

## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAM ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN İNCELENMESİ

Seher UÇKUN<sup>1</sup>, Barış DEMİR<sup>2</sup>, Asiye YÜKSEL<sup>3</sup>, C. Gazi UÇKUN<sup>4</sup>

### Özet

Anlamak, anlatmak, öğrenmek, öğretmek ve başkalarına ulaşmak için ilk çağlardan bu yana "iletişim" kullanılmaktadır. Yaşamak iletişim etkinliklerini yönetebilmekle eş değerdir. Dünyaya geldiği andan itibaren çevreyle iletişim içine giren birey; çevresini etkilemeye, değiştirmeye, etkilenmeye, çevresine uyarlanmaya ya da çevresini kendi kurallarına uydurmaya odaklanır. Bireyleşme süreci içerisinde oluşturulan kişilik; iletişim alışkanlık ve çabalarıyla ortaya konur. Dolayısıyla iletişim becerisi bilinenin aksine bireylerin yaşam biçimini etkileyen önemli bir unsurdur.

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına devam eden ön lisans öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin durumlarının incelenmesidir. Araştırmanın örneklemini, Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden 105 kız ve 18 erkek olmak üzere toplam 123 ön lisans öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmada, veri toplama aracı olarak Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır. Frekans dağılımları, Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ve bağımsız örneklem "t testi" istatistik analiz tekniği olarak kullanılmıştır.

Bu çalışmada iletişim becerisinin önemi anlatılarak, öğrencilerin iletişim yetenekleri anketlerde sorgulanarak, iletişim becerisinin önemine farkındalık sağlanacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim Becerileri, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Birey

### OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT PROGRAM STUDENTS INVESTIGATION OF COMMUNICATION SKILLS

#### Abstract

To understand, to explain, to learn, since the earliest times to reach and teach others, "communication" is used. Life is equivalent manage the live communication event. Individuals entering into contact with the environment from the moment he came into the world; to affect the environment, change, affected by, the environment adapted to the environment or the focus to adapt to their own rules. The people created in the individuation process; communication and effort put forth their habit. Thus, contrary to the known communication skills of individuals is an important factor affecting the life.

The aim of this study is to examine the state Office Management and Executive Assistant for the communication skills of undergraduate students attending the program. The sample of the study consisted of Kocaeli, Kocaeli University Vocational School students from a total of 105 girls and 123 undergraduate students, including 18 women. In the study, data collection tool developed by the beekeeper as Ersanlı and "Communication Skills Inventory" it was used.

---

<sup>1</sup> Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, [seher.uckun@kocaeli.edu.tr](mailto:seher.uckun@kocaeli.edu.tr)

<sup>2</sup> Öğr.Gör., Kocaeli Üniversitesi, [baris.demir@kocaeli.edu.tr](mailto:baris.demir@kocaeli.edu.tr)

<sup>3</sup> Öğr.Gör., Kocaeli Üniversitesi, [asiye.yuksel@kocaeli.edu.tr](mailto:asiye.yuksel@kocaeli.edu.tr)

<sup>4</sup> Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, [guckun@gmail.com](mailto:guckun@gmail.com)

Frequency distributions, analysis of variance (One-Way ANOVA) and independent samples "t test" was used as a statistical analysis technique.

In this study, explained the importance of communication skills, communication skills of the students questioned in the survey will be made aware of the importance of communication skills.

**Keywords:** Communication Skills, Office Management and Executive Assistant, Individual

## Giriş

Ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen bireyler, gruplar, topluluklar ve örgütler için iletişim hayati bir öneme sahiptir. İletişim kişinin içsel iletişimi (kendiyile iletişim), bireyler (kişiler) arası iletişim, grup iletişimi, örgüt iletişimi, kitle iletişimi, reklamcılık, halkla ilişkiler, ulusal iletişim, uluslararası iletişim, kişi dışı iletişim, bilgisayar ve internet iletişimi gibi toplumsal kullanım biçimlerine göre çeşitlenmektedir. Topluluk halinde yaşayan ve hayatını devam ettirmeye çalışan birey, dolayısıyla iletişim halinde olmak zorundadır.

Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bir işletmenin bütün büro hizmetlerini yürüten idari bir faaliyettir (Topaloğlu ve Koç, 2003: 44). Günümüzde büro yönetimi faaliyetleri geleneksel anlayıştan uzaklaşarak, bilimsel ve çağdaş bir anlayışa yönelmektedirler (Topaloğlu ve Koç, 2003: 46). Bu anlayışlar ışığında büro yöneticileri ve asistanları, sorunların çözümünde bilimsel yöntemleri kullanan teknolojinin bütün yeniliklerini takip eden elemanlar olarak yetiştirilmek zorundadır.(Altınöz,2007) Aynı zamanda mal ve hizmet üretiminin miktar ve kalitesi, büyük ölçüde bürolarda yapılan hizmetlerin verimliliğine ve etkinliğine bağlıdır (Duman vd., 2011).

Meslek yüksekokullarında, alt-yapı, doküman, araç gereç yetersizliği ve öğretim elemanlarının çok farklı ve ilgisiz alanlardan temin edilmeleri eğitimin kalitesini düşürmektedir (Telli, 2003: 71). Teknolojinin inanılmazları başardığı son yıllarda rekabetin dinamikleri de teknoloji üzerine kurulmaktadır. Büro Yönetimi ve Asistanlığı gibi sektörel ve küresel dünyanın en vazgeçilmez ara elemanların yetiştirilmesi kapsamında eğitim ve öğretimin kalitesi okulların teknoloji ve bilgi üretme kalitesiyle doğrudan ilişkilidir.

Eren iletişimi (2003); bilgi, fikir ve duyguların bir kişiden diğerine geçme süreci olarak tanımlamıştır. Paksoy'a göre iletişim (2002), gönderen kişinin gönderdiği şey ile kastettiği anlama, alıcının da aynı anlamı vermesi ile gerçekleşmektedir. Koçel'e göre iletişim, bir şahıstan diğer bir şahsa olan bilgi, veri ve anlayış aktarmasıdır şekliyle ifade edilmektedir (Koçel 2003). Başka bir tanıma göre iletişim, zamansal, nesnel ve sosyal boyutları olan ve taraf olan kişilerin birlikte hareket etmeleriyle tutum ve davranışlar gerçekleştirmelerine ve sosyal yapılar kurmalarına olanak hazırlayan bir sistemdir (Kaynak, 1995). Diğer bir tanıma göre iletişim, "bilginin, semboller vasıtası ile bir yerden diğer bir yere gönderilmesidir. Burgoon, Buller ve Woodall (1989), kişilerarası anlamda iletişim kavramının daha iyi anlaşılabilmesini sağlamak üzere bilgi, davranış ve iletişim kavramları arasındaki ilişki ve farklardan söz etmektedirler (Alper, 2007). Diğer bir tanıma göre iletişim, "bilginin, semboller, vasıtası ile bir yerden diğer bir yere gönderilmesidir.( Siegel, Gerald M.; Gregora, April W.1985) Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir (Korkut, 2005: 143-149). Etkili iletişim becerilerinin kapsamı son yıllarda internet teknolojilerinin de gelişmesiyle başka bir boyut kazanmıştır. Sanal ağlarda geçirilen süreler sadece kişisel zamanlar olarak değil çalışma hayatı olarak da yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. İletişimin yönü bu anlamda sanal ağlarının yönetimini de içinde almıştır.

## Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına devam eden ön lisans öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin durumlarının incelenmesidir. Çalışmaya katılım gönüllü olmuş, katılımcılara ait kişisel bilgilere yer verilmemiştir. Anketler 2014-2015 eğitim öğretim yılı bahar döneminde yüz yüze görüşme yöntemi ile uygulanmıştır.

### **Araştırmanın Hipotezleri**

Bu araştırma, öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyet, anne-baba eğitim durumu ve algılanan sosyo-ekonomik düzey değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar taşıyıp taşımadığını belirlemeye yönelik betimsel bir çalışmadır. Bu araştırma doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

**H1:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır.

**H2:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde anne-baba eğitim durumuna göre farklılaşma vardır

**H3:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde algıladıkları sosyo-ekonomik düzeye göre farklılaşma vardır

### **Örneklem**

Araştırmanın örneklemini, Kocaeli Üniversitesi Kocaeli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden 105 bayan ve 18 erkek olmak üzere toplam 123 ön lisans öğrencisi oluşturmuştur. Araştırma verileri Kocaeli Meslek Yüksekokulundaki öğrencilerle sınırlıdır.

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırmada, veri toplama aracı olarak Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” kullanılmıştır (Ersanlı ve Balcı,1998). Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir.

Maddeler; “her zaman”, “genellikle”, “bazen”, “nadiren”, “hiçbir zaman” olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir. Ölçeğin geçerlilik katsayısı ise 0.78 bulunmuştur.

### **Verilerin Analizi**

Elde edilen verilerin değerlendirilmesi SPSS (16.0 sürümü) İstatistik Paket Programı ile yapılmıştır. İstatistik analiz tekniği olarak frekans dağılımları, Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ve bağımsız örneklem “t testi” kullanılmıştır.

### **Bulgular**

Araştırmaya katılan 123 öğrenciye ait sosyo demografik özellikler aşağıda gösterildiği gibidir.

Tablo 1. Öğrencilerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

		f	%
<b>CİNSİYET</b>	KIZ	105	85.36
	ERKEK	18	14.64
	Genel Toplam	123	100.0

Araştırmaya katılan meslek yüksekokulu öğrencilerinin % 85.36'sı kız, % 14.64'i erkek öğrencidir.

Tablo 2. Öğrencilerin Algıladığı Sosyo-Ekonomik Durum

		f	%
<b>Sosyo- Ekonomik Düzey</b>	Alt	22	17.7
	Orta	95	77.2
	Üst	6	5.1
	Genel Toplam	123	100.0

Araştırmaya katılan üniversite öğrencileri sosyo-ekonomik düzeylerinin orta seviyede (% 77.2) olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 3. Anne ve Babanın Eğitim Durumu.

		f	%
<b>Annenin Eğitim Durumu</b>	Okur Yazar Değil	7	5.6
	Sadece Okur Yazar	8	6.5
	İlkokul Mezunu	57	46.5
	Ortaokul Mezunu	21	17.2
	Lise Mezunu	17	13.9
	Üniversite Mezunu	11	8.9
	Bilmiyorum	2	1.6
	Genel Toplam	123	100.0
<b>Babanın Eğitim Durumu</b>	Okur Yazar Değil	2	1.6
	Sadece Okur Yazar	3	2.4
	İlkokul Mezunu	47	38.3
	Ortaokul Mezunu	31	25.3
	Lise Mezunu	25	20.4
	Üniversite Mezunu	13	10.6
	Bilmiyorum	2	1.6
	Genel Toplam	123	100.0

Öğrencilerin anne ve babalarının eğitim durumları incelendiğinde (Tablo 3); annenin (% 46.5) ve babanın (%38.3) büyük bir çoğunluğunun ilkokul mezunu olduğu görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 4. İletişim Becerileri Envanterinin Öğrenci Toplamlarına Göre Dağılımları

İ.B.E	N	Ortalama	S.Sapma
Davranışsal	123	53.33	4.69
Zihinsel	123	53.76	5.18
Duygusal	123	55.06	5.43
<b>Genel Toplam</b>	123	162.15	13.26

Tablo 4 Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri envanterine vermiş oldukları cevapların ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir. Tablo incelendiğinde genel olarak(162.15) büro yönetimi ve yönetici asistanlığı bölümü öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

**H1:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır.

Tablo 5: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri Puanlarına Yönelik Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve t Değeri

Cinsiyet	n	X	ss	t	p
Kız	105	165.22	11,507	0,0586	*0,038
Erkek	18	159.08	8,839		

\* p< 0.05

Tablo 5 incelendiğinde cinsiyete göre Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerileri arasında anlamlı fark elde edilmiştir ( 0.038< 0.05). Başka bir ifade ile büro yönetimi ve yönetici asistanlığında öğrenim gören kızlar ile erkek öğrencilerin iletişim becerileri arasında anlamlı fark vardır. Kız öğrencilerin ortalamasının (165.22) erkek öğrencilerin ortalamasından (159.08) yüksek olması, kızların iletişim becerileri açısından erkeklerden daha iyi olduklarını göstermektedir.

**H2:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde anne-baba eğitim durumuna göre farklılaşma vardır

Tablo 6. Anne-Baba eğitim durumuna Göre İletişim Becerileri Farklılığı Testi (ANOVA)

Anne eğitim	K.Toplamı	S. Derecesi	Ortalama Kare	F	P
İletişim Becerileri	681.050	5	136.210	2.967	*.012
	15749.180	118	45.916		
	16430.229	123			

Baba eğitim					
İletişim Becerileri	5032.108	5	1008.240	3.380	*.005
	104239,691	118	298.337		
	109170,889	123			

\*p< 0.05

Tablo 6'da görüldüğü gibi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin anne ve baba eğitim durumu ile İletişim Becerileri Envanteri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p<0.05). Tukey testi sonucunda üniversite öğrencilerinin puanları arasında görülen bu farkın anne ve baba eğitim durumu ortaokul olan gruptan kaynaklandığı görülmüştür .

**H3:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin iletişim becerilerinde algıladıkları sosyo-ekonomik düzeye göre farklılaşma vardır

Tablo 7. Algıladıkları Sosyo-ekonomik Düzeye Göre İletişim Becerileri Farklılığı Testi (ANOVA)

Sosyo-ekonomik düzey	K.Toplamı	S. Derecesi	Ortalama Kare	F	P
İletişim Becerileri	224.609	3	36.381	1.172	.433
	12575.369	120	28.747		
	13807.278	123			

\*p< 0.05

Tablo 7'de görüldüğü gibi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyleri ile İletişim Becerileri Envanteri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (p>0.05).

### Sonuç

Bu araştırmada Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin sahip olduğu iletişim becerileri; cinsiyet, anne-baba eğitim durumu ve algıladıkları sosyo-ekonomik düzey değişkenleri açısından incelenmiştir.

Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin büyük bir kısmı kız öğrenciler olup (% 85.36) bu öğrencilerimizin çoğu sosyo-ekonomik düzeylerinin orta seviyede (% 77.2) olduğunu ifade etmişlerdir. Anne-baba eğitim durumu ise annenin (% 46.5) ve babanın (%38.3) büyük bir çoğunluğunun ilköğretim mezunu olduğu görülmüştür

Araştırmanın bulgularına göre; cinsiyet değişkeni iletişim becerisi düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur. ( Tablo 5) . Kız öğrencilerin ortalamasının (165.22) erkek

öğrencilerin ortalamasından (159.08) yüksek olduğu görülmüştür. İletişim becerilerinde cinsiyet farkı olup olmadığını araştırmaya yönelik olarak yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunda kızlar lehinde anlamlı farklar bulunmuştur (Örneğin Korkut, 2005; Cunningham 1977).

Anne-baba eğitim durumu değişkeni iletişim becerisi düzeyleri bakımından anlamlı bir fark bulunmuştur ( Tablo 6). Tukey testi sonucunda üniversite öğrencilerinin puanları arasında görülen bu farkın anne ve baba eğitim durumu ortaokul olan gruptan kaynaklandığı görülmüştür. Son olarak incelenen algıladıkları sosyo ekonomik düzey değişkeni ile iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

### Öneriler

Yöneticilerin ve çalışanların zamanlarının büyük bir kısmını iletişimin birçok değişik şekliyle geçirerek yoğun bir iletişim süreci içerisine girdikleri bilinmektedir. Toplantılar, telefon görüşmeleri ve yazışmalar, sosyal medya takibi her yöneticinin görevi kapsamına giren ve iletişimi içeren faaliyetler arasında yer almaktadır. Büro yönetimi ve asistanlığı alanı bu manada yöneticilere destek olacak yetkinliğe sahip olması beklenmektedir. Bu bağlamda iletişim becerisinin önemi tüm üniversitelerde özellikle insan kaynakları yetkinliği açısından özel olarak değerlendirilmeli ve program müfredatlarına iletişim yönetimi dersi konmalıdır.

Başka araştırmalarda, iletişim becerilerinin başka değişkenlerle ilişkilerinin de ele alınması faydalı olacaktır. Ayrıca İletişim becerileri konusunda yapılacak çalışmalarda, daha büyük ve farklı bir örneklem üzerinde çalışılması, daha ayrıntılı sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır.

Bu çalışmada da görüldüğü gibi birey de iletişim becerisi her alandan beslenerek gelişir. Anne babanın eğitim seviyesi, sosyo-ekonomik düzeyi, kişinin eğitim durumu gibi değişkenler bireyin iletişim becerilerini etkilemektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı gibi iletişimin en gerekli olduğu mesleklerde iletişim kurma ve yönetme becerilerinin etkinliğinin artırılması önem taşımaktadır. Bu kapsamda bu programda okuyan öğrenciler için; ders müfredatları, iletişim artırıcı etkinlikler, yeni iletişim araçlarının etkin olarak kullanılmasının sağlanması gibi çözümler geliştirilmelidir.



### Kaynakça

- Akyurt,N, (2009),”Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri” Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:4,Sayı:11
- Alper, D. (2007), Psikolojik Danışmanlar ve Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeyleri- İletişim ve Empati Becerilerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi
- Altınöz, M. (2007), Dosya ve Arşiv Yönetimi, İkinci Basım, Nobel Dağıtım, Ankara.
- Burgoon, J.K., Buller, D.B. & Woodall, W.G. (1989), Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue. New York: Harper & Row
- Cunningham, M.R. (1977). Personality and the structure of the nonverbal communication of emotion. Journal of Personality, 45 (4), 564-584
- Duman, H., Çoğürçü ,İ., Çakmak,V., ve 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 Elektronik Dergisi, sayı:4, 45-64.
- Eren, E., (2003), Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Beta Yayınları, 6.Baskı, İstanbul
- Ersanlı, K. & Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 10 (2), 7-12
- Kaynak, T. (1995), Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi, Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2. Baskı, İstanbul
- Koçel, T. (2003), İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, 9. Baskı, İstanbul.
- Korkut, Fidan (2005), “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,28, 143-149.
- Paksoy, M. (2002), Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi, Cantay Kitabevi, İstanbul
- Siegel, Gerald M.; Gregora, April W.” Communication Skills of Elderly Adults.” Journal of communication Disorders, v18 n6 p. 485-494 Dec 1985
- Telli, H. (2003). Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında Değerlendirilmesi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2003/2,1-21
- Topaloğlu, Melih ve Hakan Koç; (2003), Büro Yönetimi Kavramlar, İkinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Toy,S.(2007),”Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması Ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler,” Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara Üniversitesi’dir.