

YÖNETİCİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLARININ GÖZÜNDEN YÖNETİCİ ASİSTANLARININ MESLEKİ YETERLİLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Gamze AY¹, Özgür Doğan GÜRCÜ²

Özet

Çalışmada yönetici asistanının mesleki yeterlilikleri, yönetici ve yönetici asistanı gözünden değerlendirilmektedir. Böylece yönetici asistanının mesleki yeterliliklerinin ne düzeyde olduğunun saptanması, varsa eksikliklerin tespit edilerek çalışma sonuçlarının yöneticilere, asistanlara ve akademisyenlere yol göstermesi amaçlanmıştır. Mesleki yeterlilikleri ölçecek bir ölçeğin geliştirilmesi çalışmanın ikincil amacıdır. Bu amaçlarla 104 yönetici ve 104 yönetici asistanı çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın evrenini Yalova ve Gaziantep'te kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Çalışma nicel bir çalışma olup, genelleme kaygısından ziyade bir pilot çalışma niteliğindedir. Anket tekniği ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,964'tür. Ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan yöneticilerin önemli bir kısmının mühendis kökenli olması, yönetici asistanlarının bir kısmının ise işletme mezunu olması dikkat çekici bulgulardandır. Mesleki yabancı dil boyutu en düşük yeterlilik olarak göze çarpmaktadır. Bunu web editörlüğü bilgisi, tasarım yapabilme ve klavye becerisi takip etmektedir. En yeterli algılananlar ise etkili iletişim, beden dili ve büro makinelerini kullanabilme maddeleridir. Yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikleri algılamalarında, mesleki gelişim boyutu hariç, istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Yabancı dil, klavye ve bilgisayar kullanımı konusundaki düşük yeterlilik düzeyi en fazla dile getirilenlerdir. Çalışmanın sonuçları itibarıyla yönetici asistanının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesi konusunda katkıda bulunduğu, ayrıca yönetici asistanının pratikteki yeterliliklerine ufak da olsa bir ışık tuttuğu düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Yeterlilikler, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Yönetici

A STUDY ON THE VOCATIONAL QUALIFICATIONS OF EXECUTIVE ASSISTANTS FROM THE PERSPECTIVE OF MANAGERS AND EXECUTIVE ASSISTANTS

Abstract

In this study, the vocational qualifications of executive assistants are evaluated from the perspective of managers and executive assistants. In this way, determining the levels of the vocational qualifications of the executive assistants and if there are deficiencies, fixation of them; and the findings of this study are aimed to be guiding for the managers, assistants and the academics. A scale for the evaluation of the vocational qualifications is the secondary purpose of this study. With these reasons, 104 managers and 104 executive assistants were

¹ Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi, gamzeay84@hotmail.com

² Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, ozgurgurcu@gmail.com

included to the study. It is quantitative. The data were gathered with the interview technique and then analyzed. Cronbach's Alpha value of the scale of the vocational qualifications of the executive assistants is 0.964. With the variance ratios of the scale, it is seen that the ratio is 75.6 % in total. As interesting findings, a significant part of the participant managers are engineer originated, and a significant part of the participant executive assistants are graduates of business administration. The vocational foreign language is the prominent value as the lowest qualification. It is followed by the qualification of web editing and the capabilities of design and keyboard skills. The most sufficient ones are the effective communication, body language and ability to use office machines. The perceptions of the vocational qualifications of the managers and the executive assistants show no statistically significant difference. The low qualification levels of foreign language, keyboard and computer skills are the most mentioned ones. With the findings, this study is thought to be a contribution to developing a scale for the evaluation of the vocational qualifications of the executive assistants; moreover, it at least threw light on the practical qualifications of the executive assistants.

Keywords: Vocational Qualifications, Office Management and Executive Assistantship, Manager.

Giriş

Bir mesleğe ilişkin yeterliliklerin resmi makamlarca tanımlanması, ortaya konması o mesleğin meşruiyetini artırmakta, mesleğe ilişkin görevlerin netleşmesini sağlamaktadır. Genelde büro çalışanlarının, özelde ise yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeyleri yönetici ve örgüt performansı için belirleyici olabilir.

Bugün Türkiye’de mesleki eğitimin en önemli sorunlarından biri, eğitim kurumlarında ya da başka şekillerde öğrenilen veya kazanılan mesleki yeterliliklerin ölçülmesi ve belgelendirilmesi sorunudur. Bu konu, aynı zamanda AB Yaşam Boyu Eğitim anlayışının en temel bileşenlerinden birini teşkil etmektedir. 1999 AB Helsinki Zirvesi’nde alınan kararlara dayalı olarak, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Avrupa Birliği arasında Türkiye’deki Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP) başlatılmıştır (megep.gov.tr). MEGEP projesi kapsamında mesleki eğitimde standartlara ve yeterliliklere dayalı yeni bir öğretim tasarımı süreci ile bireysel öğrenmeyi esas alan modüler öğretim yaklaşımı benimsenmiştir (Arslan, 2014).

2006 yılında Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) kurulmuş ve faaliyetlerine başlamıştır. MYK, meslek standartlarını temel alarak, teknik ve mesleki alanlarda ulusal yeterliliklerin esaslarını belirlemek, denetim, ölçme ve değerlendirme, belgelendirme ve sertifikalandırmaya ilişkin faaliyetleri yürütmek üzere kurulmuş bir kamu kurumudur (www.myk.gov.tr).

Bu gelişmelerden sonra 2012 yılında Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilen Türkiye’de mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin geliştirilmesi (METEK) projesi başlatıldı. Okul yöneticilerine, öğretmenlere, öğrencilere, iş dünyasına, sosyal ortaklara, ailelere ve diğer tüm toplumsal aktörlere ulaşılarak, İş dünyasının ve öğrencilerin ihtiyaç duyduğu kalitede; güncel, nitelikli, ölçülebilir ve sürdürülebilir bir mesleki ve teknik eğitime ulaşmak için; **Kalite, Eğitim ve İletişim** üst başlıkları altında çok yönlü faaliyetler gerçekleştirmek ve Türkiye’de mesleki eğitimi bir ulusal kalite güvence sistemine kavuşturmak amaçlanmıştır (<http://metek.meb.gov.tr>). Bu proje kapsamında büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programının mesleki yeterliliklerinin oluşturulması için bir ekip kurulmuştur ve METEK çalıştaylarına davet edilmişlerdir. Çalışmalar 2 yıl boyunca devam etmiştir. Ancak Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının mesleki yeterlilikleri henüz Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)’nda yer almamaktadır.

Tuncel (2007), literatür taraması şeklinde yaptığı çalışması sonucunda, meslek yükseköğretimindeki büro yönetimi ve sekreterlik programlarının sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak içerikte şekillendirilmesi gerektiğini belirterek, sektörlere göre uzmanlık ve yeteneği taşıyan sekreterlerin işlerinde daha başarılı olacakları sonucuna varmıştır (Tuncel, 2007:95).

Yöneticilerin büro personeli olarak çalışanlardan beklentilerini ölçmeye yönelik yapılan bir çalışma sonucunda, sekreterlerin en fazla yetersiz olduğu alanların, on parmak klavye kullanımı, internet sitesi yapabilme, grafik tasarım programı kullanabilme, yabancı dil ve muhasebe finansman konuları olduğu sonucu ortaya konulmuştur (Çakmak vd., 2011:12).

Bugün sekreterlik mesleği “üst düzeyde soyut” işlerde (bilgi işleme, tasarım vb.) çalışan profesyonel bir meslek haline gelmiştir. Büro hizmetlerini yerine getirecek elemanların yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması, bürolarda verimin artmasına yardımcı olacaktır. Sekreterler yöneticilerinden, iş yerinde hizmet içi eğitimin verilmesini, kendilerine önem verilmesini ve mesleki toplantılara katılmalarının sağlanmasını istemektedirler. Sekreterlerin %42,9'luk bir kısmı görevleri esnasında mesleki eğitime ihtiyaç hissettiklerini belirtmektedir (Tengilimoğlu ve Acar, 2004)

Büro çalışanlarının ve sekreterlerin; yüksek mesleki yeterliklere sahip olabilmeleri, çalışma hayatında meydana gelen teknolojik değişiklik ve gelişmelere daha kolay ve daha hızlı uyum sağlayabilmeleri, büro yönetimi ve sekreterlik alanında alacakları mesleki eğitim ile mümkün olmaktadır. Sekreterlik mesleği alanına gelen yeni bilgi teknik ve araçlara uyum için Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında verilen eğitim sürecinin uygun tekniklerle desteklenmesi ve bu süreçte öğretim teknolojisi ürünlerinden yararlanılması gerekmektedir. (Çıtak, 2002:170).

Artık günümüzde eski sekreter tanımlarındaki gibi basit anlamda, daktilo kullanabilen, telefonlara bakan, yazışma ve evrak kayıtlarını yapan sekretere talep azalmıştır. Artık bu mesleği tanımlarken, büro işlerine hakim, sorumluluk yeteneğine sahip, karar verme, planlama, yürütme, kontrol yetkisi olan ve yöneticisinin zamanını verimli kılan en yakın yardımcı şeklinde ifadeler kullanılmaktadır. Dolayısıyla Meslek Yüksekokullarından mezun öğrencilerin bu vasıfları taşıyacak şekilde eğitilmeleri gerekmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için öncelikle, her meslekte olması gerektiği gibi sekreterlik mesleği için de yetkili kurumlar tarafından bir meslek standardı oluşturulmalı, hizmet sektörleri incelenip organizasyonların istekleri ve sekreterden beklenmesi gerekenler belirlenmeli, bu veriler ışığında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında yeniden yapılanmaya gidilmelidir (Tuncel, 2007).

Bilimsel ve çağdaş bir eğitim anlayışının egemen olduğu büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programlarının varlığı gerek özel gerekse kamu kesimi açısından büyük önem taşımaktadır. Yapılan bir araştırmada, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimi alan öğrencilerin başta yabancı dil eğitimi olmak üzere bilgisayar kullanımı büro makineleri kullanımı muhasebe alanlarında kendilerini yeterli görmedikleri ifade edilmektedir (Duman 2011:61).

Alanyazın incelendiğinde Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı yeterlilikleri üzerine yönetici ve yönetici asistanlarına aynı anda uygulanan bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmada, yönetici ve yönetici asistanlarının gözünden yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi ve yönetici asistanlarının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesine katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

Yöntem

Çalışmanın arka planında nitel bir yöntem olan odak grup görüşmesi olmakla birlikte, araştırmada; genelleme yapılabilir olması, kısa zamanda bilgi edinmeye imkân vermesi ve başkalarınca yapılacak betimsel çalışmaların bulguları ile kıyaslama yapılabilmesi nedeniyle betimsel araştırma yöntemi uygun görülmüştür.

Betimsel araştırma yönteminde, genellikle kullanılan teknik soru sorma tekniğidir. İyi bir örnekleme için örnek sayısının elden geldiğince fazla tutulması gerekecektir. Bu nedenle çok sayıda kişi ile yapılacak bir araştırmada yazılı soru sorma tekniğine başvurmak daha doğru olur. Bu araştırmanın da çok sayıda kişi ile yapılacak olması nedeniyle anket tekniği kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistikî metot ve test teknikleri (Frekans, Ortalama, Korelasyon, Regresyon, ANOVA, Scheffe, Dunnet C ve t-testi) kullanılarak yorumlanmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Yalova ve Gaziantep'te kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmuş olup bunlar faaliyet alanına, pazar alanına, çalışan sayısına, faaliyet süresine göre farklılıklar göstermektedir.

Yöneticilere ulaşmanın zorluğu ve zaman kısıtı nedeniyle araştırmada kolayda örnekleme yöntemine gidilmiştir. Tesadüfî olmayan bu yöntemin, örneklemin temsil edicilik özelliğini zedelemiş olabileceğini belirtmek gerekir.

Araştırmada 104 yönetici ve 104 yönetici asistanı olmak üzere 208 çalışana ulaşılmıştır. Ulaşılan katılımcı sayısı itibarıyla araştırma genelleme kaygısından ziyade bir pilot çalışma niteliğindedir.

Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Yöneticilerin ve yönetici asistanlarının algısına göre, yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerini belirlemek amacıyla 2 bölümden oluşan bir veri toplama ölçeği geliştirilmiştir.

İlk bölümde demografik ve bazı tanımlayıcı özellikleri belirlemek amacıyla 13 soru hazırlanmıştır. İkinci bölüm için yönetici asistanlarının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere 60 maddeden oluşan bir ölçek hazırlanmıştır. Bu 60 maddenin hazırlanmasında, Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti ortaklığında gerçekleştirilen "Mesleki ve Teknik Eğitimin Kalitesinin Geliştirilmesi Projesi" (METEK) kapsamında gerçekleştirilen, alanında yetkin sektör temsilcileri, öğretmenler ve akademisyenleri bir araya getiren toplantılarda oluşturulan, "mesleki yeterlilikler" tablosundan yararlanılmıştır. Bu bağlamda uzman görüşünden faydalandığı söylenebilir. Ayrıca örneklemden seçilen 10 kişi ile görüşülerek soruların anlaşılabilir olması konusunda görüşleri alınmış ve gerekli görülen değişiklikler yapılmıştır

Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ilişkin bulgular aktarılacaktır.

* Proje kapsamında 2012-2014 yılları arasında bir dizi çalıştay, toplantı ve seminer düzenlenmiş olup, mesleki eğitimin kalitesinin geliştirilmesi için lise ve önlisans düzeyinde "Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı" programının mesleki yeterlilikleri, program çıktıları ve müfredatı sektör beklentileri doğrultusunda düzenlenmiştir. Çalışmalara, alanında uzman sektör temsilcileri, öğretmen ve akademisyenlerden seçilmiş olanlar gönüllü katılım göstermişlerdir.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Cronbach Alfa katsayısının 0.80-1.00 arasında olması yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilir (Büyüköztürk, 2007:126). Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,964'tür.

Yapılan METEK toplantılarında mesleki yeterlilikler 9 ana başlık halinde ortaya konmuştur. Ancak yapı geçerliliği için faktör analizi uygulandığında "bilgisayar becerisi" altında yer alan "klavye becerisi" maddelerinin ve "genel büro işleri" altında yer alan "organizasyon ve analiz becerisi"ne ilişkin maddelerin ayrıştığı, böylece ölçeğin 11 faktörden oluştuğu görülmüştür. Ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olduğu görülmektedir.

Tablo1: Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Mesleki Yeterlilik Boyutları	Alfa Katsayısı	Açıkladığı Varyans (%)	Soru Sayısı
Klavye Becerisi	0,793	2,767	2
Bilgisayar Becerisi	0,894	9,348	10
Yazışma Bilgisi	0,886	5,303	4
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	0,920	7,642	7
İletişim ve Dil Becerisi	0,938	9,819	7
Genel Büro İşleri Becerisi	0,920	8,052	6
Organizasyon ve Analiz Becerisi	0,895	6,877	7
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	0,980	11,535	7
Ticari İşlemler Bilgisi	0,915	7,031	5
Araştırma Becerisi	0,746	2,601	2
Mesleki Gelişim Becerisi	0,910	4,664	3
GENEL	0,964	75,639	60

Demografik Özellikler

Yöneticilere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yöneticilerden 75'i erkek, 29'u kadındır. Yaş ortalamaları 40 olup, 4'ü ilköğretim, 7'si lise, 8'i önlisans, 41'i lisans, 34'ü yüksek lisans, 8'i doktora mezundur. 2 yönetici eğitim durumunu belirtmemiştir.

Yöneticilerden 38'inin unvanı Müdür, 13'ünün ise Şef'tir. Genel koordinatör, direktör, yönetici gibi unvanlara da rastlanmıştır.

Yöneticilerin toplam çalışma sürelerine bakıldığında 30'u 0-10 yıl, 31'i 10-14 yıl, 42'si ise 15 yıldan fazla süredir çalıştığını belirtmiştir. Şu anki kurumlarında çalışma sürelerine bakıldığında ise 82'si 0-10 yıl, 14'ü 10-14 yıl ve 8'i 15 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Mezun oldukları bölümlere cevap veren yöneticilerden 15'i mühendislik, 12'si işletme, 6'sı kamu yönetimi mezundur.

Yöneticilerden 9'u lise mezunu, 44'ü önlisans mezunu, 36'sı lisans mezunu, 15'i ise yüksek lisans mezunu yönetici asistan talep etmektedir

Asistanınızın hangi bölüm mezunu olmasını istersiniz sorusuna yanıt veren 40 yöneticiden 22'si "büro yönetimi ve yönetici asistanlığı" 5'i "işletme", 2'si ise "halkla ilişkiler" cevabını vermiştir.

Asistanınız yönetici asistanlığı eğitimi aldı mı sorusuna 55 yönetici evet cevabı verirken, 49 yönetici hayır cevabı vermiştir. 14 yönetici, asistanının halk eğitim, işkur, özel kurs vb. üniversite dışı kurumlardan eğitim aldığını belirtmiştir. Yöneticilerden 89'u asistanının aldığı eğitimden memnun iken 10'u memnun olmadığını ifade etmiş, 5'i ise bu soruya cevap vermemiştir.

104 işletmenin 16'sı mikro, 41'i küçük, 18'i orta ve 29'u büyük işletmedir. Bu işletmelerden 90'ında asistanın görev tanımları mevcut iken 14'ünde mevcut değildir.

Açık uçlu olarak sorulan "Asistanınızın hangi konuda eğitim alması, kendini geliştirmesi gerektiğini düşünüyorsunuz?" sorusuna verilen cevaplar şu şekildedir.

Tablo 2: Yöneticilerin, asistanlarının kendilerini geliştirmeleri, eğitim almaları gerektiğini düşündükleri konular

Konu / Alan	N	Konu / Alan	N
Bilgisayar	18	Halkla İlişkiler	5
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	17	Yazışma Kuralları	4
Yabancı Dil - İngilizce	13	Sermaye Piyasası ve Mevzuat	4
İletişim	11	Maliye	3
Kişisel Gelişim /Kendini Geliştirme	8	Reklamcılık/Pazarlama/Satış	3
Muhasebe	7	Finans	1
Klavye / F Klavye	6	Bankacılık	1
Diksiyon	6	Stres Yönetimi	1
İnsan Kaynakları Yönetimi	6	Zaman Yönetimi	1
Protokol Kuralları	5	İşletme	1

Yöneticilerin asistanlarından eğitim almasını istediği alanlar: sırasıyla bilgisayar (18), Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (17), yabancı dil (13), iletişim (11), kişisel gelişim (8), Muhasebe (7), F Klavye (6), Diksiyon (6), insan kaynakları yönetimi (6), protokol kuralları (5), halkla ilişkiler (5), yazışma kuralları (4), sermaye piyasası ve mevzuat (4), maliye (3), Reklamcılık/Pazarlama/Satış (3), Finans (1), Bankacılık (1), Stres Yönetimi (1), Zaman Yönetimi (1), İşletme (1) olarak ifade edilmiştir.

Yönetici Asistanlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan asistanlardan 24'ü erkek, 80'i kadındır. Yaş ortalamaları 27 olup, 4'ü lise, 53'ü önlisans, 22'si lisans, 12'si yüksek lisans mezunudur. İlköğretim ya da doktora mezunu yoktur.

Asistanlardan 88'inin unvanı Yönetici Asistanı, 10'unun Sekreter, 1'inin ise Özel Kalem'dir. 5'i bu soruyu cevaplamamıştır.

Asistanların toplam çalışma sürelerine bakıldığında 20'si 1 yıldan az, 54'ü 1-5 yıl, 24'ü 5-15 yıl, 6'sı ise 15 yıldan fazla süredir çalıştığını belirtmiştir. Şu anki kurumlarında çalışma sürelerine bakıldığında ise 30'u 1 yıldan az, 59'u 1-5yıl ve 15'i 5 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadır.

Mezun oldukları bölümlere cevap veren 57 asistandan 19'u büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, 12'si işletme, 5'i kamu yönetimi mezunudur.

Asistanlardan 14'ü lise mezunu, 54'ü önlisans mezunu, 28'i lisans mezunu, 6'sı ise yüksek lisans mezunu olmanın yönetici asistanlığı için yeterli olduğu görüşündedir.

Yönetici asistanı hangi bölüm mezunu olmalıdır sorusuna yanıt veren 43 asistandan 27'si "büro yönetimi ve yönetici asistanlığı", 3'ü "işletme", 3'ü ise "halkla ilişkiler" cevabını vermiştir.

Yönetici asistanlığı eğitimi aldınız mı sorusuna 47 asistan evet cevabı verirken, 57 asistan hayır cevabı vermiştir.

Açık uçlu olarak sorulan "Hangi konuda eğitim almanız, kendinizi geliştirmeniz gerektiğini düşünüyorsunuz?" sorusuna yönetici asistanları tarafından verilen cevaplar şu şekildedir.

Tablo 3: Yönetici asistanlarının kendilerini geliştirmeleri, eğitim almaları gerektiğini düşündükleri konular

Konu / Alan	N
Yabancı Dil - İngilizce	23
Bilgisayar	21
Yönetim ve Yönetici Asistanlığı	12
Klavye / F Klavye	11
Diksiyon	7
İnsan Kaynakları Yönetimi	4
Muhasebe	4
İletişim	3
Protokol Kuralları	3
Reklamcılık/Pazarlama/Satış	3
Analiz	2
Kişisel Gelişim	2

Yönetici asistanları kendilerini geliştirmek istedikleri: Yabancı Dil – İngilizce (23), Bilgisayar (21),Yönetim ve Yönetici Asistanlığı (12), Klavye / F Klavye (11),Diksiyon (7), İnsan Kaynakları Yönetimi (4), Muhasebe (4), İletişim (3), Protokol Kuralları (3), Reklamcılık/Pazarlama/Satış, Analiz (3), Kişisel Gelişim (2) alanlarında eğitim almak istediklerini ifade etmişlerdir.

Tanımlayıcı İstatistikler

Mesleki yeterliliklere ilişkin yönetici ve yönetici asistanlarının her bir boyuta verdiği cevapların ortalamaları ve standart sapmaları tablodaki gibidir.

Tablo 4: Mesleki Yeterliliklere ilişkin, yönetici ve yönetici asistanlarının verdikleri cevapların karşılaştırılması

	Yönetici/ Asistan	N	Ort.	Std. Sapma
Klavye Kullanım Yeterliliği	Yönetici	104	3,7260	,80917
	Asistan	104	3,7500	,83317
Bilgisayar Kullanım Yeterliliği	Yönetici	104	3,9365	,69563
	Asistan	104	3,9221	,72954
Resmi Yazışma Bilgisi	Yönetici	104	4,2644	,64125
	Asistan	104	4,2067	,69450
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	Yönetici	104	4,2367	,58402
	Asistan	104	4,2569	,68277
İletişim ve Dil Becerisi	Yönetici	104	4,3714	,68930
	Asistan	104	4,4689	,58463
Büro Hizmetleri Bilgisi	Yönetici	104	4,3189	,57506
	Asistan	104	4,3269	,64190
Organizasyon ve Analiz Becerisi	Yönetici	104	4,0838	,61182
	Asistan	104	4,1896	,64180
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	Yönetici	104	2,9187	1,21103
	Asistan	104	2,9648	1,01280
Ticari İşlemler Bilgisi	Yönetici	104	3,8210	,83605
	Asistan	104	3,8135	,86137
Araştırma Becerisi	Yönetici	104	3,9904	,79739
	Asistan	104	4,0673	,70041
Mesleki Gelişim	Yönetici	104	4,1047	,79239
	Asistan	104	4,3383	,71219

Tablodan görüleceği üzere “Mesleki Yabancı Dil” boyutu (2,91 – 2,96) en düşük katılım derecesine sahip boyuttur. Bunu “Klavye Becerisi” (3,72 – 3,75) takip etmektedir.

En yüksek katılım ise “İletişim ve Dil Becerisi” (4,37 – 4,47) boyutundadır.

Genel olarak bakıldığında ise yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikler kapsamında; Resmi Yazışma Bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Büro Hizmetleri Bilgisi boyutlarında “çok yeterli”, Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Organizasyon ve Analiz Becerisi, Ticari İşlemler Bilgisi, Araştırma Becerisi, Mesleki Gelişim boyutlarına ise “oldukça yeterli” algısına sahip oldukları görülmektedir. Mesleki Yabancı Dil boyutunda ise “orta derecede yeterli” algısı mevcuttur.

Tablo 5: Yöneticilere ve yönetici asistanlarına göre mesleki gelişim yeterliliklerine ilişkin t-Testi sonuçları

		Levene's Test		t-test	
		F	Anl.	t	Anl. (2-tailed)
Mesleki	Eşit Varyans Varsayımı	,215	,644	-2,235	,026
Gelişim	Eşit Olmayan Varyans Varsayımı			-2,235	,026

Mesleki gelişim yeterliliği konusunda yönetici asistanları, yöneticilere göre kendilerini daha yeterli görmektedir denilebilir. T- Testi sonucu incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

Tablo 6: Yönetici asistanlarının değerlendirmeleri üzerinden korelasyonlar.

		Eğitim Durumu	Toplam Çalışma Süresi	Mevcut Kurumda Çalışılan Süre
Klavye Kullanım Yeterliliği	Pearson Correlation	0,249*	0,050	-0,021
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,614	0,836
Bilgisayar Kullanım Yeterliliği	Pearson Correlation	0,327**	0,048	0,042
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,630	0,671
Resmi Yazışma Bilgisi	Pearson Correlation	0,137	0,016	0,079
	Sig. (2-tailed)	0,166	0,874	0,427
Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi	Pearson Correlation	0,228*	0,057	0,162
	Sig. (2-tailed)	0,021	0,568	0,100
İletişim ve Dil Becerisi	Pearson Correlation	0,209*	-0,005	-0,007
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,962	0,944
Büro Hizmetleri Bilgisi	Pearson Correlation	0,116	0,021	0,009
	Sig. (2-tailed)	0,245	0,833	0,924
Organizasyon ve Analiz Becerisi	Pearson Correlation	0,191	0,061	0,079
	Sig. (2-tailed)	0,053	0,540	0,424
Mesleki Yabancı Dil Bilgisi	Pearson Correlation	0,251*	0,075	0,099
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,448	0,320
Ticari İşlemler Bilgisi	Pearson Correlation	0,181	0,230*	0,262**
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,019	0,007
Araştırma Becerisi	Pearson Correlation	0,193	0,106	0,206*
	Sig. (2-tailed)	0,051	0,285	0,036
Mesleki Gelişim	Pearson Correlation	0,363**	-0,134	-0,016
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,174	0,874

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 6'da eğitim durumunun Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Mesleki Yabancı Dil Bilgisi, Mesleki Gelişim yeterlilikleriyle pozitif yönde ilişkili olduğu, toplam çalışma süresinin Ticari İşlemler Bilgisi yeterliliği ile, mevcut kurumdaki çalışma süresinin ise Ticari İşlemler Bilgisi ve Araştırma Becerisi yeterliliği ile pozitif yönde ilişkili olduğu görülmektedir.

Sonuç

Yönetici ve yönetici asistanlarının gözünden yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerinin araştırıldığı ve mesleki yeterlilikleri ölçmek için bir ölçek geliştirilmesinin amaçlandığı bu çalışmada aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Türkiye’de mesleki eğitimin en önemli sorunlarından biri, eğitim kurumlarında ya da başka şekillerde öğrenilen veya kazanılan mesleki yeterliliklerin ölçülmesi ve belgelendirilmesi sorunudur. Yönetici asistanlarının Mesleki Yeterlilik Kurumu’nda yeterliliklerinin tanımlanmamış olması yönetici asistanlığı mesleğinin standartlarının istenilen seviyeye gelmesinin önünde engel olduğu söylenebilir. Yönetici asistanlarının yeterliliklerini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirilmiş ve Yönetici Asistanı Mesleki Yeterlilikleri ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,964; ölçeğin açıkladığı varyans oranlarına bakıldığında toplamda %75,6 olmakla birlikte, 9 ana başlıktan oluşan ölçeğin 11 faktörden oluştuğu sonucu tespit edilmiştir. Ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Asistanınız yönetici asistanlığı eğitimi aldı mı sorusuna 55 yönetici evet cevabı verirken, 49 yönetici hayır cevabı vermiştir. Günümüz iş dünyasında yönetici asistanlığı meslek gurubunda yönetici asistanlığı eğitimi almayanların da çalıştırıldığını göstermektedir. Bu sonuç, yöneticinin kendi mesleki uzmanlık alanından bir asistanla çalışmak istemesiyle açıklanabilir. Örneğin bir muhasebe bürosunda yönetici asistanlığını, muhasebe bölümü mezunu bir çalışan yürütmektedir. Bu durum Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümü altında “yönetici asistanı, hukuk sekreteri, muhasebe sekreteri, basın sekreteri vb.” programlarla bir uzmanlaşmanın gerekliliğine işaret ediyor olabilir.

Yöneticiler, asistanlarının en çok sırasıyla; bilgisayar, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı, yabancı dil, iletişim, kişisel gelişim/kendini geliştirme gibi alanlarda eğitim almasını istemektedir. Bu durum yöneticilerin asistanlarının yönetici asistanlığı eğitimi almamış olmalarından kaynaklanabilir. Çoğunlukla istemiş oldukları eğitim alanları, yönetici asistanlarının mesleki özelliklerinin birçoğunu kapsamaktadır. Mesleki eğitim almış yönetici asistanlarının bu alanlarda genel olarak iyi olması beklenmektedir. Bu çalışmanın kısıtlarından biri olan “farklı alanlardan mezun yönetici asistanlarının da örnekleme dahil edilmesi”, gelecek çalışmalar için örneklem seçiminde dikkat edilecek bir husus olarak not edilebilir.

Yöneticilere ve yönetici asistanlarına göre mesleki gelişim yeterliliklerine ilişkin t-testi sonuçlarına bakıldığında, mesleki gelişim yeterliliği konusunda yönetici asistanları, yöneticilere göre kendilerini daha yeterli gördüğü sonucuna ulaşmıştır. Burada dikkat çekilebilecek önemli bir husus da yöneticilerin büyük kısmının “yönetim” eğitimi almamış olmasıdır. Örnekleme dahil olan yöneticilerin mühendislik, maliye, iktisat gibi alanlardan mezun olmaları dikkat çekicidir. Gürcü (2014:32), alanda yapılan araştırmaların genellikle öğrenci, büro elemanı ve sekreterler üzerinden yürütüldüğüne dikkat çekmektedir. Yapılacak olan araştırmalarda yönetici-asistan ilişkisinde madalyonun diğer yüzü olan yöneticilere daha fazla yer vermek belki de nispeten karanlıkta kalan bu kısma ışık tutacaktır.

Yönetici asistanlarının mesleki yeterlilik düzeylerine bakıldığında, en düşük olan yeterliliğinin “Mesleki Yabancı Dil” boyutunda olduğu görülmektedir. Bu sonuç Çakmak vd (2011), Doğan (2013) ve Tengilimoğlu&Acar (2004)’ün çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Türk eğitim sistemine bakıldığında öğrenciler mezun olana kadar İngilizce

derslerini fazlasıyla almasına rağmen İngilizceyi yeterli düzeyde kullanabilme seviyesine gelememektedir. Mesleki eğitim alma seviyesine gelen yönetici asistanı adaylarına genel İngilizce bilgisi olmadan mesleki İngilizce dersleri verilmektedir. Eğitim altyapısı sorunları, kalabalık sınıflar gibi birçok neden Mesleki Yabancı Dil derslerinin neden yeterince verimli olamadığı konusunda öne sürülebilir.

Mesleki yeterliliklerde yabancı dil bilgisinden sonra web editörlüğü bilgisi, tasarım yapabilme becerisi düşük yeterlilikte olduğu görülmektedir. Doğan(2013), araştırmasında da, ticaret sektörüne göre sekreterlerin yaklaşık yarısının “web tasarımı yapabilme” yeterliğine sahip olma durumunun hiç iyi düzeyde olmadığı ve yöneticilerin yaklaşık yarısı ise “web tasarımı yapabilme”, tasarım programını kullanabilme” ve “Bilgisayarda broşür. kitapçık ve iletişim sayfaları oluşturabilme” yeterliklerini hiç önemli bulmadıklarını ifade ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. METEK çalışmalarında web editörlüğü ve tasarım becerisinin önemli bir yeterlilik olduğu öne sürülmesine rağmen, araştırma katılan yöneticilerin asistanlarında böyle bir eksikliği dile getirmemiş olmaları Doğan’ın bulgularını destekler niteliktedir. Yönetici asistanlarının web sayfa tasarımı ve tasarım programlarını mesleki yaşamında ne kadar kullandığı mesleki yeterlilik kapsamında değerlendirilerek, yeterliliklere dahil edilip edilmemesi hususu tartışılabilir.

Madde madde değerlendirildiğinde yeterlik düzeyi yüksek olan maddelerin arasında “sosyal paylaşım sitelerinin yönetimi”, “gelişen teknolojiyi takip etme” gibi maddeler yer almaktadır. Teknolojinin hızlı bir şekilde yönetici asistanına yeni görevler yüklediği ifade edilebilir.

Son olarak yönetici asistanlarının klavye becerisinin düşük yeterlilik seviyesinde olduğu sonucu görülmektedir. Bu durum kamu ve özel kurumlarda yönetici asistanlarının sürekli olarak Q klavye ile çalışmak zorunda bırakılmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Gürcü ve arkadaşlarının(2014) çalışmalarında dikkat çektiği Türkiye genelinde yapılacak milli klavyemizi tanıtıcı ve öğretici projeler yoluyla F Klavye kullanımına ilişkin olumlu bir algı oluşturulabilir. Böylece klavye konusundaki yeterlilik düzeyi yükseltilebilir. Yönetici asistanlığı eğitimi alanlara yönelik ise eğitim kurumlarında bir dönem değil birkaç dönem boyunca F klavye eğitimi verilebilir. Mesleki yazışma dersleri bilgisayar laboratuvarlarında verilerek F klavye becerisi geliştirilebilir.

Genel olarak bakıldığında ise yönetici ve yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikler kapsamında; Resmi Yazışma Bilgisi, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Büro Hizmetleri Bilgisi boyutlarında “çok yeterli”, Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Organizasyon ve Analiz Becerisi, Ticari İşlemler Bilgisi, Araştırma Becerisi, Mesleki Gelişim boyutlarına ise “oldukça yeterli” algısına sahip oldukları görülmektedir. Mesleki Yabancı Dil boyutunda ise “orta derecede yeterli” algısı mevcuttur.

Eğitim durumunun Klavye Kullanım Yeterliliği, Bilgisayar Kullanım Yeterliliği, Dosyalama ve Arşivleme Bilgisi, İletişim ve Dil Becerisi, Mesleki Yabancı Dil Bilgisi, Mesleki Gelişim yeterlilikleriyle pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bulgu, meslek dersi olarak nitelendirilebilecek bu derslerin eğitim yoluyla kazandırıldığını ve geliştirilebildiğini göstermektedir. Toplam çalışma süresinin Ticari İşlemler Bilgisi yeterliliği ile, mevcut kurumdaki çalışma süresinin ise Ticari İşlemler Bilgisi ve Araştırma Becerisi yeterliliği ile pozitif yönde ilişkili olduğu da diğer bir tespittir. Bu bulgu ise, sözü edilen iki yeterliliğin teorik

eğitimin yanı sıra pratik eğitimle kazanıldığı şeklinde yorumlanabilir. Dolayısıyla üniversitelerde verilen büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitiminde ticari işlemler bilgisi ve araştırma becerisi kazandırmaya ilişkin pratik eğitimlere ağırlık verilmesi gerektiği söylenebilir.

Çalışmanın sonuçları itibariyle yönetici asistanının mesleki yeterliliklerini ölçmek üzere bir ölçek geliştirilmesi konusunda katkıda bulunduğu, ayrıca yönetici asistanının pratikteki yeterliliklerine ufak da olsa bir ışık tuttuğu düşünülmektedir. Nitel bir arka planı olmakla birlikte nicel olarak yürütülen bu çalışmanın, odak grup görüşmesi, mülakat gibi nitel yöntemlerle tekrar edilmesi bu araştırmanın eksik kaldığı noktaların tamamlanması için önerilebilir.

Kaynakça

- Arslan, K. (2014). Mesleki Yeterlilik Sistemi Çerçevesinde Türkiye’de Kurulan Personel Belgelendirme Merkezlerinin Sürdürülebilirliğinin Sağlanmasında Tanıtım Çabalarının Rolü ve Önemi. *İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2), 40-63.
- Büyüköztürk, Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Ankara: Pegem Yayıncılık, 2007,s.126.)
- Çakmak, V., Çöğürçü İ., Duman H., Delen F. (2011). Yöneticilerin Büro Personeli Olarak Çalışanlardan Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 65-73.
- Çıtak, N. (2002). Meslek Yüksekokullarına Bağlı Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında Öğretim Materyallerinin Etkin Kullanımının Öğretim Elemanları ve Öğrenciler Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Doğan, S.B. (2013). Ortaöğretim büro yönetimi programı yeterliliklerinin yöneticilere göre Değerlendirilmesi (Mersin ili örneği).*Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Duman, H., Çöğürçü İ., Çakmak V., Atay M. (2011). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 2 (4), 45-63.
- Gürçü Ö.D., Çetin C., Turpçu M. (2014). Öğrencilerin Klavye Teknikleri Dersine İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma: Yalova Üniversitesi Örneği. 13. Ulusal Büro Yönetimi Kongresi, Denizli.
- Gürçü, Ö. D. (2014). Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanındaki Araştırmalarda Metodolojik Sorunlar: Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Üzerine Bir İnceleme. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 4(3), 228-236.
- Tengilimoğlu, D., Acar, S. (2004). Yöneticilerin Uygulamada Karşılaştıkları Sorunlar ve Eğitim İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 29-66.
- Tuncel, M. (2007). Meslek Yüksekokullarındaki Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programlarının Sektörün İhtiyaçlarını Karşılama Durumunun Değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- http://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=238&Itemid=258 adresinden 25.06.2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/hakkimizda/tarihceadresinden> 25.06.2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://metek.meb.gov.tr/index.php/tr/proje>. adresinden 23.06.2015 tarihinde alınmıştır.