



T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU



SEKRETERLİK TEKNİKLERİ

Ders Notları

Öğr.Gör.Fikret CEYLAN
Bursa, 2021



BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
DERS BİLGİ FORMU

Programın Adı: TIBBİ DOKÜMANTASYON VE SEKRETERLİK								
Yarıyıl	Eğitim ve Öğretim Yöntemleri						Krediler	
	Teori	Uyg.	Lab.	Proje/Alan Çalışması	Diğer	Toplam	Kredi	AKTS Kredisi
Bahar: (X) Güz : ()	3	0	-			3	3	4
Dersin Kodu ve Adı:	TDSZ102 SEKRETERLİK TEKNİKLERİ (II.yarıyıl - Zorunlu Ders)							
Dersin Yürütücüsü:	Öğr.Gör.Fikret CEYLAN							
Dersin İçeriği:	Sekreterlik mesleği, türleri ve sekreterin özellikleri kavratıldıktan sonra sekreterin görevleri ayrı ayrı işlenir. Tıbbi sekreterin özellikleri ve görevleri kavratılır. Tıbbi Sekreterlik meslek esasları ve ilkeleri kavratılır. Sekreterlik mesleğinde büro yönetimi ve organizasyonu kavratılır. Bürolarda yazışma teknikleri, evrak akışı dosyalama-arşivleme konularında bilgiler kazandırılır.							
Dersin Amacı:	Bu dersi başarı ile tamamlayan her öğrenci, sekreterlik mesleğinin esasları ve önemini; tıbbi sekreterin özelliklerinin neler olması gerektiğini ve görevlerini öğrenir. Sorumlu olduğu birimdeki sekreteryaya hizmetlerini başarıyla yürütebilecek bilgi ve beceriler kazanır.							
Öğrenme Çıktıları ve Yeterlilikler	1- Sekreterlik mesleğini kavrar. 2- Sekreterlik türlerini öğrenir. 3- Sekreterin özelliklerini bilir. 4- Sekreterin görevlerini bilir. 5- Tıbbi sekreterlik türleri ve görevlerini bilir. 6- Sekreterlik meslek esaslarını kavrar. 7- Meslek etiğini kavrar. 8- Sekreterlikte iletişimin önemini kavrar ve bilir. 9- Sekreterlik büro hizmetlerini ve organizasyonunu kavrar. 10- Evrak akışını yönlendirebilecek bilgi ve beceri kazanır. 11- Dosyalama ve arşivleme konusunda bilgi ve beceri kazanır.							
Ders Kitabı ve/veya Kaynaklar	<u>Kaynaklar:</u> -Sekreterlik Bilgisi, Yrd.Doç.Dr.Hasan Tutar-Yrd.Doç.Dr.Mehmet Altınöz ve Öğr.Gör.Selin Aygen, Seçkin Yay. -Yönetici ve Tıp Sekreterliği, Prof.Dr.D.Tengilimoğlu ve Uzm.N.Çitak. -Günümüz İş Ortamında Sekreterlik, Yrd.Doç.Dr.Mehmet Altınöz -Öğr.Gör.Fikret CEYLAN- Sekreterlik Teknikleri Ders Notları							
Değerlendirme Ölçütleri						Varsa (X) olarak işaretleyiniz	Yüzde (%)	
	Ara Sınavlar					X	40	
	Kısa Sınavlar							
	Ödevler							
	Projeler							
	Dönem Ödevi							
	Laboratuvar							
	Diğer							
	Dönem Sonu Sınavı					X	60	

Hafta	Konular
1.Hafta	BÖLÜM I – SEKRETERLİK MESLEĞİ 1- Sekreterin tanımı 2- Sekreterlik mesleğinin anlamı ve kapsamı
2.Hafta	3- Sekreterlik mesleğinin gelişimi 4- Sekreterlik türleri
3.Hafta	BÖLÜM II – SEKRETERİN ÖZELLİKLERİ 1- Sekreterin bilgi ve beceri düzeyi ile ilgili özellikleri 2- Sekreterin tutum ve davranış özellikleri 3- Sekreterin dış-fiziksel özellikleri 4- Sekreterlik becerileri
4.Hafta	BÖLÜM III – TIBBİ SEKRETERLİK 1- Tıp sekreterliği, sağlık ekibi içindeki yeri ve tıp sekreterlerini diğer sekreterlerden ayıran özellikleri 2- Tıp sekreterlerinin mesleki tutumları ve alışkanlıkları
5.Hafta	3- Tıp sekreterinin özellikleri 3- Tıbbi sekreterlik türleri ve görevleri
6.Hafta	BÖLÜM IV – TIBBİ SEKRETERLİK MESLEK ESASLARI 1- Tıbbi sekreterin hak ve sorumlulukları 2- Sekreterlik hizmetlerinde etik ve meslek etiği ilkeleri 3- Sekreterlik hizmetlerinde mesleki sorunlar ve rahatsızlıklar
7.Hafta	BÖLÜM V – MEVZUATTA TIBBİ SEKRETERLİK VE MESLEK STANDARTLARI 1- Tıbbi sekreterlik ile ilgili mevzuattan örnekler
8.Hafta	*ARA SINAV* 2- Tıbbi sekreterlik ile ilgili meslek standartları 3- İş-Kur ve TDS-Eğitim Komisyonu meslek tanımları
9.Hafta	BÖLÜM VI – SEKRETERLİK VE İLETİŞİM 1- Sekreterlikte iletişim ve beden dili 2- Tıbbi sekreterlik ve etkin iletişim
10.Hafta	3- Sağlık hizmetlerinde iletişim
11.Hafta	BÖLÜM VII – SEKRETERLİKTE BÜRO YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU 1- Sekreterlik ve büro yönetimi 2- Sekreterlik ve büro organizasyonu
12.Hafta	BÖLÜM VIII – SEKRETERLİK VE BELGE YÖNETİMİ 1- Evrak Yönetimi
13.Hafta	2- Dosyalama
14.Hafta	3- Arşivleme

BÖLÜM I

SEKRETERLİK MESLEĞİ

Günümüzde sekreterlik mesleği giderek gelişmekte ve özellikle büyük işletmelerde yönetim kadrosunun bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır. Ekonominin gelişmesi ve büyük işletmelerin ön plana çıkmasıyla her şeyin hızla döndüğü bir ortamda örgüt yöneticilerinin önemi daha da artmaktadır. Yöneticinin tamamen kendi işleriyle ilgilenmesi, kalan ek işlerin onun zamanını almaması ve düzenin sağlanması için sekreterlere büyük görevler düşmektedir. Bu yoğun çalışma temposu içinde sekreterlik hizmetleri ön plana çıkmakta ve önemi her geçen gün biraz daha artmaktadır.

A. SEKRETERİN TANIMI

Sekreter sözcüğü İngilizcede secret yani gizli, sır anlamına; sekreter ise sır saklayan anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen, görevli, yazman, kâtip anlamına gelmektedir. Latince Secretum sözcüğünden türetilmiştir denilmektedir.

Geleneksel yaklaşım içerisinde yazman, yazmanlık olarak nitelendirilen sekreter kelimesiyle; sekreterlik hizmetini günümüzdeki çalışmalarıyla değerlendirdiğimizde sekreter; yönetim kadrosunun zorunlu bir parçası olarak kabul edilmektedir.

Buradan hareketle sekreter; sadece raporluluk görevinin gereği değil, içinde bulunduğu organizasyonun amacını anlayan, başarıya ulaşılması için kendi katkısının da önemini kavrayan, liderlik ve beşeri ilişkiler duygusuna sahip bir kişi olup, sağlıklı bir iletişimi yerine getirirken, yöneticisinin diğer birim ve kuruluşlarla olan ilişkilerini organize eden ve denetleyen, yönetime ait bilgi ve becerilerle donatılmış kişi anlamına gelmektedir.

Uluslararası Profesyonel Sekreterler Birliği sekreteri şöyle tanımlamaktadır:

Büro yeterliliklerinin kendine sağladığı üstünlüklerden yararlanarak, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilen, tanımlanmış yetki sınırları içinde karar verip bunları uygulayabilen bir yönetici yardımcısıdır.

Milli Sekreterler Derneği sekreteri; iş yaşamının gün geçtikçe karmaşıklaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı şeklinde ortaya çıkan iletişim gücü, aktivite kazanma ve çalışma süresinin tamamını daha etkin olarak kullanabilme olanağı kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi olarak tanımlamaktadır.

Sekreter, yetkin iletişim becerileri ile donatılmış, yöneticisinin diğer ünite yetkilileri ile olan ilişkilerini düzenleyip denetleyen, yönetim yeterliliklerine sahip kişidir.

Ortaya konulan tanımlardan anlaşıldığı gibi sekreter; büro işlerinin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcısı konumunda bulunmaktadır.

Başka bir yaklaşımla sekreter, yöneticisini temsil eden ve onun adına kurum içi ve kurum dışı ilişkilerinde bulunan bir büro görevlisidir.

Sekreter, büro yönetimi konusunda bilgili, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan görev ve sorumlulukları uyguladığı gibi kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilen, yönetim kadrosu içinde yeri bulunan bir büro görevlisidir.

Yapılan tüm bu tanımlar ışığında SEKRETER:

İçinde bulunduğu kurum ya da kuruluşun amaçları doğrultusunda iletişim gücü iyi olan, sır saklamasını bilen, büro yönetimi becerilerine sahip, bürodaki işlerin sistemli bir şekilde yapılmasını sağlayan, temsil yeteneği olan, gerektiğinde sorumluluk alarak karar vermesini bilen kişi olarak tanımlanabilmektedir.

Meslek Tanımı:

Sekreterlik, bir kuruluştaki iletişim, belgeleme ve düzenleme görevlerini içeren bir meslek alanıdır.

- | | | |
|----------------------------------|-------|---------------------------------------|
| 1- Telefona bakmak, | >> | |
| 2- İç ve dış yazışmaları yapmak, | >>>>> | < İLETİŞİM GÖREVLERİ > |
| 3- Ziyaretçileri ağırlamak, | >> | |
| 4- Yazışmaları dosyalamak, | >> | |
| 5- Ziyaretçi kayıtlarını tutmak, | >>>>> | < BELGELEME GÖREVLERİ > |
| 6- Fatura kesmek, | >> | |
| 7- Randevuları vermek, | >> | |
| 8- Dış gezi organizasyonu, | >>>>> | < DÜZENLEME(ORGANİZASYON) GÖREVLERİ > |
| 9- Toplantı düzenlemek, | >> | |

B. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN ANLAMI VE KAPSAMI

İster hizmet sektöründe, ister üretim sektöründe olsun her zaman sekretere ihtiyaç duyulmaktadır. Yönetici örgütteki işleri planlayarak, kararlar vermekte; örgütü amaçlara uygun bir şekilde yönetmektedir. Ancak bu yoğun yönetim görevi içinden tek başına çıkması mümkün olmamaktadır. İşte bu durumda sekreter yöneticiyi destekleme görevini yerine getirerek; yöneticinin başarıyı yakalamasında büyük görev üstlenmektedir.

Çağdaş kuruluşlarda yönetim işlevleri giderek karmaşıklaşıyor. Bu kuruluş yöneticileri, daha fazla ve çeşitli işi daha kısa sürede yapmak zorunda kalıyorlar. Bu durum, iş yükünün artması, iş trafiğinin de önce yoğunlaşmasına sonra da sıkışmasına neden oluyor. İş trafiğindeki bu artış karşısında yöneticilerin, birikim ve yeterlikleri ne kadar üstün olursa olsun, işlerin üstesinden tek başına gelmeleri imkânsızlaşıyor.

Bu durumda, örgütlerin yönetim hiyerarşisi içinde, belirli işlerin üst kademelerden orta ve alt kademe yöneticilerine paylaştırılması, kısa vadede bu soruna bir çözüm seçeneği olduğu izlenimi vermiştir. Böylece üst kademenin iş yükünün hafifletilebileceği umulmuştur. Ancak üst yönetimin görev, yetki ve sorumluluk aktardığı orta ve alt kademe yöneticileri de aynı sorunu yaşamaktadır.

Söz konusu çözümsüzlüğün, hiyerarşik yapı içinde üstlerden astlara devredebilen görev, yetki ve sorumluluklardan değil; tersine herhangi bir kademedeki yöneticinin devredemediği, doğrudan kendisinin üstlenmesi gereken işlevlerinden kaynaklandığı ortadadır.

Asıl sorun böyle belirlenince, çözüm seçeneği kendiliğinden ortaya çıkıyor. Vazgeçilemeyen, devredilemeyen ve yöneticinin bizzat üstlenmesi gereken işlevleri, onunla birlikte ve onun adına paylaşacak bir yönetim mekanizması üretmek ve örgüt içine yerleştirmek gerekmektedir. Ancak, bu yapılırken işletmelerin örgütlenme yükünün de artırılmaması gerekir. Ters durumda, iş yükü hafifletilirken bu kez de örgütlenme yükünün artması tehlikesi ortaya çıkar. Bu da yeni bir sorun yaratır.

Bu nedenle, değinilen mekanizma, örgüt şeması içinde görülmemelidir. Yani ayrı bir birim olmamalıdır. Zaten yönetici ile aynı statüde anılacak, yöneticiyi temsil edebilecektir. Aynı zamanda doğrudan yöneticinin işlerini hafifletecektir.

Bu nedenle, çağdaş yöneticilik, büro yönetimi ve sekreterlik hizmetlerinin tümünü içeren bir yönetim işlevini ifade etmektedir.

Hasta için ilaç, ameliyathanedeki doktor için hemşire ne derece önemliyse, çağdaş yönetici için de sekreterlik hizmetlerini içeren büro desteği o derece önemlidir.

Yönetim kadrosunun bir parçası olan sekreterin, yönetimdeki yerini alabilmesi için, sekreterlik bilgi, beceri, alışkanlık ve davranışlarına sahip olması gerekir. Sekreter yönetim içinde olup, bir halkla ilişkiler uzmanıdır. Her türlü iletişim, yazışma ve dosyalama işlerinde etkin bir büro görevlisidir. Her iş yerinin çalışma sistemine göre yöneticinin ve diğer çalışanların en yakını, güvenilen, inanılan ve sır saklayan kişi olmalıdır.

Sekreterlik önemli bir meslektir. Çünkü;

- Hangi kurumda olursa olsun tüm yöneticilerin sekreterleri vardır.
- Sekreterin yeri, önemli işadamlarının, profesyonel yöneticilerin, devlet bürokratlarının yanındır.
- Üst düzey yöneticilerin en yakın yardımcısıdır. Yani amirini içeride, dışarıda ve her yerde temsil eden bir şahıstır.
- Sekreter, amirinin ve işyerinin amaç ve çıkarlarını kendi amaç ve çıkarlarından daima üstte tutmalıdır.
- Sekreter, amirinin sağ koludur ve gerektiğinde amirini her yerde temsil edebilen kişidir.
- Sekreter, bir büronun sahibidir, hostesidir.

Sekreter; “Bürolardaki işlerin düzgün bir şekilde yapılmasını sağlayan, amirinin rahat çalışması için telefon konuşmaları, randevu tespitleri, ziyaretçi kabulü, yazışmalar, dosyalama gibi bir kuruluştaki iletişim, belgeleme ve düzenleme görevlerini yerine getiren, sempatik, anlayışlı ve çalışkan bir kimsedir” diye tanımlanabilir.

C. SEKRETERLİK MESLEĞİNİN GELİŞİMİ

Sekreterlik ve büro yönetimi kavramları birbirinden ayrılmaz bütündür. Bu iki kavram birbirini tamamladığı için ya da hemen hemen her büroda mutlaka bir sekreter bulunduğu ve büro hizmetlerini yerine getirdiği için, sekreterin ve büroların tarihsel gelişimi bir arada incelenebilmektedir.

1- Dünyada Büro Yönetimi ve Sekreterlik:

Sanayi devrimi öncesi büro çalışanlarına çok önem verilmemekteydi. Sanayi devriminden sonra fabrika ve iş yeri gibi büyük işletmelerin sayısında artış meydana gelmiştir. Bu da büro çalışanlarının artmasına neden olmuştur. Sanayi devriminde insanlar için daha çok ham madde, işçiler, makineler ön plandayken; rekabetin ortaya çıkmasıyla yönetim anlayışındaki değişikliklerle birlikte bürolarda da iş kollarında uzmanlaşma ortaya çıkmaya başlamıştır.

Günümüzde çağdaş yönetim anlayışında bilginin öneminin kavranması ve sanayi devriminden sonra bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, büro yönetimi ve sekreterlik mesleğine yeni bir anlam katmıştır. Yunanlı ve Romalı devlet adamlarının görevlendirdikleri yazmanlarla başlayan sekreterlik hizmetleri sanayi devrimi öncesinde erkek işgücü tarafından yürütülmekteydi. Endüstrinin gelişmesiyle erkeklerin diğer iş kollarındaki ihtiyacı karşılamakta yetersiz kalmasıyla büro hizmetlerinde bayanlar da görev almaya başlamıştır.

Sekreterlik hizmetlerinde bayanların çalışmaya başlaması 1870'li yıllarda görülmektedir. Ancak o yıllardaki istatistiklere bakıldığında büro hizmetlerinde çalışan erkeklerin oranı çok fazlaydı (%97,3). 1970'li yıllara gelindiğinde bu oran %35'lere düşmüş ve bayanlar daha fazla oranda (%65'i) bürolarda istihdam edilmeye başlanmıştır.

1867'de Christopher Sholes tarafından icat edilen ve 1873 yılında geliştirilen ilk daktilo makinesi üretilmeye başlandı. Bu tarihlerde bürolarda daktilo kullanan yeni sekreterler kadrosunun ortaya çıkmaya başlamasıyla, yazı makinelerinin icadı ve yazı makinelerinin on parmak kullanılmasıyla iş veriminde yükselmeler olmuştur. Zamanla gelişen teknolojiyle mekanik, elektro mekanik, elektronik yazı makineleri; günümüzde ise bilgisayarlar üretilerek yazım işleri daha da kolaylaşmıştır.

1930'larda sekreter unvanlı erkek sayısı bir hayli azalmıştı. Kadınlar ofis iş gücüne egemen olmaya başlamışlardı. Kimileri kurslardan, kimileri iş eğitimi veren üniversitelerden, kimileri sekreterlik okullarından mezun oluyorlardı. Hepsi mesleki itibar ve ücret açısından, erkeklere göre daha çok tercih ediliyorlardı. Ancak, kadınlar için bu meslek daha çok evliliğe kadar olan zamanda yapılan geçici bir iş olarak görülüyordu. 1950'lerde bilgisayar, ofis işlerinde değişikliklere neden olmaya başlamış, bu işler daha çok makineleşmiş ve insan emeğine daha az ihtiyaç duyulur hale gelmiştir. Birçok geleneksel, rutin ofis işleri yok olmuştu. 1960 yılında kelime işlem bir yazma fonksiyonu olarak gündeme gelmiş ve metin düzeltme olarak kabul edilmiştir. Bu yolla sekreterin rolü de değişmeye başlamıştır.

Teknolojik cihazların içinde en önemlisi ve ofis işlerini en fazla etkilemiş olanı, masa üstü bilgisayarlardır. Bilgisayarların yanında telefon, faks ve fotokopi makinelerini de kullanan sekreterler, alanda popüler olmaya başlamışlardır. Çağımızda bilgisayarın ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi büro otomasyonunu da beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla sekreterin de kullandığı araç gereçlerinde değişimler olmaktadır.

Endüstri devrimi ile birlikte, sekreterliğin uzmanlaşmış yeterlikleri zorunlu hale getirmesi, bu alanda meslek eğitimi gereğini doğurmuştur. 19.yüzyılın başlarında, bu amaçla kurulan eğitim kuruluşlarında eğitim gören işgücünün çoğunluğunun bayanlarca oluşturulduğu görülmüştür. Bu eğitimler sonucunda da sekreterliğin gerektirdiği uzman yeterliklere, daha çok bayanlar sahip olduğundan zaman içinde sekreterlik, bayanlara özgü bir iş kolu olarak görülür olmuştur.

Avrupa'da 1933 yılında Fransa'nın başkenti Paris'te bir demir-çelik işletmesinin genel müdürünün sekreter istihdam etmesiyle, büro içerisinde sekreter kavramı görülmeye başlanmıştır.

2- Türkiye'de Büro Yönetimi ve Sekreterlik:

Cumhuriyet öncesi dönemde sır kâtibi olarak adlandırılan bu hizmetler, aslında sekreterlik hizmetleridir. O dönemde, kâtipliğin önemli bir memurluk olduğunu Osmanlı tarih belgeleri kanıtlar.

Bu özelliği ile kâtiplik mesleği, hayata atılma çağına gelmiş birçok Osmanlı genci için en cazip mesleklerden biri durumundaydı. Osmanlı döneminde kâtiplik mesleği, topluma egemen inanç ve değerlerin de katkısıyla sadece erkekler tarafından üstlenilebilmekteydi. Bununla birlikte, bir kâtipler evlenmek de pek çok genç kız için hem bir güvence hem de bir saygınlık kaynağı olmuştur.

Sekreterliğin adı "kâtiplik" olsa da, Osmanlı Döneminde; ayrıntılı iş tanımı yapılmış, görev alanı belirlenmiş, dikey yükselme imkânları geniş bir yöneticilik mesleği olarak tanımlanmış olması ilginçtir. Çünkü sekreterlik, Cumhuriyet Döneminde de böylesine kapsamlı bir meslek tanımına ulaşmak için yakın zamana kadar beklemek zorunda kalmıştır.

Türkiye’de sekreterlik mesleğinin, dünya ile birlikte olmasa da benzer şekilde geliştiğini söyleyebiliriz. Türkiye’de sekreterlik hizmetleri sanayileşme ile birlikte, iş yeri yöneticilerinin iş akışlarının artması ve karmaşıklaşmasına bağlı olarak iş hayatına girmiştir. Bu durum sekreterlik hizmetlerine ve sekretere olan ihtiyacı artırmış, iş yerlerinin sekreter istihdamı zorunlu hale getirmiştir.

Cumhuriyet döneminde sekreterlik mesleği 1953 yılında ilk kez Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ile Karayolları Genel Müdürlüğü’nde bugünkü anlamıyla hizmet sunmaya başlamış bulunmaktadır.

Sekreterliğin bir meslek olarak kabul edilmeye başlanmasıyla, ilk kez 1956 yılında Amerika’dan gelen uzmanlar tarafından Ankara’da 30 kız öğrenciden oluşan 2 yıl süreli lise ve dengi okul mezunları için Sekreterlik programı açılmıştır. Bu 2 yıllık eğitim programı daha sonra İstanbul, İzmir, Bursa, Adana, Erzurum, Eskişehir, Malatya, Samsun ve Zonguldak olmak üzere on ilde daha açılmıştır. Bu öğretim kurumlarının yüksek öğretim sayılmaması talebin düşmesine neden olmuş ve 1975-76 öğretim yılında kapatılmıştır. 1970 yılında yapılan araştırmalar ve düzenlemelerle Ankara, İzmir, İstanbul ve daha sonra Manisa’da üç yıllık eğitim veren Sekreterlik Meslek Liseleri açılmıştır. 1991-92 öğretim yılında Anadolu ~~Sekreterlik Lisesi’ne dönüştürülen bu okullarda sekreterlik ve yabancı dilin önemi ortaya konulmuştur. 2002-2003 yılı itibarıyla Anadolu Sekreterlik Meslek Liseleri kapandı.~~

Katkısı sınırlı da olsa, Halk Eğitim Merkezleri ve özel dershanelerin düzenlediği beceri kazandırma kurslarıyla sekreterlik mesleğinin özel alanlarında eğitim verilmektedir.

1980-81 yılında Yaygın Öğretim Kurumları bünyesinde Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümleri açılmıştır. 1982 yılından itibaren bu eğitim kurumları Üniversite bünyesine alınarak ön lisans düzeyinde eğitim vermeye başlamıştır. Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokullarında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı adıyla eğitim vermektedirler. ~~Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi bünyesindeki Büro Yönetimi Ana Bilim Dalı adıyla lisans programı sunmaktadır. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Büro Yönetimi Eğitimi Yüksek Lisans Programı 1994 yılında açılmış ve halen öğretime devam etmektedir. (Kapandı->Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans ve Doktora programları yürütülmektedir)~~ Bunun yanı sıra, çeşitli üniversitelerdeki Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarında Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programları vardır.

Sekreterlik uğraşısı meslek olma kriterlerinin hepsini taşımakta ve artık alt uzmanlık alanlarını da oluşturacak şekilde gelişmektedir. Bugün üretim ve hizmet alanlarının tümünde eğitilmiş, kendini geliştirmiş meslek elemanlarına ihtiyaç vardır. Günümüzde büro yönetimi alanı, alt dalları barındıracak düzeyde gelişmiştir. Modern iş yaşamında bu meslek tıp, hukuk, ticaret, yönetici sekreterliği gibi farklı uzmanlık alanlarıyla birlikte tanımlanmaya başlamıştır. Sekreterler, görev yaptıkları işletmenin faaliyet alanına ilişkin temel bilgilere ve işleyişe hakim olmalıdır. Örneğin tıp merkezinde ve hukuk bürosunda görev yapan sekreterlerin görev tanımları ve çalışma biçimleri birbirinden farklıdır. Bu farklılıklar, zamanla sekreterlik mesleği içinde alt meslek dallarının oluşmasını beraberinde getirmiştir.

D. SEKRETERLİK TÜRLERİ

Örgütler büyüdükçe görevleri de artmaktadır. Artan işlere paralel olarak iş bölümleri çoğalmakta, böylelikle örgütün tamamında görevler uzmanlaşmış küçük birimlere verilmektedir. İş alanlarında ihtiyaç duyulan bilgilerde farklılaşmalar oluşmaktadır. Bu tür gelişmeler her alanda yeni iş kolları oluşturduğu gibi sekreterlik mesleğinde de görülmeye başlanmıştır.

Teknolojinin ilerlemesi, iş hayatının uzmanlığı gerektirmesi, yeni iş kollarının ayrılması her meslekte olduğu gibi, sekreterlik mesleğinde de mesleklerin özelliklerine göre, teknik bilgiler isteyen, farklı çalışma şartları getirmektedir. İş ortamının gerektirdiği mesleki bilgileri ve terimleri öğrenip uygulamak, yazışmaları düzenlemek, evrak, karteks, dosya hazırlanışına göre farklılık arz etmektedir.

Adliye teşkilâtındaki evrak düzenlemesi, hukuki terimler, deyimler, dosyalama sistemi sekreterde hukuk bilgisini zorunlu kılmıştır. Tıp alanındaki yazışmalar, raporların hazırlanması, dosyalanması, arşivlenmesi veya dosya hareketliliği takip edilmelidir. Bunun için tıbbi terim, deyim ve kelimeleri anlamak, yazışmaları yapmak, işleyişi bilmek gerekir. Bu iş tıp alanında ayrı bir ihtisas isteyen sekreterlik hizmetidir.

İş kollarındaki uzmanlaşmaya göre sekreterleri çeşitli şekillerde sınıflandırmak mümkün olmaktadır.

1) Yönetici Sekreter

Bir kurum ya da işletmenin en üst düzey yöneticisinin sekreteridir. Bu görevi üstlenecek sekreterin iyi bir eğitim almış olması, iyi derecede yabancı dil bilmesi, yaratıcı olması gerekir. Yöneticinin vereceği tüm görevlerden sorumludur; kontrole gerek kalmaksızın tüm işlerin üstesinden gelebilmelidir.

Yönetici sekreterler, üst düzey kararların verildiği ve izlenecek politikaların belirlendiği ortamda görev yaparlar. Yöneticiye görevlerini daha başarılı olarak yapmasında yardım eden, çeşitli kanallardan gelen bilgi ve verileri, raporları inceleyen, işleyen, derleyen kişidir. Yönetici sekreter, üst düzey yöneticilerle birlikte çalışmaktadır. Yöneticilerin diğer kurumların yöneticileriyle, halkı ve kuruluşun diğer çalışanlarıyla

bağlantısını kurmak durumundadır. Yönetici sekreterlerden beklenen; büro yeterliliklerini taşımaları, yönetsel becerilere ve karar verebilme yeteneğine sahip olabilmeleridir.

Yönetici sekreterleri normal bir sekreterden ayıran en önemli faktör, yöneticisinin işlerini bütün ayrıntıları ile bilmesi ve işi onun yokluğunda onu aratmayacak düzeyde yerine getirebilme yeteneğidir. Yönetici sekreter, yöneticinin olmaması durumunda onu temsil etmektedir.

2) Ticari Sekreter

Ticari sekreterler, ticari işletmelerin çalışmalarında, yönetimin ve yöneticilerin yazışma, iletişim ve diğer sekreterlik hizmetlerini yürütmekle görevli büro elemanlarıdır. Ticari sekreterin görevi son derece önemlidir. Sekreterin atacağı yanlış bir adım, müşteri kaybedilmesine neden olmaktadır. Bu nedenle sekreter, işin başından itibaren üstlendiği rolün önemini kavramalı, ona göre davranmalı; iş yerinin ticaret ilişkilerini düzenlerken dikkat etmelidir. Sekreter işi için gerekli psikolojiye sahip olmalı, kendi kendine işlerde başarılı olmasını bilmelidir. Bir müşterinin karşısında doğru kelimelerle ve hızlı bir şekilde sorunlara çözüm getirebilmelidir. Telefonda bir müşteri kızgın konuşursa sekreter sakinliğini korumalı, müşteriye sorunu çözmek için önerilerde bulunmalıdır. Ticaret işinde çalışan sekreterin, işinde başarılı olması için işinin içeriğini ve neleri gerektirdiğini bilmesi; ayrıca müşterilerce sorulabilecek her türlü soruya cevap verebilmek için çalıştığı şirketin ürünlerini, fiyat tarifelerini, sipariş şartlarını bilmelidir.

3) Tıp Sekreteri

Tıp sekreterliği, diğer sekreterlik türlerinden uzmanlık yönüne verilen önem bakımından ayrılmaktadır. Hastane, klinik ve laboratuvarlarda tıp sekreterlerinin uzmanlık bilgilerine büyük ihtiyaç duyulmaktadır. Tıp sekreterleri, hastanelerin ilgili servislerinde hizmet veren yönetici ve hekimlerin teşhis, tedavi, hastanın izlenmesi, gerekli malzeme temini gibi konularda, yazışmalar yapmak gibi hayati öneme sahip görevleri yerine getirirler.

Tıbbi Sekreter, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde, hastaların muayeneye hazırlık, kabul ve dosya işlemlerini yapma ile tıbbi, idari ve istatistiki dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir. Tıp sekreterlerinin, sağlık kuruluşlarının işleyişini ve özelliklerini, tıbbi terimleri çok iyi bilmesi gerekmektedir. Özellikle hazırlayacakları yazılarda ve raporlarda bir harf hatası, tahlil ve teşhislerde büyük yanlışlara neden olabilmekte, bu da hastanın sağlık durumunu ciddi derecede etkileyebilmektedir.

Evrakın dosyalanması ve arşivlenmesi, aralıklı kontrolü gerektiren hastaların izlenmesinde, aranan dosyanın bulunmasında bilinçli sekreterlerin vereceği hizmet çok büyüktür. Randevuların düzenlenmesinde eşitlik ve aciliyet durumuna dikkat edilmesi, daha çok ilgiye ihtiyacı olan insanlara yardımcı olması gerekir. Gelen hastalara karşı samimi, olumlu, kırıncı değil yapıcı yaklaşmalıdır. Sekreterin iyi duyguları hastaların moral gücünü ve doktorların başarısını olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca hastane faturalarının düzenlenmesi, hasta havale işlemleri, tahsilat hatta bazı testleri uygulama gibi görevleri de olabilir.

4) Hukuk Sekreteri

Tıp alanında olduğu gibi, hukuk alanının da kendine özgü bir terminolojisi vardır. Bu alanda çalışacak sekreterlerin bu terminolojiyi bilmeleri gerekir.

Hukuk sekreterleri, avukatlık bürolarında çalışabilecekleri gibi baro ya da adliyede de görev alabilirler. Adli yazışmaları gerçekleştirmekte, dosya ve arşiv işlerini yürütmektedirler. Adli işlere özgü mahkeme celbi, savunma dilekçesi gibi özelliği olan yazışmaları gerçekleştirirler. Hukuk bilgilerini geliştirmek için ilgili yayınları ve yürürlüğe giren kanunları izlemeleri gerekmektedir. Güvenilir kişilik özelliğine sahip olmak, sır tutmak, dedikodudan kaçınmak ve soğukkanlı olmak hukuk sekreterlerinin ortak özelliklerindendir.

5) Uluslararası Organizasyon Sekreteri

Büyük organizasyonlar bilgi, beceri ve yetenekle başarılabılır. Büyük toplantılar ve görüşmeler, bir ülkenin veya ülkelerin kaderine yön verecek kararların olumlu veya olumsuz olması, görüşmelerin organizasyonuna bağlıdır.

Tarafların kabul edeceği zamanın, yerin belirlenmesi, kamuoyunun yaratılması, organizasyonun amacına ulaşabilmesi için kişi, grup veya tarafların ikna edilmesi, gerekli güvenlik ortamının sağlanması gibi görevleri uluslar arası organizasyon sekreterleri üstlenmektedir. Sonucun olumlu bitmesi organizasyonu yapan sekreterin başarısını veya başarısızlığını yaratır.

Uluslararası Organizasyon sekreterleri günümüzde, bir ülke içindeki eğlence programlarını, festivalleri, sportif etkinlikleri, karnavalları organize eden, uluslararası görüşmeleri düzenleyen, ülkelerin kaderine yön verecek görüşmelerin organizasını yapan kişilerdir. Uluslararası organizasyonlarda sekreter, büyük kitlelere hitap etmektedir. Bir araya gelmesi zor olan devlet yöneticilerini samimi, güvenilir ve olumlu bir ortam içerisinde bir araya getirmektedir.

6) Muhasebe Sekreteri

Muhasebe sekreterleri, sekreterlik görevlerinin yanında muhasebe ve finansman konularında da çalışmalar yürütmektedir. Muhasebe sekreterleri, muhasebe ile ilgili bürolarda çalışan büro çalışanlarından birisidir ve aynı zamanda sekreterlik hizmetlerini de görmektedir. Bu nedenle muhasebe sekreterleri, hem sekreterlik hem muhasebe konularında bilgi sahibi olmalıdırlar.

Muhasebe sekreterleri sık sık ödeme, bildiri gibi sosyal olaylarla da ilgilenmektedir. İşin üstesinden gelebilmek için bir işi planlı yapmalı ve tüm ödeme vaatlerini not almalıdır. İş yerine zarar gelmemesi için hiçbir şeyin unutulmaması gerekmektedir.

7) Finans Sekreteri

Finans sekreterleri yöneticilerin kararlarına yardımcı olabilmek amacıyla, gerekli dokümanları hazırlamaktadırlar. Bu konuda hazırlanacak dokümanlar arasında; piyasa analizleri, arz ve talep unsurları, üretim ve pazarlamaya yönelik çalışmalarla, gelecekteki beklentileri içeren raporları saymak mümkün olmaktadır. Finans sekreterinin yöneticiye mali konularda piyasayı sürekli izleyerek katkı vermesi gerekmektedir. Söz konusu katkısı, bulunduğu iş kolunu, işletmeyi tanıyarak yapmalıdır.

8) Basın Sekreteri

Basın sekreterliği, bir gazete ya da derginin hazırlanmasında, basın görevlileriyle ortaklaşa yürütülen bir çalışmadır. Basın sekreterleri, gazete ve dergilerin hazırlanmasında basın alanında çalışarak; genel yayın yönetmeni, yazarlar ve çeşitli muhabirlerle birlikte yayının arzu edilen düzeyde gerçekleşmesi konusunda çalışmalar yürütmektedir. Basın sekreterleri, özel görevleri olan gazetecilerin yazılarını yazmak ve sayfa tasarımı yanında, diğer genel sekreterlik görevlerini de yerine getirmekle yükümlüdürler.

Kuryeyi açmak, telefonları cevaplamak, gazetecilerin yazılarını yazmak, basın sekreterinin başlıca görevleri arasında bulunmaktadır. Gazeteciler röportaj için gittikleri yerden faksla haberleri geçebilir ya da telefonla dikte ettirebilirler. Basın sekreterleri, araştırılması gereken konuları izlerler ve gerekli bilgileri not alırlar.

Gazetede yazı işleri ekibiyle çalışan basın sekreterleri çok hareketli bir çalışma ortamı içerisinde işlerini yürütürler. Uyum ve açık fikirlilik bu iş için gerekli özelliklerdendir.

9) Gayrimenkul Sekreteri

Gayrimenkul, uluslararası ekonomi için, çok önemli bir kaynak olarak görülmektedir. Son yıllarda gayrimenkul alım ve satım büroları, faaliyetlerini yoğun bir şekilde sürdürmeye başlamışlardır. Burada gayrimenkul sekreterine düşen görev, gelen müşterileri karşılamak ve kiralık ya da satılık yerler hakkında bilgi vermektir.

Bir gayrimenkul bürosunun temelini, iyi bilgilendirilmiş dosyalar oluşturur. Bu dosyalarda gayrimenkul hakkındaki fiyatlar, metrekare gibi bilgiler bulunmalıdır. Bütün bunların yanı sıra, gayrimenkul fiyatlarına etki eden, ekonomik gelişmeler de yakından izlenmelidir. Hukuki bilgiler, özellikle alım satım işlemlerinde, büyük ölçüde katkı sağlayacaktır. Gayrimenkul sekreterinin bürotik işler dışında yazışma, bilgisayar, gayrimenkul alım-satımıyla ilgili kuralları ve işlemleri bilmesi gerekmektedir.

10) Teknik Sekreter

Mühendislik alanında hizmet veren kuruluşlarda sekreterlik hizmetlerini yerine getiren sekreterlerdir. Teknik sekreter, endüstri ve yönetimle ilgili işlevleri üstlenmekte, genellikle mühendisliğin teknik asistanı durumunda bulunmaktadır.

11) Film Sekreteri

Film sekreterleri, sinemada her sahnedeki ayrıntıları not ederek devamlılığı sağlayan sekreterlerdir. Yönetmen yardımcısı konumunda görev yapmaktadırlar.

12) Büro Hizmetleri Sekreteri

Büro hizmetleri sekreteri bir yöneticiye direkt bağlı olmadan hizmetleri yürüten kişidir. Bu tür çalışanlar bürolarda bilgisayar kullanımı, yazışmaların yapılması, telefonlara bakılması, ziyaretçilerle ilgilenilmesi gibi birçok konuyla ilgilenen ve gerektiğinde verilen diğer büro işlerini de yerine getiren kişilerdir.

Bazen alınacak sekreterin çalıştırılacağı birimin adı, sekreterlik unvanı olarak kullanılır; pazarlama sekreteri, personel sekreteri gibi.

Bunun yanında; sekreterde aranan yeterlik, herhangi bir büro makinesini kullanma becerisine ağırlık veriyorsa, bu durumda iş ilanındaki unvanı, örnek olarak kelime işlemci sekreteri (word processor) vb. şeklinde alabilir.

Sekreterlik hizmeti bazen de yöneticinin makamına göre unvan kazanır; genel müdür sekreteri, başkan sekreteri vb.

Yaygın bir unvan sınıflaması da yetki ve sorumluluk düzeylerine göre yapılır. Buna göre;

a. Yardımcı Sekreter: Sekreter, büyük bir kuruluşun denetçisi yanında görev alabileceği gibi, küçük bir işletmede sınırlı yeterliklerini işe koşarak sorumluluk alabilir. Dikte almak, hızlı ve güvenilir biçimde çevirebilmek, telefonları cevaplamak, randevuları ayarlamak, rutin yazışmaları gerçekleştirmek, dosyalamayı yapmak gibi işleri gerçekleştirir.

b. Sekreter: Sekreter, orta kademe yönetici ya da yöneticiler için çalışır. Kuruluşun politika ve prosedürlerini bilir. Sekreterlik yeteneklerinin yanı sıra idari yeterliklere de sahiptir.

c. Şef Sekreter: Şef sekreter, genellikle ilk ya da ikinci kademe yöneticiler için çalışır. Konunun gerektirdiği özel terminolojiyi bilir. Genellikle bilgisayar kullanır.

d. Yönetici Sekreter: Yönetici sekreter, üst düzey yöneticilerle birlikte çalışır. Sekreterlik ve idarecilik görevlerini yüksek bir performansla gerçekleştirir. Konunun gerektirdiği kuruluş uygulamaları, yapısı hakkında bilgilidir. Yüksek derecede teknik becerilere sahip, deneyimli bir sekreterdir.

e. Üst Düzey Yönetici Sekreteri: Üst düzey yönetici sekreterleri; yöneticilerle örgütün iç çevresinden çok, dış çevresi arasında bağlantı kurmaktadır. Üst düzey yöneticiler, ağırlıklı olarak organizasyonun stratejik kararlarıyla ilgilenmektedirler. Bu kararların örgütün iç ve dış çevre faktörlerinin analiz edilmesi, örgütü dışarıdan etkileyen parametrelerin ve onu içeriden etkileyen değişkenlerin neler olduğu konularında araştırmalar yapılmasını gerektirmektedir. Üst düzey yönetici sekreteri aynı zamanda yönetici sekreterleri gibidir. Ancak üst düzey yönetici sekreteri protokole uygun davranmaya çalışmakla kalmamalı, protokol kurallarını düzenleyici ve öğretici olabilmelidir. Bu sekreter bazı kurumlarda Özel Kalem Müdürü unvanı ile çalışmaktadır. Genel Müdür, Müsteşar, Rektör gibi makamlarda görev almaktadır.

BÖLÜM II

SEKRETERİN ÖZELLİKLERİ

A. SEKRETERİN MESLEKİ ÖZELLİKLERİ

1- Türkçeyi çok iyi konuşup yazabilmek:

Sekreterin konuşması çok önemlidir. Her şeyden önce, çok iyi, pürüzsüz Türkçe konuşması şarttır. Ülkemizde Türkçe eğitimi, anaokullarından başlayarak yüksek öğretim kurumlarına kadar kademeli olarak yapılmasına rağmen, halen bölgesel şivelerin etkisinden arındırılmış değildir. Resmi dilin Türkçe olduğu ülkemizde çoğunluğun, güzel Türkçeyi yeterli okuyup yazamadığı; bölgesel farklılıkları giderecek güzel konuşamadığı gerçeğini kabul etmek zorundayız. Sekreter bu konuya daha fazla dikkat etmelidir.

Konuşmalar zekânın, inceliğin, olgunluğun, kültür seviyesinin açık göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Sekreter okuyacağı yazıyı hatasız, akıcı ve herkesin anlayacağı bir dille harfleri, kelimeleri, cümleleri yazıldığı gibi, anlatılmak istenen olayı, dinleyenlerin duygularında canlandırıcısına, mükemmel bir şekilde okumalıdır. Sekreter, yazacağı konuları, doğru olarak anlaşılır, yaşayan dille yazmayı başarmalı; ne tutucu olsun diye eski kelimeleri ne de şartlandırmak için henüz kabullenilmemiş kelimeleri zorlayarak yazmaya çalışmamalıdır.

Konuşmalarda hiçbir vakit gereksiz cümleler kullanılmamalıdır. Topluluk ve toplantılarda fazla ve gereksiz konuşanlar kadar can sıkıcı kişi olamaz. Konuşmalarda ses, gayet normal, ifade açık, kesin, kısa, öz ve anlaşılır olmalıdır.

Konuşma sırasında planlı ve mantıklı düşünme, ortaya çıkabilecek sorunları engellemektedir. Kelimeleri doğru ve yerinde kullanmak ve bunları düzgün söylemeye dikkat etmek önemlidir. Herkesin anlayacağı dil farklıdır. Alıcının kişiliği dikkate alınarak bir tarz seçilmesi etkililiği artırmaktadır.

Fiziksel unsurlar konuşmaya büyük ölçüde destek sağlamaktadır. Bunlar, jestler, mimikler, el ve kol hareketleri, ses tonu, sesin alçalıp yükselmesi, tonlama, duraksama gibi hususlardır. Bunları yerinde ve

ölçülü yapmalı, ne donuk bir şekilde hareketsiz konuşmalı, ne de aşırı el ve kol hareketleri, gereksiz ve yersiz gülümsemeler ve mimiklerle konuşmamalıdır. Bunlar insanı gülünç duruma düşürebilir.

“Konuşmadaki amaç karşıdakini ikna etmektir”. Bir dakikada 120-160 kelime uygundur. Dinleyenlerin kelime işlem hızları yaklaşık 200 kelimedir.

Yazı yazmanın amacı, herhangi bir konuda bilgi vermek, karşıdakiler üzerinde olumlu bir izlenim bırakmak ya da bir şey yapmaya yöneltmek olarak ifade edilebilmektedir. İş mektupları; özel mektuplar, dilekçeler, iş raporları, tutanaklar, genelgeler gibi belli amaçla yazılmış planlı yazılardır. Amaç ne olursa olsun yazılar ilgi çekici olmalıdır.

Yazının amacı belirlendikten sonra 5 N+1 K kuralından yararlanarak planlama yapılması gerekmektedir. Okuyucunun kim olduğu, ne kadar bilgi istediği, bu bilgilerin nasıl verilmesi gerektiği, ana ve yardımcı fikrin ne olduğu, bu fikirlerin en etkili biçimde paragraflara nasıl yerleştirilebileceği soruları cevaplandırılarak bir taslak hazırlanır.

Sekreterin iş mektubu yazarken şu hususlara dikkat etmesi gerekmektedir:

- ✓ Yazıdaki her bilgi; isim, yer, tarih, sayı, unvan doğru olmalıdır.
- ✓ Yazılar mümkün olduğunca kısa olmalıdır. Ancak eksik bilgi vermek doğru değildir.
- ✓ Yazı açık ve net yazılmalı, okuyucunun zihninde soru işareti kalmamalıdır.
- ✓ Yazıda iyi bir planlama yapılmalı; giriş, metin, bitiş bölümleri mantıklı olmalıdır.
- ✓ Yazı canlı ve somut ifadelerle yazılmalı, anlamayı kolaylaştırıcı sayı, ölçü gibi verilerle yazıya canlılık katılmalıdır.
- ✓ Yazı özgecil bir ifadeyle yazılmalı, karşıdakilere değer verildiği belirtilmelidir.
- ✓ Yazılar saygılı bir ifadeyle yazılmalıdır.

❖ Konuşma Sanatı/Etkili ve Güzel Konuşmak:

"Konuşma sanatını bilen adam, düşündüklerinin hepsini söylemez, fakat söylediklerinin hepsini düşünerek söyler." -Aristo

Konuşma, insanın en eski ve en önemli, en değerli yeteneğidir. Konuşma, her çağda ve dünyanın her yerinde, insan topluluklarını örgütleyen ve haberleşme ağının ve kişiler arası ilişkilerin kesintiye uğramayan, süregelen en önemli ögesidir. Düzgün ve rahat konuşma ile, düşündüklerini, istediklerini, yaptıklarını anlatabilen insan, toplum içinde sadece başarılı olmakla kalmaz, bu yeteneğini iletir ve geliştirebilirse, yönetici kadro arasından görev alması kolaylaşır.

Konuşma sanatı; insanın birden fazla kişi önünde söz söylemek istediği zaman, korkmadan, doğru dürüst düşünerek, düşüncelerini düzenleyerek söyleyeceklerini unutmadan kendine güvenerek, dengeyi koruyarak söyleyebilmektir. Söylediklerini düzgün anlatmak ve herkesi sözüne inandırmak sanattır.

Konuşmasında her şeyden önce kendine güvenmek, konuşurken sükunet içinde, açık olarak düşünmek gerekir.

Bir sekreterin etkili konuşma yapabilmesi, sonucunda iyi ilişkiler kurabilmesi için şunlara dikkat etmesi gerekmektedir:

(a) Önce sağlığına dikkat etmelidir. Düzenli soluk alıp vererek pratik yapmalıdır. Sık sık yürümelidir. Yürümek hem kendi kendisiyle konuşmasını ve tartışmasını sağlar, hem de zihnin açılmasına neden olur, kişiyi dinlendirir.

(b) Çok okumalıdır. Sadece iş alanıyla sınırlı kalmamalı, her konuda bilgi ve görgüsünü artıracak bilgiler almaya çalışmalıdır. Çok kelime öğrenmelidir.

(c) Düşünce ve hayal üretecek çok zengin bir bilinçaltı ve bilince sahip olmalıdır. Gereksiz işlerden, faydasız sohbetlerden kaçınmalı, daha üst düzeyde düşünen ve konuşan çevreye girmelidir. Çok beğenilen bir fikir hiçbir zaman o konudaki son fikir değildir.

(d) Yeteneklerini bilmelidir. Ölçülü olması şarttır; fakat asla kendini küçümsememeli, orijinal olan kişilik kaynağından yeni yeni özellikler bulup çıkarmalıdır. Bilinçaltında biriken, yaşayarak, gözlemleyerek, okuyarak, düşünerek bilinçaltı depolarındaki zengin materyali kullanmalı ve kendine güven duygusunu kazanmalıdır. Güven duygusu kazanıldığı zaman duygu ve düşünceler daha çabuk dile gelir, kağıda dökülür. Biraz cesaret, sekretere çok şey kazandırır. Başkaları da farklı değildir. Yerinde ve zamanında yapılan bir konuşma çok şey kazandırabilir.

(e) İyi bir konuşmacı, öncelikle iyi bir dinleyicidir. Dinlemesini bilmeyen konuşmada başarılı olamaz. Bunun için başkaları konuşurken can kulağıyla dinlemelidir. Ancak böylece kişi, kendisini de dinletebilir. İnsanlara değer vermeyen sekreter, kendisine değer verilmesini ve saygı duymasını beklememelidir.

- (f) Konuşmalara, iyi düşünüp hazırlanmadan katılmamalıdır. Konuşmakta olan bir kişinin sözü kesilerek, söze karışılması uygun olmaz.
- (g) Sekreter her zaman söz söylenen kişinin ve söz söyleyenin gözlerine bakmalıdır.
- (h) Her konuşmacı sözlerini daha kuvvetlendirmek için el, kol hareketleriyle jestler yapar. Bu jestlerin büyük etki yaptığı inkâr edilemez. Fakat bu, hiçbir zaman ölçüsüz ve aşırı olmamalıdır.
- (i) Dinleyenlere sık sık “Anladın mı..?”, “Anlıyor musun...?” diye sormak onları sıkar ve zekâsından şüphe edildiğini gösterir.
- (j) Konuşmalar gereksiz olmamalı, çünkü her zaman yersiz ve gereksiz konuşmalar yapılabilir. Önce düşünmeli sonra konuşmalıdır. Savunulmayacak herhangi bir fikri ortaya atarak, zor duruma düşmekten çekinmelidir.
- (k) Güzel bir konu varsa, bunu anlatmak için fırsat elde etmeye bakılmalıdır. Yoksa başkalarının sözünü keserek araya girmek, konunun hafife alınmasına sebep olur. Fırsat bulunmazsa da söylenmemelidir.
- (l) Ses tonunu iyi ayarlamalıdır. Konuşurken sesin tonunda müziğe benzer, ölçülü güzellik yaratmaya dikkat edilmeli, ses tonu ne çok yüksek, ne de çok kısık olmalı, karşısındakinin rahatlıkla duyabileceği bir tonda olmalıdır. Emir verir tarzda konuşmaktan kaçınmalıdır. Ses çok tiz ve bas perdeden olmamalı, kulağa hoş gelecek biçimde ayarlamalıdır.
- (m) Nezaket dışı konuşmadan kaçınmalıdır. Günlük yaşantıda dile takılmış birçok nezaket dışı sözcükler bulunabilir. Bunlar rast gele konuşulmamalıdır. Dil yanlışları yapan ve bayağı sözcükler kullanan sekreterler çabucak etkinliğini kaybeder. Başkalarına ait mutlu bir habere sevinmeli; fakat şaşar görünmemeli, birisinin başarısından bahsedilince küçümser bir tavır takınmamalı, kimseyi küçük düşürücü sözler söylememelidir.

2- İletişim Becerisine Sahip olmak:

İnsanların birtakım duygu ve düşüncelerini ortak sembollerle birbirlerine iletmeleri, iletişimi oluşturmaktadır. Yöneticilerin başarısı ve organizasyonların etkinliği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden biri iletişim sürecidir. Yöneticiler gündelik faaliyetlerinde iletişimlerini sekreterleri aracılığıyla kurmaktadır. Telefon görüşmeleri, toplantılar, raporları inceleme, emir ve direktif verme, mektup yazma, gelen mesajları inceleme gibi faaliyetler, iletişim sürecinin içerisinde yer alan örneklerdendir.

Sekreter bürosunda işlerin verimli şekilde sürmesi için yazılı ve sözlü iletişimi etkili bir şekilde yapmalıdır. Sekreterin iletişim becerisi, verilmek istenen mesajın karşıdaki kişi veya kişilerin anlayabilmesi oranında gerçekleşmektedir. Sekreter söyleyecek sözlerin, gönderilecek mesajların hangi ilişkiler içinde, nasıl ve ne zaman iletileceğini iyi bilmelidir.

Yazılı iletişimde doğruluk, kısalık, açıklık, planlama, canlı ve somut yazma, özgecilik, içtenlik ve saygılı olma ön plana çıkmaktadır. Yazılı iletişimde içerik ve şekil önem taşımaktadır. Doğal, anlaşılır, özlü bir içerik ve görünüş yönünden temiz, imlâ ve dilbilgisi kurallarına uygun etkili bir yazı, iş yeri hakkında olumlu izlenimler edinilmesini sağlamaktadır. Sözlü iletişimde sekreter mantıklı düşünmelidir. Kelimeleri doğru ve yerinde kullanmalı, dil ve üslubuyla etki uyandırmalıdır. Sekreterin etkili bir iletişim becerisi kazanması için şu hataları yapmaması gerekmektedir:

- Karşısındakini dinler görünüp dinlememek,
- Karşısındakini anlar görünüp anlamamak,
- Unutmak,
- Kabul etmemek veya reddetmek,
- Önemsememek,
- Mesajdaki boşlukları yanlış doldurmak.

3- Yabancı Dil Bilmek:

Günümüz iş dünyasındaki değişiklikler ve teknolojik gelişmeler, uluslararası ilişkileri çok ileri düzeye getirmiştir. Ulaşım ve iletişim sistemindeki yenilikler ile bir günde birkaç ülkeye gidilmekte ve birçok ülkeyle haberleşme bağlantısı kurulmaktadır. Çalışmaların, görüşme ve haberleşmenin, yazışmanın devam edebilmesi için her insanın kendi ana dili dışında bir ve birden fazla dil bilmesi gerekmektedir.

Çalışan sekreterin; telefon görüşmelerinde, gelen konukların karşılanması ve iş görüşmelerinde, ticari bağlantıları oluşturan yazışmalarda, yabancı dile en az ana dili kadar ihtiyaç duyulmaktadır. Dünya ekonomisinin giderek küreselleşmesi, bölgesel iş birliği örgütlerinin kurulması ve kültürel alanlarda gümrük ve coğrafi sınırların önemini kaybetmesi, stratejik ittifaklar, şirket evlilikleri gibi yeni üretim ve faaliyet yöntemleri, yabancı dil bilgisinin önemini artırmaktadır. Bugün profesyonel sekreterlerin mesleklerini profesyonelce yürütebilmeleri için yabancı dil bilgisine sahip olmaları bir zorunluluk haline gelmiştir.

4- Sağlıklı İnsan İlişkilerini Bilmek:

İnsan ilişkileri, insanlarla ilgilenme sanatıdır. İnsanlar kendilerinden beklenen davranışı isteyerek gerçekleştirirler. Bu davranışların şekillenmesinde kişilik, tutum, karakter ve insan yaradılışının prensipleri etkili olmaktadır. İnsan doğduğu andan itibaren toplum içinde yaşar. Önce aile sonra okul, iş hayatı, büyüyen çevresiyle beraber insanın kişiliği de gelişmeye başlar. Fertlerin birbirleriyle olan ilişkilerinde dikkatli ve sevecen olmaları gerekmektedir. Sekreter, insan ilişkileri yönüyle, her yönüyle en etkin personeldir. Bu nedenle insan ilişkilerini çok iyi bilmek zorundadır. Sekreter yönetici adına kurumu dışarıya karşı olduğu gibi, içe karşı da temsil etmektedir. Sekreter, ortak bir amaca ulaşmada, zamanında iş birliği yapmak için insanları ikna etme sanatı ve tekniğini iyi bilmelidir.

İkna etme sanatı ve tekniğinin araçları şunlardır:

- Motive etme – Güdüleme: Sekreter iş yerinde, başarılı bir yöneticinin dinamik özelliklerine sahip olmalıdır. Başarılı olmayı arzu eden sekreter, dinamik olmalıdır. Sekreter her şeyden önce iyi bir organizatör olmalıdır.
- Güler yüzlü ve sevecen olma: Sekreter, yöneticilerine ve tüm arkadaşlarına karşı saygılı olmalıdır. Güler yüzlü ve sevecen olmalı, ancak ölçüyü kaçırmamaya özen göstererek nerede, nasıl davranılacağını bilmelidir. Yerinde ve tatlı bir tarzda gülmek zerafet eseridir. Ancak yüksek sesle kahkaha atarak veya elleri dizlere vurarak gülünmemelidir. Sigara içilmez. İçilirse şayet ağızda sigara varken konuşulmaz. Sigara dumanı karşısındakinin yüzüne üflenmemelidir.
- Sağlıklı insan ilişkileri: İnsan ilişkilerini iyi bilmek, hayattaki pek çok konuda başarının anahtarıdır. Çevresiyle iyi ilişkiler kurabilen kişinin mutluluğu, huzuru, çözümlenmesi gereken konuları kolaylaştıracaktır. Sekreter, kişileri ikna ederken yalan söylememeli, gerçekleri gizlememelidir. Açık sözlü olmak karşı tarafa güven verir. İnanırmada en geçerli yol, objektif olmaktır.

5- Büro Otomasyon Sistemlerini Tanımak ve Kullanımını Bilmek:

Sekreterin çalışmalarına kolaylık sağlayacak ve yardımcı olacak türde makinelerin büronun ihtiyacına ve görünümüne de uygun olmasıyla iş ortamının daha rahat çalışmaya elverişli hale getirilmesine katkılar sağlanmalıdır. Sekreterler, kullandığı veya kullanacağı makinelerin özellikleri, parçaları, çalışma düzeni hakkında yetkili servislerden yeterli bilgi alabilmeli, tamir ve bakımı konusunu kesinlikle ihmal etmemeye özen gösterebilmelidir. Büro hizmetinin vazgeçilmez unsuru olan büro makinelerine sekreter en kıymetli eşyaları kadar önem vermelidir. Uzun süre kullanabilmek için öncelikle iyi kullanılmalıdır. Makinelerin bütün teknik özelliklerini, çalışma düzenini iyi bilmelidirler.

6- Yazışma ve Raporlama Tekniklerini Bilmek:

İyi bir iş yazısı işletmeye yeni müşteriler ve pazarlar kazandırmaktadır. İçerik ve şekil yönünden kötü bir yazı ise müşteri kaybettirmekte veya ilişkileri bozmaktadır. İş adamları ve yöneticiler zamana çok değer veren ve yoğun çalışan kişilerdir. Bu yüzden uzun yazıları okumaktan kaçınılmaktadır. İyi yazı okuyucusuna en çok bilgi veren ama ondan en az zamanı alan yazıdır. Yazılar okuyacak olan kişilerin beklentilerine cevap verecek nitelikte olmalıdır.

Rapor; bir işletmede, yönetim kadrolarının alacağı kararlara ışık tutmak ve yönetime yardımcı olmak amacıyla hazırlanan yazılı bir iletişim aracıdır. Raporlar düzenli aralıklarla yazılmaktadır.

Önemli diğer bir konu olan haberleşmenin, sözlü ve yazılı olmak üzere iki türlü olduğu bilinmektedir. Yazılı haberleşmenin mekanizması, yazışma ve raporlama olarak ele alınabilir. Yazışma ve raporlama, bir vücuttaki kan damarlarına benzetilebilir. Sekreter büroda etkili bir koordinasyonun kurulması ve iyi bir haberleşme sisteminin sağlanması için raporlama tekniklerini bilmelidir.

Kamu sektörü ve özel sektörde yönetimin başarısının, kararların zamanında ve isabetli alınabilmesine bağlı olduğu açıktır. Bir yönetici, dalında ne derece yetişmiş olursa olsun, kararlarını anında ve isabetle verebilmek için, karar konusu hakkında zamanında, doğru ve yeterli bilgiye ihtiyaç duyacaktır. Eğer bu tür bilgiler kendisine zamanında verilemezse, karar vermek güçleşecek, gecikecek ya da mümkün olmayacaktır.

7- Evrak Yönetimi ve Dosyalama Bilgisine Sahip Olmak:

Her türlü büro ve iş yerindeki zaman kaybını engellemek için duyarlılık gösterenler, dosyalama işlerine özel bir önem vermektedirler. Kuşkusuz bu işin en önemli elemanı da sekreterdir. PTT, telex, faks, kargo, kurye, e-posta gibi çeşitli haberleşme araçlarıyla gelen evrak ya sorumlu servis elemanı tarafından veya genel müdür sekreteri tarafından teslim alınmaktadır. Evraklar, hemen arandığında bulunabilecek şekilde sınıflandırılmalıdır.

Bir evrak arandığında kısa süre içerisinde bulunabilmelidir. Evrakı bulmak için çok fazla uğraşıyorsa o sistemde hata var demektir. Gelen evrakın tarihi, numarası, nereden geldiği, konusu gibi ayrıntılar Gelen

Evrak Defterine kaydedilir. Bu işlemten sonra, konuyla ilgili olan kişinin veya servisin dosyasına kaldırılmak üzere imza karşılığı teslim edilir. Bu iş için bir de Zimmet Defteri gerekmektedir.

Dosyalama, kayıt tutmanın zorunlu bir sonucudur. Kayıtlar kullanılmak üzere elde bulunmaları için dosyalanırlar. Günümüzde evrak akışının iki kaynağı bulunmaktadır. Bunlardan biri kurum dışından gelenler, diğeri ise kurum içerisindeki değişik dokümanlardır. Bir kurumda evrak ve dosyalama işleri ne kadar düzgün, süratli ve iyi işlenecek şekilde düzenlenirse, görülecek hizmetler de o oranda verimli olacaktır. İşlerin yolunda gidebilmesi için sadece kuruluşun çok iyi düzenlenmiş olması yeterli değildir. Haberleşmenin de tam, sürekli ve açık bulunması gerekmektedir.

8- Hızlı Not Alma Özelliklerine Sahip Olmak:

Veri toplama sırasında yapılması zorunlu işlerden birisi de not almaktır. Yöntemine uygun not alınmadığı takdirde, yapılan çalışmalar yeterince iyi sonuçlanmaz. Sekreter, not ve mesaj alma konusunda gereken özeni göstermelidir. Sekreter, gerek yöneticisinden gerekse diğer ilgililerden alacağı bilgileri hızla kaydetmeye çalışmalıdır.

Notlar düzgün şekilde, aşağıdan yukarıya doğru açılan not defterine veya not kartonlarına yazılabileceği gibi kayıt cihazları yoluyla da alınabilir. Toplanan veriler mutlaka yazılaştırılmalıdır. İster deftere, ister not kartonlarına yazılsın, yazılan bilgilerin kime ait olduğu, ne zaman alındığı gibi açıklamaları belirtmek gerekir, kaynaklar mutlaka bilinmelidir.

9- Büro Yönetim Tekniklerini Bilmek:

Büro yönetimindeki temel amaç; iş, insan ve makine arasındaki uyumu sağlayıp; en kısa zamanda, en kaliteli biçimde ve ekonomik şekilde verimliliğin sağlanmasıdır. Sekreter büroda yönetime yönelik geliştirilen teknikleri uygulayarak, büro işlerini daha basitleştirmeli, böylelikle verimli olmayı amaçlamalıdır.

Büro yöneticileri, bürolarda işlerin planlanması, iş programları, büroların örgütlenmesi, örgütsel değişimin sağlanması, örgüt şemaları hazırlama, iş analizleri, iş dağılımı, başarı standartları hazırlama ve başarı değerlendirme faaliyetleri, insan kaynakları etkili yönetimi için motivasyon teknikleri geliştirme, örgütsel çatışmanın giderilmesi ve örgütsel bağlanmanın sağlanması, iş basitleştirme, iş genişleme, iş zenginleştirme faaliyetlerini yerine getirme gibi çok geniş alanlarda faaliyet sürdürmektedir. Bütün bu görevlerin belli bir etkinlik düzeyinde yerine getirilmesinde sekretere önemli görevler düşmektedir.

10- İkrâm ve Protokol Kurallarını Bilmek:

Bir kuruluşun başarısını, yöneticinin, sekreterin ve diğer büro görevlilerinin birbirleriyle başarılı ilişki kurmaları yanında müşterileriyle, konuklarıyla ilişkileri de önemli ölçüde etkiler. Bir kuruluşa gelen müşterilerle, konuklarla haberleşme yüz yüze olacağından müşterilerle ilişkisi bulunan personelin dikkatle seçilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir. Çünkü bunların görünümünde ve hareketlerinde meydana gelecek bir aksaklık, bir soğukluk veya öfke olumsuz sonuç alınmasına neden olmaktadır.

İş yaşamı sosyal yönü oldukça yoğun olan bir alandır. Sosyal ilişkiler ise birtakım kuralların bilinmesi ve uygulanmasını gerektirmektedir. Bu konunun özünde kime karşı ne sunulacak, kime karşı nasıl davranılacak sorusu bulunmaktadır. En küçük ikili bir ilişkiden, büyük toplantı veya ziyafetlere kadar her boydaki sosyal olayda yapılacak ikrâmlar, duyarlılığı ve zarafeti yansıtmalıdır.

Bu bütünlükte sekreterin, büro hostesliğinin gereği olan büro servisi kuralları konusunda da birikimli olması gerekmektedir. Sekreter, çalıştığı kurumdaki yöneten ve yönetilen kişileri bilmeli, yönetici ile görüşen veya haberleşen kurumları, kuruluşları ve kişileri tanıyarak, protokol kurallarını uygulamalıdır.

B. SEKRETERİN TUTUM VE DAVRANIŞ ÖZELLİKLERİ

Sekreterler çalıştıkları iş yerlerinde birçok insanla, sorunla ve değişik durumlarla karşı karşıya gelebilmektedir. İş yerinde başarılı olabilmek ve bu sorunları daha başlamadan engelleyebilmek için birtakım duyuşsal özelliklere sahip olunması gerekir.

1- Terbiyeli ve Nazik Olmak:

Terbiyeli kelimesi, insanların toplumdaki hareketlerini değerlendirme ölçüsüdür.

Terbiye ve nezaket, insanlardaki fiziki ve akli ölçülerin sonucu değil, duyguların, davranışlarla hareketlenip benzerlerinden ayrılan özellikleriyle sevginin, saygının, üstünlüğün yaratılmasıdır.

Nezaket, bireyler ve toplum tarafından kabul edilen zarif davranışlardır. Ancak bir nezaket kuralı yerine getirilirken içten yapılmalı, samimi olmalı ve abartılı olmamalıdır. Nezaket kavramının yanında bir de incelik vardır. İncelik kavramı, başkalarının hoşuna gidecek davranışı yapmaları anlamına gelen nezaketten daha üstün bir davranıştır. Nezaket iyi, temiz, erdemli ve soylu bir düşüncenin sonucunda ortaya çıkan medeni bir davranıştır. İncelik ise iyi, temiz ve insancıl düşüncelerin yanında, kültür, bilgi ve

zekâyâ da ihtiyaç gösteren bir kavramdır. Nazik olan bir kimsenin incelik gösterebilmesi, yeterli bilgi ve pratik zekâyı gerektirmektedir. Sekreter, nezaket kurallarına uymalı, her zaman nazik olmalıdır.

Nezaket, başkalarını mutlu eden ve kendine yaklaştırıp ısındıran, gösterilmesi ve yapılması zor olmayan görgü kuralları ve davranışlarıdır. Bu davranışın sonucu çok önemlidir. Çevresi dostlarla ve kendine karşı iyilik göstermeye hazır insanlarla doludur. Nazik ve terbiyeli bir insan, sevimli ve saygıdeğerdir.

Nezaket sadece sevilen eşe dosta karşı değil, herkese karşı gösterilmelidir. Nezaket ve terbiyenin temelinde her zaman başkalarına iyilik edebilmek düşüncesi saklıdır. Bunun dışında nezaket düşünülemez. Gerçek terbiye ve nezaket hiçbir zaman yapmacık olmamalıdır.

Bir insanın davranışları, karşısındakinin duygularını, düşüncelerini ve sonuçta davranışlarını da etkiler. Karşısındaki insanın davranışlarından hoşlanıyorsa, ona yaklaşır, yardımcı olmaya çalışır. Aksi takdirde ondan uzaklaşır.

Sekreter, gelen ziyaretçi ve müşterilerin iyi davranmalarını istiyorsa; kendisi daha fazla saygılı ve nezaket kurallarına uygun davranmalıdır. Çünkü istemek için vermek gerekir.

Sekreterin bu konuda bilmesi ve yapması gereken davranışlara birkaç örnek:

- ❖ Sekreter, karşısındakilerin gururuna önem vermelidir.
- ❖ Olayları sadece kendi açısından değil, başkalarının gözleriyle de görmeye çalışmalıdır.
- ❖ Sekreter, kazanılmış tartışma olmadığını unutmamalı, meydan okuyup tartışma ortamı yaratmamalıdır.
- ❖ Sekreter, karşısındakilere fikirlerini o anda kabul ettiremiyorsa, tartışmayla, zorla, hiçbir zaman kabul ettiremez.
- ❖ Sekreter emir vermekten kaçınmalı, teklif ve rica usulünü kullanmalıdır.
- ❖ Sekreter terbiyeli, nazik, hoşgörülü ve herkese karşı kibar davranmalı, konuşmaları dikkatle dinlemeli, söz kesmemeli ve istenilen bilgileri memnuniyetle en kısa sürede vermelidir.
- ❖ Sekreter, muhatabına anlayışlı ve saygılı davranıp gerektiği zaman samimiyetle özür dilemesini bilmelidir.
- ❖ Beşeri ilişkilerin başlangıcı olan dostça selâmlaşma, samimiyetin devam edeceğini ifade eder. "Teşekkür" etme ihmal edilmemeli; dostluk, kardeşlik ve yardımlaşma duyguları unutulmamalıdır.

2- Hoşgörülü ve İyimser Olmak:

Hoşgörülü insan, herhangi bir kişinin düşüncesini veya davranışını sorun yapmaz, anlayışlıdır. Çevresindeki kişilerin hatalarını büyütmez, alay konusu yapmaz. İnsanlara ılımlı bir yaklaşım içindedir, sert değildir. Eğer karşınızdaki kişinin davranışlarında bir kasıt yoksa sürekli tekrarlanan bir durum değilse, iyi niyetle davrandığına inanıyorsanız; hoş görmelisiniz.

Hoş görü nezaketin temelindedir. Olmayacak şeylere sinirlenerek çevresindekilerle sürtüşmek, nasihat vermeye kalkmak acizlik ve nezaketsizliktir. Sekreter, çalışma yerinin özelliğine göre, değişik insanlarla karşılaşabilmektedir. Karşılaştığı insanlar arasında anlayışlı, ikna olanlar olduğu gibi, bunun olumsuzluğu da olabilir. İşte bu şartlarda iyimser olmak ve hoşgörülü davranmak, birçok olayın başlamadan çözülmesine yardımcı olur.

İyimser olmak hoşgörülü olmakla yakın ilişkili bir kavramdır. İyimser olmak; olayların ve insanların sadece kötü yönlerini görmek yerine; iyi, olumlu, yararlı yönlerini de görebilmektedir. Bu bakış açısı, kişilerin mutluluğuna önemli katkılarda bulunabilir. Günümüz iş yaşamında insanın sinir sistemini bozan olayların yapacağı kötü ve kışkırtıcı etkilerin sonuçlarından korunmak için sekreter hoşgörülü ve iyimser olmalıdır.

3- Mantıklı Düşünmek:

İnsanların yaratıcı özellikleri, akıl ve mantık çevresinde oluşan düşünce ile ortaya çıkar. Yapılacak her çalışmayı, her işi, düşünerek planlamak insanı daha iyiye, güzele ve doğruya götürür. Ancak bu düşünceler gerçekleşebilecek ölçülerde olursa, uygulamaya konulur, değilse hayalden ileri gidemez.

Mantıklı düşünme, olabilecek, yapılabilecek ölçülerde düşündürmektir. İlimin, teknolojinin, çözebileceği, kanun, tüzük ve yönetmeliklerin uygulamaya izin verebileceği, toplumun ve bireylerin benimseyeceği konuları düşündürmek, mantıklı düşündürmektir.

Sekreterin, karşılaştığı bütün bireylere yardımcı olmaya, isteklerini imkânları ölçüsünde, sistemin müsaade ettiği ölçüde, yardımcı olmak için alternatifleri düşünerek uyarlaması mantık düşünmenin sonucudur. Hiçbir zaman sekreter, yardımcı olmak için yasaları ve toplum düzenini bozacak, bireyler arasında farklı sonuçlar yaratacak düşünceye veya uygulamaya girmemelidir. Verilecek kararlardan ve uygulamadan önce düşünmek için harcanan zaman, gecikme sayılmaz. Bunun için mantıklı yolu buluncaya kadar başlangıçta düşünülmelidir.

Sekreter, iş yerinde başarılı olmak için görevi süresince karşılaşılabileceği bütün sorunlar hakkında bilgi edinmelidir. Birçok konuda verilecek karar ve uygulama değişmez. Bu nedenle verilecek kararlar mantıklı olmalıdır. “Aklın yolu birdir.” sözüne göre alternatifler denemek zaman kaybıdır. Sekreter, yapılabilecek konularda söz vermeli, olmayacak hiçbir işe girmemeli, yöneticisini ve kendisini zor durumda bırakmamalıdır.

4- Dedikodu Yapmamak:

Dedikodu, bir kimseyi yermeye, çekiştirmeye verilen isimdir. Dedikodu kısır, yararsız, insana sadece düşman kazandıran bir kusurdur. İş yerinizdeki kişiler ve davranışları hakkında dedikodu yapmaktan, başkaları hakkında ileri geri konuşmaktan, onun bunun ayağına çelme takmaktan kaçınmalısınız. Sekreter, çalışma arkadaşları hakkında dedikodu yapmayacağı gibi, başkalarının yapmasına da fırsat verecek ortamı yaratmamalıdır.

Kimi zaman, başkalarının kusurlarını dile getirirken kendi kusurunuzu da farkında olmadan ortaya çıkarabilirsiniz. Üstelik dedikodu yapmak, bireylerin yeterince olgunlaşmadığının da belirtisi olarak kabul edilir.

İnsanlarla iyi ilişkilerinizi sürdürmek, rahat, huzurlu bir hayat yaşamak istiyorsanız, insanlar arasında laf taşıyıcılığı yapmaktan kaçının. Başkaları hakkında söylenilenlere çabucak inanmayın. Bunları başkalarına iletmeyin.

5- Sır Saklamak:

Sekreter sözcüğü Latince *Secretum* kökündendir. *Secretum* sözcüğü gizlilik ve sır anlamına gelir. Sekreter güvene layık, sır saklamasını bilen demektir. Sekreteri diğer görevlilerden ayıran en önemli özelliklerden biri de budur. Sekreter dikte ettirilen mektuplardan, katıldığı toplantılardan, tuttuğu dosyalardan, kuruma ait birçok sırları öğrenir. Bunlar hiçbir zaman, yetkililer dışındakilere açıklanmamalıdır.

Sır saklama becerisi, “Sekreter” kelimesinin özünde vardır. Bu nedenle sır saklama yeterliliği olmayan bir sekreter adayının başarılı bir meslek kariyeri oluşturması zor, hatta imkânsızdır.

6- Soğukkanlı Olmak:

Soğukkanlı olmak, beklenmeyen olaylar karşısında, bilinci yitirmemektir. Soğuk, yani insanlara uzak olmakla bir benzerliği yoktur.

Sekreter, her gün çok değişik olaylarla ve insanlarla karşılaşır. Bu olaylar karşısında, heyecana kapılmaması, paniklememesi büyük önem taşır. İyi bir sekreter, öfkelenmeden, fazla sinirlenmeden, üzülmeden veya aşırı bir sevinç göstermeden olayları karşılamalıdır. Kısacası, beklenilmeyen durumlarda, ortaya çıkan iyi ya da kötü olaylar karşısında kendine hakim olabilmelidir. Bu, hem bir kişilik özelliği hem de deneyimle oluşacak bir davranış biçimidir. Sinirlendiğiniz ya da üzüntü duyduğunuz anlarda yapmanız gereken şey, bağırarak ya da ağlamak olmamalıdır. Bunun yerine bu durumdan kurtulmak için çıkış yolları aramalısınız.

Ziyaretçilerle ya da diğer çalışanlarla aranızda bir anlaşmazlık çıktığında, sonuna kadar dinleyin. İleride pişmanlık duyacağınız bir konuşma yapmayın. Sabırlı ve anlayışlı olun.

7- İnisiyatif Sahibi Olmak ve Bağımsız Karar Verebilmek:

Sekreter; iş yerine ve çalışma düzenine, yönetmeliklere, iş akışına alıştıktan, yöneticinin iş anlayışını sorumluluk ve yetki kavramını öğrendikten sonra, belirli işler hakkında kendi kendine karar verecek duruma gelebilir. İş yerinin ve işinin niteliklerini bilen bir sekreterin iş hususunda fazla talimat almasına gerek kalmaz.

Sezgi kabiliyeti, bağımsız karar verebilme, geliştirilmesi gereken önemli özelliklerdendir. Yapılacak işlerin dikkatle planlanması, ayrı olan işlerin gruplandırılarak yazılması, zamanla işte pratikleşmeyi sağlar.

Sekreter, işinin ve iş yerinin yararına olan, doğruluğundan kesinlikle emin olunan fikirleri uygulamakta tereddüt etmemelidir. İş yapıcı, sorumluluktan kaçmayan, görev üstlenen kişi olmalıdır.

Yöneticiye sorulmadan veya onun uyarısını beklemeden bazı işleri kendiliğinden yapabilecek duruma gelinmesi, inisiyatif sahibi olmakla mümkündür. Bunun için birçok yeteneği, tecrübeyi azim ve gayreti ile kısa zamanda kazanmak kolaydır.

Kendi işlerinde karar almaktan aciz ve işlerini başkalarına yaptıran biri kadar can sıkıcı bir şey yoktur. Bu yüzden iyi bir sekreter, önüne fırsat çıkınca kendi kararlarını alabilmeli ve yöneticisinin sorumluluklarını üstlenmelidir. Bununla beraber sekreter, karar vermesi gereken durumlarda yetkisini aşır yöneticisinin haklarını çiğnememeli ve onun ayrıcalığını tanımalıdır.

Sekreter inisiyatif sahibi olmakla beraber verilecek yazılı ve sözlü emirlerin iyice anlaşılmasında dikkatli olmalıdır. Her ne kadar yöneticiyi gereksiz sorularla rahatsız etmek doğru değilse de ilerideki olumsuz sonuçları önlemek için, anlaşılmayan hususu akılda tutması kolay değildir. Bu nedenle her an yanında not alınabilecek bir defterin bulunması şarttır. Talimatları defterine geçiren sekreter, hangi işlerin ne zaman yapılacağını bilir.

8- Açık Fikirli Olmak ve Başkalarının Fikirlerine Saygı Göstermek:

Sekreter, yöneticisine her zaman doğru söylemelidir. Yalan ve doğruluğundan emin olmadığı sürece kesinlikle fikir beyan etmemelidir. Yöneticisine açık fikirli, doğru sözlü olduğundan emin olma hissini vermelidir. Açık fikirli olmak derken de her aklına geleni söylememeli ve gereksiz konuşmalardan kaçınmalıdır.

Sekreter, iş yerinin lehine olan ve doğruluğundan kesinlikle emin olduğu görüşleri açıkça belirtmekten kaçınmamalıdır. Yöneticisinin gözünden kaçan detaylar sekreterin gözünden kaçmamalıdır. Kibar bir anlatımla anında belirtmesi yararlıdır. İş yerinde çalışan kişilerin aynı amaca ulaşmak için orda bulunduklarını unutmamaları onların da görüşlerine saygı göstermelidir. İyi bir sekreter, uygun ve değişik bir görüşün başarıyı olumlu etkileyeceğini bilmelidir. İş birliğine önem vermeli, arkadaşlık havası içerisinde çalışmalıdır. Büroda çalışanlar birbirlerine yardım etmeli, birbirlerinin görüş ve haklarına saygı göstermelidir.

9- Sorumluluk Duygusu Kazanmak:

Sekreter, yöneticinin bürosunun, yazı masasının ve gerekli malzemelerinin temiz ve düzenli olmasına özen göstermeli, gerektiğinde büro makinelerinin bakım ve onarımını zamanında yapılmasını sağlamalıdır. Büro malzemelerini ve zamanını, en çok iş çıkartacak şekilde kullanmalıdır. Bürodaki her gereksiz harcamanın, milli gelire olumsuz etkide bulunduğunu unutmamalıdır. İşinde düzenli ve titiz olmalı, nemelâzımcı olmamalıdır. Yöneticiden sonra gelen ve yöneticisini temsil eden kimse olduğunu unutmamalıdır. Yapabileceğinden emin olduğu işlerde sorumluluk almaktan kaçınmamalıdır.

Bir yönetici sorumluluk duygusuna sahip bir sekreteri olmasından mutluluk duyar. Çünkü sekreterine güvенеbileceğini, sekreterine verdiği görevin sekreteri tarafından sonuna kadar takip edileceğini bilir.

Verilen işi iyi bir şekilde başarmakla işinde başarılı olmayı sağlayan sekreter, aynı derecede önemli olan, davranışlarının da iyi ayarlamasına da dikkat etmelidir.

10- Özür ve Af Dilemek:

Her alanda olduğu gibi, sekreterlik mesleğinde de yapılabilecek bazı olumsuzluklar sonucunda, karşıdakinden özür dilemek suretiyle, birçok hata telâfi edilmiş olur. Özellikle iletişim olayında karşıdakinin yaptığı eleştiriler sabırla dinlenmeli ve mutlaka özür dilerim gibi kelimeler kullanılmalıdır ve karşıdaki kişinin haklı olduğu göz ardı edilmemelidir. Sekreter, kendisi haklı dahi olsa, itiraz etmeden karşı tarafa özür dilemek suretiyle kendi görüşünü kabul ettirmenin daha kolay olacağını unutmamalıdır. Yöneticilerin her zaman haklı görülme istediklerini bilmelidir. İtiraz etmek, birçok olayın olumsuz sonuçlanmasına neden olurken, özür dilemenin birçok olayı rahatlıkla çözümlenmekte sihirli bir anahtar olduğu unutulmamalıdır.

Özür dilemek sekreteri hiçbir zaman küçültmez, birçok olayın çözülmesinin güvencesidir.

11- Mesleğini Sevmek:

Göreve kuvvetli bir sevgiyle bağlı olmanın, görevi bütün haz, zevk ve çıkarlardan üstün tutmanın, başarı ve ilerleme üzerindeki etkisi çok önemlidir. Hakkıyla yapılmış bir görev insanlara, her şeye karşın, hayatın güzel olduğunu hissettirmektedir. İş başarmak, görevin gerektirdiği duruma ve şartlara ağırlık vermekle mümkün olmaktadır. Görevi yaparken amaç değer kazanmak, övülmeye değecek bir iş yapmaktır. Görevin hakkıyla başarıldığını bilmek ve buna inanmak insana huzur verir. Mesleğini seven sekreter her zaman başarılı olur.

12- Güler Yüzlü, Sempatik ve Ağırbaşlı Olmak:

Sekreter güler yüzlü ve sempatik olmalı, fakat iş yerinin resmiyeti ve ciddiyetini de unutmamalıdır. Büro görgü kuralları ile sosyal yaşam protokol kuralları bir değildir. Sekreter, elinden düşürdüğü herhangi bir şeyi erkek arkadaşının almasını beklemeden, hafifçe eğilerek almalıdır. Odaya girdiği zaman, orada bulunanların ayağa kalkmasını beklememelidir. Bürodaki arkadaşlarına daima iyi davranmalı, samimiyet ile laubaliliği karıştırmamalıdır. Sekreter, kendisinden yaşlı olan kişilerle de, iş arkadaşlığı içerisinde olduğunu unutmamalıdır.

Genellikle işe yeni giren bir memura karşı tavır alınır. Güler yüzü ile ve sempatik kişiliğiyle sekreter, bu tavrı samimiyete dönüştürmelidir. Her iş yerinde değişik anlayışta insanlar vardır. Sinirli ve ciddi olmayan

kişiler bulunabilir. Bu tür insanları eğitmeyi düşünmemelidir. Sadece sekreter, kendi davranışlarını düzenleyerek, olumsuz olaylara fırsat vermeden iyi geçinmelidir.

Sekreter, eğitim gördüğü okullardan aldığı bilgilerle dolu olarak işe başlamasına rağmen, bunların uygulanmasında bir takım güçlüklerle karşılaşabilir. Neden yapılamıyor? Başarılamıyor? diye ümitsizliğe kapılmadan, biraz daha fazla çalışmak suretiyle başaracağına inanmalıdır.

13- Yaratıcı Olmak:

İyi bir sekreter, yaratıcı ve zevk sahibi olmanın önemini, monoton çalışmanın sıkıcı olduğu ve verimi düşürdüğünü bilir. Monotonluğun verimi düşürdüğü bilinmeli ve zaman zaman değişikliklerle düzenleme yoluna gidilmelidir.

Sekreter; bilgi, beceri ve davranışlarını daima geliştirmeye gayret eder. Gelişmeler, yenilikler ışığında, çalışma ortamında verimi artırıcı düzenlemelerde bulunur.

Her işin daha kolay yolu olabilir. Pratik zekâlı kişinin görevi de bunları uygulamaya yönelmektir. Günümüzde birçok iş yerinde; “Kurallar bunu istiyor, başka çözüm yolu yok, elimizden gelmiyor” gibi şikâyetlere pratik zekâlı insanlar bir çözüm yolu bulurlar. İnsanların koydukları kurallar ve oluşturulan sistemler her an yeniliğe, değişikliğe açık olan bir düzendir. Bunlar ise yaratıcı ve pratik zekâlar sayesinde iş ve hizmetin verimini sağlamış olurlar.

14- İşine Bağlı Olmak:

İnsanların içinde bulundukları toplum düzeninin devam edebilmesi, ancak toplumun koyacağı kurallara herkesin uyması ile mümkündür. İşte bunun gibi, iş hayatına giren kişiler, iş çevresinin koşullarına uymak zorundadırlar. İşini sevmek ve istekle, zevkle çalışmak, başarılı olmanın temel şartıdır. Bütün sorunlarımızdan önce işimiz gelmelidir. İş anında daima “Bugünün işini yarına bırakma” atasözünü çalışmalarda prensip edinmelidir. İşe ilgi duyarak, en güzel bir şekilde sonuçlandırmak istenmelidir.

Sekreterin kurum içinde ve kurum dışında başarılı olabilmesi için, çalışmaları gereği bilgi ve beceriye sahip olması kadar, muhatap olacağı yöneticisinden, hizmetliye kadar herkesle iyi ilişkiler içerisinde bulunması, samimi ve dostça davranması, muhatap olduğu herkese güven vermesi ve kendisine inandırması gerekir. Başarılı olabilmek için, önce karşısındakilerin güvenini kazanmalı, iş ilişkilerinde yöneticisinin direktiflerine, yönetmeliklere aykırı olmaksızın imkânlar ölçüsünde iş ve hizmet sunmalı, ancak ileride kendisini zor durumda bırakacak bir şey söylemekten ve yapmaktan kaçınmalıdır.

Yeniliklere açık ve kavrama niteliğine sahip, yeni durumlara güçlük göstermeden uyum sağlayan, katı ve kuralcı olmaktan sakınıp, iş verimini artıran sekreter olunmalıdır.

C. SEKRETERİN DIŞ – FİZİKSEL ÖZELLİKLERİ

Güzel görünme eğilimi insanlıkla birlikte ortaya çıkmış bir gereksinimdir. Güzel görünme ve süslenme tutkusu çağlar boyu değerinden hiç bir şey yitirmeksizin süre gelmiştir. Çünkü insanoğlu güzel görünümün çevresindeki insanlarla olan iletişimde olumlu etki yaptığını çok erken fark etmiştir.

Vücudumuz, dış görünüşümüz, tanınmamız ve başarılar kazanmamızda, etkin bir unsurdur. Kimi kez, fiziki görünüşümüze ait olan üstünlükler paha biçilmez bir hazine rolü oynayabilir. Fakat bu kıymetli varlık ihmali kesinlikle affetmez, bir çiçek gibi hemen soluverir. Bunu, olduğu kadar korumak, bakmak veya değişiklikler yapmak insanın elindedir.

Yüz ve baş, insanın en çok görünen ve etkili olan organlarıdır. Bunların da gerekli bakımını yapmak, bazen ihmal edilse bile, insanın elindedir. İnsanların dış görünüşünü etkileyen bu bakım, uygun giysilerle donatıldığı zaman, önce insanın kendisine saygı ve güven duygusunu, sonra da çevrenin sevgi ve saygı duygularını kazandıracaktır. Başkaları kişi hakkında yargıda bulunmak için, dış görünüşüne bakarlar. Bu nedenle de insanlar, bulunacakları ortama ve karşılaşacakları kişilerin yapılarına göre, giysilerini düzenlemek zorundadırlar. Vücut bakımının insanların dış görünüşlerini etkilediği gibi, insan kişiliğini ortaya koyan giysilerindeki renk ayrımı da önemlidir.

Temiz ve hoş görünümlü olmak tüm insanlarda beklenen özelliklerdir. Bir insanın görünümü; temizliği, saç bakımı, makyajı, aksesuarı, giyimi, boyu, kilosu ve bu öğeleri bütünleyen hareketlerinden oluşur.

Yöneticiler, iş verecekleri kişinin mesleki bilgi ve becerisinin yanı sıra temiz ve hoş görünümlü olmasını isterler. Çünkü yöneticiler, müşteri ya da ilişkide bulunduğu diğer kişiler üzerinde, olumlu bir izlenim bırakan kişilere şans tanırırlar.

Yönetici sekreterler çalıştıkları iş yerlerini temsil etmekte ve birçok alt ve üst düzeydeki insanla iletişim kurmak durumunda kalmaktadır. Bu yüzden çalıştığı iş yerini temsil ederken, insanlarda olumlu izlenim bırakabilmek için giyim, kuşam ve bakıma özen göstermesi gerekmektedir.

1- Sekreterin Dış Görünümünü Etkileyen Unsurlar:

a) *Vücut Bakımı*: Olgun, şahsiyetli, iyi ve kusursuz bir insan olmak isteniyorsa, hem ruha hem de vücuda bakım gösterilmelidir. Temizlik her konuda olduğu gibi vücut bakımında da temel unsurdur. Ayrıca standart ölçülerdeki fiziki görünüşe sahip olunmalıdır. Aşırı kiloların verilmesi, sağlıklı bir görünümü sağlayacak ölçülerde beslenmek ihmal edilmemelidir.

b) *Temiz, Zevkli ve Sade Giyim*: İyi bir sekreter, iş için başvurduğu ilk gün, işyerinin genel kuralları, çalışanların giyim tarzı hakkında gözlemini yapar, bu gözlemini değerlendirir ve kendine bir stil oluşturur. Oturup kalkarken, yazı yazarken ve bütün gün çeşitli işler yaparken giysilerinin onu rahatsız etmemesi için kısa ve dar eteklerden kaçınmalıdır. Uygun bir renk ve model seçimi, uyumlu aksesuarlar, rahat ve alçak topuklu ayakkabılar, her giysiyle kullanılabilecek spor bir çanta tercih etmekte yarar bulunmaktadır.

c) *Güler Yüz*: Gülümseme, canlılar içinde yalnızca insana büyük yarar sağlamaktadır. Gülümsemesini beceremeyen bir sekreterin başarısızlığa da hazır olması gerekmektedir. İş yerinin ilk temsilcisinin sekreter olduğu düşünülürse, iş yeri hakkında olumlu veya olumsuz izlenimler bırakabileceği kolayca anlaşılabilmektedir.

d) *Saçlar, Tırnaklar ve Dişler*: İnsanların birbirlerini itici ya da çekici bulmaları için bazen ufak ayrıntılar yeterlidir. Saçları bakımsız, tırnakları kirli veya tırnak cilası dökülmüş, dişleri birkaç gündür fırçalanmamış bir insan ilk bakışta olumsuz puan almaktadır.

e) *Cilt Bakımı ve Makyaj*: Cilt bakımının birinci koşulu, cilt temizliğidir. Bunun için öncelikle cildi tanımak gerekir. Çünkü her cilt farklı özelliklere sahiptir. Buna bağlı olarak da gereksinimleri farklıdır. Cilt tiplerini şu şekilde ayırabiliriz; yağlı, kuru, karma, yaşlı, akneli, normal. Güzellik sağlıklı bir ciltle başlamaktadır. Sağlıklı olmak, öncelikle sağlık bilgisini gerektirir. Vücudun ihtiyacı olan su, besinler, vitaminler, uyku, dinlenme, spor, kötü alışkanlıklardan korunma gibi faktörler sağlıklı bir yaşam kurabilmenin ön koşuludur. Cildin en büyük düşmanı sigara, alkol, baharatlı yiyecekler, yetersiz su içmek, uykusuzluk ve vitamin eksikliğidir. Makyaj, güzel görünmek ya da çekici olmak için boyanmak olarak algılanmamalıdır. Makyaj yapmadan önce eller yıkanmalı, makyaj malzemeleri kimseyle ortak kullanılmamalı, cilt sorunları için bir cilt hekimine başvurulmalıdır. Ayrıca mesleki görgü sahibi bir sekreter çalışma masasında, iş saatleri içinde makyaj yapmamalıdır.

f) *Jimnastik ve Beslenme*: İş hayatının ve özellikle endüstriyel hayatın yarattığı tek düze ve yıpratıcı iş düzeni, toz, is ve dumandan kirlenmiş genel çevre, insan sağlığını tehdit ederek ömrünü kısaltmaya başlamıştır. Bu durum kişinin üzerinde olumsuz sonuçlar yaratmakta, bedensel ve ruhsal rahatsızlıklara neden olmaktadır. Başka bir deyişle, hareketsiz çalışma, kişinin uygar dünyada mahkum olduğu en tehlikeli hastalıklardan biridir. Kapalı kapılar, masa başında geçen saatler, insan organizmasının hareketini yavaşlatarak çeşitli rahatsızlıklara neden olmaktadır.

Bu durumun önüne geçip, sağlıklı ve mutlu bir hayat sürmek için spor yapmak şarttır. Bazı fabrika ve kuruluşlarda, topluca spor yapılacak alanlar vardır ve sistemli bir şekilde beden eğitimi öğretmenleri nezaretinde kullanılmaktadır. İş yeri yakınsa yürüyerek gitmek, dinlenme aralarında yürüyüş yapmak, koşmak, sabahları biraz erken kalkarak bazı egzersizler yapmak, sağlıklı ve zinde kalmak açısından son derece önemlidir.

Beslenme, sağlıklı ve verimli olarak, uzun süre yaşamanın temel şartıdır. Hareketsiz bir iş ortamında insan beden sağlığını ve normal kilosunu koruması çok zordur. Vücudun ihtiyacına yönelik beslenme, hem görüntüyü bozmaz hem de sağlığını korur. Şişmanlığın ve ondan doğacak hastalıkların önüne geçilmiş olur.

2- Sekreterin Fiziki Görünümünü Bütünleyici Hareketler:

a) *Yürüyüş, Oturuş ve Kalkış*: İyi yürümek bir sanattır. Güzel bir vücuda sahip olan iyi yürümesini bilmiyorsa, bütün değeri yitirir. Güzel yürüyebilmek için ilk şart ayağa uygun, rahat hareket ettirecek ayakkabı giymektir. Sekreter; iş yerinde, koridorda yürürken çevreyi rahatsız edecek ayak sesleri çıkarmamalıdır. Olumsuz hareketler ile izleyenlerin dikkatini çekmemelidir. Yürüyüşteki alışkanlıklar vücudu şekillendirdiği gibi psikolojik yapısını, bunalımlarını, huzursuzluğu, mutsuzluğu veya bunların aksini de yansıtır.

Oturup kalkarken dikkatli, ağır ve ölçülü hareketlere özen gösterilmelidir. Kişinin kendini kaldırıp atarcasına bir yere oturması uygun değildir. Kadınlar da erkeklerin yanında, oturup kalkarken, kılık kıyafetine dikkat etmeli, uygunsuz davranışlarda bulunmamalıdır. Yakınında bir başkası varsa, dayanmadan, çevreyi rahatsız etmeden oturmalıdır. Sağa sola veya geriye dönüşte en güzeli belden aşağısını hareketsiz tutarak baş ve boyun ile dönülmesidir. Bütün vücudu savurarak dönülmesi uygun değildir. Yöneticisi geldiğinde saygı ile ayağa kalkıp selâmlaması gerekir.

Otururken, eteklere dikkat edilir. Eteklerin açılarak oturulması hanımlar hakkında iyi düşünceler yaratmaz. Yürürken farkında olmadan dokunulan kişiden özür dilenmelidir. Kalkılması gerektiği zaman, tereddüt edilmemelidir. Büroda ziyaretçilere yer gösterilmeden oturulmamalıdır.

b) *Jestler ve Mimikler*: Baş, el, kol, bacak, ayak ve bedenin kullanımı jestleri oluşturur. Yüz kaslarının amaçlı kullanımı da mimikleri oluşturur.

Jest ve mimiklerde aşırıya kaçılmamalıdır. Herkes konuşurken jest ve mimiklerden yararlanır. Konuşan kişi bazen el, kol hareketleriyle anlatımı güçlendirmeye çalışır. Bu sırada, yüzümüzün aldığı çeşitli ifadeler, heyecanımızı, neşemizi, irkildiğimizi, acı çektiğimizi, utandığımızı, tiksindiğimizi, kızgınlığımızı ya da korkularımızı ortaya çıkarır. Bu nedenle, yüz ifadenizi iyi ayarlamaya çalışmalısınız; el, kol hareketlerinizde de ölçülü olmalısınız. Aşırıya kaçmamalısınız.

c) *Selâmlaşma*: Selâmlaşma, nezaketin ilk basamağıdır. Selâmlaşma, insanların birbirlerine karşı duydukları sevgi ve saygının ilk ifadesidir. İhmal edilmemesi gereken bir davranıştır. Selâmlaşmada genel kural şöyledir: erkek bayanı, genç yaşlıyı, yeni gelen orada hazır bulunanları, ast üstü selâmlar. Verilen selâmı almanız da nezaketin gereğidir.

d) *Zerafet ve Estetik*: İş hayatında başarılı olmak için yalnız meslek kabiliyeti değil, beşeri ilişkiler de önem taşır. Büro elemanları her şeyden önce sosyal ilişkileri iyi bilen, davranışlarında ölçülü kimseler olmalıdır. İş hayatı bir ilişkiler zinciridir. Bu zinciri koparmadan, yükü rahatça çekebilmek için diğer halkalarla uyum sağlamak gerekir.

Bir insan ilk izlenimini görünüşü ile yaratır. Sade, temiz, güzel ve güven verici bir giyim sekreter için gereklidir. Sekreter, ilk bakışta dikkati çekecek kıyafetlerden, davranıştan kaçınmalıdır. Bunun yerine sade ve zarif kıyafetleri seçmelidir. Her insanda olduğu gibi her sekreter de ideal ölçülere sahip olmayabilir. Önemli olan, seçilen kıyafetin kusurları kapatacak şekilde giyilmesidir.

Sekreter, her hareketi ile zarif olmalıdır. Yürürken, otururken, kalkarken, uygun bir duruş sağlık bakımından önemli olduğu kadar, görgü kuralları gereğidir de. Otururken ayak ayak üstüne atmaktan özenle kaçınmalıdır. Bunlar estetiği bozduğu gibi sağlık için de zararlı duruş şekilleridir. Kalkarken sağa sola çarpmamaya dikkat etmelidir. Sekreter, konuşurken kelimeleri çok iyi seçeceği gibi ses tonunu da iyi ayarlamalıdır. Bağırarak veya fısıltı halinde konuşmak doğru değildir.

D. SEKRETERLİK BECERİLERİ

Sekreterlik mesleğiyle ilgili teknik bilgi ve becerilerinin yanında, bazı kişisel yetenekleri ve özellikleri olmalıdır. Sekreterler, güçlü bir vizyona, güçlü sezgilere, iyi tahmin yeteneğine sahip olmalıdırlar. Sekreter kendisi ve örgütü için durumun nasıl gelişebileceğini önceden kestirebilmelidir. Potansiyel engelleri görmeli, onları aşma yolları konusunda alternatifler oluşturabilmelidir. İyimserliğini daima koruyarak, çözüm yolları bulmaya çalışmalıdır. Kendisi ile örgütün iç ve dış çevresi arasında haberleşme ve koordinasyonu etkili bir şekilde sürdürebilmelidir.

Sekreterler, amirini yücelten, mesleğini seven, göze çarpmayacak şekilde sade ve zevkli giyinebilen, büro faaliyetleri konusunda geniş bilgi ve beceriye sahip olmalıdırlar. Sekreterler kendisine yararlı olacak yayınları izleme ve kurumunun çalışma konusu hakkında bilgi ve becerileri geliştirmelidirler. Sekreterler konuşma ve yazma diline sahip, yazışma becerisi olan şahıslardır. Temel bilgisayar uygulamalarını bilmeli, rapor yazma ve araştırma teknikleri konusunda beceriye sahip olmalıdırlar. Büro teknolojilerinin kullanımı konusunda bilgi ve becerileri olmalıdır.

Sekreterler için önemli bir bilgi ve beceri alanı da, dosyalama ve arşivleme sistemleridir. Sekreterler örgütün iç ve dış müşterileriyle sağlıklı ilişkiler kurabilmeli ve inisiyatif sahibi olmalıdırlar. Özellikle rutin işlerde talimat beklemeden hareket edebilmelidirler. İş planlaması ve iş akımı konusunda yetenek sahibi olmalıdırlar. İş planlamasını bilmeli ve öncelikleri tespit etme konusunda yetenekli olmalıdırlar. En önemlisi, sekreterler yöneticisinin yokluğunda onların yokluğunu hissettirmeyecek ölçüde örgütsel ve yönetsel konularda bilgi ve beceri sahibi olmalıdırlar.

BÖLÜM III

TIBBİ SEKRETERLİK

Her alanın kendine özgü özellikleri olduğu gibi, tıp alanında da, farklı bir hizmet alanı görülmektedir. Bu bölümün kendine özgü deyimleri, terimleri ve lisanı bulunmaktadır. Sağlık hizmetlerinin yürütülmesinde, haberleşmede, yazışmada ve yazıların dosyalanmasında gereken özenin gösterilmesi gerekmektedir. Sağlık görevlilerinin toplum içerisinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu ayrıcalık sağlığın en kutsal ve en önde gelen değer olmasından kaynaklanmaktadır.

Günümüzde tıbbi kayıtları tutacak, arşivleyecek ve gerekli durumlarda kullanıcının hizmetine sunacak kişilerde, özel beceri ve yetenekleri geliştiren eğitim almış olma şartı aranmaktadır. Tıbbi sekreterler, sağlık kuruluşlarının birçok bölümlerinde görev almaktadırlar. Poliklinikler, yataklı sağlık kuruluşlarının servis sekreterlikleri, arşiv, istatistik, hasta kabul, taburcu, acil servis, sağlık ocakları, acil sağlık hizmetleri, laboratuvar, ameliyathane, diş üniteleri gibi birimlerde çalışabilmektedirler. Sağlık Hizmetine duyulan ihtiyacın artması, kayıt işlemleri ve doküman yükünü de beraberinde getirmektedir. Bu sebeplerden dolayı da tıbbi sekreterlik mesleği giderek önem kazanmaktadır.

A. TIP SEKRETERLİĞİ, SAĞLIK EKİBİ İÇİNDEKİ YERİ VE TIP SEKRETERLERİNİ DİĞER SEKRETERLERDEN AYIRAN ÖZELLİKLER

Ebeden, uzman hekime kadar uzanan sağlık zinciri halkalarının bir bölümünü de tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik mesleği oluşturmaktadır. Uzmanlaşma sonucu ortaya çıkan bu meslek, sağlık kuruluşlarında hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişimi kolaylaştırmıştır. İşlemleri düzene koyarak bürokrasiyi en aza indirir ve hizmetin kolay sunulmasına yardımcı olur.

Tıp sekreterliği ile ilgili yapılan çeşitli tanımlamalar bulunmaktadır. Tıbbi dokümantasyon ve arşiv konusunda özel eğitim almış ve kendisine yasa ve yönetmeliklerle yüklenilen görevleri yapmakla sorumlu kişilere “tıbbi sekreter” denmektedir. Tıbbi sekreter aynı zamanda hastane arşivinin çalışmasında önemli rol oynayan kişiler olmaları, sağlık personelinin çalışmalarında yardımcı rol üstlenmeleri nedeniyle ve tıp ilminin gelişmesindeki katkılarıyla günümüz hastane arşivlerinin ayrılmaz bir unsuru haline gelmişlerdir.

Tıp sekreteri tıp alanında hizmet veren, yöneticilerin ve hekimlerin araştırma, tahlil, tedavi sonuç izleme evrelerinde gerekli olan her türlü yazışma, dosyalama ve arşivleme hizmetlerinin yapılmasını sağlayan ve karışıklıklara yol açmadan tıbbi terim, deyim ve lisanı uygun olarak işleri yöneten yardımcı sağlık personelidir.

Bir başka tanıma göre ise tıp sekreteri; kendi alanında özel eğitim görmüş, bu eğitimle kazandığı bilgi ve becerileri kullanarak, sağlığın korunmasında ve yükseltilmesinde hasta ile sağlık personeli arasında hizmet veren personeldir.

Yataklı Tedavi Kurumları İşletmeleri Yönetmeliği'ne göre tıp sekreteri; lise veya dengi okul mezunu daktilo bilir personeldir. Hasta müşahede kağıtlarını, tıbbi raporları ve tıbbi mesleki mektupları hekimlerin söyledikleri şekilde ve yöntemine uygun olarak daktilo ile yazar.

Meslek Standartları Komisyonu'na Tıbbi sekreter, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde, hasta muayene, kabul ve dosya işlemlerini yapma ile tıbbi ve istatistiki dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir şeklinde tanımlanmıştır.

Tıbbi sekreterlik, diğer sekreterlik türlerinden uzmanlık yönü bakımından ayrılmaktadır. Tıbbi sekreter sağlık alanında hizmet verdikleri için bu alanın kendine ait bir meslek dili vardır. Tıbbi sekreterler, bu dili doğru bir şekilde kullanabilmelidirler. Hastalarla ilgili yazışmaların yapılması, raporların hazırlanması, tıbbi terimlerle olur. Bu yazışmaların doğru bir dille yapılması hayati önem taşır. Sağlık kurumlarında kullanılan Sağlık Kurumu Bilgi Yönetim Sistemi programı kullanır. Bu programı kullanırken almış olduğu anatomi ve fizyoloji, hastalıklar bilgisi, farmakoloji, tıbbi terminoloji bilgilerinden yararlanır.

Tıbbi sekreterlik yapmak için uzmanlaşmak gerekmektedir. Çünkü birçok kelime ve terimi öğrenmek gerekmektedir. Hasta dosyasını tanımalı, kayıt, kabul ve taburcu veya ex durumunda yapılması gereken işlemleri bilmeli, Sağlık Bakanlığına gönderilecek istatistik ve cetvelleri düzenleyebilmeli ve tıbbi yazım tekniklerini ve raporlamayı bilmelidir. Tıbbi sekreterler sadece hastanelerde, kliniklerde, laboratuvarlarda ya da hekim yanında çalışmak zorunda değildirler; sosyal karakterli kamu sektörüne hizmet veren kurumlarda da çalışabilirler. Hekim yanında çalışan tıbbi sekreterler, hastaları karşılama rolü de üstlenirler.

Sağlık sektöründe verilere kolayca ulaşılabilmesi, verilerdeki bilgilerden sistematik bir değerlendirme yapılabilmesi ve uygulamaya sokulabilmesi sekreterlik hizmetlerinin iyi işleyişine bağlıdır. Sağlık kayıtları sağlık kurumlarından yararlanan birey, hekim ve diğer sağlık personeli arasında bir iletişim ortamı yaratır. Bu iletişimi sekreterlik hizmetleri gerçekleştirmektedir. Hastalara, yakınlarına, sağlık çalışanlarına güvenli, kaliteli, hızlı ve ekonomik hizmet sunmak sağlık işletmelerinin temel amaçlarından biridir. Bu amacı gerçekleştirmek için iyi yetişmiş sağlık ve yardımcı sağlık personelinin yanında, iyi yetişmiş tıbbi sekreterlere ve iyi organize edilmiş sekreterlik hizmetlerine ihtiyaç duyulmaktadır. İhtiyaç duyulan bu personelin görev alanlarında çalıştırılması sonucu işletme daha verimli olacaktır.

B. TIP SEKRETERİNİN MESLEKİ TUTUMLARI VE ALIŞKANLIKLARI

Tıp sekreterlerinin iş hayatında uygulaması gereken mesleki tutum ve alışkanlıkları şu şekilde sıralanmaktadır:

- İşini sevmek,
- Hastalara, hasta yakınlarına ve çalışanlara karşı saygılı olmak,
- Hasta ve yakınlarına danışma hizmetlerinde yeterli bilgi vermek,
- Çalıştığı ortamı temiz ve düzenli tutmak,
- Ekip çalışmasının önemine inanmak,
- Verilen işi doğru yapmak,
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmak,
- Detaylara özen göstermek,
- İnsan ilişkilerine özen göstermek,
- İş güvenliğine dikkat etmek,
- İşyeri çalışma prensiplerine uymak,
- Kaliteye dikkat etmek,
- Meslek ahlakına sahip olmak,
- Planlı olmak,
- Sorumluluk sahibi olmak,
- Günlük iş ve çalışma planı yapmak,
- İşlerin önceliklerini ayırmak, öncelik sırasına göre gerçekleştirmek,
- İşine sadık olmak, sır saklamak,
- Amirleri ve çevresiyle uyumlu çalışmak,
- İş için gerekli araç ve gereçleri ve zamanı tasarruflu kullanmak, kurumun malını korumak,
- Eleştirilere karşı hoşgörülü olmak,
- Hastane dışında da mesleğiyle ilgili etkinliklere katılmak,
- Notları düzenli tutarak ilgililere zamanında eksiksiz olarak ulaştırmak,
- Çalışma saatlerine dikkat etmek,
- Telefon görüşmelerinde genel kurallara dikkat etmek,
- Hastane enfeksiyonlarına karşı koruyucu önlemlere uymak,
- Kılık ve kıyafet yönetmeliğine uymak,
- Hasta dosyalarındaki bilgileri düzenli olarak tutmak ve korumak,
- Bölümü ile ilgili istatistikleri düzenli olarak tutmak, zamanında ilgililere ulaştırmak,
- Kimsesiz ve yardıma ihtiyacı olan hastalarla ilgilenmek ve bölümüne bildirmek,
- Sabırlı, soğukkanlı, çalışkan, dürüst, kararlı, yeniliklere açık, titiz, enerjik, temiz ve dikkatli olmak.

C. TIP SEKRETERİNİN ÖZELLİKLERİ

Tıp sekreterlerinin sahip olmaları gereken birtakım özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler genel olarak bilişsel ve devinsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

1- Tıp Sekreterlerinin Bilişsel (Bilgi Düzeyi) Özellikleri:

Tıp sekreterlerinin sahip olmaları gereken bilişsel özellikler şunlardır:

- ✓ Hastanenin amaçlarını bilmek,
- ✓ Çalıştığı kurumun örgüt yapısını bilmek,
- ✓ Hastanedeki başlıca faaliyet alanlarını bilmek,
- ✓ Hangi kararların, kimler tarafından verileceğini bilmek,
- ✓ Üst kademelerden gelen emir ve direktifleri ilgililere zamanında iletmek,
- ✓ Alt kademe personelden gelen önemli konuları ilgili üst yönetim kademelerine duyurmak,
- ✓ Tıbbi terminolojiyi bilmek,
- ✓ Kurumdaki personelin yetki ve sorumluluklarını bilmek,

- ✓ Bilgisayarda klavye kullanımına ilişkin teknikleri bilmek,
- ✓ Kurum içi ve kurum dışı haberleşmeyle ilgili temel yazışma tekniklerini bilmek,
- ✓ Hasta raporlarının yazılmasında uygulanan temel kuralları bilmek,
- ✓ Tıbbi sekreterlik hizmetlerinde dosyalama ve arşiv tekniklerini bilmek,
- ✓ Hasta tetkik randevularını takip etmek,
- ✓ Hasta dosyalarının ve tetkiklerinin hukuki önemini bilmek,
- ✓ Enfeksiyona karşı uyulması gerekli kuralları bilmek,
- ✓ 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun temel esaslarını bilmek,
- ✓ Kılık ve Kıyafet Yönetmeliği'nin sekreterlerle ilgili hükümlerini bilmek,
- ✓ Bilgisayarların sekreterlik hizmetlerindeki kullanım alanlarını bilmek,
- ✓ Tıbbi sekreterlik hizmetlerinde bilgisayarla yazışma tekniklerini bilmek,
- ✓ Telefon sistemlerinin etkili kullanımı tekniklerini bilmek,
- ✓ Faks aygıtının etkili kullanım tekniklerini bilmek,
- ✓ Her çeşit mesaj yazım kurallarını bilmek,
- ✓ İstatistik verileri kurallara uygun olarak kaydetmeyi bilmek.

2- Tıp Sekreterlerinin Devinsel (Uygulama ve Psikomotor) Özellikleri

Tıp sekreterlerinin sahip olmaları gereken devinsel özellikler şunlardır:

- ✓ On parmak klavye kullanmak,
- ✓ Bilgisayarla yazışma yapmak,
- ✓ Bilgisayarın kullanım talimatına uygun olarak günlük bakımını yapmak,
- ✓ Bilgisayar ortamında tutulan kayıtların güvenli şekilde saklanmasını sağlamak, gerekiyorsa bu kayıtların yedeklerini almak,
- ✓ Faks ile mesaj göndermek ve almak,
- ✓ Çevre düzenlemeleri bilgisine sahip olmak,
- ✓ Dinleme yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Ekip içinde çalışma yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Hijyen bilgisine sahip olmak,
- ✓ İkna yeteneğine sahip olmak,
- ✓ İletişim yeteneğine sahip olmak,
- ✓ İlk yardım bilgisine sahip olmak,
- ✓ İnsan psikolojisi bilgisine sahip olmak,
- ✓ İşçi sağlığı ve iş güvenliği önlemleri bilgisine sahip olmak,
- ✓ İş yeri çalışma prosedürleri bilgisine sahip olmak,
- ✓ Karar verme yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Kayıt tutma yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgilere sahip olmak,
- ✓ Mesleki terim bilgisine sahip olmak,
- ✓ Öğrenme yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Öğretme yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Organizasyon yeteneğine sahip olmak,
- ✓ Problem çözme yeteneğine sahip olmak.

D. TIBBİ SEKRETERLİK TÜRLERİ VE GÖREVLERİ

1- Poliklinik Sekreteri:

Poliklinikler, ayakta muayene, tetkik, teşhis ve tedavi hizmetlerinin yapıldığı, hastaların yataklı tedavi kurumlarında ya da birinci basamak sağlık hizmetlerinin verilmekte olduğu kurumlarda ilk müracaat yerleridir. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin verildiği kurumlar; aile hekimliği merkezleri, toplum sağlığı merkezleri, özel muayenehaneler, tıp merkezleri ve özel ya da kamu hastanelerinin poliklinik birimleridir. Yataklı Tedavi Kurumlarının mevcut her uzmanlık dalına ait bir polikliniği bulunmaktadır. Poliklinik hizmetleri; sağlık tesislerinde, ayakta tedavi gerektiren hastalara sunulan muayene, tetkik ve tedavi işlemlerinin tamamıdır. Poliklinik sekreterliği birimi, hastanın muayene olacağı hekime karar vereceği, kurumun işleyişiyle ilgili bilgi alabileceği, hasta kayıt ve taburcu işlemlerini yaptırabileceği birimi ifade eder. Poliklinik sekreteri muayene, kontrol, tetkik için gelen hastaların her türlü işlemlerini yapmaktan sorumludur. Hastanelerde poliklinik sekreterlerinin başlıca görevleri şu şekilde sıralanır:

- 1- Hasta ve yakınlarını nezaket kuralları içerisinde, prosedür ve süreçler hakkında bilgilendirir ve yönlendirir.
- 2- Kurumun belirlediği renk ve özellikte kıyafet giyer ya da tanıtıcı kimlik kartı takar.
- 3- Kurumun poliklinik çalışma esaslarına göre günlük hasta muayenesini düzenler, muayene randevusu vererek ilgili kayıtları tutar.
- 4- Poliklinik hizmeti veren hekimlerin günlük ve aylık çalışma takvimi konusunda hasta ve yakınlarına bilgi vererek, hekim tercihi belirtmeyen hastaları, şikâyetlerine uygun uzmanlık dalındaki en az hasta sayısı olan hekime yönlendirir.
- 5- Muayene esnasında hasta mahremiyetini sağlar ve hastanın doktor tarafından muayene sürecinin kesintiye uğramaması için gerekli önlemleri alır.
- 6- Randevu dışı gelen hastalarla görüşür, gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmelerini sağlar.
- 7- Randevulu olarak gelen hastaların eski dosyaları olup olmadığını araştırır. Hastanın eski dosyası varsa arşivden çıkartır. Yoksa yeni hasta dosyasını düzenler, ilgili bölümleri doldurur.
- 8- Hasta dosyalarının muayene bölgesine gönderilmesini sağlar.
- 9- Muayene esnasında istenen tetkikler ile ilgili olarak hastalara bilgi verir ve ilgili laboratuvarlara gönderir.
- 10- Tetkik raporlarının topluca polikliniğe gelmesi halinde muayene odalarına göre tasnif ederek tetkik sonuçlarının hasta dosyalarına işler.
- 11- Muayenelerin tamamlanmasından sonra hasta dosyalarını arşive gönderir.
- 12- Muayene sonucu yatmasına gerek görülen hastaların hasta yatış dosyalarını düzenler, dosya içine konulan gerekli belgeleri doldurur ve hasta yatış birimine gönderir.
- 13- Hastanenin ve polikliniğin çalışma esaslarına uyarak, çalıştığı yerin tertip ve düzenini sağlar, kullandığı malzemeyi koruyarak işlerini aksatmadan tamamlar.
- 14- Poliklinikte meydana gelebilecek teknik arızaları ve acil durumları ilgili birimlere bildirir.
- 15- Poliklinikte muayene olan hastalara ilişkin protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını tutar.
- 16- Hasta veya yakınının, prosedüre uygun olmayan veya uygulama farklılığı olan istemlerinde yapılmama nedenini belirtir ve gereken kısa açıklamayı yapar.
- 17- Yeşil kart - maluliyet - yurt dışı - trafik kazası - adli vaka - iş kazası ve resmî kurum hasta sevkleri gibi hasta tedavi hizmet evrakının imza karşılığı faturalandırma birimine (ilgili birime) teslim edilmesini sağlar.
- 18- Poliklinik muayenesi esnasında belirlenen bildirilmesi zorunlu hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapar.
- 19- Poliklinikteki haberleşme ve diğer yazışma hizmetleri görevini yürütür.
- 20- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutar ve tutulan kayıtları ilgili birime gönderir.
- 21- Poliklinikte kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları ve malzeme temini işlemlerini takip eder.
- 22- Poliklinikte kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım ve onarımı ile ilgili gerekli yazışmaları yapar ve malzeme temini işlemlerini takip eder.

2- Klinik Sekreteri:

Yataklı tedavi kurumlarında hastanın yatırılıp taburcu edildiği süre içinde aldıkları hizmetler klinik hizmetler kapsamında yer almaktadır. Yani yatarak alınmakta olan tedavi hizmetleri klinik veya servis olarak adlandırılan birimlerde sunulmaktadır. Klinik hizmetleri uzman, uzmanlık eğitimi görenler, hemşire ve eczacı, diyetisyen, fizyoterapist, psikolog gibi branşla ilgili diğer meslek üyeleri tarafından birlikte yürütülen bir ekip çalışması olup, yatan hastaya en iyi koşullarda, güvenilir araçlarla uygun teşhisi koyarak, bakımının ve en kısa zamanda tedavisinin sağlanması, eğitim hastanelerinde ayrıca servis içi hasta başı eğitimlerini de gerçekleştirmeyi amaçlayan hizmetlerdir. Klinik sekreterleri şu görevleri yerine getirmektedir.

- 1- Hastaların servise kabulünü ve odalarına yerleştirilmesini sağlar,
- 2- Hasta yatış ve çıkışları ile ilgili protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazar,
- 3- Günlük hasta mevcudu ve boş yataklara ilişkin belgeleri yazarak ilgili birime gönderir,
- 4- Yatan hastalara ilişkin olarak istenen tetkik ve konsültasyonlara ait takip işlemini yürütür,
- 5- Hastaların çıkış esnasında hasta dosyalarını kontrol ederek eksik belgelerin temini için ilgilileri uyarır,
- 6- Hasta çıkışı ile ilgili işlemleri ve gerekli yazışmaları yapar,
- 7- Hasta çıkış özetleri, ameliyat raporları ve benzeri tıbbi bilgileri deşifre veya diğer metotlarla okuyarak, mekanik veya elektronik yazım araçları yardımıyla yazar,
- 8- Hastalık ve ameliyatlara ilişkin Uluslararası kodlamaları yapar.(Merkezi bir birimde yapılmadığı takdirde.),
- 9- Klinik tedavisi esnasında belirlenen ihbarı mecburi hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapar,
- 10- Klinikteki haberleşme ve diğer yazışma hizmetlerini yürütür,
- 11- Klinikte kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapar ve malzeme temini işlemlerini takip eder,
- 12- Klinikte kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapar ve işlemleri takip eder,
- 13- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutar, formları doldurur ve ilgili birime gönderir,
- 14- Klinikte gerçekleştirilecek eğitim ve diğer aktiviteler için zaman planlaması yapmak,
- 15- Klinikte arşiv-istatistik hizmetlerini gerçekleştirmek,
- 16- Klinik nöbet listelerini hazırlamak ve onaylatmak,
- 17- Kliniğin genel tertip ve düzenini sağlamak,

3- Acil Servis Sekreteri:

Yaralanan ya da aniden hastalanan kişilere acele müdahale için var olan yerlerdir. Buralarda görev yapan sekreterler acil servis sekreterleridir. Görevleri:

- 1- Bütün evrak ve dokümanların listelenip saklanması sağlamak,
- 2- Acil servis ve hastane içi ve dışı iletişimi sağlamak,
- 3- Acil serviste muayene olan hastaların raporlarını düzenlemek,
- 4- Acil servisin malzeme ve ihtiyaç çizelgelerini doldurmak,
- 5- Acil serviste yatan hastaların listesini güncellemek,
- 6- Hasta yakınlarına bilgi vermek,
- 7- Acil servise gelen hastaların yatması gerekiyorsa yatış işlemlerini yapmak,
- 8- Mesai saatleri dışında hasta kabul ve taburcu işlemlerini yapmak,
- 9- Hasta geldiği zaman şuuru açık bir hasta ise hastalığına göre ilgili acil hekimi ile görüştürmek,
- 10- Hastanın kimlik bilgilerini, sigortasını öğrenmek,
- 11- Hastaya dosya açmak, eğer önceden dosyası varsa dosyasını buldurmak,
- 12- Hasta eğer özel sigortalı ise sigortadan provizyon almak,
- 13- Hekim isteğine göre radyoloji ve laboratuvar isteklerini sisteme girmek,
- 14- Eğer hastanın şuuru kapalı ise hasta yakınlarına ulaşmaya çalışmak, duruma göre başka bir hekim ihtiyacı var ise onlarla irtibat kurmak,
- 15- Adli vakaları polise haber vermek.

4- Ameliyathane Sekreteri:

Ameliyathane, cerrahi müdahalelerin yapıldığı yerlerdir. Ameliyathanelerin; sorumlusu tarafından hizmete devamlı hazır bulundurulması, alet ve malzemelerin sağlanması, bakım, onarım ve ihtiyaçlarının saptanarak acele yaptırılmak üzere ilgililere bildirilmesi, burada çalışan personelin yönetimi ve eğitimlerinin yapılması gerekmektedir. Ameliyathane sekreterleri şu görevleri yerine getirir:

- 1- Günlük ameliyat listesini düzenler ve ilgili birimlere dağıtımını sağlar,
- 2- Ameliyata alınan hastalara ilişkin hasta dosyaları işlemlerini düzenler ve takip eder,
- 3- Ameliyat raporlarının yazılması ve hasta dosyalarında yer almasını sağlar,
- 4- Randevu sırasına göre o gün operasyon geçirecek hastaları ameliyathaneye istemek,
- 5- Ameliyatlara ilişkin kodlamaları yapar.(Merkezi bir birimde yapılmadığı takdirde),
- 6- Acil olarak tetkiki gereken ameliyat malzemelerinin ilgili laboratuvarlara gönderilmesini ve takibini sağlar,
- 7- Ameliyatlar ile ilgili gerekli kayıtları tutar,
- 8- Ameliyathanedeki haberleşme ve diğer yazışma hizmetlerini yürütür,
- 9- Ameliyat formlarını ve raporları tarih sırasına göre dosyalamak,
- 10- Ameliyathane personelinin nöbet listesini hazırlamak,

- 11- Ameliyathanede kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapar ve işlemleri takip eder,
- 12- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutar, formları doldurur ve ilgili birime gönderir.

5- Laboratuvar Sekreteri:

Kan, idrar, doku gibi materyallerin analizi ile radyolojik tetkiklerin yapıldığı ünitedir. Laboratuvar hizmetleri, poliklinik ve servis hastaları ile gereğinde Sağlık Bakanlığı'nın halk sağlığı gibi diğer laboratuvar ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte ve ayrıca poliklinik laboratuvar ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte ve ayrıca poliklinik laboratuvarları bulunmayan Yataklı Tedavi Kurumlarında servis ve polikliniklere göre merkezi bir yerde düzenlenir. Laboratuvar sekreterlerinin görevleri şu şekilde sıralanmaktadır:

1. Laboratuvar istek belgelerini almak, kontrol etmek, laboratuvar kayıt defterine işlemek veya bilgisayar dosyalarına giriş ve sonuç kayıtlarını yapmak,
2. Tetkik sonuçlarını ilgili bölüme göndermek veya kişilere teslim etmek,
3. Laboratuvar randevu işlemlerini düzenlemek ve uygulamak,
4. Laboratuvarın iç ve dış yazışmalarını hazırlamak ve onaylatmak,
5. Laboratuvarda kullanılan araç ve malzemelerle ilgili talep formlarını düzenlemek, onaylatmak ve malzeme temin işlemlerini takip etmek,
6. Laboratuvarda kullanılacak olan ilaç, tıbbi sarf ve genel sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapmak ve malzeme temini işlemlerini talep etmek,
7. Laboratuvarda kullanılacak tıbbi ve genel demirbaşların temini, bakım ve onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemleri takip etmek.
8. Laboratuvar faaliyet istatistiklerini hazırlamak,
9. Laboratuvar nöbet hizmetlerini hazırlamak ve onaylatmak,
10. Yazılı ve sözlü görüş bildirmek
11. Amirinin vereceği diğer işleri yapmak.

6- Arşiv Sekreteri:

Tıbbi dokümanları ve kayıtları toplayan, bunları koruyan, tasnif eden, değerlendiren ve tekrar kullanılır hale getiren sekreterlerdir. Arşiv sekreterlerinin görevleri şunlardır:

- 1- Hasta kabulden gelen dosyaları zimmetle teslim alır,
- 2- Teslim alınan dosyaları inceler ve varsa eksik belgelerin tamamlar,
- 3- Bu bölümde tamamlanmak için bekleyen dosyalar için eksik dosya fişi düzenleyerek vekil dosyalara yerleştirir ve bu dosyayı dosyalama bölümündeki rafına kaldırır,
- 4- Eksik dosyaları bölümlere veya doktorlara göre tasnif ederek tamamlatılması için ilgili doktorları uyarır. Gerekliğinde hastane yönetimine konu ile ilgili raporlar verir,
- 5- Eksik tamamlanan dosyaları kodlama ve tıbbi istatistik bölümüne gönderir,
- 6- Eksik dosyalar bölümünden aktarılan dosyaların hasta kabul kağıdı üzerine, uluslar arası kodlama sistemlerini kullanarak hastalık tanısı ve varsa ameliyat türünü kodlar,
- 7- Hastalıkları ve ameliyatları uluslar arası kod sistemlerine göre tasnif edilmiş istatistik kartlarına veya bilgisayar dosyalarına aktarır,
- 8- Kodlama kartları veya bilgisayar dosyalarındaki bilgileri periyodik tıbbi istatistiklere dökerek ilgililere sunar,
- 9- Kodlama kartları veya bilgisayar dosyalarındaki bilgileri gerektiğinde hastane yönetiminin izni ile isteyen kişi veya kuruluşlara verir,
- 10- Hastane yönetimince periyodik istatistikler dışında istenen istatistiksel verileri hazırlar, bu verileri istatistiksel metotlarla değerlendirerek yorumlar ve hastane yönetimine bildirir,
- 11- Bildirimi zorunlu olan hastalıklar ile ilgili gerekli yazışmaları yapar,
- 12- Her yıl başında geçmiş yıla ait tıbbi istatistik bülteni hazırlayarak hastane yönetimine sunar,
- 13- Epikriz, ameliyat notu ve benzeri hasta çıkışı ile ilgili elle yazılmış veya banda okunmuş bilgileri deşifre ederek veya okuyarak daktilo veya bilgisayar yardımıyla yazar,
- 14- Yazılan çıkış özetleri ve formları ilgililere gönderir ve suretlerinin hasta dosyalarına girmelerini sağlar,
- 15- İş biten dosyaları dosyalama bölümüne gönderir,
- 16- Araştırma için istenen dosyaları dosyalama veya eksik dosyalar bölümünden çıkartır,
- 17- Araştırma için yerinden alınan dosyalar için kime verildiğini gösterir vekil dosyalar koyar,
- 18- Araştırma için istenen dosyaları zimmet karşılığı ilgililere teslim eder. Zimmet kayıtlarını dosyalayarak takip eder,
- 19- Polikliniklerden gelen hasta dosyaları indeks kartlarını teslim alır ve alfabetik olarak tasnif eder,
- 20- Hastalara ilişkin çift dosya bulunup bulunmadığını tasnif esnasında kontrol eder ve varsa çift dosyaları birleştirir,
- 21- Hastalara ait bilinmeyen dosya numaralarını bularak isteyen birimi haberdar eder,

- 22- Tıbbi dokümantasyon ve arşivin diğer bölümlerinden kendisine gelen işlemi tamamlanmış dosyaları bilimsel usullere göre tasnif ederek raflarına kaldırır,
- 23- Çeşitli nedenlerle istenen dosyaları raflarından bularak ilgililere zimmet karşılığında teslim eder,
- 24- Raflarından alınan dosyalar için dosyanın ne zaman alındığını ve kimde bulunduğunu gösterir bilgileri ihtiva eden vekil dosyaları tanzim ederek raftaki yerine kaldırır,
- 25- Yıpranmış dosyaları kontrol ederek yeniler,
- 26- Yürürlükteki mevzuat gereğince muhafaza süresi dolan dosyaların terkin işlemini sağlar,

7- Hasta Kabul Sekreteri:

Hasta kabul sekreterliği, hastane ve halkla ilişkilerin en yoğun bulunduğu bir yer olması nedeniyle, bu serviste görev yapan sekreter de bu ilişkilerin olumlu yönde gelişmesini sağlayabilecek nitelikte ve görevinin bilinci içinde, hasta ile yakınlarına karşı güler yüzlü, sabırlı, anlayışlı ve güven verici bir kişiliğe sahip olmalıdır. Hasta kabul sekreterleri şu görevleri yerine getirir:

- 1- Hasta kabul yerinin temizliğini, düzen ve disiplinini sağlamak,
- 2- Hastaların yatış ve çıkışları ile ilgili protokol defteri veya bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazar,
- 3- Sosyo ekonomik problemi bulunan hastaların Sosyal Hizmetler bölümü ile görüştürülmesini sağlar,
- 4- Hasta yatış dosyalarını düzenler, dosya içinde konulan gerekli belgeleri doldurur,
- 5- Hasta ve yakınlarını hastane kuralları hakkında bilgilendirir,
- 6- Servislerde yatan günlük hasta mevcutlarını toplar, kontrol ederek listeler halinde halkla ilişkiler birimine gönderir,
- 7- Hasta çıkışı esnasında hasta dosyaları üzerinde gerekli işlemleri yapar,
- 8- İşlemi biten dosyaları arşive gönderir,
- 9- Doğum ve ölüm tutanaklarını düzenler ve ilgili birimlere gönderilmesini sağlar,
- 10- Hasta kabuldeki haberleşme ve diğer yazışma türlerini yürütür,
- 11- Hasta kabul biriminde kullanılacak olan sarf malzemelerinin temini ile ilgili yazışmaları yapar ve malzeme temini işlemlerini takip eder,
- 12- Hasta kabul biriminde kullanılacak olan demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapar ve işlemleri takip eder,
- 13- Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutar, formları doldurur ve ilgili birime gönderir.

8- Anabilim Dalı (AD.) Sekreterliği:

Bir anabilim dalı sekreterinin görevleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- 1- AD Başkanı'nın belirlediği günler ve saatlerde hastalara randevu vermek,
- 2- Gelen evrakı teslim almak, gelen evrak defterine işlemek ve AD Başkanı'na iletmek,
- 3- Giden evrakı yazmak ve AD Başkanı'na imzalatılarak gönderilmesi gereken yerlere personel aracılığı ile ulaştırmak, giden evrak defterine işlemek,
- 4- Polikliniğin, Anabilim Dalı'nın ihtiyaçlarını belirleyerek giderilmesi için gerekli olan işlemleri yapmak,
- 5- Hastalara verilen rapor veya heyet raporu varsa, bunları daktilo ile veya bilgisayarla yazmak ve imzalanmasını sağlamak,
- 6- Anabilim Dalı'nın yapılması gereken yazışmalarını hazırlamak, AD. Başkanı'na imzaya sunmak,
- 7- Gelen evrakı ilgili dosyasına koymaya özen göstermek,
- 8- AD. Başkanı'na gelen özel yazılar varsa, bu yazıları da özel dosyasına yerleştirmek,
- 9- İzne ayrılacak olan hekimlerin izin kağıtlarını AD Başkanı'na imzalatmak,
- 10- Kongreye göreve gidecek olan hekimlerin görevlendirme yazılarını yazmak,
- 11- Görev veya izinden dönen hekimlerin göreve başlama yazılarını yazmak,
- 12- AD öğrencilerinin sınav ve eğitim program evrakını dosyalamak ve gerekli mercilere iletilmesini sağlamak,
- 13- AD Başkanı'nın ve diğer hekimlerin telefon görüşmelerini sağlamak,
- 14- AD Başkanı'nın odasını ve kendi odasını sabah havalandırmak,
- 15- Başkanın ve kendisinin masasını düzenlemek,
- 16- Akşam gitmeden önce ertesi günkü programı AD Başkanı'na hatırlatmak.

BÖLÜM IV

TIBBİ SEKRETERLİK MESLEK ESASLARI

A. TIBBİ SEKRETERLERİN HAK VE SORUMLULUKLARI

Tıbbi sekreterler tüm memurlarda olduğu gibi ilk olarak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabidirler. Göreve kabul edilme durumlarına göre yasal düzenlemelerinde farklılık vardır. Aşağıda, bulundukları pozisyonlara (işe alınma) göre kanun maddeleri bulunmaktadır.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu

657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 4/B maddesine göre

4924 Sayılı Kanun (Çakılı Sözleşme)

506 Sayılı Sigorta kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

Tıbbi sekreterin yerine getirdiği görevler aynı zamanda sorumluluklarıdır.

5510 s. Sosyal Sigortalar ve GSS Kanunu

4-a İşçiler (SSK)

4-b Bağımsız Çalışanlar (Bağ-Kur)

4-c Emekli Sandığı (Devlet Memurları)

657 s. Devlet Memurları Kanunu

4-a Memurlar (Asli)

4-b Sözleşmeli Personel

4-c Geçici Personel

4-d İşçiler (Devlet)

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında birtakım sorumlulukları bulunmaktadır. Bunlar:

Sadakat: Tıbbi sekreterler Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na ve kanunlara sadakatle bağlı kalmak ve milletin hizmetinde Türkiye Cumhuriyeti kanunlarını sadakatle uygulamak zorundadırlar.

Tarafsızlık ve Devlete Bağlılık: Tıbbi sekreterler siyasi partiye üye olamazlar; herhangi bir siyasi parti, kişi veya zümrenin yararını veya zararını hedef tutan bir davranışta bulunamazlar; görevlerini yerine getirirken dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep gibi ayırım yapamazlar; hiçbir şekilde siyasi ve ideolojik amaçlı beyanda ve eylemde bulunamazlar ve bu eylemlere katılamazlar. Tıbbi sekreterler her durumda devletin menfaatlerini korumak zorundadırlar. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na ve kanunlara aykırı, memleketin bağımsızlığını ve bütünlüğünü bozan, Türkiye Cumhuriyeti'nin güvenliğini tehlikeye düşüren herhangi bir faaliyette bulunamazlar. Aynı nitelikte faaliyet gösteren herhangi bir harekete, gruplaşmaya, teşekküle ve derneğe katılamazlar, bunlara yardım edemezler.

Davranış ve İş Birliği: Tıbbi sekreterler, resmi sıfatlarının gerektirdiği itibar ve güvene layık olduklarını hizmet içindeki ve dışındaki davranışlarıyla göstermek zorundadırlar. İş birliği içinde çalışmaları esastır.

Emirlerin Yerine Getirilmesi: Tıbbi sekreterler kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslara uymakla ve yöneticiler tarafından verilen görevleri yerine getirmekle yükümlü ve görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden yöneticilerine karşı sorumludurlar. Tıbbi sekreterler yöneticilerinden aldığı emri Anayasa'ya, kanun, tüzük ve yönetmeliklere aykırı görürse yerine getirmez ve bu aykırılığı o emri verene bildirir. Yönetici emrinde ısrar eder ve bu emri yazı ile yenilerse memur bu emri yapmaya mecburdur. Ancak emrin yerine getirilmesinden doğacak sorumluluk emri verene aittir. Konusu suç teşkil eden emir, hiçbir şekilde yerine getirilmez; yerine getiren kimse sorumluluktan kurtulamaz.

Kişisel Sorumluluk ve Zarar: Tıbbi sekreterler, görevlerini dikkat ve özenle yerine getirmek ve kendilerine teslim edilen devlet malını korumak ve her an hizmete hazır halde bulundurmak için gerekli önlemleri almakla sorumludurlar. Tıbbi sekreterin kasıt, kusur, ihmal veya tedbirsizliği sonucu idare zarara uğratılmışsa bu zararın ilgili memur tarafından rayiç bedeli üzerinden ödenmesi esastır.

Mal Bildirimi: Tıbbi sekreterler Devlet Memurları Kanunu'nun 14.maddesi gereğince kendileri ile eşlerine ve velayeti altındaki çocuklarına ait taşınır ve taşınmaz malları, alacak ve borçları hakkında özel yazılı hükümler uyarınca mal bildirimi verirler.

Basına Bilgi Verme ve Demeç Verme: Tıbbi sekreterler, kamu görevleri hakkında basına, haber ajanslarına veya radyo ve televizyon kurumlarına bilgi ve demeç veremezler. Bu konuda gerekli bilgiyi sadece Sağlık Bakanlığı'nın yetkili kılacağı görevli, illerde valiler veya yetkili kılacağı görevli tarafından verilebilir.

Resmi Belge, Araç ve Gereçlerin Yetki Verilen Mahaller Dışına Çıkarılmaması ve İadesi: Tıbbi sekreterler görevleri ile ilgili resmi belge, araç ve gereçleri, yetki verilen mahaller dışına çıkaramazlar; özel işlerinde kullanamazlar. Tıbbi sekreterler görevleri gereği kendilerine verilen resmi belge, araç ve gereçleri görevleri sona erdiği zaman teslim etmek zorundadırlar.

Tüm bu sorumlulukların yanı sıra tıbbi sekreterlerin sahip oldukları birtakım haklar da bulunmaktadır. Bu haklar şu şekilde sıralanmaktadır:

Uygulamayı İsteme Hakkı: Tıbbi sekreterler, bu kanuna dayanılarak yayınlanan tüzük ve yönetmeliklere göre tayin ve tespit olunup yürürlükte bulunan hükümlerin kendileri hakkında aynen uygulanmasını isteme hakkına sahiptirler.

Güvenlik: Kanunlarda yazılı haller dışında tıbbi sekreterlerin memurluğuna son verilemez, aylık ve başka hakları elinden alınamaz.

Emeklilik: Tıbbi sekreterlerin, özel kanunda yazılı belirli şartlar içinde, emeklilik hakları bulunmaktadır.

Çekilme: Tıbbi sekreter bağlı olduğu kuruma yazılı olarak müracaat etmek suretiyle memurluktan çekilme isteğinde bulunabilir.

Müracaat, Şikayet ve Dava Açma Hakkı: Tıbbi sekreterler, kurumları ile ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı müracaat; yöneticiler veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikayet ve dava açma hakkına sahiptirler. Müracaat ve şikayetler söz veya yazı ile en yakın yöneticiden başlayarak silsile yoluyla şikayet edilen yöneticiler atlanarak yapılır.

Sendika Kurma: Tıbbi sekreterler, Anayasa'nın 51., 52. 54. maddeleri ve özel kanunda belirtilen hükümler uyarınca sendikalar ve üst kuruluşlar kurabilir ve bunlara üye olabilirler.

İzin: Tıbbi sekreterler, kanunda gösterilen süre ve şartlarla izin haklarına sahiptirler. Tıbbi sekreterlerin yıllık izin süresi, hizmeti bir yıldan on yıla kadar olanlar için yirmi gün, hizmeti on yıldan fazla olanlar için otuz gündür. Analık izni 8+8 hafta, Doğum izni Baba Memur: 10, İşçi: 5 gün, Anneye 1,5 saat süt izni

İsnat ve İftiralar Karşı Korunma: Tıbbi sekreterler hakkındaki ihbar ve şikayetler gazez veya mücerret hakaret için, uydurma bir suç isnadıyla yapıldığı ve soruşturma veya yargılamanın tabi olduğu kanuni işlem sonucunda bu isnat sabit olmadığı takdirde merkezde bu memurun en büyük yöneticisi, illerde valiler, isnatta bulunanlar hakkında kamu davası açılmasını Cumhuriyet Savcılığı'ndan isteme hakkına sahiptirler.

B. SEKRETERLİK HİZMETLERİNDE ETİK VE MESLEK ETİĞİ İLKELERİ

Yunanca “ethos – karakter” sözcüğünden gelen “etik” kavramı, insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran ölçüler bütünüdür. Batı dillerinde “ethics” olarak bilinen ve felsefenin bir alt dalı olan bu disiplin dilimizde yakın zamana kadar “ahlak” ya da “ahlak bilimi” olarak adlandırılmıştır. Ahlak, toplumdan topluma değişebileceği gibi, aynı toplum içinde farklı grupların benimsediği ahlak kuralları arasında da farklılıklar olabilmektedir. Ahlak insanlar arası ilişkilerde uyulması gereken manevi ilke ve kuralları içerir. Ahlakın etkisi, yaptırımı, zorlayıcı gücü insanın vicdanıdır. İnsan duygusunu, düşüncesini, davranışını, tutumunu, eylemini, “vicdanının sesine” kulak vererek, doğru-yanlış, iyi-kötü, olumlu-olumsuz olarak değerlendirir. Bu şekilde kişi kendisi ve başkaları arasındaki ilişkilerde denge, düzen, denetim ve uyum sağlar. Etik, ahlakın kuramsal yanıyla ilgilendir. Normlar ortaya koymak ya da konulan normları değerlendirmek ve analiz etmek ahlak felsefesinin işidir. Etik, insanın bireysel ve toplumsal ilişkilerini nasıl yönlendirmesi gerektiğini, iyi ve kötü söz veya davranışı belirleyecek ölçütlerin neler olabileceğini inceleyen bilim dalıdır. Başka bir tanıma göre etik, manevi görev ve yükümlülüklerle bağlantılı olarak neyin iyi neyin kötü olduğu ile ilgilenen bir disiplindir.

Pieper, etiği bir pusulaya benzetmektedir. Nasıl ki, pusula gidilecek yeri tarif etmez ancak gidilecek yerin yönünün belirtir ise etik de kişiye belirli bir eylem ya da davranışı değil, doğru olduğu kabul edilen davranışı gösterir ve izlenmesini ister. Bireyi bu davranışa zorlamaz, ancak birey kendi özgür iradesiyle bu davranışı uygular.

Etik ve ahlak kavramlarının tanımlanmasından sonra önemli diğer kavramlar ise **meslek etiği** ve **örgütsel etiktir**. Meslek etiği, meslek grubunu oluşturan bireylerin kendi aralarında ve toplum ile olan ilişkilerini düzenler. Mesleki etik, belirli bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlandıran; yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür. Örgütsel etik ise, örgütün içinden ve dışından kaynaklanan sorunların çözümüne belirli kurallar getirerek örgüt içi davranış kültürünü tanımlar.

Meslek ve örgüt etiğinin iskeleti etik kodlardan oluşur. Etik kodlar mevcut mesleki değerlere uyum sağlaması konusunda üyeleri teşvik eder. Bir grup ya da topluluğun ortak değerlerini gösterir. Benimsenen ortak değerler grubun ilgi alanlarına yönelik olarak üyelerine yetki verir ya da davranışlarını onaylar. Etik kodların varlığı için gösterilebilecek en iyi örnek alanlarından biri tıp uğraşısıdır. Bu alanda Hipokrat Andı diye bilinen en eski etik kodlardan biridir. Günümüzde bazı tıp uygulamalarına yönelik etik kodların kullanımı da her geçen gün yaygınlaşmaktadır. Organ aktarımları, genetik çalışmalar, yapay dölleme, yaşam destekleme sistemleri gibi konularda kod niteliğinde metinler bulunmaktadır. Ülkemizdeki Deontoloji Tüzüğü ya da Türk Tabipler Birliği'nin Hekimlik Meslek Etiği Kuralları da örnek olarak gösterilebilecek etik kodlardan biridir.

Günümüzde etiğe olan ilgi artışı daha çok bazı mesleklerde karşılaşılan etik sorunların artmasının ya da artan sorunların farkına varılmasının bir sonucudur. 20.yüzyılın son çeyreğinde “etik” sözcüğü daha çok duyulmaya başlanmıştır. Başta “tıp etiği” olmak üzere, “çevre etiği”, “işletme etiği”, “iş etiği”, “siyaset etiği” en fazla söz edilen meslek etikleri olmaktadır.

Mesleki etik, mesleki faaliyetin sürdürülmesi aşamasında ahlaki ve mesleki ilkelere göre hareket etme disiplini olarak kabul edilebilir. Herhangi bir mesleğin ifasında meslek elemanları mesleki etiğe ne kadar bağlı kalırlarsa o meslek toplum önünde o kadar saygı ve güven kazanır. Her mesleğin kamusal açıdan gereksinimi vardır. Bu gereksinim etik ilkelere uyumla kurumlaşır. Kişilerin davranışları, işe bakış açıları, işin yapımında gösterdikleri başarıların altında etik kurallara bağlılık ön plana çıkmaktadır. Çünkü her başarının temelinde de çalışkanlık kadar etik ilkelere bağlılık yatmaktadır.

Tıp etiği, tıp uygulaması sırasında sağlık çalışanı-hasta, sağlık çalışanı-sağlık çalışanı, sağlık çalışanı-kurum, hasta-sağlık politikası, denek-araştırmacı ilişkilerinde belirlenen değer sorunlarıyla ilgilenmektedir. 1960 yılında Sağlık Bakanlığı’nca “Tıbbi Deontoloji Nizamnamesi” adı altında yürürlüğe konulan mevzuatın içeriği büyük ölçüde tıp etiği ile ilgili hususlar oluşturmaktadır. Zaten bu nedenle Türk Tabipler Birliği bu belgenin yerine 1998’de “Hekimlik Meslek Etiği Kuralları”nı yürürlüğe koymuştur.

Genel olarak tıp alanında benimsenen temel etik ilkeler; yararlılık, zarar vermeme, adalet ve özerklik ilkeleri altında toplanmıştır. Ancak evrensel özellik taşıyan bu **dört temel ilke** yanında değişik ifadeler ve tanımlamalar ile ortaya konulan bazı ilkeler ise şöyle sıralanabilir:

- | | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------|
| - Dürüstlük ilkesi | - Yaşama saygı ilkesi | - Yasallık ilkesi |
| - Yansızlık ilkesi | - Sır saklama ilkesi | - Meslektaşlara saygı ilkesi |
| - Mesleki dayanışma ilkesi | - Mesleğini ticari amaçlara alet etmeme ilkesi | |
| - Yayın etiği ilkelerine saygı ilkesi | - Aydınlatılmış onam ilkesi vb. | |

Büro yönetimi ve sekreterlik mesleğinin etikle çok yakın bağlantısı vardır ve birbirini tamamlar durumdadır. İş ahlakı ve etik ilkeleri sekreterlik kültürünün en önemli unsurlarından biridir. Bu etik ilkeler sekreterlik mesleğinin özünü oluşturan ortak değerler doğrultusunda oluşturulmalıdır. Sekreterler için sır tutmak, çalışılan kurumun bilgilerini korumak, saygılı, disiplinli ve güvene dayalı bir çalışma yürütmek, öncelikle etik kurallarıdır. Sekreterlikte etik kurallara uymak, ortak değerleri benimsemek ve dolayısıyla zamanla yerleşmiş davranış biçimi geliştirerek, yüzde yüz başarı odaklı ve verimliliği hedefleyen bir çalışma gerektirmektedir. Sekreterler, mesleklerini tanıyıp onu sahiplenerek, çalışmalarında takım ruhu ve dayanışmayı gözeterek, sürekli kendilerini geliştirmek, teknolojik yeniliklere açık olmak durumundadır.

Organizasyonların amacı, mesleki etik ilkelerine uyan ve etik kararlar alıp uygulayabilen çalışanları bürolarda çalıştırmaktır. Etik yönünden sağlıklı karar verebilecek bireylerin bürolarda çalışmasıyla birlikte, bürolarda yaşanan etiksel problemler çözülecek ve etiksel gelişmeler artacaktır.

Yirmibirinci yüzyıl büroları fiziksel ortamları aşarak sanal ortamlara kadar taşınmıştır. Gelişen teknoloji, artan insan gücüyle birlikte kapalı ortamlarda yaşanan etik dışı davranışlar artık bu kapalı ortamlara sığmayarak dış dünyaya kadar yansımaktadır. İnsanların toplu halde yaşamak zorunda olmalarından dolayı ortaya çıkan çeşitli aksaklıklar ve yaşanan olumsuz olaylar nedeniyle, iş ortamlarında da zaman zaman pek hoş olmayan olaylarla karşılaşmaktadır. Her gün birlerce kişi, çalışma ortamlarında sözlü, sözsüz, fiziksel ya da fiziksel olmayan çeşitli etik dışı davranışla karşılaşmakta ve çoğu da statü ya da yaş farkı nedeniyle bu durumu başkalarına anlatma ya da tepki verme konusunda sıkıntı yaşamaktadır. Özellikle kapalı ve özel büroların kişilere özel olması ve her isteyeninin istediği anda bu bürolara girememesinden dolayı bu ortamlarda yaşanan olaylar, olayın boyutuna göre iş veriminde düşme yaratmakta ya da insanların psikolojik durumları üzerinde derin izler bırakmaktadır.

Büro etiğinin kapsamlı olarak yerleştiği bir büroda, etik dışı davranışların oranı daha düşük olacaktır. Büro etiğinin faaliyete geçirilebilmesi için yöneticiler çeşitli adımlar izleyebilirler. Bütün bürolarda çalışanların mutlaka birbirlerinin kararlarından etkilendikleri görülmektedir. Önemli olan bu etkilenme sonucunda iyi yönde kararların verilmesidir.

Büro etiğinin kapsamına bakıldığında özellikle çalışan, çalıştıran, yönetici ve lider konumundaki bütün bireylerin birlikte paylaşmak ve uygulamak zorunda oldukları çeşitli değerler görülmektedir. Bunlar; adalet, eşitlik, dürüstlük, doğruluk, tarafsızlık, sorumluluk, insan hakları, hümanizm, bağlılık, hukukun üstünlüğü, sevgi, hoşgörü, laiklik, saygı, tutumluluk, demokrasi, olumlu insan ilişkileri, açıklık, hak ve özgürlükler, emeğin hakkını verme ve yasa dışı emirlere karşı direnme şeklinde sıralanabilmektedir.

Yapılan bir araştırmaya göre sekreterlerin **etik dışı buldukları davranışlar** önem sıralaması aşağıdaki gibidir:

- Kurum ile ilgili gizli/önemli bilgileri dışarı sızdırmak,
- Kamu çıkarını göz ardı etmek, kişisel çıkarlarını önde tutmak,
- Yolsuzluk ve usulsüzlüğe karışmak,
- Mesai arkadaşlarını amirlerine sürekli şikayet etmek, kendini sürekli övmek ve başkalarını karalamak, kişilerin sırlarını başkalarına taşımak,
- Kişilerin onur ve haysiyetine uygun olmayan lafları yayarak, çalışma arkadaşlarını zor durumda bırakmak,
- İşe geç gelip, erken ayrılmak,
- Dedikodu yapmak ve insanların özel hayatları ile ilgili yorumlarda bulunmak,
- Yalan söylemek,
- İş yapmayıp, iş yapar gibi gözükmek başkalarının çalışmalarını kendi çalışması gibi göstermek,
- İşyerindeki malzemeleri kullanırken israfa bulunmak,
- Başta telefon olmak üzere, işyerindeki araç-gereç ve iletişim araçlarını özel işler için kullanmak,
- Belgesiz hediye kabul etmek.

Yine yapılan bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında **sekreterlerin mesleki etik ilkelerinin**:

- * Bilgi akışını doğru ve eksiksiz yapmak, bilgileri yalan söylemeden aktarmak ve bilgi gizliliğini sağlamak,
- * Belgesiz hediye kabul etmemek,
- * Bağlı bulunduğu yönetici/yöneticilerin özel ya da iş ile ilgili bilgilerini saklı tutmak,
- * Çalıştığı sektörün veya kurumun gereği olan ve görev tanımında yer alan işleri olması gerektiği gibi yerine getirmek,
- * Dedikodu yapmamak ve insanların özel hayatları ile ilgili yorumlarda bulunmamak,
- * Dürüst, adil, güvenilir ve şeffaf olmak,
- * Diğer meslektaşlarının başarılarını takdir etme olgunluğu içerisinde olabilmeli ve ekip çalışmasının önemine inanmalı, kişisel menfaatler için gruplaşmalardan uzak durulmalı,
- * Gizlilik ilkesi,
- * Hak ve sorumlulukların bilinciyle adil davranmak,
- * İnsan hak ve özgürlüklerine saygı göstermek,
- * Kişilerin onur ve haysiyetine uygun olmayan lafları yaymamak ve çalışma arkadaşlarını zor durumda bırakmamak,
- * Kişisel yetkinliğin geliştirilmesi; dürüstlük, güvenilirlik,
- * Kurum çıkarları için hareket ederken, ahlaki durumuyla çelişmemek, kurumun çıkarlarını gözetmek,
- * Kurum içi bireyler ve birimler arası ilişkilerini saygınlık çerçevesinde tutmak,
- * Kurum ve kişiler ile ilgili gizli/önemli bilgileri dışarı sızdırmamak ve başkaları ile paylaşmamak olduğu belirlenmiştir.

Sekreterler İçin Etik Kuralları:

Ulusal Profesyonel Sekreterler Birliği, sekreterler için profesyonel meslek etiği ilkeleri geliştirmiştir ve dört profesyonel davranış ölçütü oluşturmuştur:

- Sekreter sorumluluklarını, bilgi ve becerilerini en yeterli biçimde kullanarak, yöneticisi ve örgütün çıkarlarını artırmak için güvenilir bir eleman olarak görev yapacaktır.
- Sekreter, mesleğin ve uygulayıcılarının onuru, yeterliliği ve ölçütlerini sağlamak ve geliştirmek için çaba gösterecektir.
- Sekreter, sürekli iş ödünleme ve ödüllendirme ile ilgili kararların, mesleki bilgi, yetenek, deneyim ve uygulamaya bağlı olmasında ısrarlı olacak; avantajlı durumları kişisel ve profesyonelliğe aykırı biçimde, kötüye kullanan iş arkadaşları ya da iş verenlerin eylemlerine katılmayı ya da sessiz kalarak göz yummayı reddedecek; iş yerindeki cinsiyet, inanç, ırk ya da yaşla ilgili yapılan tacizleri reddedecek; etkinliği düşüren ya da daha önce belirlenmiş görevlerin uygulanmasını güçleştiren durumları ve işle ilgili olumsuz herhangi bir değişikliği yöneticisine bildirecektir.
- Sekreter, halkın güvenlik ve gönencinin artırılması ve korunmasını en üst düzeyde bir görev olarak düşünmek zorundadır.

C. MESLEKİ SORUNLAR VE RAHATSIZLIKLAR

Günümüzde sekreterlik mesleği hızla gelişen önceleri sekreter denildiğinde akla ilk gelen, büroda sadece telefona bakan ve daktilo yazan kişi olarak bilinirken, günümüzde sekreter bürodaki bütün işlerin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayan, yöneticiden sonraki kişi durumuna gelmiştir.

İşletmede belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için yönetici tarafından planlanmış, koordine edilmiş kaynakların (insan, bilgi, parasal ve maddi vb.) uygun olarak yönetilmesinde yöneticiye yardımcı olan kişidir.

Uluslararası Profesyonel Sekreterler Birliği tarafından yapılan sekreter tanımı şu şekildedir. Sekreter: Büro yönetimi konusunda birikimli, doğrudan emir almadan, sorumluluk alma yeteneği gösterebilen, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi kendisine verilen yetki sınırları içerisinde kararlar verebilen, yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan bir büro görevlisidir.

Oysa ülkemizde organize olmuş ve kurumsallaşmış işyerlerinin dışında işverenlerin çoğunluğu için sekreter bir büro açıldığı zaman ofise konulacak belli başlı büro gereksinimlerinden bir tanesi gibi algılanmaktadır. Yani “Yeni bir büro açtık, önce bir bilgisayar aldık, sonra da telefona bakacak bir kız” kavramı sekreterleri maalesef bir bilgisayarın ardına itmekle kalmıyor, bunun yanı sıra herhangi bir meta gibi değerlendiriyor. Ya da “Ofise bir kız aldık, hem büronun işlerini görecektir, hem de telefonlara bakacak” sözlerini de çoğumuz çevremizdeki kaç kişiden duymuştur kim bilir! Bu “bir kız”ın eğitimi, yetenekleri, mesleki becerisi, geleceğe yönelik hedefleri çoğu zaman işveren ve çevresindeki insanlar için de maalesef bir şey ifade etmemektedir.

Tıbbi sekreterlik mesleği geçmiş yıllarda büyük ölçüde hemşireler ve sağlık memurları tarafından yerine getirilmekteydi. Bazı sağlık kuruluşlarında tıbbi sekreterlerin istihdamı görülmekle birlikte, sayı ve nitelik bakımından yetersizlikler söz konusuydu. Zaman içerisinde toplumsal ve teknolojik gelişmelere paralel olarak, tıbbi sekreterlik mesleğinde de olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Hastalık türlerinde ve hastaların sayısında meydana gelen artışlar, sağlıkla ilgili hizmetlerin daha rasyonel bir şekilde verilmesi ihtiyacını doğurmuştur.

Günümüzde, tıbbi sekreterlik mesleğinin gereği ve önemi tartışılmamakla birlikte, meslek elemanlarının görev sınırlarının çizilmesinde farklı uygulamalara ve görüşlere rastlanmaktadır. Bazen hasta danışmanlığı, bazen dosyaların arşivlenmesi, bazen tıbbi dokümanların yazılması gibi işleri farklı ortamlarda yerine getirmek durumunda bulunan meslek elemanlarının mesleki eğitim veren okullarda sistemli bir şekilde ve program dahilinde yetiştirilmesi gereği kendini hissettirmektedir. Diğer taraftan, bazı sağlık kuruluşlarında, hasta danışmanı olarak ayrı bir personel görevlendirilmesi uygulamasına da rastlanmaktadır.

Sağlık sektöründe yeni uygulamaların başlamasıyla özellikle hastalıkların uluslararası kodlama programının yaygın olarak uygulanmaya başlamasından ve bilgisayar sistemleri ve teknolojileri ile hastane bilgi yönetim sistemlerinin kullanılmaya başlanılmasından bu yana, tıbbi sekreterlik mesleğine ilgi daha çok arttı. İşlerin daha etkin ve verimli olabilmesi için niteliksiz eleman yerine, yapılan işlerin eğitimini almış kişilerin görevlendirilmeleri, çalışmaların daha düzenli, eksiksiz ve hızlı yürütülmesi sağlanmıştır. Tıbbi sekreterlik bilinçli bir istihdam yapıldığında, sağlık sektörü için önemli ve gelecekte aranan bir meslek olacaktır.

Kamuda çalışan personeller arasında olmazsa olmazların içinde yer alan bir meslek grubu olan sekreterlik mesleğinin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda meslek grupları içinde yer almadığı görülmekte iken, 190 sayılı Kanun Hakkında Kararnamede Genel İdari Hizmetler sınıfında kendine yer bulmuş ve en önemlisi sekreterlik kamuda kariyer mesleği olarak görülmemektedir.

Sekreterlik mesleği konusunda kariyer imkânının sağlanmaması mesleği icra eden çalışanlara sıkıntı yaratmaktadır. Bu durum sekreterlerin motivasyonunu olumsuz yönde etkilerken, yeni neslin de pek tercih etmediği bir meslek grubu olarak yerini alması bir başka sorunu da beraberinde getirecektir.

Kamuda yönetici ve sekreterlerin görev ve sorumluluklarını farklı algılamaları ve yürütmeleri sonunda; yöneticiler genellikle yetki devrinde bulunmaktan kaçınmakta ve sekreterlerine sadece iletişim konusunda sorumluluk vermektedir. Bu sebeple yöneticinin yetki devretmekten kaçınması sonucu ayrıntılar içinde kalması ve sekreterlerin yönetsel zamanın korunmasında yöneticilerine yardımcı olamamasına neden oluşturmaktadır. Genellikle tüm yöneticiler bütün yetkileri ve sorumlulukları kendilerinde topladıklarından gereksiz ayrıntılar içinde kalmalarına sebebiyet verirken, sekreterler için de yönetsel zamanın kullanılmasında yöneticilerine yardımcı olamamalarına neden olmaktadır.

Sekreterlik mesleğinin bayanlarla özdeşleşmiş olması ciddi sıkıntı yaratmaktadır. Oysa sekreterlik bir kadın mesleği mi sorusuna verilecek ilk cevap elbette “hayır” olacaktır. Çünkü dünyada ve ülkemizde bir çok bu mesleği hakkıyla icra etmekte, üniversitelerin Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümleri mezunlarının arasında bayanlar kadar erkekler de yer almaktadır. Sekreterlik mesleğini isteyen ve seven biraz da yetenekli her bayan gibi aynı özelliklere sahip erkeklerin de becerememesi için hiçbir neden yoktur. Hatta şunu söyleyebiliriz ki yapı ve özellikleri itibarıyla bazı firmalar ve kuruluşlara özellikle erkek sekreterler gerekmektedir. Ancak birçok yönetici tarafından bayan sekreter tercih edilmesinin nedenleri arasında kadınların yaradılış itibarıyla nazik, erkeklere oranla ikna ve konuşma becerilerinin üstün olmasından kaynaklanmaktadır.

Hastaneler çok farklı meslek gruplarından insanların bir arada çalıştığı örgütlerdir. Bu meslek gruplarından birisini de tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Sekreterlik ve sekreterliğin özel bir dalı olarak kabul edilen tıbbi sekreterlik alanında formal eğitim verilmesi, mesleğin mensuplarının çalışma hayatı içinde yerini almaları ve sekreterliğin profesyonel bir meslek olarak kabul görmeye başlaması yakın bir geçmişe sahiptir. Mesleğin eğitim ve profesyonelleşme sürecinin yeniliği nedeniyle ülkemizde bu meslek dalına ilişkin yapılan araştırmalar da az sayıda olmuştur. Aynı zamanda tıbbi sekreterlik mesleğinin eğitim sürecinde, iş yaşamındaki uygulamalarında, mesleki jargonunda genel sekreterlik mesleğine göre var olan farklılıklar, farklı mesleki sorunları da beraberinde getirebilmektedir.

2008 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Farabi Hastanesinde çalışan 128 tıbbi sekreterin katılımıyla yapılan “Tıbbi Sekreterlerin İş Hayatındaki Sorunlarına İlişkin Bir Çalışma” başlıklı araştırmada dört ana grup oluşturulmuştur. Bunlar;

- Yönetimsel Sorunlar
- Sağlık Profesyonelleriyle İlişkilerdeki Sorunlar
- Hasta ve Hasta Yakınlarıyla İlgili Sorunlar
- Sosyal ve Ekonomik Sorunlar

- Yönetimsel Sorunlar başlığında gerek hastane gerekse firma bünyesinde çalışan tıbbi sekreterlerin karşılaştıkları sorunlar şöyle işaretlenmiştir:

- | | |
|---|-----|
| * Aşırı iş yükü mevcuttur | %69 |
| * Yeterli iş motivasyonu yapılmaması | %62 |
| * Çalışma performansının objektif değerlendirilmemesi | %57 |
| * Hizmet içi eğitime ihtiyaç duyulması | %52 |
| * Kurumsal üniforma uygulaması yapılması | %48 |

- Tıbbi sekreterlerin hekim ve diğer sağlık profesyonelleriyle ilişkilerde karşılaştıkları sorunlar şöyle özetlenmiştir:

- | | |
|---------------------------------|-----|
| * İşine değer verilmeme | %29 |
| * Genel iletişim kurma sorunu | %29 |
| * Hasta dosyalarının kaybolması | %30 |

- Hasta ve hasta yakınlarıyla sorunlar başlığında ise;

- | | |
|---|-----------------------------|
| * Hastaların resmi evraklarındaki eksiklikler | %40 |
| * Hasta dosyalarının kaybolması | %30 olarak işaretlenmiştir. |

Hastalarla genel iletişim sorunu yaşamaktayım (%10), Hasta ve hasta yakınlarının sözlü tacizine maruz kalmaktayım (%15), Hasta ve hasta yakınlarının fiziki şiddetine maruz kalmaktayım (%1) oranında işaretlenmesi bir nebze olsun teselli olmaktadır.

- Sosyal ve ekonomik sorunlarla ilgili bulgularda ise;

- | | |
|--|---|
| * Ücret yetersizliği | %90 |
| * Kariyer geliştirme olanaklarının yetersizliği | %77 |
| * Sosyal hakların yetersizliği | %64 |
| * İş güvenliği konusunda gelecek endişesine sahip olmalarına ise | %62 oranında sorun olarak gördükleri tespit edilmiştir. |

Yapılan bir başka araştırmanın sonuçlarına göre ise; sekreterlerin meslekte karşılaştıkları sorunlar arasında:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| => Stres | => İlerleme olanağının olmaması |
| => Yetki yetersizliği | => Yapılan işin takdir edilmemesi |
| => Çalışma saatlerinin belirsizliği | |

olarak tespit edilmiştir.

Diğer bir araştırmada çalışma yaşamından kaynaklanan ve sağlık üzerinde olumsuz etkileri olan faktörler ise şu şekilde sıralandırılmıştır:

- Ergonomik sorunlar
- Kas ve iskelet sistemi sorunları
- Gürültü, hava kirliliği, elektro manyetik alanların olumsuz etkileri
- Stres
- Ruhsal bozukluklar
- Tansiyon ve kalp rahatsızlıkları
- Bulaşıcı hastalıklar

Sonuç olarak tıbbi sekreterlerin; ücretlerinde iyileştirme yapılmasının, iş yüklerinin azaltılmasının, kurum içinde kariyer geliştirme olanaklarına sahip olmalarının, hizmet içi eğitim faaliyetleriyle mesleki gelişimlerinin sürdürülmesinin, performanslarının objektif değerlendirme yöntemleriyle belirlenmesinin, sağlık hizmetlerini sunan ekibin bir üyesi olduklarının diğer sağlık profesyonellerine benimsetilmesinin ve meslekte çalışan sekreterlerinin mesleğine sahip çıkması ve geliştirilmesi için çaba göstermesinin gerektiği söylenebilir.

BÖLÜM V

MEVZUATTA TIBBİ SEKRETERLİK VE MESLEK STANDARTLARI

A. TIBBİ SEKRETERLİK İLE İLGİLİ MEVZUAT AÇIKLAMALARI

05/01/1961 tarih ve “224 sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesiyle İlgili Kanun”da tıbbi sekreterin görev ve sorumlulukları belirtilmiştir.

Tıbbi Sekreter: *Hekim, sağlık memuru, halk sağlığı hemşiresi, köy ebeleri ve şoförünün verdikleri istatistik bilgilerini inceleyen ve gerekli cetvellerini düzenleyen destekleyici sağlık personelidir.*

Tıbbi Sekreterin Görevleri ve Sorumlulukları:

- 1- Ocağın araç, gereç ve para hesaplarını düzenler.
- 2- Ocağın veya sağlık kurumunun arşiv, fiş ve yazı işlerini yürütür.
- 3- Ocak veya sağlık kurumu hekiminin, halk sağlığı hemşiresinin, sağlık memuru ve köy ebeleriyle şoförün her ay sonu verdiği istatistik cetvellerini düzenler, yanlışları bulup düzeltir. Sağlık Bakanlığına teslim edecek hale getirir.
- 4- Sağlık Bakanlığına gönderilecek formları ve raporları düzenler.
- 5- Ocak veya sağlık kurumunun bulunduğu bölgede bulunan bulaşıcı hastalıkları haftalık formlarla bildirir.
- 6- Hastanelerden veya öteki sağlık örgütlerinden bildirilen bölgeye ait bulaşıcı hastalıkların incelenerek aylık raporlar halinde tekrarlanan vakalar olarak bildirilmesinden sorumludur.
- 7- Formların kullanılmasına ait (335 sayılı) kanunla belirtilen konuları eksiksiz olarak uygular.
- 8- Ebelerin bildirdiği bölgeye ait doğum ve ölüm fişlerini inceleyip, eksikliklerini ilgili köy ebeleriyle ilişki kurarak düzeltir.
- 9- Doğum ve ölüm raporlarını (bölgesine ait) Sağlık Müdürlüğüne gönderir.
- 10- Bölgesinde olmayan doğum ve ölüm raporlarının (fişlerinin) bir parçasını ilgili Sağlık ocaklarına ya da bağlı bulunduğu Sağlık Müdürlüğüne gönderir.
- 11- Bölgesi dışında veya bölgeye ait doğum ve ölüm fişi alındığında ilgili fişlere işlemekten ve durumu ilgili Sağlık Evleri ebelerine bildirmekten sorumludur.
- 12- Kendi bölgesine daimi oturmak üzere gelenlere, ocak bölgesinden başka bölgelere yerleşmek üzere gidenlere ait ev halkı ve kişisel sağlık fişlerinin gönderilmesinden sorumludur.
- 13- Bölgede yapılan aşıların (Ocak veya Sağlık Kuruluşlarının) sağlık memuru tarafından ilgili fişlere işlenmesinden sonra aşı listelerini inceleyip düzelttikten sonra en yakın ilgili sağlık evi ebesi ve Sağlık Müdürlüğüne göndermekten sorumludur.

Yukarıdaki kanuna dayanılarak 17.08.1964 tarihinde Bakanlık Kurulu kararı ile 9.9.1964 tarihli 11802 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirildiği Bölgelerde Hizmetin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik'te ise Tıbbi Sekreterin görevleri şöyle yapılmıştır:

Tıbbi sekreter:

- (a) Tıbbi sekreter, hekim, halk sağlığı hemşiresi, sağlık memuru, köy ebeleri ve şoförün verdikleri istatistiki bilgilerini kontrol eder ve gerekli cetvellerini hazırlar.*
- (b) Tıbbi sekreter, ocağın malzeme, ilaç ve para hesaplarını tutar.*
- (c) Tıbbi sekreter, arşiv, kayıt, fiş ve yazı işlerini yürütür.*

Resmi Gazete'nin 13.1.1983 tarih ve 1927 Mükerrer sayısında yayımlanan "Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği"nin (Yönetmelikte Yapılan Değişikliğin Yayın Tarihi 05 Mayıs 2005 tarih ve 25806 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır) VII. İdari İşlerde Çalışanların Görev ve Yetkileri başlığının "N" fıkrasında (Madde 160) Tıbbi Sekreterin Görev ve Yetkileri şöyle ifade edilmiştir:

"Tıbbi sekreter, lise veya dengi okul mezunu daktilobilir personeldir. Hasta müşahade kağıtlarını, tıbbi raporları ve tıbbi mesleki mektupları tabiplerin söyledikleri şekilde ve usulüne uygun olarak daktilo ile yazar. Tabipler tarafından teyp, pikap ve diğer kayıt cihazlarına söylenenleri deşifre eder. Bilimsel toplantılarda konuşulanları not alır. Gerekğinde hasta müşahade kağıtları ve raporların örneklerini çıkartır."

Aile Hekimliğinin Pilot Uygulandığı İllerde Toplum Sağlığı Merkezleri Kurulması Ve Çalıştırılmasına Dair Yönerge'de (Yayın tarihi:15.09.2005) Toplum Sağlığı Merkezinde Çalışanların Görev Tanımları ve Sorumlulukları başlığı altında (madde 31) ise Tıbbi Sekreterin görevleri şu şekilde ifade edilmiştir:

- "Toplum Sağlığı Merkezi 'nin tüm yazışma işlerini yürütürken;*
- a) Gelen ve giden yazılara ait defter ve dosyaları tutar.*
 - b) Cevap verilmesi gerekenlerin cevaplarını süresinde hazırlar ve buna ilişkin bütün işlemleri sonuçlandırır.*
 - c) Giden evraka ait her türlü posta işlemlerini yapar.*
 - d) Yazı ve çoğaltma makinelerinin günlük ve haftalık bakım ve temizliğini yapar, korunmasını sağlar.*
 - e) Hizmetlerde kullanılan bilgileri bilgisayara kaydeder."*

Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan 2004/117 nolu Poliklinik Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması genelgesinin "e" maddesinde tıbbi sekreterlik ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

"Poliklinik hizmetlerinin sunulduğu yerlerde hastaları bilgilendirmek, yönlendirmek ve uzman hekimlerin hastalarla ilgili sekreteryasını yürütmek üzere yeteri kadar tıbbi sekreter ile danışma ve rehberlik hizmetleri için sağlık personeli görevlendirilecektir. Bu konuda gerekli görülmesi halinde hizmet alımı yapılacaktır."

17/10/2007 tarihli ve 9379 sayılı Makam Onayı ile yürürlüğe giren

"Sağlık Hizmeti Sunumunda Poliklinik Hizmetlerinin Hastaların Hekimini Seçmesine ve Değiştirmesine İmkân Verecek Şekilde Düzenlenmesi Hakkında Yönerge"

Birimde (Poliklinik Sekreterliği Birimi) Görevlendirilecek Personelin Nitelikleri ve Görevleri

Madde 7- (1) Poliklinik sekreterliği biriminde, tercihen tıbbi sekreterlik bölümü olmak üzere en az lise mezunu, bilgisayar kullanabilen ve kişilerarası iletişim becerisi yüksek olan sekreter görevlendirilir.

(2) Poliklinik sekreterliği biriminin personeli,

- a) Hasta ve yakınlarını nezaket kuralları içerisinde bilgilendirir ve yönlendirir.
- b) Kurumun belirlediği renk ve özellikte kıyafet giyer ve tanıtıcı kimlik kartı takar.
- c) Hastayı prosedür ve süreçler hakkında bilgilendirir.

- ç) Hekim tercihi belirtmeyen hastaları, şikâyetlerine uygun uzmanlık dalındaki en az hasta sayısı olan hekime yönlendirir.
- d) Telefonla bilgi isteyen hastalara hekimlerin çalışma günleri konusunda bilgi verir.
- e) Her ayın son beş iş günü öncesi hekimlerin bir sonraki aya ait çalışma takvimini idareden temin eder.
- f) Poliklinik hizmeti veren hekimlerin günlük ve aylık çalışma takvimi poliklinik sekreterliği biriminde bulunur, hasta ve yakınlarının bilgilendirilmesi sağlanır.

T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün hazırladığı 11/09/2013 tarihli "Sağlık Meslek Mensupları ile Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik Taslağı" yayımlandıktan sonra ilgili kurum ve kuruluşlardan görüşler alınarak 48 unvanda çalışan personelin görev tanımlarını yapmıştır.

EN YENİ BİLGİ

22 Mayıs 2014 tarih ve 29007 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan

"Sağlık Meslek Mensupları ile Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik"

Tıbbi Sekreter Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensupları grubunda yer almaktadır.

Adı geçen yönetmelikte Tıbbi Sekreterin önerilen iş ve görev tanımları **Ek 2'de (Ğ)** başlığında aşağıdaki gibidir:

Tıbbi sekreter

- Sağlık kurum ve kuruluşlarında, sağlık hizmet sunumunun devamlılığı esasları ile tıbbi iş ve işlemlerin gerektirdiği haberleşme ve yazışma hizmetlerini yürütür.
- Sağlık kurum ve kuruluşlarında randevu hizmetlerini ve hasta kabul işlemlerini yapar.
- Hastaya ait tıbbi ve idari kayıtları tutar, elektronik ve/veya sesli ortamlara kayıt edilen tıbbi verileri tıbbi belgelere dönüştürür.
- Hasta dosyalarını ve gerekli görülen diğer belge ve raporları dosyalar, arşivleme ve hizmete sunma işlemlerini yürütür.
- Belirlenen sınıflandırma ve kodlama sistemlerine göre klinik kodlama işlemlerini yapar.
- Tıbbi istatistikler ile ilgili verileri derleyerek sonuçlarını üst yönetime raporlar.
- Hasta dosyaları arşivinin kurulum ve işleyişinde görev alır.
- Hasta dosyalarındaki eksikliklerin giderilmesini sağlar.
- Hastanın taburcu ve transfer işlemlerini yapar, kurumlar arası iletişimi sağlar.

B. TIBBİ SEKRETERLİK İLE İLGİLİ MESLEK STANDARTLARI

Meslek Yüksekokulları mezunları; Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nın 26.02.1982 gün ve 300.1862.82 sayılı görüşü ile tekniker unvanına sahip olmuştur. Teknikerliğin kanunlaşması ise 12.05.1992 tarihinde 21226 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 3795 sayılı kanun ile gerçekleşmiştir. Meslek yüksekokullarının teknik programlarından mezun öğrencilere **tekniker**, sosyal programlarından mezun olanlara ise meslek **elemanı unvanı** verilmektedir.

Bazı Lise, Okul ve Fakülte Mezunlarına Unvan Verilmesi Hakkında 3795 sayılı kanuna göre (Madde 3/b); Gördükleri mesleki, teknik öğretim alanlarına göre lise üstü iki yıl süreli teknik öğretim görenlere "**TEKNİKER**" denir. Bu unvanlar eğitim görülen dalın ismi ile birlikte kullanılır, şeklinde hükme bağlanmıştır.

Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik önlisans programı mezunlarının 23/02/2007 tarihli Yükseköğretim Genel Kurulu kararı ile "Sağlık Teknikeri" unvanını aldığı, daha sonra Avrupa Yeterlikler Çerçevesi Mesleki Yeterlik Kurumu ve Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen Mesleki ve Teknik Ortaöğretim düzenlemelerine uyum sağlamak amacıyla uluslararası standartlar dikkate alınarak, meslek

yüksekokullarının bölüm ve program yapısının yeniden düzenlenmesi ihtiyacı neticesinde meslek tanımı ISCO-88 Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırma Sistemi uyarınca **Türk Meslekler Sözlüğü**'nde 4. Ana Grupta tanımlanan **Büro ve Müşteri Hizmetlerinde Çalışan Elemanlar** başlığında tanımlanmıştı. Sekreter, Steno Sekreter ve Yönetici Sekreter şeklindeki sekreterlik meslekleri 41-Büro Hizmetleri alt ana başlıkta yer alırken Tıbbi Sekreterlik türleri ve Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreter 42-Müşteri Hizmetlerinde Çalışan Elemanlar alt ana başlıkta yer almıştı.

ISCO-88 MESLEK SINIFLANDIRMASI

4. BÜRO VE MÜŞTERİ HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN ELEMANLAR

- 41. Büro Hizmetleri
- 42. Müşteri Hizmetlerinde Çalışan Elemanlar
 - 422. Müşteri Danışma Elemanları
 - 4222. Resepsyonistler ve ilgili Danışma Elemanları
 - 05 Tıbbi Sekreter
 - 08 Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreter

Bu sınıflandırma 2012 yılında **değiştirilmiştir**. Açıklamaları (ISCO-08) alt bölümde anlatılmıştır. Bu doğrultuda 15/04/2009 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu toplantısında da; Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik önlisans programı mezunlarının "Meslek Elemanı" unvanı kullanmasına karar verilmesi nedeniyle, eğitime devam eden ve mezun olan öğrencilerin hak mağduriyetine uğradıklarına ilişkin başvuruları 27/11/2013 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu toplantısında incelenmiş ve 2547 sayılı Kanun'un 2880 sayılı Kanun'la değişik 43/b maddesi uyarınca, 23/02/2007 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul toplantısında alınan karar ve söz konusu karara ilişkin Üniversitelerarası Kurul Başkanlığı'nın görüşü dikkate alınarak, öğrencilerin hak mağduriyetlerine uğramalarını önlemek üzere söz konusu program mezunlarının "**Sağlık Teknikeri**" unvanı kullanmalarına karar verilmiştir.



Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması - ISCO 08	
Kod	Ta
0	Silahlı kuvvetlerle ilgili meslekler
1	Yöneticiler
2	Profesyonel meslek mensupları
3	Teknisyenler, teknikerler ve yardımcı profesyonel meslek mensupları
4	Büro hizmetlerinde çalışan elemanlar
5	Hizmet ve satış elemanları
6	Nitelikli tarım, ormancılık ve su ürünleri çalışanları
7	Sanatkarlar ve ilgili işlerde çalışanlar
8	Tesis ve makine operatörleri ve montajcılar
9	Nitelik gerektirmeyen işlerde çalışanlar



Nitekim ILO (International Labour Office - Uluslararası Çalışma Örgütü) tarafından 2012 yılında yayınlanan ISCO-08 (International Standard Classification of Occupations, 08 / Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırma Sistemi - 08) ile Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik önlisans mezunları ve diğer tıbbi sekreterlik branşları yeni sınıflandırma sisteminde **3** numaralı "**Teknisyenler, Teknikerler ve Yardımcı Profesyonel Meslek Mensupları**" ana kategorisinde yer almaktadır.

- 3 Technicians and Associate Professionals**
- 31 Science and Engineering Associate Professionals
 - 32 Health Associate Professionals
 - 33 Business and Administration Associate Professionals
 - 34 Legal, Social, Cultural and Related Associate Professionals
 - 35 Information and Communications Technicians

Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması - ISCO 08	
Kod	Tan
3	Teknisyenler, teknikerler ve yardımcı profesyonel meslek mensupları
33	İş ve idare ile ilgili yardımcı profesyonel meslek mensupları
334	İdari ve belli bir alanda uzmanlaşmış sekreterler
3341	Büro süpervizörleri
3342	Hukuk sekreterleri
3343	İdari sekreterler ve yönetici sekreterleri
3344	Tıbbi sekreterler

ISCO-08 KODU	MESLEK ADI
3344.01	Tıbbi Sekreter
3344.02	Tıbbi Dokümantasyoncu Ve Sekreter
3344.03	Tıbbi Sekreter-Poliklinik
3344.04	Tıbbi Sekreter-Laboratuvar
3344.05	Tıbbi Sekreter-Ameliyathane
3344.06	Tıbbi Sekreter-Klinik
3344.07	Diş Hekimi Sekreteri
3344.08	Diş Teknik Sekreterliği Meslek Elemanı

Bir Harf Seçiniz	T
https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/meslek.aspx	
Meslek Kodu	Meslek Adı
3344.02	Tıbbi Dokümantasyoncu Ve Sekreter
8142.44	Tıbbi Malzeme İmal İşçisi
3214.06	Tıbbi Ortez ve Protez Teknikeri
2212.04	Tıbbi Patoloji Uzmanı
3344.01	Tıbbi Sekreter
3344.05	Tıbbi Sekreter-Ameliyathane
3344.06	Tıbbi Sekreter-Klinik
3344.04	Tıbbi Sekreter-Laboratuvar
3344.03	Tıbbi Sekreter-Poliklinik
2311.87	Tıbbi Tedavi Ve Yüksek Hemşirelik Okulu Öğretim Üyesi
3142.24	Tıbbi Ve Aromatik Bitkiler Teknikeri
6112.11	Tıbbi Ve Aromatik Bitkiler Yetiştiricisi
7533.73	Tıbbi Örgücü
2149.14	Tıp Mühendisi
2240.05	Tıp Asistanı

<< İlk Sayfa < Önceki Sonraki > Son Sayfa >>
 22 / 32 Sayfaya Git , Toplam: 477

3 Technicians and Associate Professionals

33 Business and Administration Associate Professionals

334 Administrative and Specialized Secretaries

3344 Medical Secretaries

Examples of the occupations classified here:

- Dental secretary
- Hospital ward secretary
- Medical insurance billing secretary
- Medical laboratory secretary
- Medical office administrative assistant
- Medical practice manager
- Medical secretary
- Medical stenographer
- Medical transcriptionist
- Pathology secretary
- Patient care secretary

Some related occupations classified elsewhere:

- Medical records technician – 3252
- Medical assistant – 3256
- Secretary (general) – 4120
- Medical office receptionist – 4226

Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programı YÖK (Yükseköğretim Kurulu) tarafından “Tıbbi Hizmetler ve Teknikler” bölümü altında Teknik program olarak tanımlanmıştır (Tablo-1).

Tablo-1: YÖK – Meslek Yüksekokullarında Sağlık Programlarının Yer Aldığı Bölümler Listesi

723: SAĞLIK BAKIM HİZMETLERİ	Yaşlı Bakım Hizmetleri	Yaşlı Bakımı
		Evde Hasta Bakımı
		Podoloji
724: DIŞÇILIK HİZMETLERİ	Ağız ve Diş Sağlığı	Ağız ve Diş Sağlığı
	Diş Teknik Sekreterliği	
	Diş Protez	Diş Protez Teknolojisi
725: TIBBİ HİZMETLER VE TEKNİKLER	Acil Yardım	
	Ambulans ve Acil Bakım Teknikerliği	İlk ve Acil Yardım
	Padamedik	
	Tıbbi Laboratuvar	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri
	Optisyonelik	Optisyonelik
	Protez ve Ortez	Ortopedik Protez ve Ortez
	Radyoloji	Tıbbi Görüntüleme Teknikleri
	Radyoterapi	Radyoterapi
	Odyometri	Odyometri
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik

Tıbbi Mümessillik ve Pazarlama	Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama
Ameliyathane Teknikerliği	Ameliyathane Hizmetleri
Cerrahi	
Anestezi	Anestezi
Diyaliz	Diyaliz
Elektronörofizyoloji	Elektronörofizyoloji
Çevre Sağlığı	Çevre Sağlığı
Çevre	
Patoloji Laboratuvar	Patoloji Laboratuvar Teknikleri
Adli Tıp Teknikerliği	Otopsi Yardımcılığı
	Perfüzyon Teknikleri
	Nükleer Tıp Teknikleri

Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü

MESLEK BİLGİ YAPRAĞI

I. MESLEK ADI: TIBBİ SEKRETER

Meslek Kodu 3344.01

II. MESLEK TANIMI: Tıbbi Sekreter, kendi başına ve belli bir süre içerisinde, hastaların muayeneye hazırlık, kabul ve dosya işlemlerini yapma ile tıbbi, idari ve istatistiki dokümanları hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

III. GÖREV VE İŞLEMLER: Tıbbi Sekreter, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak:

- a) Büro ekipmanlarını kullanıma hazır hale getirmek,
- b) Haberleşme kayıtları tutmak,
- c) Hastaların muayeneye hazırlık ve kabul işlemlerini yapmak,
- d) Yatak imkânı bulunan hastanelerde hasta yatış evrakları hazırlamak,
- d) Hasta yakınları ile irtibat sağlamak,
- e) Hastaların yatırılmasını sağlamak ve hasta çıkış evraklarını hazırlamak gibi işlemleri yapmak,
- f) Hasta dosyası işlemlerini yapmak,
- g) Dokümanları yazmak,
- h) Dokümanların onaylanmasını, kayıt defterine işlenmesini ve ilgililere ulaştırılmasını sağlamak,
- i) Dokümanları dosyalarına yerleştirmek,
- j) Hastalık tanımlarını kodlamak,
- k) Tanı kartlarını kodlamak ve tasnif etmek,
- l) Periyodik istatistik formlarını doldurmak ve ilgili yerlere ulaşmalarını sağlamak,

vb. görev ve işlemleri yerine getirir.

MESLEK BİLGİ YAPRAĞI

I. MESLEK ADI: TIBBİ DOKÜMANTASYONCU VE SEKRETER **Meslek Kodu:** 3344.02

II. MESLEK TANIMI: Tıp ve sağlık teknolojisinin çeşitli dallarında yapılan bilimsel araştırmalarda elde edilen bulguların derlenmesi, düzene konması ve araştırmacıların hizmetine sunulması konularında çalışan kişidir.

III. GÖREV VE İŞLEMLER: Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreter; işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gereklerine uygun olarak:

- Çalıştığı hastanelerde yatak ve tedavi olanakları, giriş yapan hastaların çeşitli birimlere dağılımı, yapılan tedavinin türü, süresi, şifa ile taburcu olan veya ölenlerin vb. sayılarını toplamak, düzenlemek ve ilgililerin hizmetine sunmak,
 - Çalıştığı hastane veya sağlık kuruluşunun verimlilik, yatak kapasitesi, doğum hızı, ölüm oranı vb. konulardaki periyodik istatistik cetvellerini derlemek ve araştırmacıların hizmetine sunulması için düzene koymak,
 - Tıp alanında yapılan bilimsel araştırmalarda elde edilen bulguları derlemek ve düzene koymak,
 - Hastanelerde hasta kaydı ve taburcu işlemlerini yapmak, ilgili bölüm veya doktorlara göndermek,
 - Tıbbi raporları yazmak,
 - Hastane arşivini baştan kurup düzenlemesine yardımcı olmak,
- vb. görev ve işlemleri yerine getirir.



Sonuç: Başarılı Bir Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreter



İŞKUR Meslek Tanımı

TIBBİ DOKÜMANTASYON VE SEKRETERLİK

TANIM

Tıp ve sağlık teknolojisinin çeşitli dallarında yapılan bilimsel araştırmalarda elde edilen bulguların derlenmesi, düzene konması ve araştırmacıların hizmetine sunulması konularında çalışan kişidir.

GÖREVLER

- Çalıştığı hastanelerde yatak ve tedavi olanakları, giriş yapan hastaların çeşitli birimlere dağılımı, yapılan tedavinin türü, süresi, şifa ile taburcu olan veya ölenlerin vb. sayılarını toplar, düzenler ve ilgililerin hizmetine sunar,
- Çalıştığı hastane veya sağlık kuruluşunun verimlilik, yatak kapasitesi, doğum hızı, ölüm oranı vb. konulardaki periyodik istatistik cetvellerini derler ve araştırmacıların hizmetine sunulması için düzene koyar,
- Tıp alanında yapılan bilimsel araştırmalarda elde edilen bulguları derler, düzene koyar,
- Hastanelerde hasta kaydı ve taburcu işlemlerini yapar, ilgili bölüm veya doktorlara gönderir,
- Tıbbi raporları yazar,
- Hastane arşivini baştan kurup düzenleyebilir.

KULLANILAN ALET VE MALZEMELER

- Kağıt, kalem gibi büro malzemeleri,
- Bilgisayar, daktilo, dikte cihazları.

MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER

Tıbbi dokümantasyoncu ve sekreter olmak isteyenlerin;

- Normalin üzerinde genel yeteneğe sahip,
- El ve parmakları, görme ve işitme organları sağlam,
- Ayrıntıyı algılayabilen,
- Dikkatli, düzenli
- Kurallara uyan, sorumluluk sahibi,
- Kapalı ortamlarda oturarak çalışmaktan hoşlanan,
- Sabırlı ve insanlarla rahat iletişim kurabilen kimseler olmaları gerekir.

ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Tıbbi dokümantasyoncu ve sekreter hastanelerde hasta dosyaları arşivinde, polikliniklerde, servis sekreterliklerinde ve bürolarda görev yaparlar. Hastane personeli ve hastalarla yakın ilişki içerisindeyler. Çalışma ortamı kalabalık ama temiz ve gürültüsüzdür. Hasta yatırma veya taburcu etme işlemleri ile ilgili birimlerde çalışan sekreterler isteklerini ifade edemeyen veya isteklerinin hemen yapılmasını isteyen hasta sahipleri veya yakınlarına durumu açıklamakta zorluklarla karşılaşabilirler.

ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

- Üniversite hastaneleri, devlet hastaneleri, sağlık ocakları, özel hastane ve kliniklerde, özel muayenehane hekimliklerinde, tıbbi yazılım (tıbbi dergi, bülten, abstrak vb.) şirketlerinde, medikal malzemenin satış ve tanıtım işlerinde, ambulans şirketlerinde görev alabilirler.
- Halen kadro sorunu olmakla birlikte, sağlık alanında bu konuda yetişmiş elamanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Kadro sorununun da gelecekte çözüleceği ümit edilmektedir. Ayrıca sayıları gittikçe artan özel hastanelerde de iş bulma şansı artmaktadır.
- Hastanelerde tıbbi kayıtları, defterleri tutanların doktorlar ve özellikle hemşireler oldukları göz önüne alındığında, bu görevi yapacak tıbbi dokümantasyoncu ve sekreterlerin yetişmeleri halinde yüzbinlerce elemana ihtiyaç olacağı ortadadır.
- Uluslararası düzeye açılan Türk Tıp Sisteminde yabancı dil bilen, hastalıkları ve ameliyatları uluslararası Koel Sistemi olan ICD - 10 (ICD = International Classification Of Diseases) sistemi ile kodlayabilen, tıp diline hakim, anatomi, bilgisayar bilgileri ile donatılmış sekreterlere duyulan ihtiyaç çok fazladır.
- Özel sağlık kuruluşlarında sekreter, arşivist, istatistik memuru olarak çalışabildikleri gibi ilaç tanıtım firmalarında da görev yapabilirler.
- Çok iyi bilgisayar bilgisi ile donatılmış olmaları ve on parmak daktilo bilmeleri tıbbi yazılım büroları tarafından çok aranan eleman olmalarını sağlamaktadır.

- Özel muayenehane hekimlerinin hasta randevu işlerini takip etmekte, doktorların bilimsel çalışmalarında yardımcı olmaktadır.

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

Mesleğin eğitimi üniversitelerin Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokullarının “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” bölümü ve Sağlık Meslek Liselerinin “Tıbbi Sekreterlik” bölümlerinde verilmektedir.

MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI

Meslek liselerinin; Tıbbi Sekreterlik, Tıp Sekreterliği bölümlerinden mezun olanlar “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” ön lisans programına sınavsız geçiş için başvurabilirler. Gereken koşullara sahip oldukları takdirde yerleştirilebilirler. Meslek liselerinin sınavsız geçiş için belirlenen bölümleri dışındaki bölümlerden ya da liselerden mezun olanlar/olacaklar ise sınavsız yerleştirme sonunda kontenjan kalırsa ek yerleştirme ile açık olan programlara isteklerine ve ÖSS puanlarına göre yerleştirilebileceklerdir. Bunun için bu kişilerin ÖSYM Başkanlığınca yapılan Öğrenci Seçme Sınavına (ÖSS) girmeleri ve yeterli “Sözel (SÖZ)” (YGS-3) puanı almaları gerekir.

EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

Eğitimin Süresi 2 yıldır. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programının;

1. yılında: Psikoloji, Biyoistatistik, Bilgisayar, Anatomi, Fizyoloji, Mikrobiyoloji, Farmakoloji, Histopatoloji, Tıbbi Terminoloji, Daktilografi, Hastalık Bilgisi, Stenografi, Halk Sağlığı ve Tıbbi Deontoloji, İlk Yardım,
2. Yılında: Tıbbi Dokümantasyon ve Arşiv Bilgisi, Daktilografi, Araştırma Teknikleri, Stenografi, Halkla İlişkiler, Tıp Kütüphaneciliği, Sağlık Yönetimi, Büro Teknikleri ve Yönetimi gibi meslek dersleri ile 1. ve 2. sınıflarda Atatürk İlke ve İnkılap Tarihi, Türk Dili, Yabancı Dil, Güzel Sanatlar ve Beden Eğitimi gibi kültür dersleri okutulur. Programda eğitim teorik ve pratik olarak verilmektedir. Özellikle Bilgisayar ve Daktilografi dersleri uygulamalı yapılmaktadır. Ayrıca yaz tatillerinde 6'şar haftadan toplam 12 hafta hastane ve sağlık kuruluşlarında staj yapılmaktadır.

MESLEKTE İLERLEME

“Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik” programını bitirenler ÖSYM tarafından yapılan Dikey Geçiş Sınavında (DGS) başarılı oldukları takdirde

- **Sağlık Kurumları İşletmeciliği**
- **Sağlık İdaresi**

lisans programına dikey geçiş yapabilirler. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunun Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik bölümünden mezun olanlar hastane ve benzer kuruluşlarda idari memur olarak göreve başlarlar. Mesleki başarı ve deneyimlerine göre de büro şefliğine (İdari ve Teknik İşler, Kütüphane ve Dokümantasyon işleri vb.) yükseltilirler.

BURS, KREDİ VE ÜCRET DURUMU

Eğitim süresince, hastanelerin döner sermaye, vakıf gibi kuruluşları ile özel sağlık kuruluşlarında gece ve hafta sonu çalışmalarına katılmak suretiyle ek bir gelir elde edebilirler. Ayrıca, mezuniyet sonrası ödemek koşuluyla Kredi ve Yurtlar Kurumu'ndan "Öğrenim ve Harç Kredisi" alınabilir. Tıbbi dokümantasyoncu ve sekreter olarak Sağlık Bakanlığı ve üniversiteler bünyesinde bir kadro bulunmamaktadır. Bu nedenle mezunların hastane ve sağlık kuruluşlarında çalışabilmeleri için yapılacak Devlet memurluğu sınavına girerek başarılı olmaları gerekmektedir. Sınavda başarılı olmaları halinde, memur veya daktilograf kadrolarında 10. derecenin 2. kademesinden göreve başlarlar. Devlet Memurları Yasasına göre göreve başladığı yıl (ortalama asgari ücretin 2 katı düzeyinde maaş + yan ödemeler + döner sermayeden pay alırlar) 10. derece memur maaşından ücret alırlar. Son zamanlarda sağlık teknikeri kadrosuna atananlar da vardır.

DAHA AYRINTILI BİLGİ İÇİN BAŞVURULABİLECEK YERLER

- İlgili Eğitim Kurumları,
- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü Ankara Meslek Danışma Merkezi,
- Bünyesinde Meslek Danışma Merkezi bulunan Türkiye İş Kurumu İl Müdürlükleri.

EK BİLGİ – BUÜ/SHMYO EĞİTİM KOMİSYONU ÇALIŞMASI

Meslek Standartları Komisyonu (MSK) ile Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP) kapsamında hazırlanan Tıp Sekreteri Meslek Standardı (4.Seviye) çalışmaları kaynak/temel alınarak Meslek Yüksekokulumuz Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programı Eğitim Komisyonu tarafından 2008 yılında **Eğitim Komisyonu Çalışma Raporu**'nda ortaya konan Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreterin görevleri aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır.

a) Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreterin Görevleri:

A	BÜRO YÖNETİMİ İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK
B	HASTA İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK
C	İLETİŞİMİ SAĞLAMAK
D	YAZIŞMA VE DOSYALAMA YAPMAK
E	ARŞİVLEME İŞLEMLERİNİ YAPMAK
F	ORGANİZASYON YAPMAK
G	İSTATİSTİK İŞLEMLERİNİ YAPMAK
H	MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK
J	HASTA DOSYASI İŞLEMLERİ YAPMAK
K	MUHASEBE VE ÜCRETLENDİRME İŞLEMLERİNİ YAPMAK

A BÜRO YÖNETİMİ İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK

- A 01 Çalışma ortamını düzenlemek
- A 02 Araç gereç seçimini yapmak
- A 03 Ofis makinalarının bakım ve onarımını sağlamak
- A 04 Büro ekipmanlarını hazır hale getirmek
- A 05 Fihrist hazırlamak
- A 06 Günlük çalışma programı yapmak
- A 07 Yöneticinin günlük rutin işlerini takip etmek
- A 08 Yöneticiyi günlük faaliyetler hakkında bilgilendirmek
- A 09 Telefonla iletişimi sağlamak
- A 10 Randevu vermek ve almak
- A 11 Ziyaretçi kabulü yapmak
- A 12 Yönetici ile görüşmek isteyenler arasında süzgeç görevi yapmak
- A 13 Dokümanları bilgisayara aktarmak
- A 14 Bilgileri işlevsel hale getirmek
- A 15 Dokümanların kayıt defterine işlenmesini sağlamak
- A 16 Alan ve yerleşme etüdü yapmak
- A 17 İş akışını gerçekleştirmek
- A 18 İş basitleştirme tekniklerini uygulamak
- A 19 Zaman ve hareket etüdü yapmak
- A 20 Personele sevk ve izin kağıdı hazırlamak
- A 21 Depo sayım ve takibini yapmak
- A 22 Büro hostesliği yapmak
- A 23 Yardımcı elemanların yaptığı işi kontrol etmek
- A 24 Yönetici kararlarının uygulanabilirliğini sağlamak
- A 25 Yöneticiyi temsil etmek
- A 26 Yöneticinin yerine karar vermek
- A 27 Ofiste meydana gelebilecek aksaklıkları gidermek
- A 28 İşçi sağlığı ve iş güvenliğine ilişkin önlemleri almak
- A 29 Hastane enfeksiyonlarına karşı koruyucu önlemler almak
- A 30 Demirbaş kayıtlarını tutmak

B HASTA İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK

- B 01 Hasta karşılamak
- B 02 Hasta dosyası açmak
- B 03 Sosyal güvencesine göre hastaya işlem yapmak
- B 04 Hasta kayıt işlemlerini yapmak
- B 05 Hastalık ve ameliyatlara ilişkin uluslararası kodlamaları (ICD) bilgisayara girmek
- B 06 Hasta tetkiklerini bilgisayara girmek
- B 07 Servis yatış işlemlerini yapmak
- B 08 Servis yatak kontrolünü yapmak

- B 09 Hasta kayıt defteri tutmak
- B 10 Refakatçi kartı düzenlemek
- B 11 Yatan hasta için randevu almak
- B 12 Hasta taburcu işlemleri yapmak
- B 13 Ölen hastaların çıkış işlemlerini yapmak
- B 14 Acil servise başvuran ve yakını olmayan hastaların eşyalarını zimmete almak
- B 15 Adli vakalarda güvenlik birimine bilgi vermek
- B 16 Sosyo ekonomik problemi bulunan hastaların Sosyal Hizmetler Bölümü ile görüştürülmelerini sağlamak

C İLETİŞİMİ SAĞLAMAK

- C 01 Ofis içi bilgi akışını sağlamak
- C 02 Gelen yazı ve mesajları yöneticiye iletmek
- C 03 Hasta ile ön görüşme yapmak
- C 04 Hasta hakkında toplanan bilgileri doktora bildirmek
- C 05 Hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek
- C 06 Bölümler arası iletişimi sağlamak
- C 07 Ameliyathane içi ve dışı iletişimi sağlamak
- C 08 Hasta naklinde ambulans isteğinde bulunmak
- C 09 Yardıma muhtaç kimseleri gerekli yerlere bildirmek
- C 10 Başka tedavi kurum ve resmi makamlardan hastalar hakkında istenilen bilgileri vermek
- C 11 Halkla ilişkilerde şikayet ve memnuniyetleri yazılı olarak almak
- C 12 Basın ve medya ilişkilerinin düzenlenmesini sağlamak
- C 13 Reklam ve sponsorluk faaliyetlerinin düzenlenmesini sağlamak
- C 14 Kriz ortamında koordinasyonu sağlamak
- C 15 Yardımcı personeli yönlendirmek
- C 16 Şehir dışındaki hastaları hekimle görüştürmek ve sonuç vermek
- C 17 Notları düzenli tutarak ilgililere zamanında ve eksiksiz olarak ulaştırmak
- C 18 Ziyaretçi kontrolünü sağlamak
- C 19 Posta hizmetlerini yürütmek
- C 20 Dikte edilmiş yazıları ve kayıtları deşifre edip yazmak

D YAZIŞMA VE DOSYALAMA YAPMAK

- D 01 Kurum içi yazışmalar yapmak
- D 02 Kurum dışı yazışmalar yapmak
- D 03 Gelen-giden evrak kaydı tutmak
- D 04 Gelen-giden evrakları dosyalamak
- D 05 Tek imzalı hekim raporu yazmak
- D 06 Heyet raporu yazmak
- D 07 Taburcu Notu (Epikriz) yazmak
- D 08 Tıbbi dokümanları dosyalara yerleştirmek
- D 09 Tedavisi biten hastaların dosya kaydını yapmak
- D 10 Seminer, kongre, vb. gidecek hekimlerin yazılarını yazmak
- D 11 Nöbet çizelgelerini, görev ve izin yazılarını yazmak
- D 12 Birimde kullanılacak olan ilaç ve tıbbi sarf malzemelerinin temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmaları yapmak ve işlemleri takip etmek
- D 13 Birimde kullanılacak olan tıbbi ve genel demirbaşların temini ve bakım onarımı ile ilgili yazışmalar yapmak ve işlemleri takip etmek
- D 14 Belirlenen ihbarı mecburi hastalıklarla ilgili gerekli yazışmaları yapmak

E ARŞİVLEME İŞLEMLERİNİ YAPMAK

- E 01 Dosyaların arşiv sistemine uygun yerleştirilmesini sağlamak
- E 02 Arşive gerekli olan malzemeyi belirlemek
- E 03 Dosyası bulunamayan hastaya model dosya açmak
- E 04 Doküman güvenliğini sağlamak
- E 05 Yıpranmış dosyaları yenilemek
- E 06 İmha edilecek dosyaları tasnif etmek
- E 07 Adli vaka dosyalarını ayrı arşivlemek
- E 08 Bilimsel çalışma nedeniyle istenen dosyaların zimmet kaydını yapmak
- E 09 Ölen hasta dosyalarını ayırarak farklı bir arşivleme yapmak

- E 10 Resmi kanallar tarafından istenilen hasta dosyalarının onaylı kopyalarını göndermek
- E 11 Dosyaların geri dönüşümünü takip etmek
- E 12 Bölümlere işlemsiz hasta dosyası vermek
- E 13 Gizliliği sağlamak
- E 14 Arşiv yerinin düzenini sağlamak

F ORGANİZASYON YAPMAK

- F 01 Toplantı organizasyonu yapmak
- F 02 Seyahat organizasyonu yapmak
- F 03 Konferans, sempozyum vb. bilimsel etkinlikler düzenlemek
- F 04 Sosyal faaliyetlerin organizasyonunu yapmak

G İSTATİSTİK İŞLEMLERİNİ YAPMAK

- G 01 Periyodik olarak bölüm gelir istatistiği almak
- G 02 Periyodik olarak yatan hasta istatistiği almak
- G 03 Periyodik olarak çıkan hasta istatistiği almak
- G 04 Periyodik olarak poliklinik hasta istatistiği almak
- G 05 Periyodik olarak ölen hasta istatistiği almak
- G 06 Hasta sınıflandırması (demografik) yaparak istatistik almak
- G 07 Hastalık tanı sınıflandırması yapmak
- G 08 Sağlık Bakanlığı'na, İl Sağlık Müdürlüğü'ne vb. yerlere gönderilecek formları düzenlemek ve gönderilmesini sağlamak
- G 09 Periyodik istatistiklere ilişkin kayıtları tutmak, formları doldurmak
- G 10 Yapılan sağlık çalışmalarını göstermek üzere tablolar ve grafikler düzenlemek ve bülten hazırlamak
- G 11 Tanı kartlarını kodlamak ve tasnif etmek
- G 12 Çalıştığı kurumun verimlilik, yatak kapasitesi, yatak ve tedavi olanakları, yapılan tedavinin türü, süresi vb. sayıları toplamak, düzenlemek ve ilgililerin hizmetine sunmak

H MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK

- H 01 Hizmet içi, işbaşı eğitimi vb. faaliyetlere katılmak
- H 02 Kanun, tüzük ve yönetmelikleri takip etmek
- H 03 Meslekle ilgili toplantı, seminer vb. faaliyetlere katılmak
- H 04 Meslekle ilgili yayınları ve gelişmeleri takip etmek
- H 05 Yardımcı elemanlara eğitim vermek
- H 06 Kendisinden istenen öneri ve görüşleri yanıtlamak
- H 07 Hizmet içi eğitim plan ve programı yazmak

J HASTA DOSYASI İŞLEMLERİ YAPMAK

- J 01 Hasta indeks kartlarını düzenlemek
- J 02 Hasta dosyalarının içeriğini kontrol etmek
- J 03 Hasta dosyası içi eksiklerinin tamamlanmasını sağlamak
- J 04 Hasta dosyalarını dosyalama sistemi içerisindeki yerine yerleştirmek
- J 05 Hasta dosyası istemlerini karşılamak
- J 06 Hasta dosyalarının güvenliğini sağlamak
- J 07 Hasta dosyası transferlerini sağlamak
- J 08 Tedavisi biten hastaların dosya kaydını yapmak
- J 09 Dosyanın arşive gönderilmesini ve arşivden istenmesini sağlamak

K MUHASEBE VE ÜCRETLENDİRME İŞLEMLERİNİ YAPMAK

- K 01 Basit muhasebe kayıtlarını tutmak
- K 02 Birimde toplanan sevk belgelerini döner sermaye bilgi işlem görevlisine teslim etmek
- K 03 Yatan hasta özel sigortalı ise, sigortadan provizyon almak. Hastadan yüzde katılımlarını alıp, diğer kalanı yetkili birimlerden tahsil etmek
- K 04 Çalıştığı kurum hekim muayenehanesi ise hastanın muayenesinden sonra hastayı bekletmeden hesaplamalar yapmak, fatura kesmek ve tahsil etmek
- K 05 Çalıştığı kurum sağlık ocağı ise ocağı ait ayniyat işlerini yürütmek

b) Tıbbi Dokümantasyoncu ve Sekreter olmak isteyenlerin;

- Türkçeyi çok iyi konuşup yazabilen,
- Normalin üzerinde genel yeteneğe sahip,
- El ve parmakları, görme ve işitme organları sağlam,
- Ayrıntıları algılayabilen,
- Güçlü görsel ve işitsel belleğe sahip,
- Dikkatli ve düzenli, giyimine ve bakımına özen gösteren,
- Kurallara uyan, sorumluluk sahibi, kendi başına karar verebilen,
- Kapalı ortamlarda oturarak çalışmaktan hoşlanan, sabır gerektiren işlere yatkın,
- Sabırlı ve insanlarla rahat iletişim kurabilen,
- Hasta ve hasta yakını psikolojisini anlayabilecek kadar empatik düşünme becerisine sahip,
- Problem çözme yeteneğine sahip,
- En az bir yabancı dil bilgisi yeterli olan,
- Sır saklayabilen, nazik, kibar ve güler yüzlü kişiler olmaları gerekir.

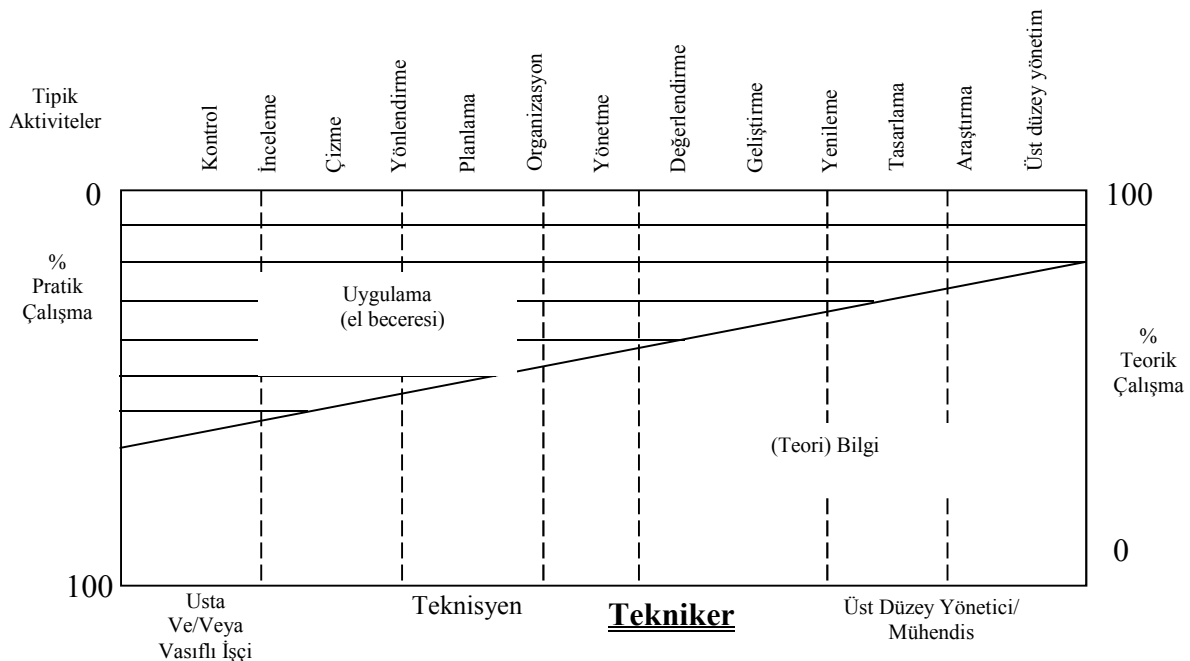
c) Program Mezunlarının Sektördeki Yeri ve Unvanları

Ülkemizin, sanayileşerek bilgi çağını yakalaması sürecince mesleki teknik eğitim almış çalışanların önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Meslek Yüksekokulu mezunları sağlıktan otomotive, iletişimden savunmaya kadar birçok branşta kalkınmanın, üretimin ana gücünü oluşturmaktadırlar.

Meslek Yüksekokulları mezunları; Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nın 26.02.1982 gün ve 300.1862.82 sayılı görüşü ile tekniker unvanına sahip olmuştur. Teknikerliğin kanunlaşması ise 12.05.1992 tarihinde 21226 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 3795 sayılı kanun ile gerçekleşmiştir. Meslek yüksekokullarının teknik programlarından mezun öğrencilere **tekniker**, sosyal programlarından mezun olanlara ise meslek **elemanı unvanı** verilmektedir.

Bazı Lise, Okul ve Fakülte Mezunlarına Unvan Verilmesi Hakkında 3795 sayılı kanuna göre (Madde 3/b); Gördükleri mesleki, teknik öğretim alanlarına göre lise üstü iki yıl süreli teknik öğretim görenlere "TEKNİKER" denir. Bu unvanlar eğitim görülen dalın ismi ile birlikte kullanılır, şeklinde hükme bağlanmıştır.

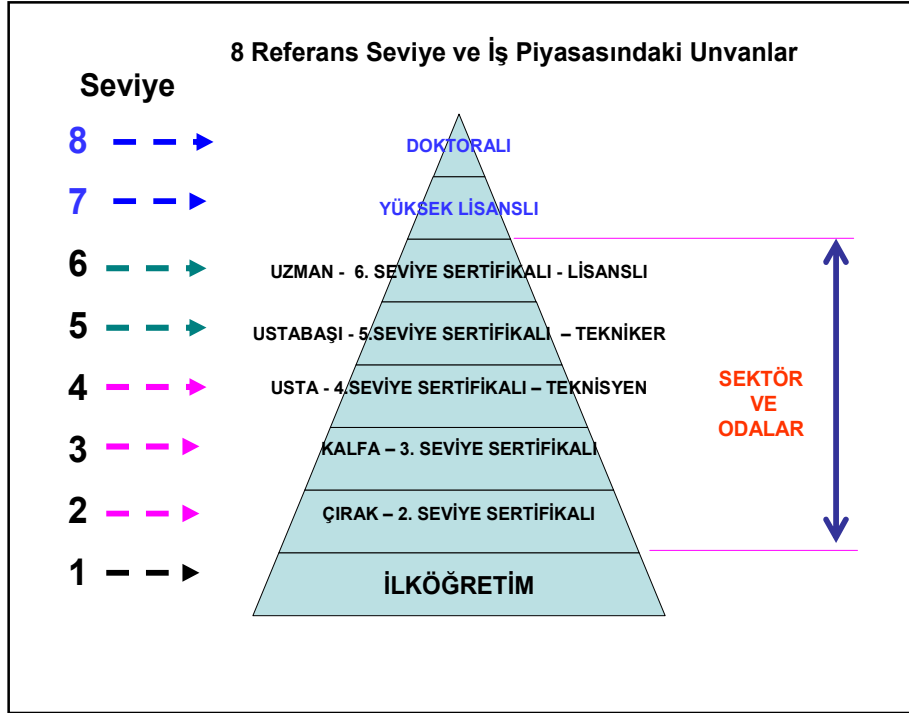
"Ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik ve yetişmiş insan gücündeki çeşitliliği sağlamak için planlanan kısa dönem programların (ön lisans) mezunları daha kolay istihdam edilebilmektedir. Şekil-1'de görüldüğü gibi işin işleyişi bakımından işçiler ile mühendisler arasında bir yerde konumlanmaktadırlar. Yani bir anlamda bilgi ile pratik arasındaki bağlantıyı kurarlar.



Kaynak: "Aspects Of Curriculum For Technician Education"Colombo Plan Staff College For Technician Education, page:3 - MEB-YÖK Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesi

Türk Yükseköğretim Sisteminde “Ön Lisans” olarak tanımlanan ve çoğunlukla meslek yüksekokullarında verilen “Kısa Dönem – Short Cycle” dereceleri, “2005 Bergen Bakanlar Zirvesi”nde sekiz ayrı seviye ile tanımlanan “Yaşam Boyu Öğrenme – Life Long Learning” sisteminde BEŞİNCİ SEVİYEDE yer almaktadır. (Bkn. Şekil-2) Sekiz düzeyin son üç düzeyi yükseköğretim olarak tanımlanmış olup, kısa dönem dereceleri yükseköğretimin birinci aşaması, yani beşinci düzey içerisinde tanımlanmıştır.

Şekil-2: 8 Referans Seviye ve İş Piyasasındaki Unvanlar



Kaynak: M.E.B. Talim Terbiye Kurulu Başkanlığı-Ortaöğretim Reformu Projesi Sunusu, 2004

Türkiye’de sağlık sisteminin ana unsurlarından biri nitelikli yardımcı sağlık personelidir. Sağlık hizmetlerinin düzenli ve yeterince verilebilmesi, sağlık kuruluşlarının sistemli çalışabilmesi, polikliniklerin yeterli ve kaliteli hizmet verebilmesi için mutlaka yardımcı personelin nitelik ve nicelik olarak uygun olması gerekmektedir.

10.07.2003 tarihinde yayımlanan 4924 sayılı “Eleman Temininde Güçlük Çekilen Yerlerde Sözleşmeli Sağlık Personeli Çalıştırılması İle İlgili Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”da (24/07/2003-25178 sayılı Resmî Gazete) yer alan (1 Sayılı Cetvel) “Sözleşmeli Sağlık Personeli Pozisyon Unvanları ve Bu Pozisyonlarda İstihdam Edileceklerde Aranacak Nitelikler” başlığı altında **Sağlık Teknikeri: “Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu mezunu olup Sağlık Teknikeri olarak mezun olanlar”** olarak tanımlanmıştır.

Programı bitirenlere “Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı Ön Lisans Diploması” verilir. YÖK Yürütme Kurulu’nun 92.26.698 sayılı kararı ile **Tıbbi Sekreter** unvanını da kullanabilirler.

Mezunlar üniversite hastaneleri, devlet hastaneleri, özel hastaneler, klinikler ve sağlık ocaklarında görev alabilirler. Sağlık kuruluşlarının arşiv, hasta kabul, poliklinik ve klinik sekreterliklerinde görev yapmaktadırlar. Özel hekim muayenahanelerinde de sekreterlik işleri için bu programlardan mezun olanlar istihdam edilebilmektedir.

BÖLÜM VI

SEKRETERLİK VE İLETİŞİM

A. SEKRETERLİKTE İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ

İletişim, mesaj aktarma sürecidir. İletişim, kişilerin kendi kendilerine ifade edebilme ihtiyaçları sonucunda ortaya çıkar. İletişim, toplumun temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel davranışları etkileyen bir teknik, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim, sosyal uyum için gerekli bir sanattır.

İletişim; kaynağın, mesajı anlaşılır biçimde hedefe iletmesidir. İletişim, bireyler arasında bilgi alıp vermek amacıyla oluşturulan bir ilişkiler sistemi olarak da tanımlanabilir. İletişim, kişilerin amaçsız etkileşimleri olmaktan çok bir etki oluşturmak veya davranışa neden olmak amacıyla, mesajın kaynaktan hedefe bilinçli şekilde aktarılmasıdır.

İletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her yolla başkalarına aktarılmasıdır.

"Bilgi, düşünce, tutum, duygu ve davranışların bir kişi, grup ya da örgüt tarafından diğer kişi/kişilere veya grup/gruplara uygun semboller kullanarak aktarılmasıdır."

İletişim esnasında ilk yedi saniyede konuştuğumuz kişi hakkında ilk izlenimler başlar. Sıkı bir tokalaşma, güler bir yüz ve tatlı bir ses tonuyla karşılama yapılmasıyla iletişime gizli bir güç katılır ve iletişim başlar.

İletişim insan vücudundaki kan damarları ve kan dolaşımı gibidir. Kanın ulaşmadığı yerler kangren olur ve sistemden kopar veya sistemi ortadan kaldırır.

İletişimde başarıya ulaşmak için;

- Ne söylemek istiyorum?
- Ne zaman söylersem, karşımdaki kişinin iletişim kanalları açık olur?
- Nerede, hangi ortamda iletişimi başlatmam yerinde olur? Sorularını cevaplandırmalıyız...

Yöneticiler zamanlarının %75'ini iletişime harcar. Bunun;

% 9	Yazışma	ve	% 30	Konuşma	> Mesaj Gönderme
% 16	Okuma	ve	% 45	Dinleme	> Mesaj Alma

İletişim olgusu en az iki kişiyi gerekli kılar. Bunlardan birisi mesajı gönderen verici (kaynak) rolü oynar. Diğerisi mesajı çözümleyip algılayan alıcı (hedef) rolündedir.

İki kişi arasında oluşan bu süreçte; **verici, alıcı, mesaj, kanal ve geri bildirim** olmak üzere beş temel öge vardır.

Her insan iletişimi farklı biçimde algılar ve yorumlar. Bir mesajı almak, yorumlamak, ya da göndermek, insanların kişisel birikimleri tarafından etkilenir. İnsanoğlunun tüm başarısının arkasında en temel faktör olarak, iletişim yeteneği bulunmaktadır. Bu yetenek ona, soyut düşünebilme, ilkel bir yaşamı, daha uygar bir yaşama dönüştürebilme imkânı sağlar. Bir bakıma bilgi paylaşımı süreci olan iletişim, insanların kendilerini ifade edebilme, kendilerini dinletme ve kabul ettirme faaliyetlerinin sonucunda ortaya çıkar.



Büro faaliyetlerinin işleyişine göre **dört şekilde iletişim** gerçekleşir. Bunlar;

Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim ve elektronik iletişimdir.

a) **Sözlü İletişim**; düşüncelerin sesli olarak ifade edilmesi anlamına gelmektedir. Sözlü iletişim konuşarak gerçekleştirilen iletişimdir. İki kişinin karşılıklı konuşmasında ya da telefon görüşmelerinde olduğu gibi uzaktan ve dolaylı yapıda da olabilir. sözlü iletişimde, geri bildirim hemen gerçekleşir. Mesajların doğru olarak anlaşılıp anlaşılmadığı kolayca öğrenilir. Sözlü iletişimin soyutlaştırıcı gücü bulunmaktadır ve toplumsal bir çevre içinde gerçekleşir.

Toplumsal çevrenin niteliği sözlü iletişimin niteliği üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Sözlü iletişimde planlama ve ön seziler önemli öğelerdir. Sözlü iletişim insanları belli bir yakınlık içinde yüz yüze ve karşı karşıya getirmektedir. Bu tür iletişimde dinleme olgusu önemlidir.

b) **Sözsüz İletişim**; insan iletişiminin çok önemli bir bölümünü oluşturur. Sözsüz iletişim, çoğunlukla, farkında olunmaksızın gerçekleşir. Yüzün aldığı ifade, beden duruşu, konuşma tarzı, el ve kol hareketleri, ses tonu, insanlarla aradaki mesafe, giyim tarzı, bakım ve makyaj gibi birçok öge söylemek istenilen birçok şeyi kendiliğinden ifade eder. Kimi durumlarda ne söylendiği değil; söylenmek istenen şeyin nasıl ifade edildiği karşı tarafta daha fazla etki bırakır. Sözsüz iletişim, iletişimin harekete geçiricisidir. Sözsüz iletişim duyguları daha etkili biçimde dile getirmeye imkân sağlar. Sözsüz iletişim daha güvenilirdir ve kültürden kültüre değişiklik gösterir.

İnsanlarla etkili iletişim kurabilmek için gerekli temel becerilerden birisi karşıdakine ilgi ve özen gösterildiğini iletebilme ile ilgilidir. İnsanların sözsüz davranışları en az sözlü ifadeler kadar, belki de daha çok şeyi ifade eder.

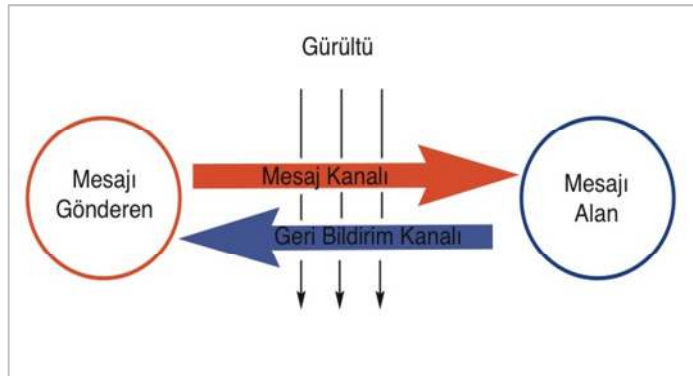
“Bir insan, söylediği şeylerden çok, söyleyemedikleriyle insanlaşır. – Albert Camus”

c) **Yazılı İletişim**; bürolarda kullanılan önemli bir iletişim türüdür. Yazılı iletişim kanıt niteliği taşıması ve bilginin saklanması açısından önemlidir. Ayrıca yazılı iletişim sayesinde herkesin aynı mesajı alması sağlanır. Bu iletişimin etkinliği açısından kullanılan kelimeler, şekil ve sembollerin iyi seçilmesi gerekir.

Bilgi alanında artan uzmanlaşma, faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin artan önemi, örgütsel yapılarda yaşanan büyük ölçekli gelişmeler, yönetimin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi ve ekonomik yapının bilgiye ihtiyaç duyması yazılı iletişimin önemini giderek artırmaktadır. Yazılı iletişim; mektuplar, memorandumlar, raporlar, özetler, makaleler, tutanaklar, basın bildirileri, el yazısı, basılı notlar, bilgisayar ağı gibi mesajları içermektedir. Yazılı iletişim sayesinde gönderici mesajını yeniden gözden geçirebilir, kontrol edebilir ve bilgileri özümseyebilir.

d) **Elektronik İletişim**; bürolarda elektronik araçlarla yapılan iletişim türüdür. Hızlı olması, aynı anda çok sayıda kişi ile iletişim kurma imkânı sağlaması ve ekonomik olması açısından son yıllarda tercih edilen ve sık kullanılan bir iletişim türüdür.

İletişim, kişiler arasında bilgi ve anlatımın aktarılması sürecidir. Söz konusu sürecin etkinlik kazanması, aktarılan birikimin hem gönderen, hem de gönderilen tarafından aynı şekilde anlaşılmasını gerektirmekte, bunun oluşmasındaysa iletişim ilkelerinin özellikleri, karşılıklı ilişkiler ve etkileyen faktörler önemli olmaktadır.



İletişim Basamakları

1. Basamak: Göndericinin mesajı zihninde canlandırmasıdır. Diğerlerine temel oluşturacağı için önemli bir basamaktır.
2. Basamak: Mesajın alıcıya ulaşacak şekilde kodlanmasıdır. Semboller özenle seçilmeli ve mesajın nasıl gönderileceği kararlaştırılmalıdır
3. Basamak: Kodlanan mesajın alıcıya ulaştırılma aşamasıdır. Burada zaman önem kazanır. En uygun zamanı seçmek iletişimde başarıyı artırır.
4. Basamak: Mesajın alıcıya ulaştığı aşamadır.
5. Basamak: Mesajın alıcı tarafından algılandığı aşamadır.
6. Basamak: Geribildirim yapılarak iletişimde olası arızaların giderildiği aşamadır.

İLETİŞİM ENGELLERİ:

1- İletişim Unsurları Açısından İletişim Engelleri:

- a) Kaynağın taşıması gereken özellikler
 - Bilgisi, deneyimleri, tecrübesi, geçmişi, fiziksel durumu güven verici olmalı.
 - Göndereceği mesaj konusunda bilgili olmalı.
 - Mesajı alıcılara göre doğru kodlamalı.
 - Alıcının sosyo-kültürel, eğitim, vb. durumunu iyi bilmeli.
- b) Alıcının taşıması gereken özellikler
 - Gönderilen mesajı alacak güçte olmalı ve algılama engeli olmamalıdır.
 - İletişime arzulu olmalı ve istemelidir.
 - Mesaja kayıtsız kalmamalı.
 - Mesajda algılayamayacağı şekilde görüş farklılıkları olmamalıdır.
- c) Mesajın taşıması gereken özellikler
 - Dikkat çekici olmalıdır.
 - Hedef kişide güdülenme oluşturmalıdır.
 - Açık ve net olmalıdır.
 - Hedefin değer yargısına dikkat edilmelidir.
 - Ortak dil ile oluşturulmalıdır.
 - Sözcüklere boğulmamalıdır.
 - İletişime uygun kodlanmalıdır.

2- İletişimde Rol Oynayan Teknik Engeller:

- a) Mesaj ile ilgili engeller:

Mesajın belirsizlikler içermesi en önemli engeldir. Mesaj iyi hazırlanmamışsa veya çok fazla gereksiz bilgilerle donatılmışsa istenen amaca ulaşamaz.
- b) İletişim kanal ve araçlarıyla ilgili engeller:

İletişim sürecinde kullanılan kanal ve araçların kötü seçimi ve aynı şekilde kötü kullanımı kaliteli iletişimin önemli teknik engellerindendir.
- c) Gürültü engelleri:

Mesajın kodlanmasından çözülmesine kadar iletişimin kötü işlemesine ya da tümüyle engellenmesine neden olan bütün unsurlar gürültüdür.

3- İletişim Kalitesinde Rol Oynayan Psiko-Sosyal Engeller:

İletişimin psiko-sosyal engelleri çoğunlukla duygu, düşünce, değer yargılarının ve yetiilen sosyo-kültürel ortamın farklılığından kaynaklanmaktadır.

İletişimi bir tür güçlükler içine sokabilecek psiko-sosyal engeller:

- a) Görüş farklılıkları
- b) Sosyo-kültürel farklılıklar
- c) Algılama farklılıkları
- d) Güven eksiklikleri
- e) Dil



SÖZSÜZ İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ UNSURLARI:

Sözsüz iletişimin bilinen en popüler ögesi beden dilidir.

Kişilerle yüz yüze iletişimde beden dilinin çok önemli bir rolü vardır. Bu ilişkiler içerisinde hiçbir söz etmesek bile bedenimiz konuşur. Kişiler konuşurken, dinlerken veya bunların dışında sözsüz mesaj iletirken mutlaka bedenlerini iletişime katarlar ve kullanırlar. Beden dili herkesin kullandığı ortak dildir. Çoğu zaman bilinçaltından kaynaklanır ve bu yüzden de çok dürüştür.

Sözel olarak anlattıklarımızdan çok aslında ne söylediğimizi bedenimizle anlatırız. Bu nedenle beden dili iletişimin öğeleri arasında en önemli unsurlardandır. Bunu doğru kullandığımızda mesleğimizde, iş ve özel hayatımızda daha başarılı ve huzurlu oluruz.

Karşınızdaki kişinin mutlu ya da üzgün olduğunu jest ve mimiklerinden anlayabilirsiniz. Baş ve göz hareketleri, el ve kollarının durumu, ses tonu, oturuşu-kalkışı, yürüyüşü bize hangi durumda olduğunu yani üzüntü, sıkıntı, telaşlı, endişeli vb. durumunu yansıtır.

Beden Dilinin Bize Sağladığı Faydalar:

- ✓ Kendimizi tanıma, iç dünyamızdan haberdar olma imkânı sağlar.
- ✓ Kendimizi önemli hissetmemizi sağlar.
- ✓ Kendimizi ifade etmemizi sağlar.
- ✓ İnsanların bizi sevip, bize saygı duymasını sağlamaya destek olur.
- ✓ Karşınızdaki insanı etkilememizi sağlar.
- ✓ Karşınızdaki insanı anlayıp, ona ulaşmamızı sağlar.
- ✓ Konuşmamıza bütünlük, iletişime renk ve kalite katar.
- ✓ İletişime duygusal faktörleri katar.



Çeşitli kültürler arasında yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre **6 temel duygu** (*Mutluluk, Korku, Öfke, Hayret, Üzüntü, Tiksinti*) ifadesini aktaran yüz anlatımlarının bütün kültürlerde ortak olduğunu göstermektedir.

-SUSMA:

Susmanın ya da sessiz kalmanın değişik nedenleri vardır. Her susmanın iletişimde değişik yorumlara ve sonuçlara yol açabilecek, kendine özgü bir anlamı vardır.

- Dikkatimizi verdiğimizde,
- Kızgın olduğumuzda,
- Sıkıldığımızda,
- Söyleneni anlamadığımızda,
- Onayladığımızda veya onayladığımızda,
- Bazen de huzur için sessiz kalmayı tercih ederiz.

-BAŞ VE YÜZ JESTLERİ:

İnsan vücudunun en dikkati çeken yeri yüz, yüzde en çok dikkati çeken yer ise gözlerdir.

Ancak yüz ifadelerini anlamak o kadar kolay değildir, çünkü yüz karmaşık bir iletişim sistemi oluşturur. Yüzde, yüzlerce ifade saklıdır. Yüz ifadelerini anlama zorluğunun ikinci nedeni de, yüz ifadelerinin hızla değişmesidir.

Her mimik ayrı anlam ifade eder. Neşe, üzüntü, heyecan, kızgınlık, sinirlilik, mutluluk, iğrenme, şaşkınlık vs. yüz ifadelerine olduğu gibi yansır.

Neşeli ve mutlu ifadelerin en iyi ağız ve gözle, kızgın ifadelerin kaş ve dudak biçimiyle, hayret ve sürpriz gibi dışarıya açık ifadelerle, anılara dalma gibi içe dönük ifadelerin ise en iyi gözle belirtildiği ortaya çıkmıştır. Gözün kendisi başlı başına bir mesaj kaynağıdır.

-GÖZ İLİŞKİSİ: **“Gözlerin konuştuğu dil her yerde aynıdır.”** –Herber-

Beden dili içinde en önemli organ gözlerdir. Korku, öfke, heyecan, neşe, şaşkınlık, ilgi, sevgi gibi duygu ve davranışlar gözlerden kolaylıkla anlaşılabilir.

Kişiler arası iletişim ilk önce gözlerle başlar. Göz teması önemli bir araçtır. Karşınızdaki insanın size ilgi duyması, sizi dinleyip dinlemediği ya da anlayıp anlamadığı gözlerle kolaylıkla anlaşılabilir.

Bir insanın göz bebekleri, bir şeyi beğendiği veya bir şeye değer verdiği zaman büyür. Tersine alındığında, yani göz bebeklerinin küçülmüş hali ise ilgisizliği ya da yalan söylemeyi ifade eder.

BEDEN DİLİ UNSURLARI:

- Susma
- Göz Teması
- Gülme-Gülümseme
- Mimikler
- Baş Hareketleri
- Giyim Kuşam ve Fiziksel Görünüm
- Başlangıç Pozisyonu
- Bakım ve Makyaj
- Oturmak İçin Seçilen Yer
- Baş ve Yüz Jestleri
- Sesin Rengi ve Müziği
- El-Kol Jestleri
- Ayakların Kullanımı
- Beden Duruşu
- Mesafe Ayarlaması
- Saldırganlık Hareketleri
- Gözbebekleri
- Kullanılan Aksesuarlar
- Oturma Biçimi

-GÖZBEBEKLERİ:

Gözler vücudun odak noktası olduklarından ve gözbebekleri de bağımsız hareket ettiğinden gözlerin tüm insan iletişim işaretleri arasında en açıklayıcı ve doğru bilgileri verdiği söylenmektedir.

Belli ışık durumlarında, kişinin ruh hali ve tavrı olumludan olumsuz veya olumsuzdan olumluya geçerken gözbebekleri küçülür veya büyür. Heyecanlanan birisinin gözbebekleri normal büyüklüklerinin dört katına çıkabilir. Tam tersine kızgın, olumsuz bir hali gözbebeklerinin minik boncuk gözler ya da yılan gözleri olarak bilinen şekilde küçülmesine yol açar. Gözler ile ilgili olarak ayrıca "Bakış Türleri" hakkında da şunları söyleyebiliriz: Yüz yüze iletişimde dört çeşit bakış türü vardır. Bunlar; *İş bakışı*, *Sosyal bakış*, *Yan bakış* ve *Mahrem bakış*tır.

Araştırmalar beyne iletilen bilgilerin %87'sinin gözler, %9'unun kulaklar ve %4'ünün de diğer duyular aracılığıyla iletildiğini göstermiştir.

-SESİN RENGİ VE MÜZİĞİ:

İnsanlar arası ilişkilerde yaşanan en küçük gerginlik, kendini önce ses tonuyla ortaya koyar.

Büyük çoğunlukla gündelik ilişkilerde canlı, neşeli, enerjik bir ses tonu, insanlar üzerinde olumlu etki bırakır.

Ses tonu yalan söylerken ya da korkumuzu saklarken bizi ele vereceği gibi, söylediklerimizi doğrulayan bir tanıklıkta yapabilir.

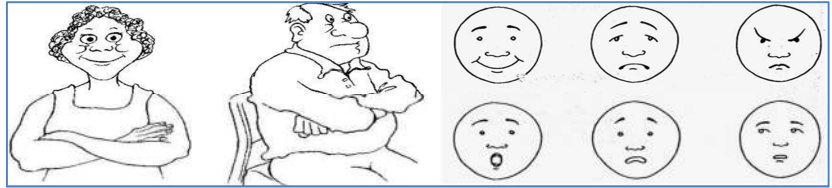
Konuşmada sesin rengini ve müziğini oluşturan bireyin kişiliğinin bir parçası olsa bile kültürel boyutu yadsınamaz

-GÜLME-GÜLÜMSEME: *"İki insan arasındaki en kısa iletişim gülümsemektir."*

Gülme veya gülümseme ülkeden ülkeye değişmeyen evrensel bir beden dili aracıdır. Dünyanın her tarafında insanların konuştuğu tek ortak dil gülmedir.

Gülme;

- Evrensel ve ortak dildir,
- En etkili iletişim aracıdır,
- Stres atma aracıdır,
- Halkla ilişkilerin anahtarıdır.



-EL KOL JESTLERİ:

İnsanlar konuşurken çoğu zaman el ve kol jestleri yaparak iletişim becerisini artırır. El ve kol jestleri konuşmaya daha canlı ve enerjik bir görüntü verir. Aşırı kullanılması da rahatsızlık uyandırır ve iletişimi olumsuz etkiler.

-AYAK VE BACAK JESTLERİ:

Ayak ve bacaklar bedenin konuşan organlarından bir diğeridir. Ayaklarla farkına varmadan birçok mesaj verilir. Bacakların oturma pozisyonundaki hali de, yere basış şekli de mesajlarla yüklüdür.

-BAŞ HAREKETLERİ:

Baş duruşunun ve hareketinin ne kadar büyük bir rol oynadığı çok şaşırtıcıdır. Başın küçük hareketi dahi, kişiler arası ilişkileri büyük ölçüde etkilemektedir. En yaygın olarak kullanılan iki tanesi onay için baş sallama ve reddetmek için başı yana sallama olarak söylenebilir.

Üç temel baş pozisyonu vardır:

- Baş yukarıda** olup duydukları konusunda nötr bir tavra sahip birisinin pozisyonudur. Baş genellikle hareketsiz olup ara sıra ufak eğilme hareketleri yapabilir. Bazen eli yanağa götürme değerlendirme hareketleri sık kullanılır.
- Kafa bir yana** eğildiğinde bu kişinin ilgilenmeye başladığı anlamına gelir. Başlarını yana eğip eli çeneye götürme değerlendirme hareketlerini yaparak öne eğildiklerini görürseniz onlara ulaşabiliyorsunuz demektir.
- Baş aşağı** eğikken tavrın olumsuz hatta yargılayıcı olduğunu gösterir. Eleştirel değerlendirme hareket gruplarında genellikle baş aşağıya eğiktir ve karşınızdakinin başını kaldırmasını veya yana eğmesini sağlayamazsanız bir iletişim sorunuyla karşı karşıya kalabilirsiniz.

-BEDEN DURUŞU:

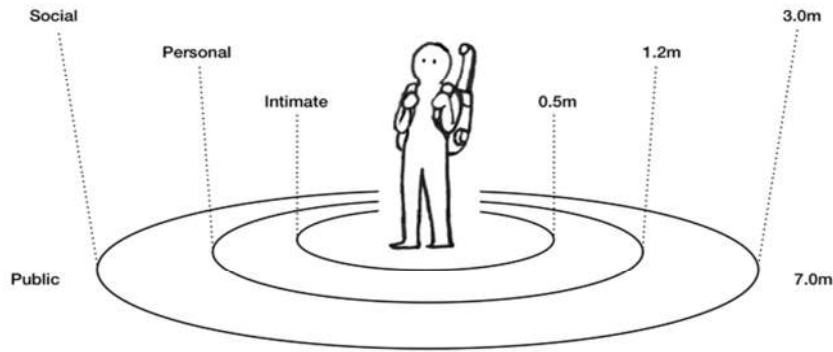
İlişkide olduğu kişiyi doğrudan karşısına alan ve dik bir beden duruşuna sahip bir kişi, mesajında güvenli bir özellik katmış olacaktır.

Omuzların dik ya da çökük oluşu, kolların açık ya da kapalı oluşu, ayakların açıklığı ya da kapalılığı, bacakların üst üste atılmış olması, ayırık ya da bitişik durması da birer mesaj oluşturur.

-MESAFE AYARLAMA:

Her insanda bir kişisel mekan algısı vardır. Bu alana zorla girmek saygısızlık, kışkırtma ya da saldırı olarak değerlendirilir. İnsanlar birbirleri ile ilişkilerini esas olarak dört bölgede düzenlerler.

- Mahrem Alan:** İnsanın psikolojik korunma sınırınıdır. 0-45 cm'lik alana sadece özel duygusal ilişkiler olan insanlar alınır. Bunlar aile bireyleri, yakın arkadaşlar olabilir. Bu kişiler dışında herhangi bir kişinin bu mesafeyi aşması kişide rahatsızlık yaratır.
- Kişisel Alan:** İki arkadaşın konuşurken korudukları 45 cm ile 120 cm arasında değişen uzaklıktır. İş yerinde, davetlerde birbirini tanıyan arkadaş kabul eden kimseler birbirlerinden bu uzaklıkta dururlar.
- Sosyal Alan:** 120 cm ile 300 cm arası mesafedir ve toplantılarda, davetlerde, iş yerlerinde, birbirini az tanıyanlar arasında korunur. İş ortamında bu mesafenin korunması büro araçları, masalar, koltuklar, çiçek veya çeşitli aksesuarlar yardımcı olur.
- Genel Alan:** 300 cm'den 700 cm'ye kadar olan uzak mesafedir. Topluma açık yerler örnek olarak gösterilebilir. Tanıılmayan kişilerle arada bulunması istenen mesafedir ve bozulması halinde kişide rahatsızlık yaratır.



-GİYİM KUŞAM VE FİZİKSEL GÖRÜNÜM:

İnsanların bireylerle ne tür iletişimlerini kuracaklarını belirleyen faktörlerden birisi de fiziksel görünümüdür. Tanıdığımız bir insanla kuracağımız iletişimi, o gün üzerinde giymiş olduğu elbise bizi fazla etkilemez. Fakat ilk defa karşılaştığımız insanla konuşmaya başlamadan önce, kıyafetini, boyunu, kilosunu algılayabiliriz. Karşımızdaki insanın fiziksel görünümü, en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirlemede etkili olur.

Fiziksel görünüm, konuşmayı başlatan kişi için ipucu olmanın yanı sıra, kendisine hitap eden kişi için de önemlidir. İnsanlar kendilerini nasıl tanımlıyorsa, başkalarının da kendilerine öyle hitap etmesini isterler. İnsanların kıyafetlerinden hangi statüye ait olduğunu da anlayabiliriz ve iletişimimizi ona göre kullanmaya çalışırız. Kişiler arası iletişimde giyinmenin önemi büyüktür.

-SALDIRGANLIK HAREKETLERİ:

Saldırgan bir tavır belirtmek için kullanılan en yaygın hareketlerden biri olan eller kalçada pozisyonudur. Bazı gözlemciler buna hazır olma adını vermişlerdir. Erkekler bu hareketi yaygın olarak kadınların yanında saldırgan, baskın bir erkek tavrı göstermek için yaparlar.

-BAŞLANGIÇ POZİSYONU:

Bir konuşma veya görüşmeyi sona erdirmeye arzusunu gösteren hazır olma hareketleri her iki el de dizlerin üzerinde olarak öne eğilme veya her iki elle de sandalyeyi kavrayarak öne eğilmedir. Bir konuşma sırasında bu hareketlerden biriyle karşılaşmanız durumunda öncülüğü ele alıp konuşmayı sizin bitirmeniz daha akıllıca olabilir. Bu da psikolojik bir avantaj elde ederek kontrolü elinizde tutmanızı sağlar.



B. TIBBİ SEKRETERLİK VE ETKİN İLETİŞİM

1- TIBBİ SEKRETERLERİNİN HASTALARLA İLETİŞİMİ

İnsan ilişkilerini iyi bilmek, hayatta birçok konuda başarının anahtarıdır. Çevresiyle iyi ilişkiler kurabilen insanlar, mutluluğu, huzuru, çözümlenmesi gereken konuları kolaylaştırır. Kişiler, görevini tam anlamıyla yaptığında saygınlık kazanır. Özellikle de sağlık çalışanları daha samimi, güler yüzlü ve anlayışlı olmalıdırlar; çünkü sağlık her şeyin üzerindedir ve hasta insan sevgiye, saygıya ve ilgiye muhtaçtır. Her insan sağlığını kaybettiğinde mutsuz ve üzgün olabilir. Bizler de bir gün o kişilerin yerinde olabileceğimizi düşünüp davranışlarımızı saygı ve sevgi çerçevesinde yürütmeliyiz.

Tıbbi sekreterler, çok acil müdahale olmadığı sürece hastalarla ilk temas kuran kişilerdendir. Sekreterin göstereceği ilgi, güler yüzü ve samimi davranışı, hastaya güven verir. Tıbbi sekreterler adeta hastanenin dışı açılan penceresi gibidirler. Çünkü ilk izlenim her yerde, her zaman çok önemlidir.

Hasta İle Sağlık Çalışanları Arasındaki Etkili İletişim Aşamaları:

1. **Aşama:** İlgili ve güler yüz
2. **Aşama:** Etkin Dinleme
3. **Aşama:** Etkin ve birbiri ile tutarlı sözlü ve sözsüz iletişim (fiyat verme, ameliyat kararı...)
4. **Aşama:** Hasta /Hasta yakını beden dili ipuçlarının değerlendirilmesi
5. **Aşama:** Anlaşılabilir bir dil kullanarak hastaya samimi olarak duygu ve düşüncelerini açıklamak. Kendisini rahatlıkla açabileceği bir ortam oluşturmak
6. **Aşama:** Empatik yaklaşım ve sözlü-sözsüz iletişim ile hastanın verilen bilgileri doğru olarak algılayıp algılamadığını ortaya çıkarmak.

Belirli bir sağlık sorununu çözmek, kontrol veya ziyaret amacıyla sağlık kuruluşlarına başvuran kişilerin deneyim ve bilgi eksikliği nedeniyle aradığı yeri bulmakta güçlük çektiği, yanlış yerlere başvurdukları görülmektedir. Bu durum görev yapan sağlık personelinin zamanını almakta, konsantrasyonunu bozmakta ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca hastaların da zaman kaybetmesine neden olmaktadır. Sağlık kuruluşuna herhangi bir sebeple gelen insanlara doğru ve doyurucu bilgilerin verilmesi gerekmektedir. Tıbbi sekreterler, hastaları tıbbi hizmetlerin işleyişi ve hastanelerin genel işleyişi konularında bilgilendirmelidir. Sağlık kuruluşlarının karmaşılaşması ve kompleks tesisler olması nedeniyle hastaneye başvuran hastaların nerede ve nasıl muayene olacakları, resmi evrakını nasıl tasdik ettirecekleri, laboratuvarlara nasıl gidebilecekleri, görüntülemenin nerede yapılacağı konusunda yardım etmelidirler.

Hastanelerde muayene olmak ve randevu almak için belirli formaliteler vardır. Sosyal güvencesi olan hastalar muayene olmak için randevu almak durumundadırlar. Randevu aldıktan sonra resmi evrakını ilgili birime vermeleri ve dosya açtırmaları gerekmektedir. Tıp sekreteri bu işleri yaparken hastayı yönlendirmekle birlikte, randevu dışı gelen hastalarla görüşerek gerektiğinde ilgili birimlerle görüşmesini sağlamalıdır.

Sağlık personelinin kullandığı dil, halkla iletişimin daha zayıf olmasına neden olmaktadır. Halkın sağlık personelinin kullandığı dili anlayamaması hem tedavi işlemlerinin etkinliğini azaltmakta hem de çeşitli iletişim sorunlarını ortaya çıkarmaktadır. Tıp sekreteri tıbbi terminolojiyi bilmesinin verdiği bir avantajla hastaya gerekli bilgilerin verilmesine ve durumun daha açık şekilde anlaşılması konusunda yardımcı olur.

Tıbbi Sekreterlerin Hastalarla İletişiminde Vazgeçilmezleri:

- ✓ **İsim Vererek Muhatap Olmak:** Ben Ali, size nasıl yardımcı olabilirim? Anlaşıldı Efendim. Ayşe hanım hoş geldiniz, sizden önce bir muayene hastası var: Çıkınca sizi alacağım. Elimde liste ile takip ediyorum lütfen oturun merak etmeyin.
- ✓ **Amca Dayı-Hala-Teyze Gibi Hitap Şekli Yok:** Hanımefendi/beyefendi size nasıl yardımcı olabilirim?
- ✓ **Bilmiyorum/Görmedim/Duymadım Yok:** Lütfen ayrılmayın, hemen sizi bilgilendiriyorum.
- ✓ **Bizzat Refakat Etmek:** Aşağı in, sağa dön, koridoru geç solda şeklindeki tarif yerine bizzat, “buyurun ben size eşlik edeyim efendim” deyip birlikte hareket etmek güven aşılar; birliktelik hissi verir; bağlayıcı kılar; sıcaklık-samimiyet getirir.
- ✓ **İşlemlerini Sonuçlandırmak:** Tetkik ve sonuçların takibi ve hastaya ulaşımını organize etmek.

Hastaların fiziksel ve psikolojik yapısı ve beklentisi farklılık göstermektedir. Hastaneye başvuran hastalar sıkıntı, endişe, gerginlik, huzursuzluk veya korku duygusuyla stres içinde olan, hatta duygusal yoksunluk ya da kriz içinde bulunan kişilerdir. Tıp sekreteri, hastaları tanıma konusunda özel ve derinliğine çalışmalar yaparak doğru ve yeterli bilgiler elde etmelidir. Hastalar nazik, bilgili, kavgacı, ihtiraslı, şaşkın, tartışma seven, ketum, kuşkulu, telaşlı, çekingen yapıya sahip olabilirler. Sekreter, tutum ve davranışlarını hastaların bu özelliklerini dikkate alarak düzenlemelidir. İletişim çatışmasına meydan vermemek için hastalara ve hasta yakınlarına karşı oldukça saygılı olmalıdır. Böylece çalıştığı kurumun iletişim kalitesini artırmış olacaktır.

Sağlık personelinin (Tıbbi sekreterin) hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimin amacı şu olmalıdır:

- Hasta bireyi tanımak ve anlamak
- Hasta bireyin bakım gereksinimlerini saptamak
- Hasta - çalışan arasında ilişki geliştirmek
- Anlaşmazlığı önlemek
- Hasta ve ailesini eğitmek
- Hastaya olgun bir kişiliğe erişmesi için yardımcı olmak

Tıp sekreteri, hastanede oluşan ya da oluşabilecek enfeksiyonlara karşı hastaları bilgilendirmelidir. Son yıllarda hasta ziyareti yapmak isteyen ziyaretçilerin ayaklarına ve ağızlarına taktırdıkları koruyucu maskelerin zorunluluğu konusunda gerekli bilgileri vermelidir.

Hasta ile ilgili bilgilerin hasımlara ya da basına verilmemesi konusunda dikkatli olması gerekmektedir. Yatan hastaları ile görüşmek veya hasta ve hastanesi hakkında bilgi almak isteyen kişilerle irtibat kurarken temkinli olmalı, şüpheli gördüğü kişileri gerekirse güvenliğe bildirmelidir.

2- TIBBİ SEKRETERLERİN HASTA YAKINLARI İLE İLETİŞİMİ

a. Felçli Hastanın Yakını ile İletişim

Felçli hastaların tedavisinde “sağlık personeli, hasta, hasta yakını, fizyoterapist” arasında etkin iletişim kurulmalı, azim ve sabırla hasta yeniden hayata kazandırılmalıdır. Yaşanan olayın çok beklenmedik ve ani oluşundan dolayı, hem hastanın hem de ailesinin büyük bir yıkım yaşamaması kaçınılmazdır. En büyük acı ve hayal kırıklıklarını, hasta yaşamaktadır. Durumun sonuçlarına bir ömür katlanmak zorunda kalan; yemesi, içmesi, tuvaleti, yatması, kalkması gibi her şeyi bir başkasına bağımlı hale gelen; arzuladığı her şeyi başkasından istemek zorunda kalan ve bu gerçeklerle yaşamaktan başka şansı olmayan kişi hastadır. Fakat onun için özveride bulunması gereken taraf ise hasta yakınlarıdır. Durumun hasta yakınları tarafından anlaşılması sağlanmalıdır Bu dönemde hastanın kendi fiziksel koşullarında en kolay ve rahat nasıl hareket edebileceği, toplumda yalnız olmadığı, gerekli planlamalarla yaşama kaldıkları yerden devam etmenin ne kadar olağan ve kolay olduğu, hasta yakınına anlatılmalıdır. Olası sağlık problemleri (yatak yarası, idrar yolu enfeksiyonu vb.) hakkında ve bu durumlarla karşılaştıklarında neler yapabilecekleri konusunda da bilgilendirilmelidir.

b. Tedaviyi Reddeden Hastanın Yakını ile İletişim

Sağlık personelinin onlar için tasarladığı uygulamaları engelleyen hasta grubu zor hasta olarak tanımlanmaktadır. Böyle hastalar kendi haline bırakılmamalıdır. Tedavi olmak istemeyen ve tedavi olmayı reddeden hastaları doktora gitmeye razı etmek gerekir. Bunlara en büyük destek aileden gelmektedir. Muayene sırasında hastalar bazen belirtileri doktorla paylaşmak istemeyebilirler. Doğru tanının konup tedavi takibinin iyi yapılabilmesi için hasta ile bir arada yaşayan hasta yakınlarının, hastanın durumu konusunda doktoru bilgilendirmeleri önemlidir. Tedavisi başlanan hastanın ilaçlarının takibi konusunda hasta yakınları bilgilendirilmelidir. Hasta ile ilgilenirken, hastanın hastalıklı yönlerini vurgulamak yerine sağlıklı yönlerini ele alınmaları gerektiği ailelere söylenmelidir.

c. Travma Yaşamış Hastanın Yakını ile İletişim

Hasta ve yakınlarının yaşam kalitesini ve travmatik durumlarla başa çıkabilmede sosyal desteğin önemi büyüktür. Sosyal destek; ekonomik olanaklar, iş ortamı, diğer sosyal ortamlar vb. unsurlardır. Ancak, hastaya etkisi en güçlü sosyal destek, yakınlarının desteğidir. Bu sebeple hastanın bakımını sağlayanların ruh sağlığını korumak, sağlık personelinin görevlerindendir. Hasta yakınlarına, hasta için fiziksel ve duygusal anlamda güvenli ortam yaratmaları ve hastayı güvende hissettirmeleri söylenir. Kişilerin travmalarını açmaları ve paylaşmaları konusunda ısrar etmemeleri gerektiği anlatılmalıdır.

d. Bilinci Kapalı Hastanın Yakını ile İletişim

Hasta yakınları tepkisiz hastaya yaklaşım konusunda bilgilendirilmelidir. Hastalarının onları anlayabilme olasılığı olduğu anlatılmalı, hastayla konuşmaları ve dokunmaları için cesaretlendirilmelidir. Bu yaklaşım hastanın yararına olduğu kadar, hastaları için bir şeyler yapma çabası olan ailenin de yararınadır. Hasta yakınları, hastasının durumu, araç gereçler, rutin bakımlar, sorun çözme ve karar verme ile ilgili eğitilmelidir. Sorunlarla başa çıkma yöntemleri, sorun çözme yöntemleri anlatılmalıdır. Hasta yakınlarının gözlem yapmasına olanak sağlanmalı, hastasını görmesine izin verilmeli ve mümkün olduğunca hastasının bakımına katılması sağlanmalıdır. Ailesinin ve arkadaşlarının hastayı ziyaret etmeleri ve iletişim kurmaları desteklenmelidir. Ailenin duyguları paylaşılmalı, sorunlarıyla baş etmelerine yardım edilmelidir. Hasta ve yakınları psiko-sosyal yönden desteklenmelidir.

e. Ruh Sağlığı İleri Derecede Bozulmuş Hastanın Yakını ile İletişim

Ruhsal sorunu olan hastaların tedaviye uyumunun ve hastalıklarının seyrinin olumlu olabilmesi için hasta yakınlarının hastalığa karşı tutumlarının bilinmesi önemlidir. Ruhsal hastalıkların da diğer hastalıklar gibi bir sağlık sorunu olarak algılanması ve özellikleri ile ilgili toplum ve aile bilgilendirilmelidir. Ailelere yönelik destekleyici programlar hazırlanmalıdır. Bu tür hastası olan aile bireylerinin yaşadıkları güçlükler belirlenerek bunların çözümüne yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

f. Öfke ve Panik Yaşayan Hastanın Yakını ile İletişim

Öfke, insanlar arasındaki sürtüşme ve çatışmaları alevlendirir. Kaybetme korkusu, insanların istenmedik davranışlar göstermelerine neden olabilir. Sağlık personeli, ani olarak ortaya çıkan bir nedenle hastaneye gelen hastanın yakınıyla etkili iletişim kurmak zorundadır. Tıbbi terminolojinin kullanılması, ortamın gürültülü olması, sağlık çalışanlarının sessizlik durumu, hasta ve yakınlarını tedirgin eder. Bu nedenle hasta ve yakını sinirli, şikâyetçi, korku ve öfke dolu olabilir. Hasta yakınının öfkeli olmasının sebeplerinden biri de hastası ve onun hastalığı ile ilgili bilgi alamamasıdır. Özellikle acil servislere gelen hasta yakınları, sağlık personelinin hastalarıyla hemen ilgilenilmesini bekler. Travma, zehirlenme, yaralanma gibi acil durumlarda hasta yakının yaşadığı endişe, korku ve panik, hastasının bir an önce tedavi edilmesine yönelik beklenti içinde olmasına neden olabilir.

g. Terminal Dönemdeki Hastanın Yakınları ile İletişim

Ölüm süreci hasta yakınlarını derinden etkiler. Hastanın öleceğini ya da öldüğünü öğrendikten sonra aile bireyleri farklı duygusal tepkiler verebilir. Ailenin yaşadığı yoğun sıkıntıların başında keder, ümitsizlik, suçluluk ve öfke gelmektedir. Ölen bireyin yakınlarına durumu bildirmek, sağlık çalışanlarının en fazla sıkıntı duydukları ve istemedikleri durumdur.

2- TIBBİ SEKRETERLERİNİN HEKİM VE HEMŞİRELER İLE OLAN İLİŞKİLERİ

Sağlık çalışanları arasındaki iletişim hasta bakım sürecini doğrudan etkileyen, bazen de hasta bakım sürecini tamamlayan önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Hastaneler ve sağlık kurumları için, hastaların uygun bakım almasını sağlamak, prosedürleri uygulamak ve tanı koymaktan daha fazla şey gerektirir. İletişim, sağlık sürecinin her aşamasında önemli bir unsurdur.

Etkili iletişim; doğru zamanlı, kesin, tam, belirsizlik taşımayan ve alıcı tarafından anlaşılan, hataları azaltan ve hasta bakımında iyileşmeyle sonuçlanan iletişimdir. İletişim, sağlık hizmetlerinin sunumunda sıklıkla ortaya çıkan tıbbi hatalara doğrudan neden olması bakımından önemlidir.

Hekimlerin bilimsel araştırmalarında tıbbi sekreter; gerek veri toplamada, gerek bunları değerlendirmede ve gerekse yazılım işlemlerinde en büyük yardımcısıdır. Böylece hekimler hastalarına ve bilimsel çalışmalarına daha fazla zaman ayırabilmektedirler.

Tıbbi sekreterlik mesleği geçmiş yıllarda büyük ölçüde hemşireler ve sağlık memurları tarafından yerine getirilmekteydi. Bazı sağlık kuruluşlarında tıbbi sekreterlerin istihdamı görülmekle birlikte, sayı ve nitelik bakımından yetersizlikler söz konusuydu. Tıbbi sekreter tarafından hazırlanması gereken tıbbi dokümanlar, yazılım ve istatistik çalışmaları halen pek çok hastanede hemşireler tarafından yürütülmektedir. Oysa hemşireler hastaya daha iyi bakmak ve hekimlere yardımcı olabilmek amacı ile eğitilmişlerdir. Bu nedenle, tıbbi sekreterin bu görevleri devralması sonucunda hemşireler de asli görevlerini rahatça yürütebileceklerdir.

Yapılan bir araştırmaya göre hekimlerin ve hemşirelerin sekreterler ile ilgili olarak karşılaştıkları en önemli sorun, sekreterlerin çoğunlukla savunmacı iletişim tarzını kullanmalarındır. İkinci öncelikli sorun sekreterlerin eğitim düzeylerinin yetersiz oluşu; üçüncü sıradaki önemli sorun ise sekreterlerin kişisel istek, değer yargıları ve kültür düzeylerindeki farklılıklardır. Bir diğer sorun ise; sekreterlerin yeterince geri bildirim vermemeleri, ekip çalışmasına katılımda isteksizlik göstermeleri ve iletişimde beden dilini kullanmamalarıdır.

Sağlık Hizmetlerinde Sağlık Çalışanları Arasında İletişimi Etkileyen Faktörler:

- Sağlık hizmetlerinin karmaşık olması,
- Hiyerarşi (hekim-hemşire, hemşire-personel arasında),
- Dil farklılıkları
- Orderların okunaksız olması/net açıklama olmadan yazılan orderlar
- Hastalarla ilgili eksik bilgiler
- Yoğun ve stresli çalışma ortamları
- Hastanın durumu ve tedavi planlarındaki günlük-anlık değişikliklerin bildirimi için standart yöntem belirlenmemesi
- Gürültü

C. SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

1- SAĞLIK PERSONELİ-HASTA İLETİŞİMİ

İletişim; sağlık personelinin hasta ve yakını tarafından veya hasta/hasta yakınının sağlık çalışanları tarafından iyi anlaşılmasını sağlayan bir süreç olup bilgi, deneyim, duygu ve düşünce alış verişini olarak tanımlanmaktadır.

Etkili iletişim kişilerin birbirlerine önem vermesi, saygı duyması; kişilerin birbirini dinlemesi ve anlamaya çalışması ile olur. Etkili iletişim olabilmesi için verici ile alıcının ortak tecrübe alanının kesişmesi gerekir. Ortak tecrübe alanı ne kadar genişse iletişim o kadar etkili olur. Etkili iletişimin amacı: İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.

İletişim kişiler arası ilişkileri, örgütleri, toplumları oluşturan ve bir arada tutan temel bir faktördür. Hastane personeli iletişimi; Kendilerini anlayabilmek, hasta ve yakınlarına anlatabilmek, hastane müşterini tanımak ve etkilemek, hastanenin tanıtımını yapmak, hizmetin kalitesini artırmak, teşhis ve tedavinin başarı oranını yükseltmek, gereksiz zaman harcamalarını ve hasta memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla kullanır.

İletişimin Temel Öğeleri

- 1. Kaynak (Hasta/ Hasta Yakını...):** Duygu, düşünce ve isteğin aktarılmasında sözü söyleyen kişi ya da topluluk
- 2. Alıcı (Hasta Danışmanı/Sekreter/Hemşire...):** Vericinin gönderdiği iletiyi alan ve anlamlandıran kişi veya topluluktur
- 3. İleti (Mesaj):** Gönderici ile alıcı arasında aktarılmakta olan duygu, düşünce ya da istek
- 4. Kanal (Telefon, Beden Dili, Sözel...):** Bildirişimde kullanılan yol sözlü veya yazılı olabildiği gibi beden dili ile de olabilmektedir.
- 5. Filtre:** Filtre, alıcının iletiyi kendine göre yorumlama biçimidir. Bu açıdan filtre, algılamayla ilişkili bir ögedir. Algı, kişinin belli bir bilgiyi duyma, anlama ve değerlendirme sürecidir. Kişinin hastalık durumu, istekleri, geçmiş yaşamı, önyargıları ile sosyal ve kültürel unsurlar algılamayı etkilemektedir.
- 6. Çevre (Poliklinik/Randevu Bankosu/Santral/Hastane...):** İletişimin gerçekleştiği ortam ve bu çevrenin uygunluğudur.
- 7. Geri Bildirim:** Alıcının iletiye verdiği her türlü yanıtıdır. Hastanın sağlık kurumundan beklediği hizmeti alarak memnun olarak ayrıldığına ifadesidir.

Etkili İletişimin Özellikleri

Hasta ve Hasta yakınlarıyla ilişkilerde çoğunlukla sözel iletişim (yüz yüze iletişim) gerçekleştirilir. Bu konuda etkili bir sözel iletişim için:

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| ❖ Açık ve doğru mesaj vermek | ❖ Saygı duyarak güven vermek |
| ❖ Göz teması kurmak | ❖ Beden diline dikkat etmek |
| ❖ Karşılıklı iletişim kurmak | ❖ Geri bildirimde bulunmak |
| ❖ Dinlemeyi öğrenmek | ❖ Empati kurmak çok önemlidir. |

Sağlık personeli-hasta iletişiminde karşılıklı etkin dinleme de çok önemlidir. Etkin dinleme sayesinde teşhis ve tedavi aşamaları daha kolay aşılabılır. Teşhis ve tedavi için etkin bir iletişime ve iyi bir dinleyici olmaya ihtiyaç vardır.

- Bilinçli olarak dinlemelidir,
- Dinleyen konuşanın söylediklerini açarak geri verir,
- Anlamadığı şeyleri sorar,
- Anladığından emin olmak için söyleneni kendi ifadeleri ile tekrar eder,
- Böylece konuşan dinleyenin ne anladığını öğrenebilir.

İyi Dinleyiciler;

- Dikkat ve ilgi ile dinler,
- Sözlerin içeriği kadar duyguları da dinler,
- Sabırlıdır, duygularını kontrol edebilir.

Etkili iletişimde dinleme ve söylemenin yanı sıra iletinin de (mesaj) etkin olması gereklidir. Etkili bir iletişim için iletilerimizi nasıl etkin kılacağımızı bilmemiz ve bunları uygulamaya geçirmemiz gereklidir. Bazı kişiler iletişim kurmaları gerektiğini bilmelerine rağmen, korkuları nedeniyle, iletişim kurmayı hedefledikleri kişilerle dolaysız bir şekilde iletişim kurmak yerine ya ipuçları vermeyi denerler ya da üçüncü kişiler aracılığıyla söylemek istediklerini duyurmayı denerler. Bu şekilde, iletileri dolaylı yolla iletmek oldukça

risklidir, yanlış yorumlamalara veya iletilerin görmezlikten gelinmesi ile sonuçlanmasına neden olur. Ayrıca iletilerin zamanında paylaşılması da önemli bir husustur.

Hasta olan insanın, iletişime ve kendini ifade etmeye daha çok ihtiyacı vardır. Ayrıca, karşı tarafın kendisini anladığına emin olmak isteyecektir. Dolayısıyla bu aşamada sağlık çalışanlarına özellikle hasta ile ilk karşılaşan ve sorunu dinleyen doktor ve ardından da çözüme katkı sağlayan hemşireye önemli görevler düşmektedir. İletişimsel başarı; doktorların ve hemşirelerin, hastanın sahip olduğu düşünceleri anlamasına, hastaların da onların ne anlattıklarını doğru anlamalarına bağlıdır.

Hasta ile sağlık çalışanları arasındaki iletişimin doğru ve etkin olması hem hasta açısından hem de sağlık çalışanı açısından önemlidir. İyi iletişim sayesinde hasta, takip ve tedaviye daha istekli ve sağlık çalışanından memnuniyeti artırırken; sağlık çalışanı açısından da çalışanların işlerinin daha hızlı, stresi az, mutlu ve güvenli çalışmasını sağlar. Bu durumun sağlanmasında, iyi ve etkili, saygılı iletişimin karşılıklı olması, toplumun da bu konuda bilinçlenmesi önemlidir.

İletişimsizlik ya da kötü iletişim sağlık alanında geri dönüşü olmayan zararlara neden olmaktadır. Ayrıca, bu durum sağlık çalışanından kaynaklı ise, toplumda sağlık çalışanlarına ve hastaneye karşı olumsuz yargılar oluşması yanında güvensizliğe de neden olabilmektedir. Hastadan kaynaklı ise de, sağlık çalışanları ile çatışma yaşanır ve sağlık çalışanları tarafından zor hasta gurubu olarak değerlendirilmektedir. Hastanın iyileşme ve uyum süreci uzamaktadır. Olumsuz iletişim her iki tarafı psikolojik yönde etkiler, hizmet sunumunda ve alımında eksikliklerin oluşmasına neden olur, hizmet kalitesini olumsuz yönde etkiler.

Sağlık kurumlarında hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişim sürecinde sorunlar olabilmektedir. Hasta ile doktor arasındaki iletişim sorunlarını değerlendirirken, bu sorunların temeli hastadan, hastalıktan, doktordan veya sistemden kaynaklı olabilir. Sorunların en başında hasta ile sağlık personeli iletişimine önem verilmemesi, sağlık çalışanının gerekenin yapılacağı konusunda kendilerine güvenilmesini hastalardan beklmeleri, sağlık hizmetini almak zorunda kalan hasta ve yakınlarının içinde bulundukları durumdan dolayı stresli ve gergin olmalarıdır. En önemli sorun ise hastaların bilgilendirilmesinin sadece zaman kaybı olacağının sağlık personeli özellikle de hekimler tarafından düşünülmesidir.

Sağlık Çalışanı Neler Yapmalıdır?

- ✓ **Sükunet** : Hasta yakınının sakin olması sağlanmalıdır.
- ✓ **Diyalog** : Gerçekçi ve içten diyalog
- ✓ **Dinlemek** : Hasta ve hasta yakınına iyi dinlemek önemli
- ✓ **Empati** : Hasta ve yakınlarını dinleyip, empati yapmalı.
- ✓ **Bilgilendirme** : Sağlık personeli, hasta yakınına, hastanın durumu, yapılan müdahale ve hasta yakınının yapması gerekenlerle ilgili zamanında bilgi vermelidir.
- ✓ **Acil müdahale**: Hastanın durumu acil ise, zamanında gerekli müdahale yapılmalı

2- HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ ARASINDA YAŞANAN İLETİŞİM SORUNLARINA ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Sağlık personelinin hasta ile sağlıklı iletişim kurmalarını engelleyen bazı nedenler vardır. Sağlık personelinin hasta ile olan iletişimde tıbbi terminolojiyi kullanması sağlıklı iletişimi engelleyen en önemli faktördür. Sağlık personeli hasta ile olan iletişimde hastanın eğitim durumu, kültürel ve sosyal durumunu göz önünde bulundurarak iletişime girilmelidir. Uygun dil ve iletişim tarzı dikkate alınmadan kurulan iletişimde hastalar korku, utanma, çekinme gibi duygulara kapılarak soru sormaktan kaçınmaktadır. Bu tür iletişim sorunlarını ortadan kaldırmak için hastalara empatik yaklaşım sergilenmeli ve tıbbi terim kullanmaktan kaçınılmalıdır.

Hastanın sorularına yanıt alma hakkı vardır. Etkili bir dinleme ile hastanın soruları alınarak sosyo - kültürel özelliklerine uygun, anlayabileceği açık, net ve anlaşılır bir dille gerekli bilgilendirme yapılmalıdır. Hasta hastalığı ile ilgili tedavi süresince neler yapması gerektiği konusunda aydınlatılmalıdır.

Sağlık personelinin hasta ile sağlıklı iletişim kurmalarını engelleyen nedenleri ortadan kaldırmak için sağlık personelinin dikkat etmesi gereken noktaları şöyle özetleyebiliriz:

- Hasta ile ilk karşılaşmada kendisini rahat hissedeceği bir ortam yaratmak,
- İlgi ve güler yüzle karşılamak,
- Etkin dinleme, etkin ve birbiri ile tutarlı sözlü ve sözsüz iletişim kurmak,
- Hastanın sözsüz iletişim ile ortaya koyduğu beden dili ipuçlarını değerlendirmek,
- Tıbbi terimlerden kaçınarak anlaşılması kolay bir dil kullanmak,
- Hasta ile empati kurmak,

- Sözlü ve sözsüz iletişim ile hastanın verilen bilgileri doğru olarak algılayıp algılamadığını ortaya çıkarmak,
- Sağlık personeli-hekim ve hasta üçlüsünün bulunduğu ortamda hastayı unutmamak,
- Gerekğinde sorular sorarak bazı açıklamalar yapmak ve hastanın tüm sorularını cevaplandırmak.
- İletişim sırasında hastanın görme, işitme ve doku kanallarını etkileyebilecek ısı, ışık, havalandırma durumlarını dikkate almak,
- Rutin işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınarak geribildirimde bulunmak,
- Servisteki diğer sağlık personelleri ile iyi ilişkiler kurmak,
- Hastanın konuşmasını cesaretlendirmek için zaman zaman sessiz kalmak, konuşması için fırsat vermek,
- Hastanın kendi bakımı ile ilgili alınacak kararlarda işbirliği yapmak,
- Hastanın kendine olan inancı ve güvenini güçlendirmek,
- Hasta ile konuşurken ses tonunu iyi ayarlamak,
- Hastanın sağlığına kavuşmasında ona yardımcı olacak inançları desteklemek.

Sağlık personeli ile hasta iletişiminde ön plana çıkan bazı davranışlar bulunmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda, hastaların içinde bulunduğu ruh halinin hassasiyetinden dolayı onlarla iletişime girerken çok fazla dikkat edilmelidir. Bu dikkat düzeyinin belirlenebilmesi için ise hem sağlık personelinin hem de hastaların, bilhassa da hekimlerin bu davranışlara uyması gerekmektedir.

Hasta ile sağlık personeli (doktor/hemşire) arasında iyi iletişimi sağlamak için olması gereken bazı özellikler ve davranışlar vardır:

- **İlgili ve Saygılı Olmak:** Hastaneye gelen hastanın ilgilenilmeye ihtiyacı vardır. Sağlık personelinin göstereceği ilgi, saygı, güler yüz ve sevgi hastanın kendisinin güvende olmasını sağlayacaktır. İlgili gören hasta da sağlık çalışanına yardımcı olacak, saygı duyacak ve onların işlerini kolaylaştıracaktır.
- **Sabırlı, Güler Yüzlü ve Hoşgörülü Olmak:** Gülümseme, dünya kültürlerinin hepsinde memnuniyeti göstermenin en eski ve en evrensel yoludur. Hastaları karşılarken güler yüzlü olmak, onların sıkıntılarını dinlerken de ilgili, sabırlı ve hoşgörülü olmak önemlidir. Böylelikle hasta ile iyi bir iletişim kurulmaya başlanmış olur. Hasta kendi sorununu veya hastalık şikâyetlerini anlatırken onu sabırla, ciddiyetle, sözünü kesmeden dinlemek ve hastaya yönlendirici sorular sormak yerinde olacaktır.
- **Herkese Eşit Davranmak ve Güven Oluşturmak:** Hasta olan kişi hem hastalığın verdiği durumdan hem de bilinmezlikten dolayı endişe içindedir. Dolayısıyla güvensizlikleri vardır. Burada hastanın güvenini kazanmak için sağlık çalışanı önemli bir faktördür. Sağlık kurumlarının, teknolojik yönden yeterli seviyede, sağlık çalışanlarının da bilgili ve deneyimli olması hastada güven hissi uyandıracaktır. Sağlık temelde insan hakkıdır ve hiçbir ayırım yapılmadan hizmet verilmelidir. Sağlık hizmeti veren çalışanların da bu düşüncede olması ve adil, eşit, hakkaniyetli davranması gerekmektedir.
- **Empati Kurmak:** Empatiyi bir kişinin karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması olarak tanımlamak mümkündür. Empati kurabilen kişi, daha yardımcı ve psikolojik anlamda karşısındakine daha destek olabilir. Sağlık çalışanı, hastanın psikolojik anlamda iyi olmama durumu ile ancak empati kurularak baş edebilir.
- **Yardım Edici ve Önyargısız İletişim:** Sağlığını kaybeden kişi yardıma ihtiyaç duyar. Yardım etmek, insanların duygu, düşüncelerini anlayarak probleme çözüm yolu bulmaktır. Hem hastanın hem de sağlık çalışanının olumsuz önyargıya sahip olması iletişimin olumsuz yönde başlamasına neden olacaktır.
- **Otorite Oluşturmak:** Otorite ancak alanında uzman olan bilgi ve deneyime sahip kişilerin karşı tarafı etkilemesi ve kabul ettirmesi sonunda saygı kazanılması durumudur. Hasta ile sağlık personeli arasında olumlu bir iletişimin olması için, sağlık personelinin bilgi birikimi ile hasta üzerinde etkili olması gerekir. Sağlık personelinin hastaya karşı güç otoritesini kullanması hastada kaygı ve korkuyu arttıracaktır. Bu nedenle sağlık personelinin hastaya karşı uzmanlık, iş ve anlaşma otoritelerini güvenle kullanmaları daha uygun olacaktır.
- **Stresi Yönetmek:** Hasta bilinmeyenden korkma ve endişe hali ile stres içindedir. Stres, insan yaşamının her alanında olan, ruhsal olarak yorgunluğa neden olan psikolojik bir durumdur. Hastayı ruhsal bulanıma sürükleyerek davranış bozukluğuna neden olur ve sağlık çalışanlarıyla işbirliğini reddedebilir. Dolayısıyla bu hastalarla iletişim daha güç olacaktır. Sağlık çalışanının bu konuda daha hoşgörülü, empatik, yardımcı ve sabırlı olması gerekmektedir.
- **İmaj:** Sağlık kurumlarına gelen hastaların önyargıları vardır. Bu yargı ancak sağlık kurumlarının fiziki yapısında iyileşme olması ve sağlık çalışanlarının vereceği kaliteli hizmet ile değişecektir. Sağlık çalışanlarının dış görünümü de imajda önemli bir noktadır. Çalışanların etkili iletişimde beden dili kuralları konusunda bilgili olması gerekmektedir. Sağlık personelinin yüz ifadesi bile hastanın korku ve endişelerini gidermesi bakımından olumlu ya da olumsuz etki yapabilecektir.

BÖLÜM VII

SEKRETERLİKTE BÜRO YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU

A. SEKRETERLİK VE BÜRO YÖNETİMİ

1- Sekreterin Edinmesi Gereken Bilgiler:

Sekreter her ne kadar ayrı bir bölümde tek başına oturuyorsa ve yaptığı işler yöneticisinin çalışmalarına yönelikse de çeşitli ünitelerle iş birliği içinde olmak ve çalışmak zorundadır. Bu iş birliği, tüm üniteler arasında oluşursa da büro işi türünden yapıldığı bölümlerle olan ilişki çok daha geniş yer alır. Buna yardımcı büro hizmetleri adını veren bazı yazarlar, konuyu aşağıdaki gibi işlemeye çalışmışlardır:

1. Posta Servisi:

- Gelen postayı postaneden alır (Posta Kutusu olduğu zaman).
- Gelen postayı açar, sınıflar ve dağıtır.
- Posta ile gönderilecek mektup vb. toplar.
- Gidecek mektupları sınıflar, zarflara koyar, pullar veya damgalar.
- Mektupları postaneye veya posta kutusuna götürür.
- Pul ve zarf gibi gerekli malzemeleri bulundurur.
- Gereken kayıtları tutar.

b) Steno – Daktilo Servisi:

- Dikte alır ve dikteleri çevirir.
- Her türden tapaj (makine ile yazı yazma) işini yapar.
- Her türden kopya çıkarma ve çoğaltma makinesini kullanır.
- Yapılan işlerle ilgili gerekli kayıtları tutar.
- Raporları hazırlar.

c) Telefon Servisi:

- Telefonlara cevap verir veya bağlar.
- Şehirler arası veya milletler arası yapılan telefon konuşmalarını düzenler.
- Özel telefon konuşmalarını denetler ve not eder.
- Gereken telefon rehberlerini elde eder ve kuruluş için telefon rehberleri hazırlar
- Gereken kayıtları tutar.

d) Dosyalama Servisi:

- Kuruluş ile ilgili evrakı ve belgeleri dosyalar veya dosyalardan çıkarır.
- Takip dosyası tutar.
- Kredi işleri ile ilgili dosyaları tutar.
- Dergi, resim, gazete, vb.nin ilgililerce okunmasını sağlar.
- Belirli bilgi ve kupürlerle ilgili dosyaları tutar.

e) Danışma Masası:

- Bütün ziyaretçilerle ilgilenir ve onlara rehberlik eder.
- Üst kademe yöneticilerinin kuruluş içinde veya dışında bulundukları zamanları belirler.
- Gereken kayıtları tutar.

f) Düzenleme Görevleri:

- Ofis düzenleme
- Repertuar hazırlama
- Randevu düzenleme
- İş gezisi ve toplantı organizasyonları

2- Sekreterlikte Verimlilik:

Sekreterin örgütsel etkinliği tek başına göstermesi mümkün değildir; örgütün diğer unsurlarının da toplam kalite yönetimi bilinciyle örgütsel etkinliğe katkı sağlayacak şekilde bir araya getirilmesi gerekir. Neitzsche'nin dediği gibi, "***bir zincirin gücü en zayıf halkasının gücü kadardır.***" Sekreter örgüt zincirinin güçlü halkalarından biridir. Bürolarda verimliliğin artırılmasında sekreterler, diğer çalışanlarla birlikte verimliliğe çok çeşitli katkıda bulunurlar. Bürolarda verimliliğin artırılmasında sekreterin katkısı, aşağıdaki faktörlerde göstereceği beceri ve yeteneğe bağlıdır.

- **İş Miktarı:** Sekreter verilen bütün işleri vaktinde tamamlıyor ve zamanını iyi kullanıyorsa, verimliliğin artırılmasında önemli ölçüde katkıda bulunuyor demektir.
- **İş Kalitesi:** Sekreterler “işleri doğru yapmak” verimliliğe, “doğru işler yaparak” da etkinliğe katkı sağlarlar. Sekreterler verimlilik ve etkinliği, örgütsel işleri organize ederek başarabilirler.
- **İş alışkanlıkları:** Sekreter büro malzemelerini dikkatli ve etkin biçimde kullanarak, işlerin organizasyonunda ve zamanın kullanılmasında etkili olmalıdır. Sekreterin görevlerinde öncelikleri belirlemede, özel bir yetenek sahibi olmaları gerekir.
- **Teknik beceri:** Görevin gerektirdiği bilgi, beceri, doğru karar verebilme yeteneği ve uzmanlığa sahip olmak, sekreterler için önemli bir verimlilik faktörüdür.
- **İnsan ilişkileri becerisi:** İşbirliği sağlama, ekip ruhu oluşturma ve başkalarıyla birlikte çalışabilme ve sonuca ulaşma becerisine sahip, iş arkadaşlarına ve diğer insanlara karşı nazik ve saygılı bir sekreterin verimliliğe önemli katkısı olacaktır.
- **İnisiyatif sahibi olma:** Uygun olduğu durumlarda rasyonel önerilerde bulunabilen, sorunların çözümünde ve işlerin görülmesinde bağımsız hareket edebilen bir sekreter verimli olmak için uygun bir atmosfer yakalamış olur.
- **Adaptasyon yeteneği:** Belirleyici unsuru değişim olan günümüzdeki iş yaşamında, sekreter yeni gelişmelere uyum sağlayabiliyor, yeni uygulamalara, yöntemlere ve örgütsel değişime ayak uydurabiliyorsa, verimli olmanın çok önemli bir unsuruna sahip olmuş olur.
- **Devamlılık:** İşe geç gelme ve devamsızlık durumu makul nedenlere dayanıyorsa, mazeretsiz işe gelmeme söz konusu değilse, sekreterin verimliliğe önemli ölçüde katkısı olacaktır.
- **Yönetim:** Sekreterler yönetimin bütün seviyeleri arasında bağlantı süreçlerini etkin bir şekilde kurup, iş süreçlerini başarılı bir biçimde organize edebiliyor iseler, organizasyonda verimlilik ve etkinlik artacaktır.

Verimlilik söz konusu olduğunda akla gelen ilk faktör sekreterin masa üstü verimliliğidir. Sekreter masalarında verimliliğin altın kuralı “her şey için bir yer ve her şey kendi yerinde” kuralıdır. Dosya ve evrakların dağınıklığa neden olmaması için aşağıdaki yöntemler uygulanır:

Nokta Yöntemi

Masa üstü verimliliğin başka bir altın kuralı “her evrakı yalnızca bir kez elden geçirmek”tir. Bu nokta yöntemidir. Nokta yöntemi evrakları her ele alıfta köşesine bir nokta koymayı içerir. Evrakı eline alan herkes bir nokta koyar. Böylece gereksiz yere incelenmez, zaman kazanılır.

Salam Yöntemi

Büro çalışanlarının işlerini, iş ve hareket etüdü ve ekonomisi ilkelerine uygun biçimde yapabilmeleri için büroların ve çalışma masalarının dağınıklıktan arındırılması gerekir. Bunun için öncelikle izlenmesi gereken adımlar belirlenmelidir. Bu adımlardan biri, biriken evrakları “Salam yöntemi” kullanılarak parçalara bölmek ve ardından her bir dilim iş için, zaman ayırarak, ayrılan zaman dilimi içinde işlerin bitirilmesini sağlamaktır. Belirlenen işler için gereğinden fazla zaman ayrılmamalıdır.

Parkinson Yöntemi

Parkinson kanununa göre “İşler kendilerine ayrılan zamanda bitirilir” ilkesi ile bu çok güzel doğrulanmış olur. Her iş belirlenen sürede uğraşarak tamamlanır. Sekreterler, günlük evrakları, gecikmeye ve kırtasiyeciliğe neden olmaması için şu şekilde bir gruplandırma belirlemelidirler:

- ✓ **Yapılacak işler.** Bunlar sekreterin gecikmeden yapması gereken “günlü” işlerdir.
- ✓ **Okunacak evrak.** Sekreterin görevleriyle ilgili olarak okumaları gereken evraklardır. Bunlar okunup gerekli işlemlerin yapılacağı veya havale edilmesi gereken evraklardır.
- ✓ **Dosyalanacak evrak.** Bunlar genel olarak arşivlenmesi gereken, ancak “günlü” de olmayan ve ileride başvurulacak evraklardır. Bu evrakların dosyalama sistemlerine uygun biçimde dosyalanması gerekir.
- ✓ **Çöpe atılacak evrak.** Yukarıda sayılan kategorilerin içine girmeyen evrakları hiçbir endişeye kapılmadan zaman kaybına yol açmaması için hemen çöpe atılmalıdır.

ABÜD Yöntemi

Masadaki evrakı ve postayı ele aldığımızda ABÜD yöntemine göre işaretler koyabiliriz.

- A Atın,
- B Başkasına gönderin,
- Ü Üzerinde çalışmaya başlayın
- D Dosyalayın anlamına gelir.

Büroda çalışırken masanın üstünde tek bir iş olması kendinizi sakin ve güçlü hissetmenizi, daha az çabayla daha yüksek performans kazanmanızı sağlar. Kendinize daha fazla zaman ayırabilirsiniz.

B. SEKRETERLİK VE BÜRO ORGANİZASYONU

1- Randevuların Düzenlenmesi:

Sekreterin önemli görevlerinden birisi de günlük randevuların tespiti ve programlanmasıdır. Yöneticinin zamanı çok değerli ve kısıtlıdır. Bu yüzden belirli zamanların ziyaretçilere ayrılması gerekmekte, eldeki zamanın durumuna göre ziyaretçilere randevu verilerek belirli gün ve saatte gelmeleri istenmektedir. Randevuların verilmesinde sekreterin en önemli yardımcısı randevu defteridir. Çok çeşitli randevu defterleri olmakla birlikte sayfaları kolayca bir taraftan diğerine aktarılabilen, haftanın günlerine göre düzenlenmiş her günün ayrıca saatlere ayrıldığı bir masa takvimi bu iş için yeterlidir. Bazen yöneticiler randevu defterini masalarında bulundururlar. Bu durumda sekreter verilen randevuların bir kopyasını çıkarıp kendinde bulundurmalıdır. Bazı durumlarda da yönetici, randevu defterinin tutulması işini sekretere bırakır.

Randevular ya yönetici ve sekreterin ortak kararı sonucunda verilmeli ya da yöneticiyi randevulardan sekreteri haberdar etmelidir. Gerektiği durumlarda randevu iptalleri 24 saat önce bildirilmelidir. Randevular, yönetici ve sekreter tarafından karşılıklı haberleşme ile tespit edildiği gibi, gerekli süre öncesinden sekreterine bildirilmeli ve çakışmalar önlenmelidir.

Bir sekreterin randevu verme işini düzgün ve aksatmadan yürütebilmesi için yöneticisinin günlük programını, alışkanlıklarını, iş yerinin özelliklerini çok iyi bilmesi gerekmektedir. Sekreter, randevu verirken yöneticisinin o saatte başka bir işi olmadığına ve randevu isteyen kişiyle görüşmek istediğine emin olmalıdır. Bunun için yöneticinin sekretere randevu programı bırakması, hangi gün ve saatlerde kaç kişi ile görüşebileceğini kimlere randevu verilmesi gerektiğini belirtmesi uygun olmaktadır.

Randevuların bir karışıklığa neden olmaması ve belli bir etkinlikle yürütülebilmesi için takip edilecek bazı adımlar vardır. Bu adımlar:

- Randevular arasında yeterli zaman bırakın. Özellikle varış saatleriniz ve ilk randevunuz arasında yeterli zaman olmalıdır. Böylece temizlenmek veya eğer havaalanında doğrudan görüşme yerine gidiyorsanız, dinlenmek için zamanınız kalır.
- Randevular kaydedilmelidir. Alınan ve verilen randevular bu iş için hazırlanmış randevu defterine, randevu formuna ya da bilgisayara kaydedilmelidir.
- Randevu uygun zamanlara verilmeli ve alınmalı. Toplantı, seyahat gibi önemli faaliyetlerden bir gün önceye ve bir gün sonraya randevu verilmemeli. Ayrıca randevular olabildiğince verimli saatlerin dışına verilmeli. Günün son saatlerine bırakılmamalıdır.
- Randevuların yerinin tespiti. Sekreter randevu alırken ve verirken randevu, gününün yerinin ve saatinin belirlenmesini ihmal etmemelidir.
- Randevu talep edenlerle ilgili bilgi. Sekreter, randevu talep edenlerle ilgili olarak kısa bilgiler almalıdır. Bu bilgiler onların adları, unvanları, görevleri, randevu talebinin nedeni gibi bilgiler olabilir.
- Randevu talep etme biçimi. Sekreter karşı taraftan randevu talep ediyor ise bunu; telefonla, yazıyla, faksla veya yüz yüze ilişki kurarak randevu talebinde bulunabilir.
- Randevu iptalleri. Sekreterler randevuları iptal ederken, en az 24 saat öncesinden randevu alma biçimlerinden birini kullanarak iptal edebilir.
- Randevularınızı sabit zamana alın. Belirsiz kalmalarına izin vermeyin. Gideceğiniz yere vardığınızda bu randevuları yeniden teyit edin. "İş Programı"nızı önceden gönderin. Önemli bir randevunuz varsa, bunu belli bir zaman dilimine gerçekleştirmeniz yararlı olur. Yaklaşık bir zaman vermek yanlış olur. Örneğin sabah için randevu vermeniz durumunda "sabah" sözcüğü herhangi bir randevu saati olarak kabul edilemez.

Sekreterin randevu gün ve saatlerini tespit ederken dikkat etmesi gereken bazı noktalar şunlardır:

- Amirin seyahatten döneceği ilk güne randevu verilmemelidir. Çünkü o gün birikmiş işlerle meşgul olunacaktır.
- Amirin seyahate çıkacağı son güne randevu vermek doğru olmaz. Çünkü bitirilmesi ve seyahatle ilgili yapılması gereken pek çok iş vardır.
- Günün ilk randevusu mesainin ilk saatinden sonraya verilmelidir. Çünkü ilk saat amir gelen yazılarla ilgilenecektir.
- Günün son saatine mümkünse randevu verilmemelidir. Çünkü o günkü işler toparlanacak bir sonraki iş günü ile ilgili hazırlıklar yapılacaktır.

• Sekreter gereken randevuları özellikle sabah 10:00 – 11:30 ile öğleden sonra 13:30 – 16:00 saatleri arasında vermeye özen göstermelidir. Ayrıca, sekreter bütün günlük randevuları bir kağıda yazarak amirinin masasına görünür bir şekilde koymalıdır.

İstenmeyen randevuları ise karşı tarafı kırmadan reddetmek ayrıca incelik isteyen konudur. Bu konuyu kolayca halledebilmek sekreterin genel hal ve becerilerine bağlıdır.

Ziyaretçiler büyük bir nezaketle karşılanmalı, ikram yapılmalı, bir ev sahibi anlayışıyla onun rahat etmesi sağlanmalıdır. Yönetici, ziyaretçiyi kabule hazır olduğu anda kibarca buyur edilmelidir. Randevulu olduğu halde beklerken, yöneticinin ani bir işi çıkması nedeniyle görüşme yapamayan ziyaretçilerden özür dilemek de sekretere düşebilir. Böyle durumlarda konu yöneticiye açıklanmalı, bekleyen ziyaretçi ve ziyaretçiler olduğu hatırlatılmalı, başka bir gün ve saat için randevu verilmeye çalışılmalıdır.

İş yerinin ilk temsilcisi sekreter olduğu için gelen ziyaretçilerle iyi ve olumlu izlenimler bırakabilmek için şu hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir:

- ✓ Daima temiz, şık, abartısız giyinmeli,
- ✓ Ziyaretçileri güler yüzle karşılamalı,
- ✓ Bilmediği veya tanımadığı kişileri ilk gözlemleriyle sınıflayabilmeli,
- ✓ İkram için hazırlıklı bulunmalı,
- ✓ Önemi bildiği ziyaretlerde gerekli ön hazırlıkları yapmalı,
- ✓ İptal edilmiş bir randevu varsa, her iki tarafa da durumu zamanında geç kalmadan bildirmeli,
- ✓ Ziyaretçilerin sayısında fazlalık olduğunda adil bir sıra ile onları kabul etmeli,
- ✓ Ziyaretçilere karşı alay, küçümseme, sıkıntı belirtme gibi sözlü ya da sözsüz bir davranış göstermemeli,
- ✓ Yönetici görmeden işleri halledebilecek ziyaretçilerle yöneticiyi temsilen ilgilenabilmeli ya da daha uygun bir kişiye aktarabilmelidir,
- ✓ Çok uzayan ziyaretler ya da istenmeyen ziyaretçiler için yönetici ile önceden anlaşarak bazı taktikler uygulanmalı ve yöneticiye zaman kazandırılmalıdır.

Sekreter, randevu defterini sık sık kontrol ederek yöneticisinin bir randevu için önceden hazırlık yapması gerekiyorsa onu günler öncesinden haberdar etmelidir. Bazı randevular için sekreterin bazı belgeler hazırlaması gerekiyorsa, randevu defterini kontrol ederek bunları zamanında hazırlamalıdır. Her sabah o günkü randevuları kontrol ederek bir yanlış anlama ya da eksiklik olmadığına emin olmalıdır. Eğer amir, günlük randevuların listesini istiyorsa, böyle bir liste her sabah hazırlanarak gerekli bilgi ve belgelerle onun masasına bırakılmalıdır.

2- Ziyaretçilerin Kabulü ve Ağırlanması:

Ziyaretçilerle meşgul olmak ve randevuları tespit etmek sekreterin görevidir. Sekreter, ziyaretçilerle amirini temsilen meşgul olur. Ziyaretçiler üzerinde sekreterin bırakacağı etki çok önemlidir. Eğer sekreter görünüş, davranış ve konuşması ile ziyaretçiler üzerinde olumlu bir etki bırakıyorsa, bu durum amir ve kurum için faydalı neticeler doğuracaktır.

Ziyaretçilerin birçoğu amiri görmek isterler. Bazı hallerde sekreter, onların işini kolaylıkla ve muhtemelen daha iyi bir şekilde halledebilir, onlara yol gösterebilir. Bazı ziyaretçilerin ise gerçekten amiri görmeleri gerekir. Sekreter, maharet ve nezaketi ile her ziyaretçinin bu iki sınıftan hangisine dahil olduğunu tespit etmeli ve ona göre hareket etmelidir.

a) İsimlerin Yazılması ve Ziyaretçilerin Bekletilmesi: Sekreter kısa zamanda, iş yeri ile ilişkili ziyaretçilerin adlarını ve amiri ziyaret sebeplerini öğrenir. Nazik bir biçimde ziyaretçiyi karşılayıp oturtuktan sonra başka ziyaretçi yoksa ve amiri meşgul değilse ziyaretçinin geldiğini amire bildirir. Ancak başka ziyaretçiler de varsa amirine toplu olarak, kimlerin beklediğini bildirmeli, onların isimlerini ve ziyaret sebeplerini yazmalıdır. Bunlardan randevu alıp ta gelenler varsa bunlar ayrıca belirtilmelidir. Eğer sekreter, gelen ziyaretçiyi tanıımıyorsa kimliğini, bağlı bulunduğu kurumunu, ziyaret sebebini ve randevusu olup olmadığını öğrenmelidir. Şüphesiz bunu oldukça nazik ve kibar bir biçimde yapmalıdır. Sekreterin, gelen ziyaretçilerin isimlerini ve geliş sebeplerini unutmamak için bir kağıda yazması uygun olacaktır. Bu kağıda ziyaretçilerin adı, soyadı, unvanı, hangi konuda görüşmek istedikleri, randevuları olup olmadığı kaydedilir. Randevu zamanı gelmişse, öncelik, randevusu olan ziyaretçiye verilir. Randevusuz ziyaretçiler ise geliş sıralarına göre kaydedilir ve içeri alınırlar. Ancak özel ve acil durumları olan ziyaretçiler varsa öteki ziyaretçilerden özür dilenerek ve durum kendilerine anlatılıp öncelik, böyle bir ziyaretçiye verilebilir. Eğer yönetici meşgul ise ve ziyaretçinin beklemesi gerekiyorsa onu rahat ettirmek sekreterin görevidir. Ziyaretçi, randevusuna vaktinde geldiği halde, yöneticinin onu görmesi biraz gecikecekse, basit bir biçimde özür dilenmeli ve yöneticinin onu ne zaman görebileceği bildirilmelidir. Bu konuda uzun açıklamalara girişmek gereksizdir ve durumu daha çok karıştırmaktan başka bir işe

yaramaz. Eğer bir önceki görüşme çok uzarsa, sekreter, nazik bir biçimde bir ziyaretçinin beklediğini yöneticiye bildirebilir. Eğer gecikme çok uzun sürecekse amirinden durumu ziyaretçiye açıklamasını istemesi de mümkündür.

Böyle bir durumda ziyaretçinin beklemesi ya da uygun bir zamanda tekrar gelmesi onun tercihinin bırakılır. Bu, ziyaretçinin ihmal edildiği ve kendi ile ilgilenilmediği duygusuna kapılmasını önler. Ziyaretçi beklerken sekreter, ona karşı nazik ve güler yüzlü olmalı ancak samimi olmaktan kaçınılmalıdır. Ne çok konuşmalı ne de tamamen sessiz kalmalıdır.

Eğer bir ziyaretçi geldiğinde yönetici yerinde bulunmuyorsa, amirin ne zaman döneceği bildirilerek beklemesi ya da başka bir zaman için randevu alması ziyaretçinin tercihinin bırakılmalıdır. Eğer, ziyaretçi yöneticinin kendini aramasını isterse, amir döndüğünde durum kendine bildirilmelidir.

b) Ziyaretçinin Yöneticinin Odasına Alınması: Sekreter, ziyaretçinin isimlerini aldıktan sonra eğer yönetici meşgul değilse yöneticinin odasına girerek onunla görüşmek isteyenlerin isimlerini ve görüşme sebepleri yöneticiye bildirir. Eğer yönetici meşgulse ya da yerinde değilse ziyaretçilerden beklemelerini rica eder. Yöneticiye ziyaretçiler konusunda bilgi verirken o saatte kimlerin randevusu olduğu olduğunu, randevusuz ziyaretçi bulunup bulunmadığı, ziyaretçiler arasında çok önemli ve acil bir durumu olup olmadığını da bildirmelidir. Yöneticinin ani olarak ayrılması ya da bir toplantıya katılması gerekebilir. Bu durumda, sekretere ziyaretçileri kabul edemeyeceği bildirecektir. Sekreter dışarı çıkarak ziyaretçilere durumu açıklar, özür diler ve ne zaman gelebileceklerini söyler. Bu durum karşısında anlayış göstermeyen, kızan, öfkelenen ziyaretçiler olabilir. Sekreter bu ziyaretçilerle kesinlikle tartışmamalı ve sinirlenip bağırımdan kaçınılmalıdır. Bu ziyaretçilere, nazik bir biçimde, haklı olduklarını ancak durumun elde olmayan sebeplerden kaynaklandığını söyleyerek onları yatıştırmaya çalışmalıdır.

Yönetici, ziyaretçileri kabul edebilecek durumda ise önceden randevusu olanları kabul edecektir. Randevusu olmayanları kabul edemeyecekse bunu sekretere bildirecektir. Bu durumda sekreter randevusu olmayan ziyaretçilere durumu nazik bir biçimde açıklar ve onlara uygun bir zaman için randevu vermeyi teklif eder. Eğer yöneticinin, randevusu olmayan ziyaretçileri kabul etmesi mümkün olacaksa, onları da geliş sırasına göre içeri almasını sekretere bildirir. Sekreter dışarı çıkarak o saatte randevusu olan ziyaretçiye yöneticinin kendisini beklediğini ve içeri girebileceğini söyler. Birinci ziyaretçi çıktıktan sonra aynı şekilde ikinci ziyaretçiye de içeri girebileceğini söyler. Arada yeni ziyaretçi gelirse, içerideki ziyaretçi çıktıktan sonra sekreter içeri girerek yöneticiden yeni gelen ziyaretçi ile görüşüp görüşemeyeceğini öğrenir. Eğer mümkün değilse ondan özür diler ve uygun bir zaman için randevu teklif eder. Bazen bekletilmemesi ve hemen yönetici ile görüşmeleri gereken çok önemli ziyaretçiler gelebilir. Sekreterin bunları tanıması gerekir. Böyle bir ziyaretçi geldiğinde sekreter, yönetici meşgul olsa ve içeride bir ziyaretçi bulunsun bile içeri girer, ziyaretçiden ve yöneticiden konuşmalarını kestiği için özür dileyerek yöneticiye durumu bildirir. Bu durumda yönetici, konuklarının bir süre beklemelerini, yaptığı görüşme biter bitmek sırada başkalarının olup olmamasına bakılmaksızın önemli ziyaretçilerinin içeri alınmasını isteyebilir.

Sekreter, yöneticinin kişilik yapısını, amaç ve hedeflerini, çalışma tarzını, iş ve arkadaş ilişkilerini gözlemeli ve ziyaretçileri kabul ederken bu hususlara dikkat etmelidir.

Bazen yöneticiyi ziyaret etmek, görmek isteyenler arasında şirket personeli olabilir. Bu durumda yöneticinin nasıl bir politika izlediği önem taşımaktadır. Yönetici kapısını açık tutarak herkesle görüşmek mi istiyor, yoksa her durumu ayrı mı değerlendiriyor? Bunu öncelikle bilmek gerekiyor. Yöneticiyle görüşmek isteyen kişinin statüsü yöneticiden daha üstün olabilir. Eğer yönetici odasında değilse bu durumda en kısa sürede kendisine ulaşılmaya çalışılmalıdır.

Bazen de yöneticinin arkadaşları ve aile üyelerinin beklenmedik ziyaretleri çok doğal bir durumdur. Böyle bir durum için yöneticiden nasıl davranılmasının gerektiği öğrenilmeli ve buna göre davranılmalıdır.

c) Zamanını Aşan Ziyaretçiler: Bazı ziyaretçiler oldukça anlayışsız olduklarından, yöneticinin zamanının çok kısıtlı ve değerli olduğunu, bekleyen başka ziyaretçiler bulunduğunu düşünmeden, gereksiz yere görüşmeyi uzatmaktadırlar.

Bu durumda yöneticiyi bu anlayışsız ziyaretçilerden kurtarma görevi sekretere düşmektedir. Kendine ayrılan zamanı aşan bir ziyaretçiye bunu belirtmenin çeşitli yolları vardır. Sekreter, yöneticinin odasına girerek ve o saatte randevusu olan bir ziyaretçinin geldiğini haber verebilir. Yöneticiye, bir ziyaretçinin uzun zamandır dışarıda beklemekte olduğunu söyleyebilir. Ziyaretçilerin çok fazla olduğu, onların hepsiyle görüşüp görüşemeyeceği sorulabilir. Yöneticinin programında o saatte yapması gereken bir iş varsa kendine hatırlatabilir. Telefonla birisini ya da bir yeri araması gerekiyorsa kendine bildirilebilir. Ya da yönetici, ziyaretçiden bekleyenler olduğunu söyleyip özür dileyebilir.

d) Görüşme Sırasında Gelen Telefonlar: Bir görüşme sırasında dışarıdan telefon gelirse, sekreter hemen yöneticiyi bağlamak yerine arayanın kimliğini ve amacını yazıp yöneticiye vermelidir. Yönetici uygun görürse konuşacak, uygun görmezse ne yapacağını sekretere bildirecektir. Eğer görüşme sırasında ziyaretçiye telefon gelirse, sekreter, durumu açıklayıp ziyaretçiye vermek üzere bir mesaj isteyebilir. Ancak arayan mutlaka ziyaretçi ile konuşmak isterse durum, ziyaretçiye bildirilir ve tercihinin göre sekreterin ya da yöneticinin odasından konuşması sağlanır.

3- Büro Hostesliği:

Sekreterin, ziyaretçileri karşılama işi bir çeşit büro hostesliğidir. Bu görevi esnasında sekreter en küçük hareketinin veya sözünün amiri ve kuruluşu üzerinde ne kadar önemli bir rol oynayacağını iyice anlamalıdır. Bütün ziyaretçileri nezaket ve görgü kurallarına göre büyük bir hünerle idare etmeli, olumsuz cevap alanların dahi bürodan memnun olarak ayrılmasını sağlayabilmelidir. Herhangi bir durum karşısında sekreter nasıl hareket edeceğini hemen kestirmeli ve bunu nazik bir biçimde yapmalıdır. Sekreterin her zaman gereken şekilde hareket edebilmesi için bazı kuralları bilmesi gerekir.

- ✓ İnsanların huylarını anlamalı, her türlü insanı idare edebilmelidir.
- ✓ Ziyaretçiden gerekli olan bilgiyi alarak yerli yerinde karar verebilmelidir.
- ✓ Herkesin işine karşı ilgi göstermeli ve durum ne olursa olsun nezaketini korumalıdır.
- ✓ Bütün konuşmaları kısa bir zamanda yapmaya çalışmakla beraber kimseyi rencide etmemelidir.
- ✓ Güler yüzlü, samimi olmalıdır.

Bir ziyaretçi büroya girince sekreter onu selamlar ve şayet biliyorsa ona ismi ile hitap eder. Eğer sekreter, ziyaretçi ile hemen konuşamayacak kadar meşgul ise ziyaretçiye selamladıktan sonra yer gösterir ve elindeki acele işten dolayı biraz sonra kendisiyle meşgul olacağını söyler. Sekreter, ziyaretçilere ve onların sorularına karşı daima ilgi gösterir.

Sekreter gelen ziyaretçiye “hoş geldiniz!”, “İsminiz Lütfen!”, “Kiminle Görüşmek İstiyorsunuz?”, “Ne Hakkında Efendim?” gibi nazik cümlelerle karşılar. Dahili telefonla görüşülmek istenen şahsa, ziyaretçi hakkında bilgi verir ve şayet kabul edecekse onu ilgili şahsın bürosuna gönderir. Bazen ziyaretçi kendiliğinden hiçbir bilgi vermediğinden gereken hususların öğrenilmesi, sekreterin soruları ile mümkün olabilir. Bazı şahıslar da ziyaret sebeplerini açıklamakta tereddüt ettikleri için bu konuda sekreterin psikolojik bir taktik kullanması ve dostane bir şekilde yardımcı olması gerekir.

Gelenlere ismi ile hitap edebilmek ne kadar önemli ise yanlış telâffuz edilen isimlerin de aksi tesiri o kadar fazladır. Sekreter, ziyaretçiye önceden tanıyorsa amirle görüşme sağlanıncaya kadar onun ilgilendiği konuda bir şey okumasına veya meşgul olmasına çalışır.

Gelen konuğa ve yöneticiye ne içeceği sorulmalıdır. Gerekli durumlarda, nezaket yaklaşımıyla servis görevini sekreterin üstlenmesi gerekmektedir. Konuklar arasında bayan varsa önce ona, daha sonra erkek konuğa ve yöneticiye servis yapılmalıdır. Sadece konuk geldiği zaman değil, diğer uygun zamanlarda da yöneticiye servisin sekreter tarafından yapılması olumlu karşılanmaktadır.

Bir sekreter, kendi masası, dolapları ve içinde çalıştığı büro ile yöneticisinin çalışma yerinin düzenlenmesinden sorumludur. Bu bakımdan tek tek aşağıdaki işleri yapmak zorundadır:

- ⊙ Büroyu havalandırmak,
- ⊙ Işıkları denetlemek,
- ⊙ Masanın tozunu almak,
- ⊙ Odadaki sandalye, sehpa vb. yerleri düzeltmek,
- ⊙ Masa üzerindeki kurşun kalemlerin açık olup olmadığını denetleyip gerekirse açmak, dolma kalemleri doldurmak,
- ⊙ Bilgi notu, müsveddelik kağıt, toplu iğne, ataç vb. malzemeleri denetleyerek eksiklikleri tamamlamak,
- ⊙ Varsa masa ve duvar saatlerini ayarlamak,
- ⊙ Sigara, kibrit, çakmak ve varsa kahve, çay, meşrubat gibi ikram malzemesini denetleyip eksiklikleri tamamlamak veya ilgililere haber verip tamamlamak,
- ⊙ Gerekiyorsa veya yöneticisinin alışkanlığı varsa odayı çiçeklendirmek,
- ⊙ Büroda kitaplık varsa içindeki kitapların düzgünlüğünü sağlamak,
- ⊙ Şirkette ilgili olan ve gelen ziyaretçilere tanıtım için verilmesi gereken broşür, katalog ve benzerlerinin mevcutlarının bulunup bulunmadığını denetlemek,
- ⊙ Çalışma saati sona erince (eğer yönetici normal çalışma bitiminde işten ayrılıyorsa) sigara tablalarını temizlemek ve pencereleri gözden geçirip, yönetici dalgınlıkla masasının üzerine değerli bir eşya veya gizli bir evrak bırakmışsa alıp saklamak.

4- Toplantıların Düzenlenmesi:

Toplantı, insanların bir araya gelerek belli konularda görüşmeleridir. Toplantılar, bilgi verme veya sorun çözme amaçlarına dayanır. Bilgi verici toplantılar personeli eğitmek, lider veya çalışanları işleri konusunda bilgilendirmek amacıyla yapılır. Sorun giderici toplantılar ise sorunun ne olduğunu tanımlamak, çözüm üretmek, karar vermek ve alınan kararları uygulamak amacıyla yapılır. Modern iş yaşamının önemli bir bölümünü toplantılar kaplar. İşletmenin önemli kararlar alması, yaptıkları çalışmaların değerlendirilmesi, çeşitli konularda verime ve çözüme yönelik bilgi ve görüş alışverişinde bulunulması, planlama yapılması gibi konular için gereklidir.

Toplantılar;

- ✓ Yönetim Kurulu toplantıları
- ✓ Müdürlerin, şeflerin katıldıkları periyodik toplantılar
- ✓ Müşterilerin katılımıyla yapılan toplantılar olarak sınıflandırılırlar.

Toplantılar ayrıca kurum içi yapıma nedenlerine göre;

- Emir toplantısı,
- İstişare (Danışma) toplantısı,
- Koordinasyon toplantısı,
- Kurul toplantısı,
- Çalışma grupları (ekip toplantıları)
- Heyet toplantısı,
- Brifing (bilgilendirme) toplantıları şeklinde gruplandırılabilir.

Bir kuruluştaki yapılan toplantılar, temel yönetim kararlarının alınması için düzenlenir. Bu toplantılarda gerekli düzenlemeleri yapmak, sekreterin en önemli görevlerinden birisidir.

Çağdaş iş yaşamında önemi bir yer tutan iş toplantılarının, büyüklüğüne küçüklüğüne ve yöneticinin bu konudaki beklentilerine göre, sekreterin toplantı ile ilgili görevleri değişmektedir. Sekreter, bir toplantıyı başından sonuna kadar her şeyi ile düzenleyebileceği gibi sadece salon rezervasyonunu yapabilir ve toplantıya katılacaklara duyuru yapabilir.

Sekreterin örgütlerde önemli görevlerinden biri de toplantılardır. Sekreterler toplantıdan önce yöneticiyle konuşarak, uygun bir yeri toplantı için ayırır. Toplantıya katılması istenen kişiler toplantıya davet edildikten sonra, toplantı gündemi belirlenir ve öncelikle toplantının amacı tespit edilir.

Verimli bir toplantı yapabilmek ve gündem oluşturmak için her şeyden önce bir toplantı planı yapılmalıdır. Bu planda:

- ✓ Toplantının amacı açık olarak belirlenir,
- ✓ Açık ve anlaşılır bir gündem hazırlanır,
- ✓ Toplantının başarısı için katılımcıların hazırlıklı olmasına yardımcı olunur,
- ✓ Toplantı odasının ve oturma planının, toplantının amacına uygun olması sağlanır,
- ✓ Karar vermede kolektif aklın ortaya çıkmasına çalışılır.

Toplantıya katılması istenen kişiler, toplantıya davet edildikten sonra toplantı gündemi belirlenir ve öncelikle toplantıyla neyin amaçlandığı tespit edilir. Toplantıya katılanların toplantıda kullanacakları malzemeleri hazırlamak, toplantı gündemini çoğaltarak, katılanların hazırlanmaları için yeterli zaman öncesinde katılımcılara dağıtmak, kent dışından katılacak olanların barınma, gezi ve yiyecek rezervasyonlarını yapmak, sekreterin yerine getirecekleri görevlerin başında gelmektedir. Toplantılarda sekreterin görevleri şu şekilde sıralamak mümkün olmaktadır:

- Toplantıdan önce yöneticiyle görüşerek amaca uygun bir toplantı yeri ayarlamak.
- Toplantı gündemini, önceden yönetici ile tespit ederek yazmak, toplantıya katılacak kişileri, toplantı yeri, saati ve tarihi konularında bilgilendirmek.
- Yöneticisinin toplantı sırasında ihtiyaç duyacağı tüm bilgi ve belgeleri hazır bulundurmak, kendisini uyarmak.
- Toplantı sırasında kullanılacak belgelerin katılımcı sayısı kadar çoğaltılmasını sağlamak.
- Basın duyurusu yapılacaksa hazırlıklara katılmak, toplantı tutanaklarının hazırlanmasını sağlamak ya da hazırlamak.
- Toplantı mekanı düzenlemelerinin tümüyle ilgilenmek. Şehir dışından gelecek katılımcılar için otel rezervasyonu yaptırmak, gerekirse ulaşımını organize etmek.

- Toplantı gündemleri için ne kadar sürenin ayrıldığını göstermek, toplantı başlangıç süresi gibi bitiş süresini de belirtmek.
- Toplantının bölünmesine izin vermemek.
- Toplantı sonrasında alınan kararların toplantıya katılanlara sunulmasını sağlamak.
- Toplantı bittikten sonra gerekli tutanakların dağıtılması, ödemelerin kontrolü ve teşekkür mektuplarının yazımını takip etmek, gerekiyorsa yapmak.
- Toplantıda bazı komitelerin kurulması kararlaştırılmışsa, bunun ilgililere duyurulmasını sağlamak.
- Alınan kararlara göre ilgili kişi ya da kuruluşa teşekkür ya da tebrik mektupları yazmak.
- Alınan kararlar çerçevesinde yöneticinin yapması gereken işler konusunda yardımcı olmak ve toplantıya ait tüm evrakın dosyalanmasını sağlamak.
- Dosyadan çıkan ya da başka servislerden alınan belgeleri yerine koymak veya vermek.

Sekreter, toplantılardaki görevlerini etkin biçimde yerine getirebilmesi için, her zaman güncelleştirmeye hazır bir toplantı dosyası oluşturmalıdır. Her toplantı için düzenlenen plan ve programlara ait bilgiler, bilgisayar ortamında kolaylıkla güncelleştirilerek, sekreterlerin işlerini etkinlikle görmesini sağlar. Sekreterler, toplantı etkinliğini artırmak için toplantı sonrasında toplantı tutanağı hazırlamalıdır. Bazı toplantılar için tutanak yasal bir zorunluluktur. Tutanak hazırlama sekreterin görevidir. Toplantı tutanakları; bilgi tutanağı, yasal tutanak ve karar tutanağından oluşur.

a) *Bilgi Tutanağı*: Toplantıda elde edilen bilgileri ilgili şahıslara duyurmak amacıyla hazırlanan tutanaktır.

b) *Yasal Tutanak*: Ticaret Kanunu ve Borçlar Kanunu hükümlerine göre anonim şirketlerin genel kurullarında tutulan tutanaktır.

c) *Karar Tutanağı*: Karar tutanağı, toplantıdan çıkan sonuçların, alınan kararların ilgililere duyurulmasını sağlayan tutanaktır.

Tutanaklar, toplantıda yapılan konuşmaların ve alınan kararların saptanmasını sağlar. Ancak tutanak, konuşulan her kelimenin tespiti demek değildir. Tutanaklarda, yapılan konuşmalar öz bir şekilde yazılır. Sonra sonuç ve öneriler dikkatle not edilir. Çok önemli toplantılarda söylenenlerin aynen tespiti gerekebilir. Bu durumda toplantıdan önce tutanağı tutacaklara (raportör-yazman) bilgi verilmelidir. Tutanağı, eğer varsa stenografin tutması ya da elektronik kayda alınması uygun olur.

Tutanaklar sık başvuru alan kaynaklar olduğundan, kayıtların açık, doğru ve eksiksiz olmasına dikkat edilmelidir. Genel olarak toplantı tutanaklarında şu hususlar bulunur:

- ✓ Toplantıyı yapan kuruluşun veya departmanın ismi,
- ✓ Toplantının yeri, tarihi, saati ve türü (olağan-olağanüstü, vb.)
- ✓ Toplantının gündemi,
- ✓ Başkanın, raportörün, toplantıya katılanların ve katılmayanların isim ve görevleri. Önceki toplantı tutanaklarının okunması, ilaveler ve düzeltmeler yapılması ve onanması,
- ✓ Komisyonların veya daha önce özel görevler verilmiş olan üyelerin raporları ve ekleri,
- ✓ Bitirilmemiş işler ve bunlarla ilgili olarak kararlaştırılan çözüm yolları,
- ✓ Yeni konular, tartışmalar ve alınan kararlar,
- ✓ Gelecek toplantının yeri, tarihi ve saati,
- ✓ Yetkililerin imzaları.

Bir toplantı akışını kaydederken hikaye türünde bir anlatım tarzından kaçınılmalıdır. Kayıtlarımızı daha kesin ve kullanışlı hale getirmek için yazım diline dikkat etmeliyiz. Önemli ve detay hususlar için alt başlıklar ve ara paragraflar kullanmaya çalışmalıyız. “O dedi, bu dedi” gibi ifadeler yerine; “bildirildi, tartışıldı, açıklandı, teklif edildi, onaylandı, istekte bulunuldu, soruldu” gibi ifadeler kullanmalıyız. Örneğin;

- ✓ Ahmet Bey, Salı günü ithalatçılarla bir görüşme yaptığını bildirdi...
- ✓ Özlem ve Ali, satış rakamlarındaki düşüşü tartıştı...
- ✓ Mustafa bey, mevcut araba filosunun kullanımı üzerine bir rapor sundu...

Toplantıdan sonra, sekreter tarafından hazırlanması gereken tutanaklarda; toplantının saati ve tarihi, nerede yapıldığı, kimin başkanlık ettiği, bütün katılımcıların adları ve katılmayanların mazeret beyanları, tartışılan bütün gündem maddeleri ile varılan kararlar yer alır. Herhangi bir faaliyete karar verilmişse, eylemi gerçekleştirecek olan şahsın adı, toplantının saat kaçta sona erdiğinin ve toplantının kaç saat sürdüğünün tespit edilmesi gerekir. Bu bir sonraki toplantıda gündem ve gündeme göre ayrılan zamanı belirlemede yardımcı olur.

5- Seyahat Programlarının Yapılması:

Sekreterin, yöneticisinin seyahatini düzenleme şekli, seyahatin genel başarısına etki eden ve “Patronun gözünde değerini artıran” önemli bir etkidir.

Yönetici, müşterileriyle görüşmek, başka illerde veya ülkelerde toplantılara, fuarlara katılmak, araştırmalar yapmak, ham madde, mal, makine, ürün almak için anlaşmalar yapmak amacıyla gezilere katılabilir. Bir yöneticinin hangi amaçla olursa olsun, yurt içi ve yurt dışı yapacağı geziyle ilgili gerekli düzenlemeleri, rezervasyonları yapmak, gerek gidiş geliş, gerekse otellerde kalış durumları, tarih ve saatleri doğru ve eksiksiz ayarlamak, seyahat programlarının aksamadan işlerliğini sağlamak, sekreterine ait görevdir.

Seyahat düzenlenmesiyle ilgili olarak sekreterin yerine getirmesi gerekebilecek ana görevleri şunlar olabilir:

- ✓ Ulaşım şeklinin ve saatinin belirlenmesi
- ✓ Seyahat için avans ve yollukların düzenlemesi
- ✓ Otel ve ulaşım araçları rezervasyonlarının yapılması
- ✓ Biletlerin satın alınması
- ✓ Pasaport ve vizelerin tamamlanması
- ✓ Randevu programını ayarlama
- ✓ Gezi programını daktilo etme
- ✓ Rapor ve teşekkür mektuplarının yazılması

Sekreter, yöneticisinin seyahati ile ilgili duyumu alır almaz hemen bir plan yapmalı ve gerekli bilgileri toplamalıdır. Bunlar:

- ◆ Seyahate gidecek olan kim veya kimler?
- ◆ Seyahat gece mi, gündüz mü yapılacaktır?
- ◆ Seyahat kaç gün sürecek?
- ◆ Gidilecek yerde görüşülecek şahıslar kimler?
- ◆ Gidilecek yerin adresi, telefon numarası ve diğer bilgiler nelerdir?

Bu sorulara öncelikle cevap aranmalıdır. Eğer dış seyahat ise pasaport, vize ve döviz işlemleri hazır olmalı, seyahat acentesi ile görüşülerek bilet rezervasyonu yapılmalıdır. Daha sonra gereken diğer bilgiler, aracın kalkış ve varış saati, karşılanma şekli kaydedilerek yöneticiye iletilmelidir. Ayrıca geziyle ilgili günlük ve saatlik programlar, kısaca gezi planı, yöneticiye verilmelidir.

Sekreter, yöneticisinin ne zaman, nereye kimlerle hareket etmek ve hangi ulaşım araçlarını kullanmak istediğini öğrendikten sonra, gerekli rezervasyon işlerini yapmak durumundadır. Bunun için belirtilen gün ve saatte araçlar ve kalınabilecek oteller hakkında bilgi topladıktan sonra, bu bilgileri, yöneticisinin tercihleri doğrultusunda kullanarak gerekli rezervasyonları zamanında yaptırır.

Sekreter, rezervasyonları yaptırmadan önce, uçak, otobüs, tren, gemi tarifeleri, araba kiralama servisleri ve tümünün maliyetleri hakkında yeterli bilgi toplamalıdır. Bunun için hava yolları, kara yolları, deniz yolları ile ilgili işletmelerin adreslerini, telefon numaralarını, yurt ve dünya haritalarını, günlük döviz kurları verilerini, seyahat acentelerinin adres ve telefonlarını sürekli el altında bulundurmamalıdır. Rezervasyon yapılırken yolcunun isminin, adresinin, varış zamanının ve ayrılacağı tarihin bildirilmesi gerekmektedir.

Sekreter, yöneticisinin seyahati ile ilgili olarak görüşülecek konular ve kimlerle görüşüleceğini, görüşmeler için gerekecek tüm belge ve evrakları, malzeme ve dokümanları hatta gideceği yerde görülmeye değer bazı yerlerin isim ve adreslerini, hava tahmin raporlarını bir dosya içinde hazırlamalıdır. Ayrıca kalem, kağıt, makbuz, bant, iğne, ağır kesici ilaç gibi yöneticisine gerekebilecek malzemeleri kendisine danışarak paketlemelidir.

Bazen sekreterin de yöneticisinin seyahatine katılmak durumu söz konusu olabilir. böyle bir durumda sekreter, kendi eşyaları, işleri, araç gereçleri ile ilgili kapsamlı bir plan yapmalı, ofisindeki işbirliğini seyahatte de uygulamalıdır. Sekreter iş gezisinde giyim ve davranışına daha çok dikkat etmeli, yöneticisiyle ilişkisinde mesafesini ve saygısını korumasını bilmelidir. Giyimi ağırbaşlı olmalı, nezaket ve olgunluğu elden bırakmamalıdır. Sekreter de yöneticisini ve çalıştığı kuruluşu temsil ettiğini unutmamalıdır.

6- Not Alma:

Veri toplama sırasında yapılması zorunlu işlerden birisi de not almaktır. Yöntemine uygun not alınmadığı takdirde, yapılan çalışmalar yeterince iyi sonuçlanmaz. Sekreter, not alma ve mesaj alma konusunda gereken özeni göstermelidir. Sekreter, gerek yöneticisinden gerekse diğer ilgililerden alacağı bilgileri hızla kaydetmeye çalışmalıdır. Bu davranış, hızlı not alma özellikleriyle ortaya çıkar. Eğer sekreter bu konuda deneyimli değilse, genel kabul görececek bir uygulama içerisinde bulunmalıdır.

Notlar düzgün bir şekilde, aşağıdan yukarı doğru açılan not defterlerine veya not kartonlarına yazılabileceği gibi kayıt cihazları yoluyla da alınabilir. Toplanan veriler mutlaka yazılaştırılmalıdır. İster deftere ister not kartonlarına yazılsın, yazılan bilgilerin kime ait olduğu, ne zaman alındığı gibi açıklamaları belirtmek gerekir, kaynaklar mutlaka bilinmelidir.

Telefon makinesini, çalışma masasının sol tarafına (solaklar için sağ tarafa) koymalıdır. Telefonla konuşurken not almak gerekebilir. Bir elle mikrotelefon (ahize) tutulurken, diğer elle not alınır.

Telefonda konuşanlar birbirlerini görmediklerinden not alan, bir cümleyi kaydettiğinde EVET diyerek yeni bir cümleyi yazmaya hazır olduğunu belirtmelidir. Telefonla not alındıktan sonra notun, notu verene okunması, yanlışlıkları önlemek bakımından uygun olur.

Telefonda alınacak not uzunsu konuşma dikte makinesine kaydedilebilir. Dikte makinesine kaydedilen konuşmalar ilk fırsatta çevrilir-yazılır- veya ilgiliye dinletilir.

Büroda çalışanlar zaman zaman sekreterin telefonundan aranabilirler. Telefonla aranan kişi o anda büroda değilse sekreter not almalıdır. Alınacak notta arayan, tarih, saat, konu, arayanın telefon numarası, notu alan belirtilmelidir. Telefonla alınan not ilgiliye duyurulmalıdır. Duyurma aracı olarak masa takvimi, ajanda, mesaj formu kullanılabilir. Telefonla aranan kişi geldiğinde notu görüp bilgi edinebilir. Bu yol ziyaretçiler için de uygulanabilir. Eğer konu acele ve önemliyse, aranan kişinin gelmesi beklenmeksizin not hemen onun bulunduğu yere ulaştırılmalıdır.

Eğer sekreter bir mesaj iletecekse kendini tanıtip yöneticinin iletmek üzere bir mesaj bıraktığını belirtmeli, mesajı tane tane ve doğru alındığına emin olarak yazdırmalıdır. Telefonu kapatmadan önce de teşekkür etmeyi ve iyi günler dilemeyi unutmamalıdır.

Örnek: Basit Mesaj formları

Gün:	Saat:
ARAYAN:	ARANAN:
Telefon ETTİ	
TEKRAR arayacak	
KENDİSİ geldi	
Telefon EDİNİZ	Tel:
KONU:	
	KONUŞAN

SİZ DIŞARDA İKEN
.....'dan
Sayınaradı.
Tel:Tarih:Saat:
NOT:
.....
.....
NOTU ALAN:

BÖLÜM VIII

SEKRETERLİK VE BELGE YÖNETİMİ

A. EVRAK YÖNETİMİ

Evrak veya doküman yönetimi, bürolarda dışarıdan gelen veya bürodan dışarıya giden evrakın bir düzen içinde yönetilmesi anlamına gelmektedir. Belgeler, ilk kayıt işlemlerinden beri var olmuştur; ancak, belge yönetiminin ayrı bir disiplin olarak ortaya çıkması, 20. yüzyılın ortalarına rastlar. Günümüzde örgütlerin bilgi işleyen birimlere dönüşmesiyle birlikte, belge ve bilginin yönetiminin önemi artmıştır. Örgütlerde bilgiyi organize etmek için Yönetim Bilgi Sistemi (YBS), belgelere zamanında ulaşmak için ise, Belge Yönetim Sistemi (BYS) geliştirilmiştir.

Belge; bir iş için meydana getirilen yazılı kağıt ve kağıtlardır. Ayrıca kişilerin kendilerine ait mektup ve notları da birer kağıt ve özel belge sayılmaktadır. Başka bir deyişle belge, görülen hizmetler, yapılan işlemler ve haberleşmeler sırasında üretilen her türlü yazılmış, basılmış, şifrelenmiş ve resmedilmiş kağıtların tümüdür. Belgeler, organizasyonların faaliyetlerinin doğal ürünleridir. Örgütsel ve yönetsel faaliyetler, söz konusu evrak yürütülür. Organizasyonlarda belgelerin üretimi, planlanması, organizasyonu ve kontrolü için geliştirilen sistem, belge yönetim sistemi olarak adlandırılır.

Belge yönetim sistemi sadece belgelerin organizasyonu ile ilgilenmez; sistem aynı zamanda, bilgi ve belge isteklerine etkin erişim sağlayacak bir sistem kurmayı da hedefler. Örgütlerde Belge Yönetim Sistemi, belge oluşturma, evrakın organizasyonu, korunması, kullanımı, erişimi ve düzenlenmesinde ekonomi ve verimlilik sağlamak amacıyla kullanılır.

Örgütlerde belge yönetim sistemi evrak akışını kolaylaştırarak, kırtasiyeciliği azaltmaktadır. BYS sayesinde bürokrasi önlenmektedir. Ofis otomasyonunun bulunduğu bürolarda evrak akışı networkler yoluyla sağlanmaktadır. Sanal ve mekanik ortamlarda yönetim faaliyetleri, belgeler üzerinde yürütülmektedir.

1. Belge Türleri

- **Acele Belge:** Önceliği olan, normal evraktan önce ve ayrı işlem görmesi gereken yazılardır. Bu tür evrak en kısa zamanda, geldiği tarih dikkate alınmaksızın ilgililere ulaştırılmalıdır. “Acele” ve “Günlüdür” şeklinde sınıflandırılır.
- **Gizli Belge:** İlgilisinden başkası tarafından okunmaması ve görülmemesi gereken yazılardır. Bu tür belgeler ağız mühürlü, kapalı zarf içerisinde gönderilir. Zarf üzerinde gizlilik derecesi belirtilir. Yazılar gizlilik derecelerine göre beşe ayrılır:

Çok Gizli: İzinsiz olarak açıldığında devlete güvenlik ve hayati bakımdan son derece büyük zararlar verecek olan belge ve malzeme “ÇOK GİZLİ” olarak tasnif edilir.

Gizli: Gerekli izin sağlanmadan açığa vurulduğu takdirde milli güvenliği, saygınlık ve çıkarları ciddi şekilde zarara sokacak ve diğer yandan yabancı bir devlete geniş yararlar sağlayacak içerikte olan malzeme, evrak ve bilgiler “GİZLİ” olarak tasnif edilir.

Özel: İzinsiz olarak açıklandığı takdirde milletin çıkarlarına ve saygınlığına zarar verecek, bir şahsın zarar görmesine neden olacak ya da yabancı bir devlete geniş yararlar sağlayacak bilgi ve dokümanlar “ÖZEL” ibaresi ile değerlendirilir.

Hizmete Özel: İçerdiği bilgi itibarıyla “ÇOK GİZLİ”, “GİZLİ”, “ÖZEL” olarak tasnif edilen hususlardan başka konularda güvenlik işleminde gereksinme gösteren bilgi ve belgeler “HİZMETE ÖZEL” olarak değerlendirilir.

Kişiyeye Özel: Kişiyeye özel evrak aslında bir gizlilik derecesi olmayıp evrakın gittiği yerde ve ilk işlemlerinde, belirli şahısların açabileceğini, bunların dışında herhangi bir şahıs tarafından açılmayacağını ifade eder. Bu işaret her gizlilik derecesindeki ve normal belgeye gerekirse verilebilir. “KİŞİYE ÖZEL” işareti tarih bloğunun üzerine kırmızı damga ile basılır.

- **Önemli Belge:** Kurum için anlam ve önem taşıyan ayrıcalıklı her türlü yazılardır. Rektörlükten bölümlere gelen yazılar, bakandan genel müdüre gelen yazılar gibi.
- **Değerli (kıymetli) Belge:** Çek, bono, tahvil, hisse senedi, teminat mektupları, koli ve ihbarnameleri gibi paraya çevrilebilen kıymetler ve bu niteliği taşıyan diğer evraklar ile bunların ekli oldukları yazılar değerli evrak olarak kabul edilir.
- **Normal Belge:** Yukarıda bahsedilen evrak gruplarına girmeyen yazışma evrakıdır. Özelliği yoktur, normal postaya verilebilir.

2. Bürolarda Evrak Akışı:

İşletmelerin kuruluş amacı çerçevesinde, belirlenmiş olan çeşitli hedeflere ulaşması için etkili bir araç olan haberleşme işlevi sonunda, ortaya çıkan tüm belgelerin işleme alınması ve daha sonra saklanması "Evrak Hareketi"ni oluşturur.

Bürolar yoğun bir evrak alış verişine sahne olan alanlardır. Her türlü evrak cinslerine, önemlerine ve özelliklerine göre ayrılır, sistemli bir şekilde sıraya konulur.

Bürolarda değişik yollarla gelen çeşitli evraklar şu özelliklerde olabilir:

- Teleksler ve faksılar
- Özel mektuplar
- İşletme içi yazılar ve mesajlar
- İşletme içi raporlar
- Davetiyeler
- İşletme dışına gönderilecek mektuplar
- İmza ve onay bekleyen evrak
- Reklam evrakı
- Gazeteler
- Dergiler

İşte bu her türlü evrakın saklanması, kayıt edilmesi, gerektiğinde hemen bulunması, onların belli sistemler içinde özenle korunmaları ile mümkündür. Bir büro yöneticisinin ve sekreterin dosyalama konusunda yeterli bilgisi olmalı, eğer oturtulmuş bir sistem varsa detaylarıyla öğrenmeli, yoksa kendisi işin akışına, içeriğine göre en uygununu uyarlamalıdır.

Evrak kuruluşlara üç şekilde gelebilir:

- ❖ PTT kanalıyla
- ❖ Çeşitli kuruluşların kuryeleri ve iş sahibi kişiler eliyle,
- ❖ Faksla,
- ❖ Kargo ile,
- ❖ İnternet – E-Posta (e-mail) gibi haberleşme araçlarıyla.

Çeşitli iş yerlerinden gelen evrakların teslim alınması değişik şekillerde uygulanır. Bazen görevli bir memur, bazen amir, bazen de her kim olursa, gelen evrakları almaktadır. Fakat en ideal şekli karışıklıklara yol açmamak, hataları önlemek, gelen evraka işlerlik ve zaman kazandırmak açılarından bu işle ilgilenen bir görevlinin olmasıdır. İadeli taahhütlü, taahhütlü, kuryelerin getirdikleri kıymetli evrak vs. gibi gelen belgeler genellikle imza karşılığı alınırlar.

Bürolarda evrak kayıt işlemleri ve evrakın dosyalanmasına kadar geçen işlemler dizisi, aşağıdaki adımları kapsar:

➤ **Gelen evrakın teslim alınması.** Organizasyonlar, gelen ve giden evrakların yönetimini bir merkezden yürütmek amacıyla, ayrı bir bölüm oluştururlar. Bu bölüme, "Evrak Kayıt Departmanı" denir. Evrak kayıt departmanına gelen belgeleri, görevli memurlar teslim alır. Sıradan belgeler dışındaki belgeler, ilgili kişiye çoğunlukla imza karşılığı (zimmekli) olarak teslim edilir.

➤ **Gelen evrakın gruplandırılması.** Evrak kayıt departmanına gelen evraklar gözden geçirilerek departmanlara göre gruplara ayrılır. Gruplamada dikkate alınacak bir başka ölçüt de, evrakın gizli ve önemli, kıymetli, acele ve kişiye özel olmak üzere kısımlara ayrılmasıdır. Gizli belgeler, genellikle üst yöneticiye gönderildiği için, zarfı açılmadan derhal kendisine ulaştırılır.

➤ **Gelen evrakın zarflarının açılması.** Zarfın üzerinde "Gizli", "Çok Gizli" ya da "Kişiye Özel" kaydı bulunmuyorsa, aksi söylenmedikçe tüm zarflar açılır. Belgelerin eklerinin olup olmadığı kontrol edilir ve sonra da bunlar gerekli yerlere iletilir.

➤ **Gelen evrakın kaydedilmesi.** Organizasyona dışardan gelen evraklar önce kaydedilecek ve kaydedilmeyecek evrak olmak üzere iki kısma ayrılır. Daha sonra bunlarda kaydedilecek olanlar, bu amaçla hazırlanmış olan kayıt defterine kayıtları yapılır. Kayıt yaparken belgenin numarası, tarihi, nereden geldiği, ekinin olup olmadığı ve belgenin kime ya da hangi bölüme gönderildiği belirtilir. Kayıt defterine kaydedildiğinin işareti olarak, gelen belgenin üzerine tarih damgası basılır, kayıt numarası verilir.

➤ **Evrakın teslim edilmesi.** Evrak üzerinde kime, ya da hangi bölüme geldiğine dair bir işaret varsa, ilgili kişi ya da bölüme ulaştırılır; fakat böyle bir belirti bulunmuyorsa, görevli memur belgenin içeriğini inceleyerek gerekli yere ulaşmasını sağlar. Belge eğer birden fazla bölümü ilgilendiriyorsa bu durumda; belge gerektirdiği kadar çoğaltılarak ilgili bölümlere dağıtılır. Belge, konu ile birinci derecede ilgili bölüme ulaştırılır; bu bölüm, belgeyle ikinci dereceden ilgili bölümlerle iletişim kurar.

➤ **Üzerinde yapılacak işlemleri tamamlanmış olan belgeler dosyalanır.** Bölümlerde belge üzerinde yapılacak işlemler tamamlandıktan sonra, belgenin üzerine dosyalanabileceğini gösteren bir işaret konur. Bir belge, giden başka bir belge karşılığı olarak gelmişse, bu iki belge birbirine eklenir ve dosyasına konur. Belge, bir tek konuyla değil de, birkaç konuyla ilgiliyse, birden fazla dosyaya girebilir. Bu durumda, ilgili her dosyaya belgenin bir fotokopisi konulabileceği gibi; belge birinci derecede ilgili olduğu dosyaya konur, diğer dosyalara da bir referans/çapraz başvuru fişi hazırlanır.

➤ **Örgütlerin dışarı gönderdiği evrak.** Kurum ve kuruluşların bürolarında sürekli evrak akışı vardır. Dışarıdan gelenlerin yanında, örgütten de dışarıya birçok evrak gönderilir. Organizasyon dışına gönderilecek evrakta izlenecek prosedür, örgüt yapısına ve uygulanan politikalara göre değişir. Evrakı göndermek isteyen kişi ya da bölüm tarafından hazırlatılan evrak, yetkili kişinin onayından sonra “Giden Evrak Kayıt Defteri”ne kaydedilir.

Örgütten gönderilecek evrak eğer, gelen bir evrakın karşılığı olarak gönderiliyorsa, çıkış numarası, gelen evrakın kayıt edildiği defter üzerine o belgeye karşılık gelen yere kaydedilir. Kaydetme işlemi bittikten sonra belgeler; gidecekleri yerler, hangi yollarla gidecekleri, zaman sınırlılıkları, gizlilikleri vb. kriterlere göre gruplandırılırlar.

3. Gelen Mektuplar:

İş hayatında yazışarak haberleşme büyük bir yer tutar. Kuruluşlar devamlı olarak mektup göndermekte ve mektup almaktadır. Büyük kuruluşlar, mektup almak ve göndermek işleri için ayrı bir servis kurarlar. Kuruluşa gelen mektuplar bu servis tarafından alınır, kontrol ve tasnif edilir. Küçük kuruluşlarda böyle bir servise ihtiyaç duyulmaz, bu servisin görevlerini sekreter yürütür.

a) Sekreterin Açacağı Mektuplar:

Gelen mektuplar, kuruluşa gelen ve şahıslara gelen mektuplar olmak üzere ikiye ayrılır. Kuruluşa gelen mektuplar servislere ve önem derecelerine göre tasnif edilir.

Sekreter, gelen mektupların arasında amirine sormadan kendisinin cevaplandırabileceği mektupları ayırır. Bunlar sirküler, reklam amaçlı mektuplar, form mektuplar, günlük raporlar gibi alışılmış yazılardır. Amirin görmesi gereken mektupları önem derecesine göre sıralayarak, amirinin masasının üzerine koyar. Servislere gönderilecek mektupları havale eder ve ilgililere ulaştırır.

Şahıslara gelen özel mektuplar, açılmadan kendilerine verilir.

b) Sekreterin Eklemeler Yapacağı Mektuplar:

Sekreter, gelen mektupların üzerine şu eklemeleri yapabilir:

- Sayfaları, ekleri eksik çıkan mektupların bu durumunu mektubun uygun boşluğuna not eder.
- Önemli mektupların zarflarını mektuba ekler.
- Konu ile ilgili önceden alınmış veya gönderilmiş yazılar (öncesi) varsa, bunları mutlaka mektuba ilişirir. Mektubu bu haliyle inceleyen amir, konuyu daha iyi ve çabuk kavrar, kolaylıkla en uygun kararı verebilir.
- Mektubun havale edildiği kişiye, yapılacak işle ilgili not koymak gerekiyorsa bu not, mektubun uygun boşluğuna yazılır veya küçük kağıda yazılarak mektubun ön yüzüne ilişirir.

c) Yalnızca Yöneticinin Açacağı Mektuplar:

Sekreter;

- Gizli işareti olan mektupları,
- Varsa teftiş servisine gelen mektupları,
- Kişiler adına gelen özel mektupları,
- Teklif ve ihale mektuplarını açmaz.

Bunları kapalı olarak amirine veya ilgililere verir.

Mektupların açılmasında ve kontrol edilişinde sırasıyla şu işlemler yapılır:

- ✓ Zarflar tek tek gözden geçirilir. Yanlış gelen zarf varsa en kısa zamanda iade edilir.
- ✓ Açılmaması gereken gizli ve özel mektuplar ilgililere dağıtılır. Gizli mektupların açılması yönetmelik, yönerge veya amirin tutumuna göre olur. Genellikle sekreterler, gizli mektupları açmazlar. Gizli mektupların kayıt işlemleri zarfın üzerine yapılarak amire veya ilgili servise teslim edilir.
- ✓ Açılacak mektupların zarfları, masanın üzerine dikine vurularak içindeki mektup aşağıya kaydırılır.
- ✓ Zarf masanın üzerine konur, boşalan kenarından zarf açacağı ile kesilerek açılır. Gelen mektubu çok sayıda olan kuruluşlarda zarflar elektrikle işleyen özel zarf açma makineleri ile açılır. Bu makineler zarfı kenarından keserek içindeki mektuba zarar vermeden açmayı sağlarlar.

Zarfı açarken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- ✓ Açılan zarfın içinden mektup ve ekleri dikkatlice çıkarılır.
- ✓ Zarfın tamamen boş olup olmadığı kontrol edilir.
- ✓ Mektubun sayfaları ve ekleri eksikse, durum mektubun üzerine not edilir.
- ✓ İmzasız gelen mektuplar, gerekiyorsa imzalanmak üzere bir yazıya eklenerek, iade edilir.
- ✓ Açılan mektuplar, gelen evrak defterine kaydedilir.

d) Gelen Evrak Defteri ve Kayıt Usulü:

Gelen mektuplar açılıp incelendikten sonra gelen evrak defterine veya gelen evrak fişine kaydedilir. İş hacmi fazla olan iş yerlerinde fiş, az olan iş yerlerinde defter kullanılır. Fişler yazı makinesi ile ve gerektiğinde birkaç kopyalı yazılabildiği gibi deftere göre daha kullanışlıdır. Yapılan iş bakımından fiş ile defter arasında fark yoktur.

Gelen Evrak Defteri veya Gelen Evrak Fişi'nde;

- Sıra Numarası (evrak geliş numarası)
- Gelen evrakın tarihi, numarası, geldiği tarih, nereden geldiği, ek sayısı ilişkisi, konusu (özeti),
- Yazılan cevabın numarası (çıkışı), dosya numarası veya kodu, yapılan işlem (açıklama) sütunları vardır.

Sıra numarası sütunu, her yıl 1 Ocak tarihinde "1" numaradan itibaren başlar, numaralar birbirini atlamadan izler. 31 Aralık akşamı çizilen çizgi ile kapatılır. Fiş kullanılıyorsa, kapatma aynı şekilde olur veya bir yıl boyunca kullanılan fişler ciltlenir.

Gelen evrak defterine veya fişine kaydedilen mektubun üzerine, tarih ve kayıt damgası vurulur. Bu damga üzerine, mektubun gelen evrak defterinde aldığı numara, gideceği servis yazılır. Mektubun üzerine, gerektiğinde alındığı saat da yazılabilir. Bu durum; teklif mektubu, ihale gibi günlük ve saatli işlerde önem taşır.

Acele ve öncelik taşıyan (önemli-değerli) mektuplar bekletilmeden işleme alınır. Günlük gazete, dergi, broşür kaydedilmez, ilgili servislere gönderilir.

Bir mektup konusu itibarıyla birden fazla servisi ilgilendiriyorsa:

- İlk havale, birinci derecede ilgili servise; diğer havaleler ikinci, üçüncü... derecede ilgili servislere yapılır. İlk havale edilen servis, kendisi ile ilgili işlemi tamamladıktan sonra mektubu kendisinden sonra gelen servise gönderir. Böylece mektup, ilgili tüm servislere gönderilmiş olur.

- Mektubun ilgili servis sayısı kadar kopyası-fotokopisi çıkarılır. Mektubun aslına kopyalarının hangi servislere verildiği, kopyalarının üzerine de aslının hangi serviste olduğu not edilir.

- Dağıtılacak mektuplar zimmet defterine işlenir. Mektuplar bu defterle birlikte servislere gönderilir, imza karşılığı ilgililere teslim edilir.

Gelen mektuba cevap verildiğinde, gelen evrak defterinde bulunan sıra numarası satırına, gönderilen mektubun (cevabın) giden evrak defterinde aldığı tarih ve çıkış numarası yazılır. Böylece gelen mektubun kaydı kapanmış olur.

GELEN EVRAK DEFTERİ ÖRNEĞİ - 1

Geliş Sıra No	GELEN YAZILAR					İZAHAT
	Nereden Geldiği	No.su	Tarihi	İlişkisi	Özeti	
40	Nevşehir Ticaret Lisesi Müdürlüğü	128	3/3/20--	1	Öğrenci Mehmet Cingöz'ün dosyasının gönderildiği	Dosyasının alındığı bildirildi.
					Çıkış No: ...56... Dosya No: .510..	
41	Kayseri Ticaret Lisesi Müdürlüğü	186	5/3/20--	1	Öğrenci Cavit Gürpınar'ın dosyasının gönderildiği	
					Çıkış No: ...57... Dosya No: .013.	
42						

GELEN EVRAK DEFTERİNİN İŞLENİŞİ VE KAYDIN KAPANIŞI

Yüksekokulumuz Gelen Evrak Defteri Örneği

Sıra No	Gelen Evrak		Geliş Tarihi	Nereden Geldiği	İlişigi	Özeti	Cevabın		Dosya No	Verildiği Birim
	No	Tarihi					No	Tarihi		
578	224/22209	05.11.2018	06.11.2018	U.Ü. Rektörlük Genel Sekreterlik	-	Üye Seçimi	247/614	06.11.2018	274	
579	563/22165	04.11.2018	06.11.2018	U.Ü. Rekt. Sağ.Kül.Spor Dai.Başk.	2	Üsküdar Sempozyumu			563	
580	250/22261	06.11.2018	06.11.2018	U.Ü. Rekt. Per.Daire Başk.	-	Dekan Atamaları			250	

4. Gönderilen Mektuplar:

Gönderilecek mektupların hazırlanması, kuruluşun büyüklüğüne ve yapısına, konunun önemine göre değişir. Küçük kuruluşlarda mektupları gönderme işini sekreter yürütür. Büyük kuruluşlarda bu görev ayrı bir servis tarafından yapılır. Büyük kuruluşlarda ilgili servisle ilişki kurması bakımından sekreterin, mektup gönderme hakkında bilgisinin olması gerekir. Çünkü çoğu zaman sekreterin giden mektuplarla da ilgilenmesi; mektupları yazması, zarflaması, postalaması istenir. Bu istekleri karşılamak üzere sekreterin masasında:

- * Çeşitli boyda zarflar,
- * Değişik değerlerde posta pulları,
- * Posta etiketleri (uçak ile, taahhütlü vb)
- * Devamlı mektuplaşılan kuruluşların ve kişilerin adresleri bulunmalıdır.
- * Zambak, sünger,
- * Tarih damgası, ıstampa,
- * Posta ücret tarifesi,

a) Öncelik Sırası:

Her kuruluş gelen mektuplara cevap vermeden veya yeniden mektup hazırlayıp göndermede önemli ve acele işlere öncelik verir. Öncelikle gönderilmesi istenen mektup, diğerlerine göre en kısa sürede hazırlanıp gönderilir. Telefonla alınan önemli bir siparişin gönderildiğini bildiren mektuba öncelik verilir.

Gönderilecek mektupların öncelik sırasını, konunun önemine göre, genellikle o mektuptan sorumlu olan kişi belirler. Ayrıca gelen mektubun üzerinde büyük harflerle SÜRELİ veya İVEDİLİK DERECESİ kaydı bulunuyorsa bu mektuba, belirtilen zaman içinde öncelikle cevap verilir.

b) Denetim (Mektubun Kontrolü):

Gönderilecek mektubun önce müsveddesi hazırlanır. Müsveddeyi, gelen mektubun havale edildiği, konu ile ilgili olan kişi veya sekreter hazırlar. Müsveddeyi hazırlayan, tereddüt ettiği hususlarda ilgililerle görüşülür.

Mektubun müsveddesi hazırlandıktan sonra, hazırlayan tarafından denetlenmelidir. Denetim sırasında şu hususlara bakılır:

- Mektubun kaç kopyalı yazılacağı belirtilmiş mi?
- Dosya kod numarası konulmuş mu?
- "Konu" veya "Özü" açıkça yazılmış mı?
- Bir mektuba cevap veriliyorsa, onun tarih / numarası yazılmış mı? İlgili tutulmuş mu?
- Fikirler iyi sıralanmış, metin kısmı uygun hazırlanmış mı?
- Ek varsa, eklerin sayısı ve bunların neler olduğu belirtilmiş mi?
- Mektubu kimin veya kimlerin imzalayacağı yazılmış mı?

- Mektup birden fazla yere gönderilecekse, gönderileceği yerler veya dağıtım listesi belirtilmiş mi?
- Gerekiyorsa gizlilik ve ivedilik dereceleri yazılmış mı?

Müşveddesi hazırlanan mektubu, sekreter veya daktilograf yazı makinesiyle veya bilgisayarda yazar ve kontrolünü yapar. Bu kontrolde şu hususlara bakılır:

- ✓ İstenildiği kadar kopyalı yazıldı mı?
- ✓ Müşveddeye uygun olarak eksiksiz yazıldı mı?
- ✓ Şekillendirilmesi güzel oldu mu?
- ✓ Temiz yazıldı mı?
- ✓ İlk sayfada (orijinalde) yapılan düzeltmeler karbon kopyalarında da yapıldı mı?
- ✓ Noktalama işaretleri yerinde kullanıldı, sayılar, özel isimler doğru yazıldı mı?
- ✓ Ekler mektuba iliştilirdi mi?

Bu kontroller yapıldıktan sonra mektup, parafa ve imzaya sunulur.

c) Giden Evrak Defteri:

İmzalanan mektup, giden evrak defterine veya fişine kaydedilir. Giden evrak defterindeki çıkış sıra numarası, mektubun sayı bölümüne yazılır. 15 Mart 2006 tarih ve 179 sayılı mektup denildiğinde, mektubun 15 Mart 2006 günü gönderildiği, giden evrak defterinde 1 Ocak 2006 tarihinden itibaren kaydedilen 179. evrak olduğu anlaşılır.

Çıkış numarası, mektup yazılırken biliniyorsa yazı makinesiyle, bilinmiyorsa giden evrak defterine kaydedildikten sonra, her nüshasına ayrı ayrı numaratorle veya kalemle yazılır.

Çıkış numarası almamış mektuplar gönderilmez. Genelge, sirküler, yönerge gibi birden çok yere gönderilecek yazılara önceden çıkış sıra numarası verilerek istenildiği kadar çoğaltılır. İş hacmi fazla olan kuruluşlarda giden evrak fişi kullanılabilir.

Gelen mektuba cevap gönderiliyorsa; gelen mektuba, gelen evrak defterinde verilmiş olan sıra numarası satırına, gönderilen mektubun (cevabın) giden evrak defterinde aldığı çıkış numarası yazılır. Bu suretle gelen mektubun kaydı kapanmış olur.

Gönderilen mektuba cevap geldiğinde; giden evrak defterindeki çıkış sıra numarası satırında bulunan yerlere, gelen cevabın numarası ve tarihi ile yapılan işler, havale edilen kişi veya servis yazılır. Böylece giden evrak defterinde o evrakla ilgili bölüm kapanmış olur. Giden evrak defterinde ilgili bölümü kapanmamış olan yazının cevabı gelmemiş demektir.

Cevabı gelmeyen mektuplar titizlikle izlenmelidir. Geciken cevabın çabuklaştırılması için hatırlatma mektupları yazılır. Buna tekit etme, yazılan mektuba da tekit etme mektubu veya üsteleme mektubu denir.

Tekit etmede şu yol izlenebilir: Cevabı beklenen mektuplar, giden evrak defterine kaydedilirken satırın sonuna, kurşun kalemle tekit edileceği tarih yazılır. Mektuba zamanında cevap geldiğinde kurşun kalemle yazılan tarih silinir, kayıt kapatılır. Beklenen tarihte cevap gelmemişse mektup tekit edilir.

Giden evrak defteri sürekli olarak kontrol edilmeli, beklenen tarihte cevabı alınamamış mektupların tekidi yapılmalıdır.

Giden evrak defterinin çıkış sıra numarası, gelen evrak defterinde olduğu gibi, her yıl 1 Ocak'ta "1" numaradan başlar. 31 Aralık akşamına kadar birbirini izleyerek devam eder. 31 Aralık günü, verilen en son numaranın hemen altından çizilen çizgi ile defter kapatılır. Bazı kuruluşlar giden evrak defterinin son sayfasını mühürleyerek onaylarlar.

Giden evrak defterine kaydı yapılan mektubun gönderilecek kısımları (orijinal ve ekleri) ile dosyada saklanacak kısımları ayrılır, zarfı hazırlanır.

Sekreter, gönderilecek kısmı zarfa koymadan önce şu hususlara dikkat etmelidir:

- Mektubun numarası, ekleri, imzası tamam mı?
- Pul gönderilecekse, pullar ayrı bir küçük zarfa yerleştirildi mi?
- Mektubun içindeki adres (iç adres) ile zarfın üzerindeki adres aynı mı?
- Mektubun gönderilme şekli (APS, taahhütlü, uçak postası vb.) belirlendi mi?

Bu hususlar tamamsa mektup uygun şekilde katlanır, zarfa yerleştirilir ve zarf yapıştırılır. Kapatılacak zarf çoksa, bütün zarflar, kapaklarının zamlı kısımları üste gelmek üzere masanın üzerine dizilir. Zamlı kısımlar yaş bir sünger ile ıslatılır ve zarflar birer birer yapıştırılır. Bu işlem sırasında zarfları kirletmemeye özen gösterilmelidir.

GİDEN EVRAK DEFTERİ ÖRNEĞİ

Gidiş Sıra No	GİDEN YAZILAR				İZAHAT
	Gittiği Yer	Tarihi	İlişği	Özeti	
57	Bayındırlık İl Müdürlüğü ANKARA	15/3/20--	1	20—Yılı İnşaat Maliyet birimleri	
				Çıkış No: .128.. Dosya No: .216..	
58	ACAR Ltd. Karadeniz Cad.45/3 SAMSUN	15/3/20--	--	Fiyat Listesinin gönderilmesi	
				Çıkış No: 112.. Dosya No: .205.	
59	Devlet Hastanesi İnş.Şefliği BURDUR	16/3/20--	--	İnşaat raporunun gönderilmesi	25.03
				Çıkış No: Dosya No:	26.03 İ.Tekit.
60					

GİDEN EVRAK DEFTERİNDE KAYDIN KAPANIŞI VE TEKİT İÇİN TARİH YAZMA

Yüksekokulumuz Giden Evrak Defteri Örneği

Sıra No	Tarihi	Nereye Yazıldığı	ÖZETİ	İlişği	Cevabın gelen evrak defterindeki kayıt		Dosya No	Hangi bölümde hazırlandığı
					No	Tarihi		
505	19.09.2018	Ardanuç Askerlik Şube. Başkanlığına	Adı SOYADI	-			580	Öğr.İşleri
506	19.09.2018	U.Ü.Rektörlüğüne	Öğr.Gör. Adı SOYADI'nın göreve başlaması	-			271	Özlük
507	22.09.2018	U.Ü.Rektörlüğüne	Görevlendirme (Adı SOYADI)	1			274	

d) Zimmet Defteri ve Kayıt Usulü:

Mektup postalanmayacak, ilgili kişiye veya kuruluşun temsilcisine elden verilecekse, zimmet defterine kaydedilir. Mektubu alanın hüviyeti incelenip adı, soyadı, adresi ve imzası zimmet defterine alınarak mektup verilebilir. Gizli mektuplar, ilgisinden başkasına verilmez.

Yakın çevreye gönderilecek mektuplar, zimmet defterine kaydedilerek dağıtıcılar aracılığıyla, imza karşılığı yerine ulaştırılır. Alıcısı aynı şehir içinde olup postayla gönderilmesi gecikmeye neden olacak durumlarda da mektup aynı şekilde dağıtılır.

e) Mektup Katlama ve Zarfa Yerleştirme Şekilleri:

Mektubu katlama ve zarfa yerleştirme kurallarının amacı, mektubu zarfa buruşturmadan ve kolayca yerleştirebilecek bir boyuta getirerek kolay açılmasını ve okunmasını sağlamaktır. Bu hem mektubu postaya hazırlayana hem de alıcıya zaman kazandırır. Mektup, zarf açılıp çıkarıldığı zaman kolayca okunacak duruma gelecek şekilde katlanmış olmalıdır.

Mektubu katlarken, katların düzgün olmasına ve zarfın içinde buruşmayacak şekilde yerleştirilmesine dikkat edilir. Mektubun ekleri varsa bunlar da mektupla birlikte zarftan kolayca çıkacak şekilde yerleştirilir.

Mektubun katlanma ve zarfa yerleştirilme şekli, mektubun yazıldığı kağıdın boyutu ile yerleştirileceği zarfın boyutlarına göre olur. İş mektuplarında genellikle A4 boyutunda kağıtlar kullanıldığına göre; bunların değişik tip zarflara uygun olarak katlanması ve zarfa yerleştirilmesi şöyle yapılır:

(i) Dikdörtgen Zarflar İçin Mektup Katlama:

- Mektup, yazılı olan yüzü üste gelecek şekilde düz bir yere (masaya) konur.
- Alt kenar üst kenarın 0,5 – 1 cm altına gelecek şekilde aşağıdan yukarıya doğru ikiye katlanır.
- Soldan sağa doğru, sağ kenarda 0,5 – 1 cm'lik fazlalık bırakacak şekilde tekrar katlanır.
- Mektup, sağ kenardaki fazlalık zarfın kapak kenarına gelecek şekilde yerleştirilir.

(ii) Uzun Zarf İçin Mektup Katlama:

- Mektup, yazılı olan yüzü üste gelecek şekilde, masaya konur.
- Başlıklı kenarda (üstte) 0,5 – 1 cm fazlalık kalacak şekilde aşağıdan yukarıya doğru iki kez katlanır.
- Katlanan mektup, fazlalık kısmı zarfın kapak kenarına gelecek şekilde yerleştirilir.

(iii) Pencere Zarf İçin Mektup Katlama:

- Mektup, yazılı olan yüzü üste gelecek şekilde masaya konur.
- Mektubun alt kenarı, kağıdın boyunun yaklaşık 1/3'ü kadar aşağıdan yukarıya doğru katlanır.
- Üst kısım, adres pencereden görünebilecek şekilde geriye doğru katlanır.
- Mektup, adres pencereden görünecek şekilde zarfa yerleştirilir.
- Mektup, dikdörtgen pencere zarfa konacaksa yukarıdaki şekilde ilk iki işlem yapıldıktan sonra mektubun sağ tarafı adres kapanmayacak şekilde arkaya doğru katlanır. Adres pencereden görünecek gibi mektup zarfa yerleştirilir.

f) Zarf Yazma:

Zarfların üzerindeki yazılar yazı makinesiyle satır aralığı düzenleme anahtarı 1'e getirilerek (bir ara ile) yazılır. (TS 1390)

(i) Gönderenin Adresi:

İşletmeler genellikle mektup zarflarına başlık bastırırlar. Başlık, zarfın sol üst köşesinde veya üst ortada bulunur. Başlık yoksa gönderenin adresi, zarfın üst kenarından bir satır aşağıya ve zarfın sol kenarından beş vuruş (1 cm) içeriden ve satırlar aynı hizadan başlayarak küçük harflerle yazılır.

(ii) Alıcının Adresi:

Alıcının adresi, zarfın yatay ve dikey ekseninin kesiştiği noktadan başlanarak, satırlar aynı hizada olacak şekilde (blok) yazılır. Mektup kişiye gönderiliyorsa ad ve soyadından önce "Sayın" kelimesi yazılır. Şehir adı, iki enter atılarak (bir satır boşluk bırakılarak), büyük harflerle, diğer satırlarla aynı hizadan başlanarak yazılır. Şehir adının yazılacağı satıra, önce posta kodu gerektiğinde ilçe, semt adı küçük harflerle yazılır, araya virgöl konur, sonra büyük harflerle şehir adı yazılır.

(iii) Postalama Şekli:

Postalama şekli, alıcının adresinden sonra 2 – 4 enter atılarak (1-3 satır boşluk bırakılarak) ve zarfın sol kenarından 7 (yedi) vuruş - 1,25 cm içerden başlamak suretiyle büyük harflerle ve harfler arasında birer ara verilerek yazılır. Postalama, şekli basılı olabilir veya postalama şeklini gösteren etiket yapıştırılabilir.

(iv) Posta Pulu:

Pul, zarfın sağ üst bölümüne yapıştırılır. Pul yerine geçen damgalar da aynı yere basılır.

(1 ARA/SATIR BOŞLUK) Cihan Nalçacı 1 cm Mehmetçik Sokak, 41/3 Kızılay, Ankara	
1.25 cm <u>TAAHHÜTLÜ</u>	Sayın Salih Saatçi Konak Mahallesi Kütüphane Sokak, 15 46505 KAHRAMANMARAŞ

g) Postalama:

Yakın çevreye zimmet defteri ile gönderilmeyecek mektuplar, postayla (Posta İşletmesi aracılığıyla) gönderilir.

Postayla gönderilecek mektuplar;

- ❖ Normal (adi),
- ❖ Taahhütlü,
- ❖ İadeli taahhütlü,
- ❖ Özel ulak (ekspres),
- ❖ Postrestant,
- ❖ Basılı kağıtları gönderme,
- ❖ Acele Posta Servisi (APS) yoluyla gönderilir.
- ❖ İçine kıymetli belgeler konulan mektuplar, “Değer Konulmuş Mektup” olarak veya **kurye** ile gönderilir.

B. DOSYALAMA

1. Dosyalamanın Tanımı, Amacı ve Önemi:

İş hayatında belgelerin düzenli bir şekilde saklanması, onlara ihtiyaç duyulduğunda kolayca ve hemen bulunması, işi bitince tekrar yerine konulması önemli bir konudur. İşte bu belgelerden yararlanılması iyi bir dosyalama ile sağlanır.

Dosyalamanın Tanımı: Yapılan faaliyetler sırasında ortaya çıkan her türlü yazılmış, basılmış, kayda, banda veya filme alınmış belgelerin – evrakın; çekmeceler, raflar ve ciltler içinde belli bir amaca hizmet etmesi için sistemli olarak saklanmasıdır.

Kuruluşlar, yaptıkları işlerle ilgili olarak, gelen yazıların çoğunu, gönderilen yazıların birer örneğini kanunen saklamak zorundadır.

Dosyalamanın **Amaçları:**

- ✓ Evrakı emniyetle korumak,
- ✓ Evrakı temiz saklamak,
- ✓ Bilginin yapısına uygun ortamlarda bulundurmak,
- ✓ Arşivleme için temel oluşturmak,
- ✓ Büronun düzenli olmasını sağlamak,
- ✓ Evrak arandığında fazla zaman kaybetmeden bulmak,
- ✓ İş bittiğinde ait olduğu yere kaldırmak,
- ✓ Karmaşayı önleyerek işlerin düzenli yapılmasını sağlar. Hangi dosyanın nerede olduğunu bilir,
- ✓ Verimliliğin artmasını sağlar, kârlılığı artırır,
- ✓ Planlamayı kolaylaştırır.

Aranılan dosyayı çabucak bulmayı sağlayan sistem, en iyi dosyalama sistemidir. Dosyalamada önemli olan, evrak arandığında fazla zaman kaybetmeden bulmaktır.

Yöneticilikte başarı, kararların zamanında ve isabetle alınmasına bağlıdır. Bu da konu hakkında ihtiyaç duyulan bilgilerin anında ve eksiksiz bulunmasını gerektirir. Aksi halde karar vermek güçleşecek veya karar sağlam bilgiye dayanmadığından isabetli olamayacaktır. Sonuçta yöneticinin başarı şansı tesadüflere bağlı kalacaktır. Bu bakımdan dosyalar, kuruluşun her an hatırlanmaya hazır hafızalarıdır.

Bazı büyük kuruluşlarda dosyalama işleri belli bir merkezde toplanır. Burada bütün gün çalışan dosyalama memurları vardır. Bu tip kuruluşlarda sekreter, amirine gerekli olan evrakı ilgililerden istemek veya bizzat kendisi bulmak için kullanılmakta olan dosyalama sistemini, dosya memuru kadar bilmek zorundadır. Diğer bazı kuruluşlarda dosyalama, bölümlerinde yapılır ve her yıl sonunda dosyalar merkez arşivine gönderilir. Kuruluşun bölümlerinde yapılan dosyalama işleri ile sekreter ilgilenir.

Birçok amir sekreterinden, gizli dosyalarının tutulmasını ister. Sekreterin bu görevi de başarıyla yürütmesi, iyi bir dosyalama bilgisiyle mümkün olur.

Şubesi olmayan küçük kuruluşlarda, dosyalama işlerini düzenleme ve yürütme tamamen sekreterin görevidir. Bu görevin yürütülmesi de sağlam bir dosyalama bilgisini gerektirir.

Dosyalamanın Kurum Açısından Önemi

- ◆ İşlem gördüğü tarih ne olursa olsun ihtiyaç duyulan herhangi bir belgenin kolaylıkla bulunması mümkün olacaktır.
- ◆ Kurumun geçmişten bugüne faaliyetleri ile ilgili bilgi ve belge birikimi kontrol altına alınmış olacaktır.
- ◆ Bilgi Edinme Hakkı doğrultusunda vatandaşın bilgi ve belge talebi anında karşılanarak, demokrasilerin vazgeçilmez ilkesi olan şeffaf yönetim anlayışı sağlanmış olacaktır.
- ◆ Bilgi ve belgenin kontrol altında bulunması, idarenin alacağı kararlarda ayrıntılı bilgilenme imkânını sağlayacak; kararların doğru ve isabetli alınmasını sağlayacaktır.
- ◆ İdarenin bilgi ve belge talebi personeli telaş ve paniğe sevk etmeyecektir.
- ◆ İşlemi tamamlanan belgelerin kaldırılacağı dosyalar belli olduğu için bürolarda ortadan kaldırılmayı bekleyen kağıtlar uçmayacak, işlemi biten belgeler anında ilgili dosyasına kaldırılabilir.
- ◆ Dosyalama yönetimi kurum ve kuruluşların verimini yükselterek, zaman ve iş kaybını engelleyecektir.
- ◆ Bilgiye ulaşımın kolaylığı kurumun faaliyetlerini olumlu yönde etkileyecektir.

Kuruluşlar yaptıkları işlerle ilgili olarak, gelen yazıların çoğunu, gönderdiği yazıların birer örneğini, yaptıkları kayıtları kanunen saklama zorundadır. Saklanan evrak, denetlemeye yetkili olanlar (ortak, müfettiş, mahkeme vb.) tarafından incelenebilir. Nitekim Türk Ticaret Kanunu'nun 68. maddesinde "Defter tutmak mecburiyetinde bulunan kimse ve işletmeye devam eden halefleri, defterleri son kayıt tarihinden ve saklanması mecburi olan diğer hesap ve kayıtları tarihlerinden itibaren 10 yıl geçinceye kadar saklamaya mecburdurlar" denilmektedir. Vergi Usul Kanunu'nun 241. maddesinde; "Tüccarların her nevi

muameleleri dolayısıyla yazdıkları ve aldıkları mektuplar (telgraflar ve hesap hülâsaları dahil) muhabere evrakını teşkil eder. Gönderilen ve gelen muhabere evrakının, işlerinin icabına göre dosyada muhafaza edilmesi mecburidir” hükmü bulunmaktadır. Ayrıca, kanunun 256. maddesi kişilerin, saklanan her türlü defter, belge ve karneleri saklama süresi içinde, yetkili makam ve memurların isteği üzerine göstermeye, incelemelerine vermeye mecbur olduklarını belirtmektedir.

Özetle dosyalama, kuruluşları çabuk ve yerinde kararlar alarak yönetebilmek, yasal gerekleri yerine getirebilmek için önemlidir.

Sağlık kurumlarında, hastaya ilişkin belgelerin yer aldığı hasta dosyaları da konunun önemini belirlemekte etkili görülmektedir.

Hasta dosyası, sağlık kurumlarına başvuran hastaların, kurumda kaldıkları süre içerisinde teşhis ve tedavileriyle ilgili olarak yapılan çalışmalardan elde edilen bilgilerin yer aldığı ve belgelerin düzenli bir şekilde bulunduğu dosyadır.

Bu dosyaların bilimsel kural ve standartlara uygun olarak toplandığı, düzenlendiği ve hizmete sunulduğu birimler ise hasta dosyalarının bulunduğu arşivlerdir.

Öte yandan, günümüzde elektronik hasta dosyası uygulanması yaygınlaşmaktadır. Sağlık enformasyon sistemi içerisinde, bir hastaya sicil numarası ile bilgisayar ortamında tutulması ve gerektiğinde bu kayıtlara hemen ulaşılabilmesi ihtiyacı elektronik hasta dosyası kavramını ortaya koymuştur.

Elektronik hasta dosyası, tıbbi bilgilendirme, hatırlama, tıbbi karara destek olma gibi işlemlerin de yapılabilmesine olanak sağlayan bilgisayar sisteminin hazırlığı, başka bir ifadeyle hasta dosyasının bilgisayarda hazırlanmış şekli olarak karşımıza gelmektedir.

Hasta dosyalarının bilgisayar ortamında düzenlenmesi, hekimlere, tıp sekreterlerine ve sağlık kurumlarına yönetimine çeşitli yararlar sağlamaktadır. Bu yararları şöyle sıralayabilir:

- | | | |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| - Anında bilgiye erişim, | - Verilerin birleştirilmesi, | - Kolay okunabilirlik, |
| - Veri kalitesinin sağlanması, | - Veri güvenliği, | - Araştırmaları kolaylaştırma, |
| - Esnek kullanım, | - Verimlilik, | - Kalite, |
| - Diğer bilgi sistemleri ile uyumluluk. | | |

2. Dosyalamanın Özellikleri:

İyi bir dosyalama sistemi şu özellikleri taşımalıdır:

a) Basitlik: Dosyalama sistemi, herkes tarafından kolay anlaşılır ve kullanılabilir olmalıdır. Düzenli, anlaşılması kolay olan dosyalama sisteminde, aranan evrak kolaylıkla bulunur. Evrakın hangi dosyaya konulması gerektiğinde de tereddüde düşmeden, rahatlıkla karar verilebilir.

b) Akla Uygunluk: Dosyalama sistemi, akla uygun bir düzen içinde olmalıdır. Sistem, kolayca kavranabilmeli; başlıklar, kolayca anlaşılır ve eksiksiz olmalıdır.

c) Tutarlılık: Dosyalama sisteminde ana grupla alt gruplar birbiri ile tutarlı olmalıdır. Her grubun sınırları iyi belirlenmeli, hangi evrakın nereye konulacağı kolaylıkla tespit edilmelidir.

d) Kullanışlılık: Bir kuruluş için en kullanışlı dosyalama sistemi, kuruluşun ihtiyaçlarını en uygun şekilde karşılayan sistemdir. Avukatlık için hazırlanmış bir dosyalama sistemi, mobilya fabrikası için kullanışlı olmaz. Çünkü, her kuruluşta aynı barı ile kullanılabilecek dosyalama sistemi yoktur. O kuruluş için en kullanışlı olan sistem seçilmelidir.

e) Transfer Kolaylığı: Bir dosyayı inceleyen kişi, bu dosyayı bir başkasına veya arşive devredebilir. Buna transfer (geçiş, havale) denir. Dosyalama sistemi, evrakın veya dosyaların kolaylıkla dolaşmasına ve izlenmesine imkân vermelidir.

f) Ekonomiklik: Dosyalama sistemi, en az emek, en az gider, en az yer (alan, hacim) gerektirmelidir. Dosyalamada, sisteme en uygun olan malzeme kullanılmalıdır. Sistem, değişen ihtiyaca göre genişleyebilmeli veya daralabilmelidir.

3. Dosyalama Şekilleri:

Yatay ve Dikey olmak üzere iki türlü dosyalama şekli vardır.

a) Yatay Dosyalama: Yatay dosyalama, evrakı yatay bir şekilde, üst üste koyarak dosyalama şeklidir. Bu şekilde evrak, raflarda, raflı dolaplarda, kutularda, kalamoza ve benzer araçlar kullanılarak saklanır.

Bir başka anlamda yatay dosyalama, dosya planında bir grubun kendi alt gruplarına ayrılabilme özelliğidir. Bir ana grup yatay olarak 4-5 alt gruba ayrılabilir.

b) Dikey Dosyalama: Dikey dosyalamada evrak, çekmecelere ve çekmecelerden oluşan dolaplara veya raflara dik olarak yerleştirilir. Çekmecelerden oluşan dolaplar, dikey dosyalama için elverişlidir. Bu dolaplar aynı zamanda alanı sınırlamak için de kullanılabilir. Dikey dosyalamada, içine evrakı koymaya yarayan, üstten çekmeceye asılı vaziyette duran, hareketsiz, körüklü dosyalar da kullanılabilir. Dosyalar çekmecedeki raya ayrı ayrı asılır, içlerine evrak konarak saklanır.

Bir başka anlamda dikey dosyalama, dosya planında her grubun dikey olarak genişleyebilme özelliğidir. Sıra numaralı dosyalama sisteminin dikey olarak sonsuz genişleyebilme imkânı vardır. Desimal-ondalık dosyalama sistemindeyse grupların dikey olarak onlu yapılması zorunludur ve en çok on grup oluşturulabilir.

4. Dosyalama Sisteminin Seçilmesi:

Dosyalama sisteminin kurulması için öncelikle dosyalama sistemin, sonra yerinin ve araçlarının seçilmesi gerekir. Dosyalama sistemi kurulurken önce sistemi seçilmelidir. Dosyalama sisteminin hiç birine, en iyi veya en kötüsü denemez. Sistemin, ihtiyacı karşılamada yetersiz olup olmamasından söz edilebilir. Bir kuruluş için yeterli olan dosyalama sistemi, diğer kuruluş için yeterli olmayabilir. Önemli olan, kayıtları gereği gibi saklayacak, ihtiyaca uygun sistemi seçmek ve onu yürütmektir.

Dosyalama sistemi seçerken şu hususlar dikkate alınır:

- ✓ İşin özelliği (Sigorta şirketi ile mühendislik bürosunda farklı sistemlerin kullanılması),
- ✓ Dosyalanacak evrakın tipi (mektup, gazete, kart, harita, manyetik bant, mikrofilm, aydinger kağıdına çizilmiş proje vb),
- ✓ Kuruluşun yapısı ve büyüklüğü
- ✓ İş yükü, dosyalanacak evrakın miktarı,
- ✓ Sistemin, hata yapma ihtimalini en aza indirerek, güvenilir biçimde yürütebilmesi,
- ✓ Dosyalama işinde çalışanların sayısı ve niteliği,
- ✓ Sistemin ekonomikliği (Kuruluş ve işleyiş maliyetinin en az olması:Yer seçimi, dolap, kutu, raf seçimi, eleman seçimi gibi),
- ✓ Hangi belgelere daha çok başvuruluyor,
- ✓ Evrak hangi esasa göre dosyadan istenecektir? İsim, konu, numara vb.
- ✓ Belgeler kimler için, ne derece önem taşıyor? Belgelerin gizlilik dereceleri nedir?

5. Alfabetik Sıralama (Fihristleme) Kuralları:

Alfabetik sıralamada, aranılanı çabuk bulabilmek için bazı kuralları bilmek gerekir. Böylece aranan bir yazıyı, sıralama kurallarını bilen herkesin kolayca bulması sağlanır. Bu durum, yalnız evrakı aramak, bulmak için değil, yerine koymak için de gereklidir. Alfabetik sıralama kurallarının amacı, bir isim veya konunun hangi harfe göre yerleştirileceğini belirlemektir.

Alfabetik sıralama kurallarının belli başlıları şunlardır:

a) Şahıs isimleri soyadlarına göre dizilir. Soyadı yazıldıktan sonra virgül konur. Soyadından sonra isim yazılır. Birden fazla ismi varsa, ya ikisi birden yazılır veya birisi kısaltılır, diğeri tam yazılır. Kurala uygun şekilde dizilen isimler, alfabetik olarak sıralanır.

ÖRNEK:

D İ Z İ L İ Ş

İSİM	1. SIRA	2. SIRA	3. SIRA
Mehmet Bayram	Bayram,	Mehmet	
A. Cahit Çalış	Çalış,	A.	Cahit
Behçet Yalçın	Yalçın,	Behçet	

b) Kuruluşa gerçek şahsın tam ismi verilmişse, soyadına göre dizilir, alfabetik olarak sıralanır. ÖRNEK:

İSİM	1. SIRA	2. SIRA	3. SIRA	4. SIRA
Mehmet Bayram Koll.Şti.	Bayram	Mehmet	Kolektif	Şirketi
Zeki Can ve Ortakları	Can	Zeki (ve)	Ortakları	
M. Ceylan ve Oğulları Tic.	Ceylan	M. (ve)	Oğulları	Ticaret

c) Gerçek şahsın tam ismini taşımayan kuruluş isimleri yazılışlarına göre dizilir, alfabetik olarak sıralanır.

İSİM	1. SIRA	2. SIRA	3. SIRA
Bayram Koll. Şti.	Bayram	Kolektif	Şirketi
Yalçın Ltd. Şti	Yalçın	Limited	Şirketi
Ziya Triko	Ziya	Triko	

d) Unvanlar alfabetik sıralamada dikkate alınmaz, dizilişin sonunda parantez içinde gösterilebilir. Unvan, kuruluş isminin ilk kelimesi ise değişiklik yapılmaz.

İSİM	1. SIRA	2. SIRA
Prof.Dr.Mustafa Gülmen	Gülmen,	Mustafa (Prof.Dr.)
Alb. Reşit Kalender	Kalender,	Reşit (Albay)
Öğ. Hüseyin Koçak	Koçak,	Hüseyin (Öğretmen)
Şekerci Nuri	Şekerci	Nuri

e) Sayı ile başlayan veya içinde sayı bulunan isimler, sayının okunuşuna göre dizilir, alfabetik olarak sıralanır.

İSİM	1. SIRA	2. SIRA	3. SIRA
Binbir Çeşit Kundura	Binbir	Çeşit	Kundura
1907 Derneği	Bindokuzyüzyedi	Derneği	
Kebap 49	Kebap	Kırkdokuz	

f) Soyadı değişikliğinde, yeni soyadı esas alınır. Eski soyadı isimden sonra parantez içinde gösterilebilir.

İSİM	1. SIRA	2. SIRA
Sevim (Sazak) Demirci	Demirci,	Sevim (Sazak)
Birsen (Utku) Hacıoğlu	Hacıoğlu,	Birsen (Utku)
Hakkı (Sarı) Kasap	Kasap,	Hakkı (Sarı)

g) Gelen ve giden mektupların alfabetik olarak sıralanışı çeşitli şekillerde yapılır.

Gelen mektuplar ve yazılar:

- Mektubun antetine (başlığına) göre
- Mektubun gönderildiği isme göre
- Mektuptaki imza sahibinin ismine göre
- Metindeki isim veya konuya göre
- Yer (Bölge) ismine göre

Giden mektuplar ve yazılar:

- Yazılan kişi veya kuruluşun ismine göre
- Yalnızca yazılan kişinin ismine göre
- Mektubun konusuna göre

6. Dosyalama Sistemleri:

Birbiri ile ilgili evrakın bir arada olması, evrak arandığında kolaylıkla bulunması için dosyalama işlerinin belli bir düzen içinde yürütülmesi gerekir. Dosyalama işlerinde değişik düzenlemeler yapılabilir. Buna dosyalama sistemleri denir. En çok kullanılan dosyalama sistemleri şunlardır:

- a) Alfabetik dosyalama sistemi
- b) Numaraya göre dosyalama sistemi
- c) Konuya göre dosyalama sistemi
- d) Coğrafi esasa göre dosyalama sistemi
- e) Tarih sırasına göre dosyalama sistemi
- f) Karma dosyalama sistemi

a) Alfabetik Dosyalama Sistemi:

Adından da anlaşılacağı gibi bu sistemde dosyalar alfabetik (A-B-C...Z) düzende sıralanır. İki harf arasına rehber konur. Rehberlerin üst kenarına dosyanın hangi harfe ait olduğunu gösteren, üzerinde harf veya harfler yazılı kavalyeler yerleştirilir.

Kavalyelere A-B-C... gibi tek harf yazılabilir. Dosya sayısı fazla olan kurumlarda yardımcı rehber kullanılır ve her harf kendi içinde gruplara ayrılır. Gruplar arasında da grubu belirten kavalveli rehberler konur. Rehber sayısı ne kadar fazla olursa, yerleştirme ve aranılanı bulma o kadar kolaylaşır. A harf grubunda, Aa – Ad, Ae – Ak, Al – Ap, Ar – Az gibi yardımcı rehberler konulabilir.

Dosyalama şekli ne olursa olsun Alfabetik sistemin geniş kullanma alanı vardır. Kişi adları, kuruluş adları, iş türü, coğrafi bölme, mal ve hizmet cinsi alfabetik olarak dosyalanabilir.



Dolap ve Raf gözlerinde alfabetik esasa göre dosyalama şekli aşağıdaki gibi yapılır:

A	B	C	D	E	...	Z
AB	BA	CA	DA	EB	...	ZA
AC	BE	CE	DE	EC	...	ZE
AD	BI	CI	DI	AD	...	ZI
AF	BI	CI	DI	EF	...	ZI
...	...	...	...	...	...	...

Çok fazla dosya kullanan bir kuruluşta gerekli görülürse, yukarıda belirtilen esasa göre üçüncü bir harf daha eklenir. Örneğin, AB ve BA için:

AB için: ABA – ABE – ABI – ABİ – ABO – ABÖ – ABU – ABÜ

BA için: BAB – BAC – BAD – BAF – BAG - ... BAZ

Avantajlı Yönleri:

- ✓ Kolaylıkla uygulanabilir, basittir.
- ✓ Tutarlıdır.
- ✓ Kullanışlıdır.
- ✓ Yanlışlık az olur.
- ✓ Aranılan evrak indeks kullanmadan doğrudan doğruya ve kolaylıkla bulunabilir.

Sakıncalı Yönleri:

- Her harfteki dosya sayısı denk değildir. Belli harflerde yığılmalar olur.
- Evrak birden çok dosyaya konulabilir.

Örnek: (Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş.'nin Dosya Planı'ndan)

A	B	D	İ	S
Aboneler(Gzt-Dergi)	Bilânço ve Genel Kurul	Demirbaşlar	İdare İşleri	Sağlık İşleri
Arşiv İşleri	Kararları	Depolar	İdare Meclisi	Sergiler
Ambar İşleri	Bayramlar, Resmi Toplantılar,	Döviz İşleri	İnşaat İşleri	Sigortalar
Atelye İşleri	Tebrikler		İstatistik İşleri	Siparişler
Ayar İşleri	Beton İşleri		İşçiler	Spor İşleri

b) Numaraya Göre Dosyalama Sistemi:

Alfabetik dosyalama sisteminde rehber ve kavalvelere harf yazılmıştır. Bu sistemde harflerin yerine numaralar yazılır. Numaraya göre dosyalama sistemi Sıra Numaralı (Serial) ve Desimal (Ondalık) Dosyalama sistemi olmak üzere iki ayrı sistem halinde uygulanır.

(i) Sıra Numaralı (Serial) Dosyalama Sistemi: Bu sistem, dosyalara birden başlayarak birbirini izleyen numaralar verilmesi esasına dayanır. Numaraların belli bir sınırı yoktur, kaç dosyaya ihtiyaç varsa o kadar numara kullanılır. Bazı kuruluşlar, ilişki kurdukları kişilere, kuruluşlara, siparişlere veya uğraştıkları konulara birer numara verirler. Böylece, kuruluşları, siparişleri, konuları numara ile ifade etmiş olurlar. Bu sistem, noterler, sigorta şirketleri, vergi daireleri ve benzer kuruluşlar için elverişlidir.

Alfabetik dosyalama sisteminde aranılan evrak, dosya başlıklarına bakılarak bulunur. Sıra numaralı dosyalama sisteminde evrak bulmak ise, önce dosyanın numarasını hatırlamayı gerektirir. Numaraların neyi temsil ettiğini hatırlamak için İNDEKS hazırlanır. İndeks, konulara, alfabetik sıraya, coğrafi esaslara göre hazırlanabilir.

DOSYA NO	DOSYA ADI
1	Raporlar
2	İstatistikler
3	Telefon Abone İşleri
4	Telefon Ödemeleri
5	
47	Spor Faaliyetleri
48	Misafirhane
49	Geziler
50	
126	Kiralar
127	Binaların Bakım ve Onarımı
128	Makinelerin Bakım ve Onarımları

Sıra Numaralı Dosyalama Sisteminde
Dosyaların Numaralanışı

DOSYANIN ADI	DOSYA NO
Binaların Bakım ve On.	127
Geziler	49
İstatistikler	2
Kiralar	126
Makinelerin Bakım ve On.	128
Misafirhane	48
Raporlar	1
Spor Faaliyetleri	47
Telefon Abone İşleri	3
Telefon Ödemeleri	4
.....	...

Sıra Numaralı Dosyalama Sisteminde
Alfabetik Sıralama Listesi (İNDEKS)

Aranılan evrakı bulmak gerektiğinde; önce indeksten dosyanın numarası bulunur, sonra o numaralı dosyadan evrak aranır. Bu nedenle Alfabetik Dosyalama Sisteminde "Direkt Sistem"; Numaralı Dosyalama Sisteminde de "İndirekt Sistem" denir.

Avantajları Yönleri:

- ✓ Basit ve kolayca uygulanabilen bir sistemdir.
- ✓ Çapraz başvuruya imkân verir.
- ✓ Dikey genişleme imkânı sonsuzdur. İstenildiği kadar dosya açılabilir.

Sakıncalı Yönleri:

- Rakamların yerini değiştirerek yazma veya okuma yanlışlığına neden olur.
- İndeks hazırlanması zorunludur, bu da külfetli olur.
- Sistemin maliyeti yüksektir.
- Yatay genişleme imkânı sınırlıdır.

(ii) Ondalık (Desimal) Dosyalama Sistemi: Desimal dosyalama sisteminde kuruluşun ilgilendiği işler en çok 10 ana gruba ayrılır. Her ana grup, 10'lu birinci alt gruplara; 1.alt grup, 10'lu 2.alt gruplara; her 2.alt grup, 10'lu 3.alt gruplara ayrılabilir. Böylece bir ana grup, bölünmeyi gösteren sayılar eklenerek alt gruplara ayrılır ve bu ayırım sınırsız olabilir. Ancak, grup sayısı 10'u geçemez, fakat 10'dan az olabilir. Sonunda sıfır rakamı olan numaralar o grubun GENEL konularına ayrılır.

Desimal Dosyalama Sistemine Göre Düzenlenmiş Dosyalama Planı: **ÖRNEK-1**

Ana Grup	İŞLER	1.ALT GRUP	İŞLER	(Ana Grup 4)
0	Genel İşler	40	Genel	
1	Hukuk İşleri	41	İş Kanunuyla İlgili Yazışmalar	
2	Personel İşleri	42	Çalışma Bakanlığıyla İlgili Yazışmalar	
3	Muh.ve Mali İşler	43	Sosyal Sigortalar Kurumuyla Yazışmalar	
4	İşçi-İşveren İlişkileri	44	İş Kurumuyla İlgili Yazışmalar	
5	Eğitim İşleri	45	İş Sendikalarıyla İlgili Yazışmalar	
6	İmalât İşleri	46	Mühendis ve Mimar Odalarıyla Yazışmalar	
7	İthalat İşleri	47	Toplu Sözleşme İşleri	
8	İhracat İşleri	48	Grev İşleri	
9	İstatistik İşleri	49	Lokavt İşleri	

2.ALT GRUP	İŞLER	(1.alt grup 45)
450	Genel	
451	A İşçi Sendikasıyla Yazışmalar	
452	B İşçi Sendikasıyla Yazışmalar	
453	C İşçi Sendikasıyla Yazışmalar	
....		

3.ALT GRUP	İŞLER	(2.alt grup 451)
4510	Genel	
4511	Üye Aidatları	
4512	Üye Hareketleri	
4513	İşçi Temsilcileri	
....		

Yukarıda şekillendirilen örnek Ana Grup ve incelenen Alt Gruplarını bir arada görelim:

GRUP	İŞLER
ANA GRUP	4. İŞÇİ-İŞVEREN İLİŞKİLERİ
1. Alt Grup	45. İşçi Sendikalarıyla Yazışmalar
2. Alt Grup	451. A İşçi Sendikasıyla Yazışmalar
3. Alt Grup	4511. Üye Aidatları
4. Alt Grup	4512. Teknikerlerin Üye Aidatları
5. Alt Grup	45121. Tekniker İsmet Erdem'in Üye Aidatı

ÖRNEK -2 Bir kurumdaki Temel Hizmetleri aşağıdakiler olarak varsayalım.

Numara	Konular
(00-09)	GENEL KONULAR
(10-19)	PERSONEL İŞLERİ
(20-29)	PLAN-PROJE İŞLERİ
(30-39)	İNŞAAT İŞLERİ
(40-49)	HUKUK İŞLERİ
(50-59)	TEFTİŞ (DENETLEME) HİZMERLERİ
(60-69)	SİPARİŞ VE SATIŞ İŞLERİ
(70-79)	MUHASEBE İŞLERİ
(80-89)	REKLAM VE HALKLA İLİŞKİLER
(90-99)	MEKANİZASYON VE OTOMASYON

(10-19) PERSONEL İŞLERİ

10	Personelle ilgili genel yazılar
11	Personel ihtiyacının saptanması
12	İşe alma işlemleri
13	İntibaklar
14	Atama işleri
15	Nakiller
16	İzin işleri
17	Sosyal haklar
18	Ücretlerle ilgili işlemler
19	Emeklilik

16	İzin İşleri
160	İzin işleri hakkında genel yazışmalar
161	Yöneticilerin izin işleri
162	<u>Mühendislerin izin işleri</u>
163	Teknisyenlerin izin işleri
164	Memurların izin işleri
165	İşçilerin izin işleri
...	

162	Mühendislerin İzin İşleri
1620	Genel
1621	Mühendislerin yıllık izinleri
1622	Mühendislerin mazeret izinleri
1623	Mühendislerin hastalık izinleri
1624	Mühendislerin yurt dışı izinleri
...	

Avantajlı Yönleri:

- ✓ Yana doğru bölünmeler sınırsızdır.
- ✓ Mantiğa uygun düşen bir sistemdir.
- ✓ Kuruluşun merkez ve şubelerinde aynı dosya planı kullanılabilir.
- ✓ Geniş teşkilâta sahip kuruluşlarda kullanılmaya elverişlidir.
- ✓ Dosyalama sisteminde bilgisayar kullanımına kolaylık sağlar.

Sakıncalı Yönleri:

- Dikey gruplara bölmenin 10'lu yapılması zorunluluğu, sistemi sınırlandırır, sınırlama karışıklık yaratabilir.
- Dosya numaralarının okunmasında, yazılmasında yanlışlıklar yapılabilir.

c) Konuya Göre Dosyalama Sistemi:

Bu sistemde düzenlemenin esası Konu'dur. Bir kuruluşun yaptığı işler, konularına göre, ana konu gruplarına ayrılır. Sonra bunlar alt konu gruplarına bölünür. Ana konu grupları, genellikle ana konuyu hatırlatan 2-3 harfle (kodla) – PZ Pazarlama, EĞ Eğitim, PER Personel, DEĞ Değerlendirme gibi – ifade edilir.

Ana konu grubu ihtiyaca yetecek sayıda oluşturur. Ana konuların, Desimal dosyalama sistemindeki gibi 10'lu olarak sınırlanması yoktur, fakat görevleri aynıdır. Dosya planındaki kodlar çoğunlukla alfabetik olarak dizilir. Ana konu gruplarının belirlenmesinde kuruluş yapısının göz önünde tutulması sistemin işlerliğini ve verimin artırır.

Alt gruplar, sayı ile ifade edilir. Sayılar, sıra numaralı veya desimal olarak düzenlenebilir. Alt grupları oluştururken de kuruluşun yapısı göz önünde tutulmalıdır.

Konuya göre dosyalama sisteminde, dosya planının hazırlanması gerekir. Dosya planının kuruluştaki bütün işleri kapsamı zorunludur. Evrakın konulacağı dosyanın belirlenmesi, kolaylıkla ve doğru olarak yerine yerleştirilmesi; evrakın aranması ve kolaylıkla bulunması iyi bir dosya planı ile mümkündür.

Örnek 1 – Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı'nın Dosya Planı:

KOD	ANA KONU GRUPLARI	MU	MU HABERAT İŞLERİ
AL	Araştırma Laboratuvar İşleri	MU 11	Dosya Planı ve Arşiv İşleri
AR	Arama İşleri		01 Talimatlar
EĞ	Eğitim İşleri		02 Dosya Planı
Hİ	Halkla İlişkiler		03 Arşiv İşleri
MA	Malî İşler		04 Yazışmaları
MU	Muhaberat İşleri		
PZ	Pazarlama İşleri		
PT	Petrol Taşıma İşleri		
SO	Sosyal İşler		
ÜR	Üretim İşleri		

Örnek 2 -

MUH MUHASEBE
MUH 01 İstatistikler
MUH 02 Raporlar
MUH 02 01 Haftalık Raporlar
MUH 02 02 Aylık Raporlar
MUH 02 03 Yıllık Raporlar

Avantajlı Yönleri:

- ✓ Sistem, ihtiyaca göre istenildiği kadar dikey ve yatay olarak genişletilebilir, sınırlama yoktur.
- ✓ Benzer konular grup halinde bir arada bulunduğundan inceleme kolaylığı sağlar.
- ✓ Sistemin geniş bir uygulama alanı vardır.

Sakıncalı Yönleri:

- Dosya gruplarını isimlendirmek için alfabetik sıralamaya ihtiyaç duyulması bir sakınca olarak görülebilir.

d) Coğrafi Esasa Göre Dosyalama Sistemi:

Coğrafi esasa göre dosyalama sisteminde, kuruluşun iş ilişkisi içinde olduğu coğrafi (kıta, ülke, bölge, şehir, kasaba, mahalle, semt, vb) yerler dikkate alınır. Bu sistem, bilhassa Tapu Sicil Muhafızlıkları, Elektrik, Su İdareleri, Nüfus Müdürlükleri, Belediyeler gibi çalışma konuları coğrafi bölgelerle ilgili olan kuruluşların ihtiyaçlarını karşılamada kolaylık sağlar.

Örnek: Türkiye'nin bütün şehirlerine satış yapan bir kuruluşun bölgelere göre düzenlenmiş dosyaları:

ANA GRUPLAR:

BÖLGELER

Akdeniz Bölgesi
Doğu Anadolu Bölgesi

Ege Bölgesi
Güneydoğu Anadolu Bölgesi

Marmara Bölgesi
İç Anadolu Bölgesi
Karadeniz Bölgesi

AKDENİZ BÖLGESİ
Genel
Adana
<u>Antalya</u>
Burdur
Isparta
İçel
Hatay
Kahramanmaraş
Osmaniye

Antalya (İlçelere göre)
Genel
Akseki
Alanya
Elmalı
Finike
Gazipaşa
Gündoğmuş
Kaş
Manavgat

Antalya (Bayilere Göre)
Genel
Aksakal Koll. Şti.
Ceylan A.Ş.
Duyur, Erol ve Oğulları Koll. Şti.
Kısmet Ticaret
Kurallar Ltd. Şti.
Kurt Basın Yayın Ticaret Ltd. Şti.
Limon Pazarlama Tic. Ltd. Şti.
Şekerci, Osman

Avantajlı Yönleri:

- ✓ Evrak doğrudan doğruya (indekse bakmaksızın) dosyaya konulabilir.
- ✓ Basit ve işleyişi kolaydır.
- ✓ Kıta, ülke, bölge, şehir gibi coğrafi ayrımı gerektiren işlerde çok kullanışlıdır.

Sakıncalı Yönleri:

- Sistem, coğrafi bilgilerin sağlamlığını gerektirir.
- Her kuruluşun ihtiyacını karşılayamaz, uygulama alanı dardır.
- Alfabetik dosyalama sisteminin esasları ile birlikte uygulamak zorunludur.
- Dosya ve yazışma konularının coğrafi bilgilerle ilgili olması gereklidir.
- İş hacmi dosya sayısını artırdığında, ayrıntılı tasnifte indekse ihtiyaç duyulur.

e) Tarih Sırasına Göre (Kronolojik) Dosyalama Sistemi:

Adından da anlaşılacağı üzere, sistemde tarihler esas alınır. Dosyalar ve evrak, tarihlerine (yüzyıllara, yıllara, aylara ve günlere) göre tasnif edilir ve yerleştirilir.

Kronolojik dosyalama sistemi bir faaliyetin izlenmesi ve kontrolünde kolaylık sağlar. Kurumlar için gerekli ve yararlı ise aylar da günlere ait gözlemlere ayrılmalıdır. Zaman unsurunun önemli görüldüğü durumlarda evrakın tasnifinde yararlı olur. Senetler, bankalarda ödeme tarihine göre sıralanır. Çünkü, senetlerin belli günlerde tahsili veya protestosu gereklidir. Askerlik şubelerinde yoklama, çağrı, sevk yapılma zorunluluğu; polis ve jandarma karakollarında, ihzar müzekkerelerinin ait olduğu günlerde yerine getirilmesi gereği gibi durumlar belgenin gün esasına göre dosyalamayı gerektirebilir. Depolara giren çıkan malların kayıtları tarih sırasına göre yapılır. Şahsi dosyalara konan evrak, tarih sırasına göre yerleştirilir.

Tarih sırasına göre dosyalama sistemi, basit ve güvenle kullanılabilen bir sistemdir. Ancak tek başına uygulama alanı dardır. Genellikle diğer sistemlerle birlikte karma sistem olarak kullanılır.

Yıllara göre yapılan dosyalama sisteminde dolaplara ve raflara yerleştirme düzeni

1991-1999	2000-2009	2010-2019	2020-2029	...
1991	2000	2010	2020	
1992	2001	2011	2021	
1993	2002	2012	2022	
...	...	...	...	
1999	2009	2019	2029	...

f) Karma Dosyalama Sistemi:

Daha önce incelenen dosyalama sistemleri her zaman, tek başlarına, her kuruluşun ihtiyacını karşılayamaz. Böyle kuruluşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere birkaç dosyalama sistemini birlikte kullanmak gerekir.

Karma dosyalama sisteminde, ana grupların tasnifi için işe en uygun düşen bir sistem seçilir. Alt gruplar başka bir sisteme göre oluşturulur. Hatta, 1. ve 2. alt grupların oluşturulması gerekiyorsa, bunlardan birine başka, diğerine başka sistemler kullanılabilir. Karma dosyalama sisteminde önemli olan, kullanılan sistemlerin birbirleriyle uyumlu olması ve kuruluşun ihtiyacını tam olarak karşılamasıdır.

En çok kullanılan Karma Dosyalama Sistemleri şunlardır:

ANA GRUP	ALT GRUP	ALT GRUP
Tarih Sırasına Göre	Alfabetik	
Tarih Sırasına Göre	Coğrafi Esasa Göre	
Coğrafi Esasa Göre	Numara Sırasına Göre	
Coğrafi Esasa Göre	Tarih Sırasına Göre	Numara Sırasına Göre
Konuya Göre	Numara Sırasına Göre	
Konuya Göre	Tarih Sırasına Göre	
Konuya Göre	Coğrafi Esasa Göre	
Alfabetik	Desimal Numaraya Göre	

7. Dosyalamada Takip Edilecek Yol (Dosyalama İşleminin Aşamaları/Dosyalama Süreci):

Evrak dosyada bulunduğu sürece emniyettedir. Bu nedenle işi biten evrakın en kısa sürede dosyasına konması gerekir. Böylece evrakın dağılması, kaybolması, yırtılması önlenmiş olur.

a) Serbest Bırakma ve Kontrol: Dosyalarına konmak üzere toplanan tüm evrak önce kontrol edilir. Kontrolde işlemi bitmemiş, üzerine "Dosyalanabilir" veya benzeri işareti olmayan evrak varsa, ayrılır ve hemen ilgililere gönderilir. Dosyasına konulması gerekenlerin üzeri paraflanır veya damga basılır.

b) Fihristleme: Evrakın hangi isim, konu veya diğer bir başlık altında dosyalanacağını belirlenmesi işidir. Özellikle numaraya göre sınıflandırma sistemi ve karma sınıflandırma sisteminin kullanılabilmesi için gereklidir. Belgelerin hangi dosyaya konulacağını gösteren yardımcı bir işlemdir. Fihrist, kitapların içerisindeki bilgilerin başlıklandırıldığı "İçindekiler" kısmı ile aynı niteliktedir. Belge ve dosya sayısının fazla olduğu işletmelerde mutlaka tercih edilmelidir.

- Mektubun antetine göre
- Mektubun gönderildiği isme göre
- Mektuptaki imza sahibinin ismine göre
- Metindeki konuya göre
- Yer (Bölge) ismine göre

Giden mektuplar ve yazılar şu şekilde fihristlenebilir:

- Yazılan kişi veya kuruluşun ismine göre
- Yalnızca yazılan kişinin ismine göre
- Mektubun konusuna göre

Fihristlemeye; değişik yerlere konulması mümkün olan evrakın, en önemli veya birinci derecede ilgili başlığın altında fihristlenmesi ve diğer isim veya konulara da çapraz başvuru fişleri yerleştirilmesi gereklidir. Çapraz başvurunun amacı, bu fişe bakan kimsenin aradığı evrakın nerede olduğunu ve gerekli bilgiyi almasını sağlamaktır. Çapraz Başvuru Fişi veya “Bak” fişleri arzu edilen bir renkte, dikkat çekici olarak hazırlanabilir.

c) Dosya Açılması: Dosya, mektupların, raporların ve benzeri yazılı belgelerin konulduğu kartondan veya plastikten yapılmış bir dosya aracıdır. Bir dosya yaklaşık 100 belge alır. Bir dosya dolmadan yerine yenisi açılmaz.

d) Kodlama: Kontrolü yapılan evrakın hangi dosyaya konulacağı belirlenir. Belirleme sonucunda ortaya çıkan isim, konu veya başlığa “Kod”, bu işleme de “Kodlama” denir. Kodlama sayesinde, dosyasından çıkarılan bir yazı kolaylıkla yerine konabilir. Kod, yazının üzerine- diğerleriyle karışmaması ve dikkat çekmesi için - renkli kalemle yazılır. Kodlama yapılırken dosya planı, alfabetik sıralama kuralları göz önünde tutulur. Yazı ya 1. derecede hangi dosyaya konulması gerekiyorsa onun kodu verilir; 2. ve 3. derecede ilgili olan dosyalara birer “Çapraz Başvuru Fişi” düzenlenir. Çapraz başvurma işareti ilgili satırın sağ boşluğuna (X) işareti koyularak yapılır.

e) Gruplama: Evrak üzerinde belirlenmiş kodlar veya altı çizilmiş işaretlerin ilk defa alfabetik olarak sıraya konulmasıdır. Bu iş, belgelerin esas yerlerine kaldırılmasından önce uygulanacak son işlemdir. Evrak, eğer bu iş yapılmadan yerine kaldırılırsa, her bir dosya için defalarca dosyaları açıp kapamak gerekecek, bu yüzden zaman ve emek kaybı olacaktır. Evrak dosya planına göre gruplanır. “Desimal Dosyalama Sistemi” kullanılıyorsa, numara gruplarına göre; “Alfabetik Dosyalama Sistemi” kullanılıyorsa, harflere göre gruplanır.

Gruplandırmada evrak önce ana gruplara ayrılır. Daha sonra sırasıyla birinci, ikinci, üçüncü... alt gruplara ayrılır. Gruplandırma üzerinde numara veya harf yazılı kutular veya evrak gruplandırma araçları kullanılarak kolaylıkla yapılabilir.

f) Yerleştirme: Dosyalamada takip edilecek yolun son aşamasıdır. Bu aşamada şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Dosyaya konulacak evrakın doğru olup olmadığı belirlenir.
- Eskimiş veya yırtılmış evrak varsa onarılır.
- Herhangi bir eki varsa ilgili evraka tel klip ile tutturulur.
- Yeni gelen evrak en üste konulur. (En çok bakılacak evrak en son tarihli evrak olacağı için yeni gelenler en üstte olacak şekilde dizilmelidir.)

8. Bir Yazının ya da Dosyanın Ödünç Alınması ve Verilmesi:

Dolaplara, çekmecelere konan dosya ve evrak gerektiğinde yerinden çıkarılır, ilgililere ödünç verilir, izlenir ve tekrar yerine konur.

Dosyalanmış evrakı veya dosyayı incelemek veya ilgiliye ödünç vermek gerektiğinde dosya ve evrakın yeri hemen bulunur, yerinden çıkarılır ve ilgiliye teslim edilir. İş bitince teslim alınarak tekrar yerine konur. Buna dosyanın veya evrakın ödünç alınıp verilmesi denir.

.....

xxx Dosyasına

.....

.....
.....
.....

.....

(x)

.....
.....

.....

.....

.....

(Mektup Üzerinde Örnek Kodlama)

ÇAPRAZ BAŞVURU FİŞİ	
Yazının	
Geldiği Yer	:
Konusu	:
Numarası	:
Tarihi	:
Yazının Aşlının Konulduğu	
Dosya Kod No	:

Evrak yerine, evrakı dosyasıyla ödünç istemek veya vermek, kaybolma ihtimalini azalttığı gibi incelenirken konuyla ilgili diğer yazıları da bir arada bulma imkânını sağlar.

DOSYA İSTEME FİŞİ	
Dosyanın Numarası ve Konusu	:
Alındığı Tarih	:
İsteyenin Çalıştığı Bölüm ve Görevi	:
Konusu	:
İsteyenin Adı Soyadı ve İmzası	:
Aslının Konulduğu Dosya	:
Dosya Veren Adı ve Soyadı	:

Evrak ve dosyayı ödünç isteyen, iki kopyalı olarak dosya isteme fişi hazırlar ve imzalar. Dosya işlerinde görevli kişi, Dosya İsteme Fişi'nin bir kopyasını dosyanın veya evrakın yerine, diğerini masasındaki hatırlatma dosyasına koyar. Yazı isteme telefonla yapılmış olsa bile, mutlaka fiş düzenlenmeli, hafızaya güvenmemelidir.

Ödünç verilen yazı ve dosyaların izlenmesi, sekreterin veya dosya memurunun görevidir. Bu görev şöyle yürütülür: Dosya İsteme Fişleri, Hatırlatma Dosyası'na tarih sırasıyla yerleştirilir. Genel olarak dosyanın dışarıda kalma süresi bir haftadır. Zamanında iade edilmeyen dosya, ödünç alana hatırlatılır. Dosyanın henüz iş bitmemişse durum Dosya İsteme Fişi'ne not edilir. Ödünç alan kişi dosyayı, işin gereği olarak bir başkasına vermişse daha önce düzenlenen Dosya İsteme Fişi iade edilir, alan kişi yeniden fiş düzenler. Dosyaların izlenmesinde en pratik yol budur.

Dosya geri alınırken kontrol edilir. Tamamsa yerine yerleştirilir. Dosya İstek Fişi iade edilir. Tamam değilse, dosya ödünç alana eksiksiz tamamlanması için iade edilir. Dosya İstek Fişi verilmez. Fiş, dosya alınıncaya kadar saklanır.

9. Yazıları Dosyaların İçine Sıralama:

Evrakı dosya içine sıralamada şu hususlara dikkat edilir:

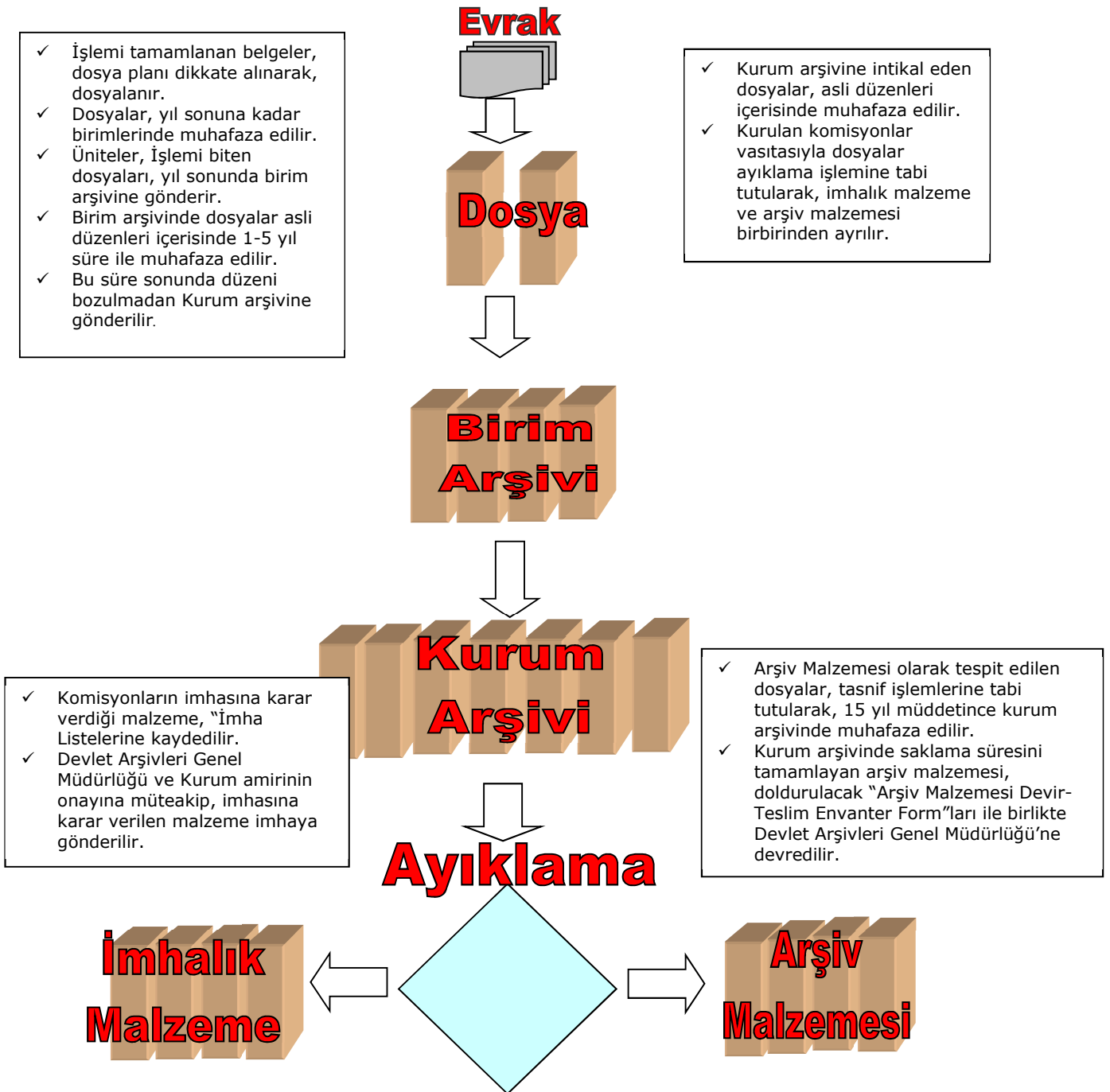
- a) Evrak, telli dosyaya, makine veya klasöre konulacaksa delgi makinesiyle delinir. Evrak delinirken, delinecek kenarın ortası işaretlenir, işaretli yer delgi makinesinin delik açan noktalarının ortasındaki işaretle çakıştırılır ve kağıtlar makineye iyice yaklaştırılarak delinir.
- b) Dosyanın, içine konacak evraka ait olup olmadığı kontrol edilir.
- c) Yeni tarihli evrak en üste konur.
- d) Dosyaya gereğinden fazla evrak konulmuşsa, yeni dosya açılır.

"Dosyalanabilir" işaretini taşıyan evrak, dikkatle okunup kodlandıktan ve çapraz başvuru fişine yazılacak diğer isimler tespit edildikten sonra gruplanır. Artık bunda sonra yapılacak şey kağıtları ilgili yerlere yerleştirmektir.

Dosyalama esnasında dikkat edilecek hususlar şunlardır:

- İçine evrak konulacak dosya çekmeceden beş-altı santim kadar çıkartılmalı ve böylece yeni konulan kağıdın düzgün olarak içine yerleştirilmesi sağlanmalıdır.
- Dosyaya yerleştirilen evrakın üst kısmı sol tarafa ve yüzü dosya memuruna doğru olmalıdır.
- Eskimiş, kopmuş veya yırtılmış evrak dosyalanmadan evvel mutlaka yapıştırılmalıdır.
- Dosya ebadını geçen kağıtlar standart boya göre katlanır. Buna mukabil dosyanın içinde kaybolabilecek kadar küçük kağıtlar standart boyda bir kağıt tabakası üzerine yapıştırılır.
- Birbiriyle ilgili olan evrak, hiçbir zaman kağıt masa ile değil raptiye makinesiyle birbirine bağlanmalıdır.
- Bir tek kimse ile yapılan yazışmaya ait, yani şahsi bir dosyaya girecek evrak en öne yerleştirilir, çünkü en çok müracaat edilen ve en çok tekrar ele alınan malzeme daima en son tarihi taşıyanlardır. Birçok kimseye ait yazışmanın alfabetik bir şekilde tasnif edilmiş olduğu müteferrik dosyada, her şahsa ait evrak tarih sırasına göre gruplanmalıdır.
- Şahsi bir dosya açıldığı zaman o kimsenin ismi, fihrist usulüne göre bir etiket üzerine yapıştırılır.

Kurumlarda Evrakın Arşiv Süreci



C. ARŞİVLEME

1. Arşiv ve Arşivlemenin Tanımı ve Önemi:

Dosyalar yeni evrakın gelmesiyle günden güne kalınlaşır. Kalınlaşan ve artan dosyalar zamanla dolaplara da sığmaz olur; çalışma şartları zorlaşır. Dosyalama yerine sürekli olarak genişletmek gereği ortaya çıkar. Bu durum zaman ve para kaybına neden olacağından “Arşivleme” yoluna gidilir.

Arşiv, kişilerin veya kuruluşların faaliyetleri sonucunda meydana gelen dokümanların belli bir amaçla, düzenli olarak saklandığı yerdir.

- Değerli evrak,
- Şirket için önem taşıyan, uzun vadede başvurulabilecek her türlü belge,
- Saklanması yasal zorunluluk olan dokümanlar,
- Personel kayıtları ve benzeri belgeler, dosyalarıyla korunup, arşive kaldırılması gerekir.

Arşivde genel olarak mektup, rapor, tutanak, gazete, proje, harita, şema, film, mikrofilm, ses ve görüntü bandı, fotoğraf ve benzer dokümanlar düzenli ve güvenli bir şekilde saklanır; gerektiğinde ilgililerin faydalanmasına sunulur.



Saklanma süresine göre dosyalar:

- Hemen kaldırılacaklar,
- Süresi belirsiz olanlar,
- Kaç yıl saklanacağı belirli olanlar,
- Daimi olarak saklanacak olanlar

şeklinde gruplandırılabilir.

➤ Arşive konacak dosyaların belli bir düzenle hazırlanmasına, arşiv kayıtlarına işlenerek raflara düzgünce yerleştirilmesine, aranan dosyanın kolayca bulunabilmesine, dosya belgelerinin belirlenen süresi doluncaya kadar saklanmasına, süresi dolanların da günü geldiğinde arşivden kaldırılmasına ARŞİVLEME denir.

➤ Gelecekte tekrar kullanılması veya yasal olarak belli süreler için elde bulundurulması zorunlu olan dokümanların düzenli bir şekilde saklanması işlemine ARŞİVLEME denir.

Arşiv, bir depo değildir, yukarıda sayılan türde evrakın belli bir sistem içerisinde kaldırılmasıdır ve dosyalama hizmetlerinin son halkasını oluşturur.

Bütün resmî ve bazı büyük özel kuruluşlar, arşivleme işlerini



yönetmeliklerine göre yaparlar. Her kuruluşun arşivleme işleri kendi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenir ve yürütülür. Bir bankanın arşivi ile TBMM'nin arşivi birbirinden farklıdır.

Arşivin her kurum ve kuruluşta önemli bir işlevi olduğu kuşkusuzdur. Arşivler iş yerinin hafızasıdır. İş yerinin çalışmalarının somut bir şekilde belgelendirilmesidir. Herhangi bir konunun aydınlatılması veya araştırılması için değerli bir kaynak oluştururlar.

2. Arşivleme Çalışmaları:

Arşiv hizmetlerinin tam ve eksiksiz olarak yürütülebilmesi için şu dört temel unsurun sağlanması, yerine getirilmesi gerekir:

- ✓ Kanunî Mevzuat,
- ✓ Yeterli bina ve tesisler,
- ✓ Yetişmiş uzman arşiv personeli,
- ✓ Yeterli reel bütçeler.

Bu dört husus temin edildikten sonra, bunlara bağlı olarak ortaya, yerine getirilmesi gereken şu hususlar çıkmaktadır:

- Arşiv malzemesini tespit etmek,
- Bunların kayba uğramasına engel olmak,
- Bu arşiv malzemesini gerekli şartlar altında korumak,
- Bu malzemeyi arşivcilik metod ve teknikleri ile değerlendirip, faydalanmaya hazır hale getirmek.

Şirket bünyesine en uygun olan dosya sisteminin seçilmesi ve bütün belgelere uyarlanmasıyla başlayan dosyalama işlevi, daha sonra arşive kaldırılacaklarla ilgili şu çalışmaları gerektirir.

a) Dosyaların, evrakın ayıklanması ve kontrolü: Arşivlemeye önce dosyaların ve evrakın ayıklanması ile başlanır. Ayıklama işi, ilgili yönetmelik hükümlerine göre veya kuruluş içinden konu ile ilgili kişilerden oluşan bir komisyon veya sekreter tarafından yapılır. Arşive konulması veya yok edilmesi gerekli görülen belgeler ayıklanır, yok edilecekler yırtılır veya imha edilir. Yok edilecek evrak miktarı fazla ise Türkiye Selüloz ve Kağıt Fabrikaları İşletmesi Genel Müdürlüğü'ne (SEKA'ya) gönderilmek suretiyle elden çıkarılabilir. Ayıklama her yıl Ocak ayı içinde muntazaman yapılmalıdır. Bazı kuruluşlar her üç veya altı ayda bir ayıklama yapma ihtiyacını duyarlar.

Arşive konulacak dokümanlar kontrolden geçirilir. Kontrolde;

- Ödünç verilip de geri gelmemiş evrak ve dosyalar olup olmadığı incelenir, varsa geri alınır, dosya isteme fişleri iade edilir.
- Gelen ve giden evrak defterleri incelenerek kaydı kapatılmamış evrak varsa araştırılır, eksikler tamamlanır.
- Dosyaların ve rehberlerin düzenli olmasına özen gösterilir, eksik etiketler, kavalyeler tamamlanır.
- Fazla kopyası olan ve gelecekte kullanılabilecek evrakın bir kopyası alınır, diğerleri yok edilir.

b) Arşiv yeri ve özellikleri: Arşiv yeri ve özellikleri konusuna geçmeden önce dosyalama yerinin seçimi hakkında bilgi verelim. Önceleri dosyalama yerinin seçimine ve düzenlenmesine pek önem verilmezdi. Bodrum, ambar gibi karanlık, hatta nemli yerler dosyalama yeri olarak kullanılırdı. Kullanılacak dosyalama sistemine uygun olup olmadığı düşünülmezsiz satın alınan malzemeler rastgele yerleştirilmekteydi. Bu nedenle, dosyalama işleri verimli ve ekonomik olmamakta; para ve zaman kaybına neden olmaktaydı.

Dosyalama yerinin seçiminde şu hususlar göz önünde tutulur:

- Dosyalama yeri, yeteri büyüklükte olmalıdır,
- Dosyalama yeri, dosyaları kullanacaklara yakın –merkezî- olmalıdır.
- Dosyalama yeri, iş hacmi arttıkça genişletilebilecek şekilde olmalıdır.
- Dosyalama yeri, gizliliğe ve korunmaya elverişli, sakın bir yer olmalıdır.
- Dosyalama yerinin tabanı, dosyaların ve malzemelerin ağırlığını taşıyabilecek sağlamlıkta olmalıdır.
- Dosyalama yeri, yangın tehlikesi olan yerlerin yakınında olmamalı, yangından koruma tedbirleri alınmalıdır.
- Dosyalama yeri, evrakın zarar görmemesi için, havası aşırı nemli, kirli ve kuru olmamalıdır.

Yukarıda bahsedilen dosyalama yeri ile ilgili hususları, Arşiv Yeri ve Özellikleri konusunda da söyleyebiliriz.

Arşiv bölümlerinde 15-20 derece ısı olmalıdır. Bodrum katları fazla rutubetli olacağından, tavandaki katlar da kuru ve sıcak olabileceğinden evraklar için sakıncalıdır. Bu yüzden arşivler zemin katlara yakın bölmelerde kurulmalıdır. Havalandırmaya önem verilirse uzun yıllar arşivlenen evraklar korunabilir.

Arşivlemede dokümanların küften, nemden, aşırı kuru havadan, güneş ışığından, hava kirlenmesinden, yangın ve kaybolma tehlikesinden korunması gerektiği hatırlanmalıdır.

c) Dosyaların yerleştirilmesi ve Giriş-Çıkışı: Arşivlenen dosyalar, içerikleri, ekleri değiştirilmeden, kaybolmadan, yani tam olarak arşiv kayıtlarına işlenir. Aranabilecek olanların kolayca bulunması için kodlanır. Dosyalar ad-kod ve sıralamaya göre etiketlenir.

Kutulara konulacaklar için kutular hazırlanır. Dosyalar, ağaç, çelik dolaplara ve çekmecelere:

- “Transfer Kutuları” denen çelikten, tahtadan veya mukavvadan yapılmış ve üzeri etiketlenmiş kutulara paket edilerek;
- Raflara veya ray üzerinde yürüyebilen modern dolaplara klasörler içinde konulabilir.
- Defterler, kalamozalar, haritalar, film, ses bandı ve benzer dokümanlar, özelliklerine uygun şekilde yerleştirilir.

Arşive gönderilen dosyalar, yıllara göre ve dosya planına uygun olarak düzenli bir şekilde yerleştirilir. Bunlara etiket konulması unutulmamalıdır. Etiketlere göre “Arama-Bulma Kartları” düzenlenir.

Arşive konan dosyaların listesi çıkarılır. Listenin bir örneği arşivden sorumlu kişide bulunur. Sorumlu kişi, arşivdeki dosya giriş çıkışlarını izlemek üzere özel bir defter tutar. Arşivden incelenmek üzere alınacak dosya için fiş doldurulur. Arşiv sorumlusu fişleri defterine kaydeder. Deftere yapılan kayıta evrakın kimin, hangi tarihte aldığı, ne zaman iade edeceği, dosyanın arşiv numarası belirtilir. Arşiv sorumlusu, iadesi geciken dosyaları takip eder, gerekirse ek süre verebilir. Dosyalar, bütün dikkat ve özene rağmen hasara uğrarsa bu durum bir tutanakla tespit edilir.

d) Saklama Süresi: Her kuruluş kendi dokümanlarını saklama süresini kendisi belirler. Saklama süresinin belirlenmesinde kanun, yönetmelik, genelge ve yasal hükümler, kuruluşun prensipleri göz önünde bulundurulur. Arşivde bulunan, saklama süresi dolmuş, kullanılmasına gerek kalmamış evrak yok edilir.

Tapu Kadastroya ait evrak, mahkûmiyetle sonuçlanan adlî evrak, kütükler, demirbaş defterleri, maaş bordroları, anlaşımlar gibi önemli evrak **SÜRESİZ** saklanır.

3. Mikrofilm (Mikrografi):

Kuruluşlar, iş yerlerini arşiv olarak kullanmaktan kaçınırlar. İş yerlerini, faaliyetlerini ve gelirlerini artırmak amacıyla imalâthane, büro, klinik ve benzer şekillerde kullanmayı tercih ederler. Arşivlemeden de vazgeçilmeyeceğinden, yapılacak iş, arşivlerin kapladığı alanı küçültmek, aynı zamanda arşivden sağlanacak yararı artırmak olacaktır. Bu amaçla arşivlemede mikrofilm tekniği kullanılmaktadır.

Mikrofilm sistemi; evrak, kitap gibi çeşitli dokümanların bir kamera ile filme alınarak saklanması ve gerektiğinde okuyucu baskı terminallerine erişilmesi esasına dayanmaktadır. Kısaca, kağıt üzerindeki bilgilerin mikrofilm üzerinde saklanmasını sağlayan bir fotoğrafçılık tekniğidir. Bu nedenle mikrofilm tekniğine mikrografi de denilmektedir.

Yapılan araştırmalar mikrofilm tekniğinin ortalama %98 oranında alan tasarrufu sağladığını ortaya çıkarmıştır. Çünkü 16 mm. Genişliğinde 30 metre uzunluğunda bir film üzerine A4 boyutunda, ortalama 5.000 doküman çekilebilmektedir. Dolayısıyla bir oda kaplayacak kağıt dokümanla, mikrofilme yerleştirildikten sonra bir çekmeceye sığabilmektedir.



Film çekim anında ya da daha sonra çoğaltılan mikrofilmlerin bir kopyası kullanıma açılırken, diğeri yedek olarak saklanabilmekte ve kolay taşınabilmesi sayesinde gerektiğinde doğal felaketlerden korumak için yedek kopya, kasa vb. başka bir ortamda korunabilmektedir. Dosyalamada ve arşivlemede karşılaşılan en önemli sorunlardan biri olan saklama güvenliği, mikrofilm ile çözümlenmektedir.

Mikrofilm tarihinde pek çok değişik teknikler geliştirilmiş ve uygulanmıştır. Bugün erişilen teknolojik gelişme; bilgisayar ve mikrofilm makineleri arasındaki bağlantının sağlanması ile belirli bir görüntüye kısa sürede ulaşma mümkün olmaktadır. Computer Assisted Retrieval (CAR) bilgisayar destekli erişim tekniğinde, mikrofilme çekilen görüntülerin endeks bilgileri bilgisayara girilmekte ve belirli bir görüntüye saniyeler mertebesinde ulaşılabilen, istenirse kağıt baskısını almak da mümkün olmaktadır.

Mikrofilm ya da Mikrografi Tekniğinin **yararları** şöyle sıralanabilir:

- ✓ Az yer kaplar, %98 oranında alan kazancı sağlar.
- ✓ Dokümanlar daha sağlıklı ve güvenli ortamlarda saklanabilir.
- ✓ Kullanılması, taşınması, korunması, yenilenmesi kolaydır.
- ✓ İstenilen evrak çok kısa sürede bulunabilir.
- ✓ Dokümanların film veya kağıda basılmış olarak, kopyası hemen çıkarılır.
- ✓ Kağıda yazılı evrak, kullanılmaktan, hava şartlarından dolayı yıpranır. Mikrofilmde böyle bir sorun yoktur.
- ✓ Dokümanın aslını göndermek yerine mikrofilmini gönderme, posta ücretinden tasarruf sağlar.

Mikrofilm Tekniğinin **sakıncaları** şunlardır:

- Mikrofilm, mahkemelerce ispat edici belge olarak kabul edilmez. Belgenin aslı istenir. Çünkü, fotomontajla aslından farklı mikrofilm yapılabilir.
- Mikrofilm tekniğine geçme, yeniden özel makineleri satın almayı ve personelin eğitimini gerektirir. Bu da yeni masraflara yol açar.

Sakıncalı taraflarına rağmen mikrofilm tekniğinin kullanımı hızla yayılmaktadır. Çünkü mikrofilm, dar mekânlarda geniş dosyalama ve arşivleme imkânı ve kolaylıkları sağlamaktadır.

DOSYALAMA VE ARŞİVLEMENİN GENEL İŞLEM AŞAMALARI

1) PLANLAMA

- a. Adlama : Tutulan ve tutulması gereken dosya konularının adlarının belirlenmesi
- b. Kodlama : Dosya konularının hizmet alanlarına göre numaralanması

2) HAZIRLAMA

- a. Dosyalama : Dosyaların konu kodlarına ve üretim sıralamasına göre açılması
- b. Etiketleme : Dosya ve kutuların ad, kod ve sıralamaya göre etiketlenmesi
- c. Kutulama : Dosyaların raflamaya hazır hale getirilmesi
- d. Kartlama : Dosya ve kutuların arama ve bulma kartlarına işlenmesi

3) ARŞİVLEME

- a. Raflama : Rafların düzenlenmesi ve dosya kutularına yerleştirilmesi
- b. Aktarma : Eski dosyaların yanına yenilerinin konması için yer değiştirilmesi
- c. Ayıklama : Saklama süresi dolan dosyaların yerlerinden alınarak imha edilmesi
- d. Saklama : Dosyaların sağlıklı, düzenli ve güvenli şekilde süresi kadar saklanması

Bursa, 07 Mart 2013

SON GÜNCELLEME:

Bursa, 28 Ocak 2021

Öğr.Gör.Fikret CEYLAN
Bursa Uludağ Üniversitesi
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Akdeniz Ünv., Aday Memurlar Temel Eğitimi Yazışma ve Dosyalama Kuralları Notları, Antalya, 2005
- ALTINÖZ, Mehmet. **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**, Yargı Yayınları, Ankara, 1995
- ALTINÖZ, Mehmet. **Tıbbi Sekreterlik Teknikleri XI. Sınıf**, Nobel Yayınları, İkinci Baskı, Ankara 2002
- CEYLAN, Fikret. Uludağ Üniversitesi SHMYO, Tıbbi Arşivleme Seminer Çalışması Notları, Bursa 2007
- CEYLAN, Fikret. Uludağ Üniversitesi SUAM Tıbbi Sekreterler için Tıbbi Sekreterlik Seminer Notları, "Sekreterlik/Tıbbi Sekreterlik-Resmî Yazışmalar-Tıbbi Raporlama-İletişim" Bursa 2010
- COHEN, Cary. **Profesyonel Sekreterin El Kitabı**, (Çev: Mehmet Çatak), Rota Yayınları, İstanbul
- DEMİR, Perihan. **Sekreterlik Teknikleri ve Büro Yönetimi**, Tutibay Yayınları, Ankara, 2000
- GÖRAL, Gülbün. **Büro Yöneticiliği ve Sekreterlik**, İletişim Yayınları, İstanbul, 1993
- GÖRAL, Gülbün. **Büro Yönetimi Sistemler ve Yaklaşımlar**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1995
- İŞKUR Meslek Tanımları, Tıp Sekreterliği Modülü
- İŞKUR Meslek Tanımları, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Modülü
- OKUTKAN, Muzaffer. **Daktilografi**, Anadolu Üniversitesi Basımevi, Eskişehir, 1998
- Meslek Standartları Komisyonu Meslek Standardı, Tıbbi Sekreter (Seviye-2), Revizyon tarihi Aralık 1999
- MEGEP Eğitim Standardı, Tıp Sekreteri Modül Kartı
- MEGEP/SVET Meslek Standardı, Büro Yönetimi alanı - Tıp Sekreteri: MS Kod:1504 ISCO 88: 4115 Güncelleme tarihi Ocak 2007
- T.C. M.E.B. Büro Hizmetleri (Büro Yönetimi) Modül kitabı, Ankara, 2019
- T.C. M.E.B. Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, Meslek Tanımları
- T.C. M.E.B. Sağlık Hizmetleri Sekreterliği – Tıbbi Sekreterliğe Giriş Modülü.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü 08/09/2004 tarih ve 2004-117 sayılı Genelgesi
- T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Üreme Sağlığı Programı, "Üreme Sağlığı Hizmetlerinde İş Tanımlarının Geliştirilmesi Projesi", Final Raporu, Ankara, 2004
- T.C. Sağlık Bakanlığı'nın 06/11/2001 tarih ve 10588 sayılı olurları ile yürürlüğe giren Yataklı Tedavi Kurumları Tıbbî Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Yönergesi
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver; Nilgün ÇATAK. **Yönetici ve Tıp Sekreterliği**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003
- TOPALOĞLU, Melih; Hakan KOÇ. **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2002
- TUTAR, Hasan; M. ALTINÖZ; Selim AYGÜN. **Sekreterlik Bilgisi**, Seçkin Yayıncılık, İkinci Baskı, Ankara, 2005
- Türk Meslekler Sözlüğü
- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü "**Sağlık Mesleklerini Tanıyalım**" Gözden geçirilmiş 3. Baskı Yayın No: 298, Ankara, 2002
- Uludağ Ünv. Sağlık Hizm. M.Y.O. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programı "**Eğitim Komisyonu Çalışma Raporu**", Bursa, 2008
- UZDİL, Ünal; Güneş UZDİL. **Sekreterlik: İş Yazıları, Dosyalama ve Büro Makineleri**, M.E. Basımevi, İstanbul, 1997
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği- 13/01/1983 tarih ve 17927 sayılı Resmi Gazete
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik – 05/05/2005 tarih ve 25806 sayılı Resmi Gazete
- <http://www.meslekreheri.org/meslek/>
- http://meslekler.meslekreheri.org/T%C4%B1bbi_D%C3%B6k%C3%BCmantasyoncu_ve_Sekreter (erişim tarihi: 9/4/2008)
- <http://tekniker.6te.net>
- <http://tekniker.org.tr/kanunlar.html>
- <http://www.tibbisekreterler.net/content/view/5/37> (erişim tarihi:9/4/2008)
- <http://www.tibbisekreterler.net/tibbi-sekreterlik-programi-hakkinda-genel-bilgiler-html> (erişim tarihi: 9/4/2008)
- Büro İdaresinde Çalışanların Stres Yönetimi / Sekreterlik Mesleğinin Sorunları / Tıbbi Sekreterlerin İş Hayatındaki Sorunlarına İlişkin Bir Araştırma / Kamudaki Sekreterlerin Sorunlarının Ortaya Konması / Tıp Sekreterliğinde Mesleki Etik Çalışmaları - 7.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi-Karadeniz Teknik Ünv. Trabzon-22-24/10/2008 Bildiri Kitabı.
- "Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta ile Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma" Yüksek Lisans Tezi, Hazırlayan Fatih Çelik, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya 2008
- "Hasta İle Sağlık Çalışanları (Doktor ve Hemşire) Arasındaki İletişim Sorunları ve Çözüm Önerileri" Yüksek Lisans Tezi, Hazırlayan Emel Başol, Amerikan Hastanesi Eğitim Hemşiresi, İstanbul