaders", Industrial and Commercial Training, 39(7).

LOZANO, Ana Reyes Pacios. (1997), "ISO 9000 And The Total Quality Management Models", Library Management, 18(3).

MULUK, Z. ve GÜRAY, Ş.(2005), TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamasında Hizmet İçi Eğitimin Önemi ve Başkent Üniversitesi Uygulaması, IV. İstatistik Kongresi Bildiri Kitabı, Antalya.

NEWTON, Becci. (2006), "Training An Age-Diverse Workforce", Industrial and Commercial Training, 38(2).

ÖZCAN, Hasan. (1998), Meslek Standardı, Yönetici Sekreter <http://www.iskur.gov.tr/mydocu/standart/246.html> (2007).

ÖZTOPRAK, Menekşe. (2006), Sekreterlik Bilgisi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

PETERSEN, Peter B. (1999), "Total Quality Management And The Deming Approach To Quality Management", Journal of Management History, 5(8).

REGNÉR, Hakan. (2002), "The Effects of on-the-job Training on Wages in Sweden", International Journal of Manpower, 23(4).

TANER, B. ve KAYA, İ. (2005), "Toplam Kalite Yönetimi'nin Başarıyla Uygulanma Esasları-Bir Hizmet İşletmesi Örneği", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi, Sayı: 1, Adana.

TARİ, Juan Jose. (2005), "Components Of Successful Total Quality Management", The TQM Magazine, 17(2).

TUTAR, Hasan. (2002), Yönetici Sekreterliği, Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı, Ankara.

UŞUN, Salih. (2004), "Hizmet İçi Eğitimde Bilgisayar Destekli Öğretime Yönelik Personel ve Yönetici Görüşleri", Kastamonu Eğitim Dergisi, Sayı: 1, Kastamonu.

UYGUR, A. ve KOÇ, H.(2003), Sekreterlik Teknikleri, Detay Kitap ve Yayıncılık, Ankara.

YILMAZ, Erol. (2004), "Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti", Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, Sayı: 1, Ankara.