

Yönetici Asistanlığı

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Öğr. Gör. Dr. Pınar COŞAN ERKAL

İÇİNDEKİLER

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 4. BASKI İÇİN ÖNSÖZ..... | 3 |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | 17 |
| TABLolar LİSTESİ | 19 |

BİRİNCİ BÖLÜM
ÖRGÜTLERDE YÖNETSEL FAALİYETLER VE
YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

| | |
|--|-----------|
| A. YÖNETSEL FAALİYETLER İLE İLGİLİ GENEL KAVRAMLAR..... | 21 |
| 1. YÖNETİM KAVRAMININ ANLAMI VE KAPSAMI..... | 21 |
| 1.1. Yönetimin Tanımı..... | 21 |
| 1.2. Örgüt ve Yönetim | 23 |
| 1.3. Büro Yönetimi | 23 |
| 2. YÖNETSEL DÜŞÜNCENİN TARİHSEL GELİŞİMİ | 24 |
| 2.1. Klasik Yönetim Düşüncesi | 24 |
| 2.1.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı | 25 |
| 2.1.2. Yönetim Süreci Yaklaşımı | 26 |
| 2.1.3. Bürokrasi Yaklaşımı | 26 |
| 2.2. Neo-klasik Yönetim Düşüncesi | 27 |
| 2.3. Modern Yönetim Düşüncesi | 28 |
| 2.3.1. Sistem Yaklaşımı | 28 |
| 2.3.2. Durumsallık Yaklaşımı..... | 28 |
| 2.4. Post-Modern Yönetim Düşüncesi | 29 |
| 3. YÖNETİMİN FONKSİYONLARI..... | 29 |
| 3.1. Planlama | 30 |
| 3.2. Örgütlenme | 31 |
| 3.3. Yöneltilme (Emir-Komuta)..... | 32 |
| 3.4. Koordinasyon..... | 32 |
| 3.5. Denetim (Kontrol)..... | 33 |
| 4. YÖNETSEL BECERİLER | 34 |
| 5. YÖNETİCİ..... | 35 |
| B. YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER | 36 |
| 1. SEKRETER KAVRAMI VE SEKRETERLİĞİN TÜRLERİ | 36 |
| 2. YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI VE YÖNETİCİ SEKRETERLİĞİ KAVRAMLARI..... | 39 |
| 3. SEKRETERLİKTE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞINA MESLEĞİN TARİHSEL GELİŞİMİ..... | 42 |
| 3.1. Dünyada Sekreterlik Mesliğinin Tarihsel Gelişimi | 42 |

| | |
|--|----|
| 3.2. Türkiye’de Sekreterlik Mesleğinin Tarihsel Gelişimi..... | 44 |
| 4. ÖRGÜTLERDE YÖNETİCİ ASİSTANININ YERİ VE ÖNEMİ..... | 45 |
| 5. YÖNETİCİ ASİSTANININ YÖNETİCİ VE DİĞER ÇALIŞANLARLA İLİŞKİSİ | 45 |

İKİNCİ BÖLÜM TÜRKİYE’DE VE DÜNYADA YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİ VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR

| | |
|--|-----------|
| A. TÜRKİYEDE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI EĞİTİMİ PROGRAMLARI .. | 49 |
| 1. ORTA ÖĞRETİM PROGRAMLARI | 50 |
| 2. ÖN LİSANS PROGRAMLARI | 52 |
| 3. LİSANS PROGRAMI | 54 |
| 4. YÜKSEK LİSANS PROGRAMLARI | 55 |
| 5. SERTİFİKA PROGRAMLARI | 55 |
| B. DÜNYADA SEKRETERLİK EĞİTİM PROGRAMLARI | 56 |
| 1. ÜNİVERSİTE ÖNCESİ SERTİFİKA PROGRAMLARI VE ÖRNEK BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ DERS MÜFREDATI | 56 |
| 2. EN AZ 2 YILLIK AKADEMİK ÇALIŞMA PROGRAMLARI (ASSOCIATE DEGREE-ÖNLİSANS) VE ÖRNEK BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ DERS MÜFREDATI | 57 |
| 3. LİSANS VE LİSANS SONRASI BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ PROGRAMLARI | 58 |
| 4. YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMLARI | 59 |
| C. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK EĞİTİMİNDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR | 59 |
| 1. ÖĞRENCİLER AÇISINDAN KARŞILAŞILAN SORUNLAR | 59 |
| 2. BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK PROGRAMI MEZUNLARININ SORUNLARI | 62 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNETİCİ ASİSTANININ ÖZELLİKLERİ BECERİLERİ VE GÖREVLERİ

| | |
|---|-----------|
| A. YÖNETİCİ ASİSTANININ MESLEKİ BECERİLERİ | 68 |
| 1. TEMSİL ETME | 68 |
| 2. İKNA ETME | 69 |
| 3. DOĞRU KARAR VERME | 71 |
| 4. PROBLEM ÇÖZME | 72 |
| 5. İLETİŞİM BECERİSİ | 72 |
| 6. İNİSİYATİF KULLANMA | 73 |

| | |
|--|-----------|
| 7. RİSK ALMA | 74 |
| 8. HIZLI OKUMA, YAZMA VE NOT ALMA | 75 |
| 9. BÜRO OTOMASYON SİSTEMLERİNİ KULLANABİLME | 75 |
| 10. YABANCI DİL KULLANMA | 75 |
| B. YÖNETİCİ ASİSTANININ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ | 76 |
| 1. YÖNETİCİ ASİSTANININ DIŞ GÖRÜNÜŞ ÖZELLİKLERİ | 76 |
| 1.1. Profesyonel Yönetici Asistanının Giyimi | 76 |
| 1.2. Profesyonel Yönetici Asistanının Makyaj ve Bakımı | 77 |
| 2. YÖNETİCİ ASİSTANIN KARAKTER ÖZELLİKLERİ | 77 |
| 2.1. Sorumluluk Sahibi Olma | 77 |
| 2.2. Güvenilir Olma, Sır Saklama, Dedikodu Yapmama | 78 |
| 2.3. Yaratıcı Ve Yenilikçi Olması | 78 |
| 2.4. Hoşgörülü ve Güler Yüzlü Olma | 79 |
| 2.5. Kendine Güvenme | 80 |
| 2.6. Empati Yeteneğine Sahip Olma | 80 |
| 2.7. Soğukkanlı Olma | 81 |
| C. YÖNETİCİ ASİSTANININ GÖREVLERİ | 81 |

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM YÖNETİCİ ASİSTANI VE İLETİŞİM

| | |
|--|-----|
| 1. İLETİŞİMİN TANIMI | 86 |
| 2. İLETİŞİM SÜRECİ | 86 |
| 2.1. Gönderici (Kaynak) | 88 |
| 2.2. Mesaj (İleti) | 88 |
| 2.3. Kanal | 89 |
| 2.4. Alıcı (Hedef) | 89 |
| 2.5. Algılama | 90 |
| 2.6. Kodlama ve Kod Açma | 92 |
| 2.7. Geribildirim (Feedback) | 93 |
| 2.8. Çevresel Faktörler (Gürültü) | 95 |
| 3. İLETİŞİMİN SINIFLANDIRILMASI | 95 |
| 3.1. Bir Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak İletişim | 96 |
| 3.1.1. Kişisel İletişim | 96 |
| 3.1.2. Toplumsal İletişim | 97 |
| 3.1.3. Örgütsel İletişim | 97 |
| 3.2. Grup İlişkilerinin Yapısına Göre İletişim | 103 |
| 3.2.1. Biçimsel (Formal) İletişim | 103 |
| 3.2.2. Biçimsel Olmayan (İnformal) İletişim | 103 |
| 3.3. Kullanılan Kodlara Göre İletişim | 104 |
| 4. BİR İLETİŞİM ARACI OLARAK İNTERNET | 104 |

BEŞİNCİ BÖLÜM
YÖNETİCİ ASİSTANININ BEDEN DİLİ VE SÖZLÜ İLETİŞİM
BECERİLERİ

| | |
|---|------------|
| A. YÖNETİCİ ASİSTANININ BEDEN DİLİNİ KULLANIMI | 109 |
| 1. SÖZSÜZ İLETİŞİM TANIMI VE ÖNEMİ | 109 |
| 2. ELLER VE KOLLARIN VERDİĞİ MESAJLAR..... | 110 |
| 2.1. Ellerin Yumruk Olması ve İşaret Parmağın Kalkması..... | 111 |
| 2.2. Ellerle Ortaya Konulan Üstünlük ve Eleştirel Jestler | 111 |
| 2.3. Kolların Kapanması Jestleri | 113 |
| 2.4. El Sıkma (Tokalaşma) Biçimleri..... | 113 |
| 3. GÖZLER, YÜZ İFADESİ VE BAŞ HAREKETLERİNİN VERDİĞİ | |
| MESAJLAR | 114 |
| 3.1. Gözler..... | 114 |
| 3.2. Yüz ifadesi ve Baş Hareketleri..... | 115 |
| 4. BACAKLARIN KULLANIMI VE OTURUŞ BİÇİMLERİ..... | 116 |
| 5. BEDEN DURUŞU (POSTÜR) | 116 |
| 6. BEDENSEL TEMAS VE GÜVENLİK ALANLARI..... | 118 |
| 7. BÜROLARDA STATÜ GÖSTERGELERİ..... | 120 |
| 8. İŞ ORTAMINDA ETKİN BEDEN DİLİ KULLANIMI | 120 |
| B. YÖNETİCİ ASİSTANININ SÖZLÜ İLETİŞİM BECERİLERİNİ | |
| GELİŞTİRMESİ..... | 121 |
| 1. SÖZLÜ İLETİŞİM | 121 |
| 2. KONUŞMA İHTİYACI | 122 |
| 2.1. Konuşmanın Temel Öğeleri | 122 |
| 2.1.1. Dış Görünüm ve Davranışlar | 123 |
| 2.1.3. Dil..... | 123 |
| 2.1.4. Zihinsel Etkinlik | 124 |
| 3. BAŞARILI BİR KONUŞMACININ NİTELİKLERİ | 124 |
| 4. KONUŞMAYI BOZAN ETKENLER | 124 |
| 5. ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA TEKNİKLERİ..... | 125 |
| 6. DİNLEME | 126 |
| 6.1. Dinlemeyi Engelleyen Etmenler ve Etkin Dinleme Koşulları | 126 |
| 6.2. Dinleme Türleri..... | 127 |

ALTINCI BÖLÜM
YÖNETİCİ ASİSTANININ
YAZILI İLETİŞİM BECERİLERİ

| | |
|--|------------|
| A. YAZILI İLETİŞİM VE GENEL AÇIKLAMALAR | 129 |
| 1. YAZILI VE SÖZLÜ İLETİŞİM ARASINDAKİ FARKLILIKLAR..... | 129 |
| 2. YÖNETİCİ ASİSTANI VE YAZILI İLETİŞİM | 130 |

| | |
|---|------------|
| 3. İŞ YAZILARININ İÇERİK YÖNÜNDE ÖZELLİKLERİ..... | 131 |
| 3.1. Yazıda Planlı Anlatım Olması | 131 |
| 3.2. Yazının Eksiksiz Olması..... | 132 |
| 3.3. Yazının Açık ve Doğru Olmalı | 132 |
| 3.4. Yazıda Canlılık ve İçtenlik Olması..... | 132 |
| 3.5. Yazının Kısa ve Öz Olması | 133 |
| 4. İŞ YAZILARININ DİLBİLGİSİ YÖNÜNDE İNCELENMESİ | 133 |
| 4.1. Noktalama İşaretleri..... | 133 |
| 4.2. Anlatım Bozuklukları | 135 |
| 5. RESMÎ YAZIŞMALARDA UYGULANACAK ESAS VE USULLER.... | 136 |
| 6. YAZININ KONTROLÜ | 149 |
| B. YAZIŞMA TÜRLERİ | 151 |
| 1. ÖZEL YAZILAR..... | 151 |
| 1.1. Resmi Olmayan Notlar | 151 |
| 1.2. Tebrik Mektupları | 152 |
| 1.3. Başsağlığı ve Teselli Mektupları (Taziye Mektupları) | 152 |
| 1.4. Teşekkür Mektupları..... | 152 |
| 1.5. İlan | 153 |
| 1.6. Özgeçmiş | 153 |
| 2. İŞ YAZILARI (İŞ MEKTUPLARI) | 157 |
| 2.1. Satış Mektupları..... | 157 |
| 2.2. Sipariş Mektupları..... | 158 |
| 2.3. Teyit (Doğrulama) Mektupları..... | 159 |
| 2.4. Tahsilat ve Ödemeleri Takip Mektupları | 159 |
| 2.5. Tekit Mektupları | 160 |
| 2.6. Kredi Mektupları..... | 161 |
| 2.7. Kabul ve Red Mektupları..... | 161 |
| 2.8. Bilgi İsteme ve Verme Mektupları | 162 |
| 2.9. Özür Dileme / Teşekkür Mektupları | 163 |
| 2.10. İş Başvuru Mektupları | 163 |
| 2.11. Sirküler | 164 |
| 3. RESMÎ YAZILAR..... | 164 |
| 3.1. Sözleşme ve Şartname | 164 |
| 3.2. Tutanak | 166 |
| 3.3. Memorandum..... | 167 |
| 3.4. Karar | 168 |
| 3.5. Vekaletname | 169 |
| 3.6. Dilekçe..... | 170 |
| 3.7. Diğer Resmi Yazılar | 171 |
| C. RAPOR YAZMA..... | 172 |
| 1. RAPOR KAVRAMI VE ÖNEMİ..... | 172 |
| 2. RAPOR ÇEŞİTLERİ | 172 |
| 2.1. Bilgi Verici Raporlar: | 173 |
| 2.2. Araştırma Raporları | 173 |

| | |
|---|-----|
| 2.3. Analiz Raporları..... | 173 |
| 2.4. İkna Edici Raporlar | 173 |
| 3. RAPOR YAZMA SÜRECİ..... | 173 |
| 3.1. Verilerin Toplanıp Analiz Edilmesi..... | 173 |
| 3.2. Rapor İçin Gerekli Faaliyetlerin Planlanması | 174 |
| 3.3. Raporun Taslak Haline Getirilmesi..... | 174 |
| 3.4. Raporun Yazılması..... | 175 |
| 4. RAPORUN BÖLÜMLERİ..... | 175 |

YEDİNCİ BÖLÜM GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI

| | |
|---|------------|
| A. GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI | 179 |
| 1. GÖRGÜ VE PROTOKOL KAVRAMLARI | 179 |
| 2. TOPLUMDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN GENEL GÖRGÜ KURALLARI..... | 180 |
| 3. YÖNETİCİ ASİSTANININ İŞ YAŞAMINDA DİKKAT ETMESİ GEREKEN GENEL GÖRGÜ KURALLARI | 181 |
| 4. DEVLET PROTOKOL LİSTESİ..... | 181 |
| 4.1. İl Protokolü | 185 |
| 5. ULUSAL VE RESMİ BAYRAMLARDA PROTOKOL | 186 |
| 6. YÖNETİCİ ASİSTANININ UYMASI GEREKEN PROTOKOL KURALLARI..... | 188 |
| 6.1. Selamlaşma ve Tokalaşma | 189 |
| 6.2. Karşılama ve Uğurlama | 189 |
| 6.3. Tanışma ve Tanıştırma..... | 190 |
| 6.4. Hitaplar | 191 |
| 6.5. Hediyeleşme..... | 191 |
| 6.6. Davetler..... | 192 |
| 6.6.1. Resmî Davetlerde Yemek Düzeni | 192 |
| 6.6.2. Resmî Davetlerde Oturma Düzeni..... | 193 |
| 6.6.3. Davetlerde Görgü Kuralları | 195 |
| 6.6.4. Davetiyeler..... | 196 |
| B. TELEFON GÖRÜŞMELERİ | 197 |
| 1. TELEFON GÖRÜŞME FORMU | 197 |
| 2. TELEFONLA KONUŞMA TEKNİKLERİ | 198 |
| 3. TELEFON GÖRÜŞMELERİNDE GÖRGÜ KURALLARI | 199 |

SEKİZİNCİ BÖLÜM TOPLANTI YÖNETİMİ, RANDEVULAR VE İŞ GEZİLERİNİ DÜZENLEME

| | |
|--|------------|
| A. TOPLANTI YÖNETİMİ | 205 |
| 1. TOPLANTILAR VE AMAÇLARI..... | 206 |
| 2. TOPLANTI TÜRLERİ | 207 |
| 3. TOPLANTI ÖNCESİNDE YAPILACAK HAZIRLIKLAR..... | 208 |
| 4. TOPLANTIYA DAVET ETME VE GÜNDEM DÜZENLEME | 209 |
| 5. TOPLANTI YERİNİN SEÇİMİ | 211 |
| 6. TOPLANTILARDA GEREKLİ ARAÇLARIN KULLANIMI..... | 212 |
| 7. TOPLANTIDA DİKTE ALMA (NOT ALMA) | 213 |
| 8. YÖNETİCİ ASİSTANINI TOPLANTI SONRASI GÖREVLERİ | 214 |
| 9. TOPLANTILARDA BAŞARISIZLIK NEDENLERİ..... | 214 |
| B. İŞ GEZİSİ DÜZENLEMEDE YÖNETİCİ ASİSTANININ GÖREVLERİ..... | 215 |
| 1. İŞ GEZİSİ ÖNCESİNDE YAPILACAK HAZIRLIKLAR | 216 |
| 2. İŞ GEZİSİ İÇİN GEREKLİ BELGELERİ HAZIRLANMASI | 217 |
| 3. İŞ GEZİSİ PROGRAMININ HAZIRLANMASI | 218 |
| 4. YÖNETİCİ İŞ GEZİSİNDEYKEN ASİSTANIN GÖREVLERİ..... | 218 |
| 5. İŞ GEZİSİ SONRASI YÖNETİCİ ASİSTANININ GÖREVLERİ..... | 218 |
| C. RANDEVULARIN DÜZENLENMESİ..... | 219 |
| 1. RANDEVU DÜZENLEMEDE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR..... | 220 |
| 2. ZİYARETÇİLERİN KABULÜ | 221 |
| 2.1. Ziyaretçilerin Kabulünde Yönetici Asistanının Dikkat Etmesi Gereken Hususlar | 222 |
| 2.2. Ziyaretçinin Yönetici Odasına Alınması | 223 |
| 3. RANDEVUSUZ ZİYARETÇİLER | 224 |

DOKUZUNCU BÖLÜM DOSYALAMA VE ARŞİVLEME SİSTEMLERİ

| | |
|---|------------|
| A. ÖRGÜTLERDE EVRAK KAYIT İŞLEMLERİ | 229 |
| 1. EVRAKLARIN SINIFLANDIRILMASI | 230 |
| 1.1. Geliş türüne göre evraklar;..... | 230 |
| 1.2. Evrakların Önem Derecesine Göre Sınıflandırılması | 230 |
| 1.3. Evrakların Konularına Göre Sınıflandırma..... | 231 |
| 1.4. Evrakların Üretildikleri Yerlere Göre Sınıflandırılması | 232 |
| 1.4.1. Gelen Evrak | 232 |
| 1.4.2. Giden Evrak..... | 233 |
| 1.4.3. Örgütlerin Kendi Faaliyetleri Sonucunda Ortaya Çıkan Evraklar. | 234 |
| 2. EVRAKLARIN SAKLAMA SÜRESİ | 234 |

| | |
|---|------------|
| B. DOSYALAMA SİSTEMLERİ..... | 234 |
| 1. DOSYALAMANIN TANIMI VE ÖNEMİ..... | 234 |
| 2. İYİ BİR DOSYALAMA SİSTEMİNİN ÖZELLİKLERİ | 236 |
| 3. DOSYALAMA SÜRECİ | 236 |
| 4. DOSYALAMA YÖNTEMLERİ | 238 |
| 5. DOSYALAMA SİSTEMLERİ | 239 |
| 5.1. Alfabetik Dosyalama Sistemi..... | 239 |
| 5.2. Coğrafi Esasa Göre Dosyalama Sistemi | 240 |
| 5.3. Konu Esasına Göre Dosyalama Sistemi..... | 241 |
| 5.4. Kronolojik Dosyalama Sistemi | 241 |
| 5.5. Sayısal Dosyalama Sistemi | 242 |
| 5.6. Karma Dosyalama Sistemi..... | 243 |
| 5.7. Elektronik Dosyalama Sistemi..... | 244 |
| 6. DOSYALAMA SİSTEMİ SEÇİMİNDE DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR..... | 245 |
| C. ARŞİVLEME SİSTEMLERİ | 245 |
| 1. ARŞİV ÇEŞİTLERİ..... | 246 |
| 1.1. Devlet Arşivleri..... | 246 |
| 1.2. Diğer Arşivler | 247 |
| 2. EVRAK, DOSYA VE ARŞİV İLİŞKİLERİ..... | 247 |
| 3. ARŞİVLEME SÜRECİ..... | 247 |
| 4. ARŞİVLEME SİSTEMLERİ..... | 248 |
| 4.1. Kronolojik Metot | 248 |
| 4.2. Sistematik Metot | 249 |
| 4.3. Organik Metot..... | 249 |
| D. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)..... | 249 |
| 1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) TANIMI VE İÇERİĞİ | 249 |
| 2. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ..... | 251 |
| 3. STANDART DOSYA PLANI: | 254 |
| 4. ELEKTRONİK İMZA | 258 |

ONUNCU BÖLÜM ÖRGÜTSEL İMAJ VE YÖNETİCİ ASİSTANININ İMAJI

| | |
|---|-----|
| 1. İMAJ KAVRAMI | 261 |
| 2. İMAJ YÖNETİMİ KAVRAMI..... | 262 |
| 3. KİŞİSEL İMAJ..... | 263 |
| 3.1. Kişisel İmaj Geliştirme Yolları | 263 |
| 3.2. Kişisel İmajı Etkileyen Unsurlar..... | 264 |
| 3.2.1. Giyim Tarzı | 265 |
| 3.2.2. Kullanılan Aksesuarlar, Makyaj ve Saç Biçimi | 266 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.3. Sahip Olunan Nesnelere (Statü Göstergeleri)..... | 266 |
| 4. ÖRGÜTSEL İMAJ..... | 267 |
| 5. ÖRGÜTLERDE ETKİLİ İMAJ OLUŞTURMA..... | 268 |
| 6. YÖNETİCİ ASİSTANININ ETKİLİ İMAJ KAZANMASI..... | 270 |

ONBİRİNCİ BÖLÜM ZAMAN YÖNETİMİ

| | |
|--|-----|
| 1. ZAMAN KAVRAMI..... | 273 |
| 2. ZAMAN YÖNETİMİ KAVRAMI..... | 274 |
| 3. ÖRGÜTLERDE YAŞANAN ZAMAN KAYBI NEDENLERİ..... | 276 |
| 3.1. Yöneticilerin Zaman Kaybı Yaşamasının Nedenleri..... | 277 |
| 3.2. Yönetici Asistanının Zaman Kaybı Yaşamasının Nedenleri..... | 278 |
| 4. ÖRGÜTLERDE ZAMANI ETKİN KULLANMA TEKNİKLERİ..... | 280 |
| 5. YÖNETİCİ ASİSTANININ ZAMANI ETKİN KULLANMADA DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR..... | 283 |
| 5.1. Yöneticinin Zamanını Yönetmek..... | 284 |
| 5.2. Yönetici Asistanının Planlamaya Önem Vermesi..... | 285 |
| 5.3. “Hayır” Diyebilmek..... | 286 |
| 6. ZAMANI ETKİN KULLANMANIN YARARLARI..... | 287 |

ONİKİNCİ BÖLÜM KRİZ VE STRES YÖNETİMİ

| | |
|--|------------|
| A. KRİZ YÖNETİMİ..... | 291 |
| 1. KRİZİN TANIMI VE KAPSAMI..... | 291 |
| 2. KRİZ TÜRLERİ..... | 292 |
| 3. KRİZ NEDENLERİ..... | 294 |
| 3.1. Örgüt Dışı Kriz Nedenleri..... | 294 |
| 3.1.1. Ekonomik Çevre..... | 294 |
| 3.1.2. Hukuki ve Politik Çevre..... | 295 |
| 3.1.3. Teknolojik Gelişmeler..... | 295 |
| 3.1.4. Doğal Felaketler..... | 295 |
| 3.1.5. Sosyo-kültürel Çevre..... | 295 |
| 3.1.6. Rekabet ve Uluslararası Çevre..... | 295 |
| 3.2. Örgütsel Kriz Nedenleri..... | 296 |
| 3.2.1. Yönetimin Yapısı..... | 296 |
| 3.2.2. Örgüt Yapısı..... | 296 |
| 4. KRİZ SÜRECİ..... | 297 |
| 4.1. Kriz Uyarılarının Algılanması ve Hareketsizlik..... | 297 |
| 4.2. Kriz Dönemi..... | 297 |
| 4.3. Çözülme Dönemi..... | 299 |
| 5. KRİZİN ÖRGÜTTE YARATTIĞI SONUÇLAR..... | 299 |

| | |
|--|------------|
| 5.1. Krizin Örgütte Yarattığı Olumlu Sonuçlar..... | 299 |
| 5.2. Krizin Örgütte Yarattığı Olumsuz Sonuçları | 300 |
| 5.2.1. Krizin Örgüt Çalışanlarına Etkisi | 300 |
| 5.2.2. Karar Alma ve Yetkinin Merkezileşmesi | 301 |
| 5.2.3. Karar Niteliğinin ve Sürecinin Bozulması..... | 301 |
| 6. KRİZ YÖNETİMİ..... | 301 |
| 6.1. Kriz Yönetimi Süreci | 303 |
| 6.1.1. Uyarı Sinyallerinin Alınması..... | 303 |
| 6.1.2. Hazırlık ve Önleme..... | 303 |
| 6.1.3. Krizi Sınırlama ve Denetim Altına Alma | 304 |
| 6.1.4. İyileşme ve Normal Duruma Geçiş | 304 |
| 6.1.5. Öğrenme ve Değerlendirme..... | 304 |
| B. STRES YÖNETİMİ..... | 304 |
| 1. STRES KAVRAMI..... | 305 |
| 2. STRES YARATAN BAŞLICA NEDENLER | 306 |
| 2.1. Bireysel Stres Nedenleri..... | 306 |
| 2.1.1. Stres ve Kişilik..... | 307 |
| 2.1.1.1. A Tipi Kişilik:..... | 307 |
| 2.1.1.2. B Tipi Kişilik:..... | 308 |
| 2.1.2. Özel Yaşam..... | 308 |
| 2.1.3. Üstelenilen Roller | 309 |
| 2.1.4. Diğer Nedenler | 310 |
| 2.2. Çevresel Stres Nedenleri..... | 310 |
| 2.3. Örgütsel Stres Nedenleri | 311 |
| 3. STRES BELİRTİLERİ..... | 312 |
| 3.1. Stres Esnasında Bireyin Verdiği Bedensel Tepkiler | 312 |
| 3.2. Stres Esnasında ve Sonrasında Psikolojik ve Davranışsal Tepkiler..... | 313 |
| 4. STRESİN SONUÇLARI..... | 314 |
| 4.1. Stresin Bireysel Sonuçları..... | 314 |
| 4.2. Stresin Örgütsel Sonuçları | 316 |
| 5. STRES VE BAŞARI | 316 |
| 6. STRES YÖNETİMİ | 317 |
| 6.1. Bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri..... | 317 |
| 6.2. Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri | 320 |
| 7. YÖNETİCİ VE STRES YÖNETİMİ | 323 |
| 8. YÖNETİCİ ASİSTANI VE STRES YÖNETİMİ..... | 324 |

ON ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ETİK VE İŞ YERLERİNDE PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBING)

| | |
|----------------------|------------|
| A.ETİK | 327 |
| 1. ETİK KAVRAMI..... | 327 |

| | |
|---|------------|
| 2. YÖNETİCİ ASİSTANINDA BULUNMASI GEREKEN ETİK DEĞERLERİ | 328 |
| 3. BÜROLARDA YAŞANAN ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR | 329 |
| B. MOBBING..... | 330 |
| 1. MOBBING KAVRAMI..... | 331 |
| 2. MOBBING VE ÇATIŞMA..... | 333 |
| 3. TÜRKİYEDE MOBBING'İN GELİŞİMİ | 334 |
| 4. MOBBING'İN OLUŞUMU..... | 336 |
| 5. MOBBING'İN AŞAMALARI..... | 337 |
| 6. MOBBING'İN DERECELERİ | 338 |
| 6.1. Birinci Derece Mobbing | 338 |
| 6.2. İkinci Derece Mobbing | 338 |
| 6.3. Üçüncü Derece Mobbing | 338 |
| 7. MOBBING TÜRLERİ | 338 |
| 7.1. Yatay (Horizontal) Mobbing | 339 |
| 7.2. Dikey (Downward and Upward) Mobbing..... | 339 |
| 8. MOBBING'İN ORTAYA ÇIKIŞ NEDENLERİ..... | 339 |
| 9. MOBBING DAVRANIŞLARI..... | 340 |
| 10. MOBBING'İN BİREYLER, AİLELER, KURUMLAR VE TOPLUMLAR ÜZERİNE ETKİLERİ..... | 341 |
| 11. MOBBING İLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI | 343 |

ONDÖRDÜNCÜ BÖLÜM BÜROLARDA İŞ SAĞLIĞI VE ERGONOMİ

| | |
|--|------------|
| 1. BÜROLARDA GÖRÜLEN MESLEK HASTALIKLARI..... | 350 |
| 1.1. Bürolarda Çalışma Koşullarından Kaynaklanan Kas-İskelet Sistemi Hastalıkları..... | 352 |
| 1.2. İşle İlgili Üst Ekstremitte Kas-İskelet Hastalıkları | 352 |
| 1.3. Burkulma ve İncinmeler | 353 |
| 2. BÜROLARDA İŞ KAZALARI..... | 353 |
| 3. OTURULARAK YAPILAN İŞLER İÇİN ÖNERİLEN BOYUTLAR..... | 355 |
| 3.1. Masalar | 355 |
| 3.2. Bilgisayar Başında Çalışmalarda Ergonomik Koşullar | 358 |
| 3.3. Sandalye..... | 360 |
| 4. ERGONOMİ VE ÇALIŞMA ORTAMLARI | 363 |
| 4. 1. Antropometrik Açıdan Çalışma Yerlerinin Düzenlenmesi..... | 364 |
| 4.2. Fizyolojik Açıdan Çalışma Yerlerinin Düzenlenmesi | 365 |
| EKLER..... | 369 |
| KAYNAKÇA..... | 383 |
| DİZİN | 405 |

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTLERDE YÖNETSEL FAALİYETLER VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A. YÖNETSEL FAALİYETLER İLE İLGİLİ GENEL KAVRAMLAR

İşletmelerin hedeflerine ulaşması iyi bir yönetim ile gerçekleşir. İyi bir yönetim ise yönetim sorumluluğunu üstlenen yönetici ile ilgilidir. Başarılı bir yönetici yeterli iş bilgilerine sahiptir. Yöneticilerin; insanlarla ilişkileri iyi olma, sorumlulukları üstlenme, iletişimi iyi olma, sabırlı, kararlı, iradeli ve demokratik olma gibi nitelikleri olmalıdır. Yöneticinin işletme içinde etkili olabilmesi için sadece belirli niteliklere sahip olması yeterli değildir. Bunlarla birlikte yoğun çalışmalar içinde iş yaşamını düzenleyecek asistanlara ihtiyaç duymaktadır. Yönetici asistanının da yöneticisinin ve kendisinin başarıyı yakalaması için örgütlerdeki yönetim süreci ve yönetimin işleyişi hakkında yeterli bilgiye sahip olması gerekir.

1. YÖNETİM KAVRAMININ ANLAMI VE KAPSAMI

Yönetim geçmişten günümüze gelişerek gelen evrensel bir kavramdır. Evrensel olma özelliği yönetimi dar kalıplar içinde olmasını engellemekte ve ortak bir amaca ulaşılacak her yerde yönetimden söz edilmektedir. İnsanlık tarihi kadar eski olan yönetim; herhangi bir amaca ulaşmak için başkaları ile işbirliği yapmaktır (Ertürk, 1996:94).

Kendi kendimizi idare etmeyi öğreten yönetim en iyi yönetimdir.

1.1. Yönetimin Tanımı

Sosyal bilimler ile teknik bilimlerin ortaya çıkışı ve gelişimi bakımından önemli farklılıkları vardır. Teknik bilimler icatlara dayanır ve bir takım buluşlarla başlar. Bu buluşlar sonradan geliştirilir ve yaygın bir şekilde kullanılacak hale getirilir. Sosyal bilimler ise, mevcut toplumsal uygulamaların özellikli ve ortak yönle-

rinin bir teori olarak oluşturulmasını amaçlar; bir diğer ifade ile toplumsal olayları açıklama amacına yönelir. İşte bu yaklaşım açısından bakıldığında yönetim bir sosyal bilim dalıdır (Yozgat, 1984:1).

Birçok yazar ve bilim adamı yönetimin tanımını yapmıştır. Birbirlerini kapsayan ve bazılarının değişiklik gösterdiği tanımlardan bir kısmı şöyledir:

Yönetim, bir kuruluşta hedefe ulaşma yolunda yapılan çalışmaların düzenlenmesidir (Özalp, 1985:4)

Yönetim; işletmenin çizilen amaçlarına ulaşmak için işbirliği ve dayanışma içinde girilen ve düzenli eylemler toplamıdır (Sabuncuoğlu ve Tokol, 1989:117).

Yönetim; örgüt amaçlarının etkili ve verimli olarak gerçekleştirilmesi amacıyla planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarına ilişkin kavram, ilke, teori, model ve tekniklerin, sistematik ve bilinçli bir biçimde maharetle uygulaması ile ilgili faaliyetlerin tümüdür (Baransel, 1985:25).

Yönetim; bir amaca ulaşmak için örgütün kaynaklarının ve (emek, sermaye, doğal kaynaklar) koordinasyonunun sağlanmasıdır (Müftüoğlu ve başk., 2003:57).

Yönetim işbirliği, koordinasyon ve bir grup sürecidir.

Farklı bilim dallarına göre de yönetimin tanımı yapılmakta ve her bilim dalı yönetimi; kendi alanlarının hedeflerine uygun olarak tanımlamaktadır. Ekonomistlere göre yönetim; emek, sermaye ve toprakla birlikte üretim fonksiyonlarından biridir. Siyaset bilimcilere göre bir otorite sistemi, toplum bilimcilere göre ise bir sınıf ve saygınlık sistemidir.

Yönetim bilimi; bir yandan kamu yararına görevler verilen politik iktidarın organlarının kuruluşu, yapısı ve görevlerini ve diğer yandan da bu organların çalışmalarında görev alan veya etkisi altında kalan kişilerin ve grupların davranışlarını inceleme, açıklama ve tanımlamaya yönelik sosyal bilimcilerin bir koludur (Tortop, İsbir, Aykaç, 1999:2).

Bu tanımlarda görüldüğü üzere yönetimin ortak özellikleri şöyledir (Baraz ve Şakar 2012:4):

- Yalnızca insanlar için geçerlidir.
- En az iki insan olmalı ve biri yöneten diğeri yönetilen rolünü üstlenmelidir.
- Amaçlar önceden belirlenmeli ve çalışanların işbirliği sağlanmalıdır.
- Yönetim basamakları ve bu basamaklara ait yetki/sorumluluk düzeyleri belirlenmelidir.
- Yönetsel faaliyetlerde verimlilik, etkinlik ve ekonomiklik göz önünde bulundurulmalıdır.
- Hem bilim hem de sanattır.

Yönetim aniden gerçekleşen ve bir kez gerçekleşmekle ortadan kalkan bir olgu değildir. Yönetim, çeşitli kademelerdeki yöneticiler arasında gerçekleşerek, yöneticilere ulaşan, çok aşamalı işlemlere bağlı karmaşık bir süreçtir. Belirlenen amacın

gerçekleştirilebilmesi için bu süreç içerisinde öncelikle yapılacak işler belli bir plan ve programa bağlıdır. Sahip olunan maddi imkanlarla insan gücünün en verimli şekilde birleştirilmesi için çeşitli kademelerde görev yapanlar, işin amaçlarına uygun biçimde eğitilir ve yönlendirilir (Dinçer ve Fidan,2000:19).

1.2. Örgüt ve Yönetim

Örgüt; belirli bir amaca ulaşmak için kurulan yapıdır. Yönetim kavramı bazen idare, kurum veya örgüt anlamında da kullanılır.

Yönetim bir süreçtir ve yönetim bilginin yanında sanat yeteneği gerektiren bir uğraştır. Bu nedenle yönetimi insanlar aracılığıyla hedeflere ulaşma sanatı olarak da tanımlayabiliriz. Yönetimde asıl amaç belirli örgütsel faaliyetleri gerçekleştirmektir. Örgütlerin ve çalışanların başarısı, amaca ulaşmada yönetim süreci faaliyetlerinin etkinliği ile ölçülür. Öyleyse, bireyler tek başına gerçekleştiremedikleri ortak amaçlarını yerine getirmek için öncelikle örgütlere ve örgütün faaliyetlerini gerçekleştirmesi için iyi bir yönetim sistemine ihtiyaç duyarlar.

Örgüt yönetimin var olduğu bir yapıdır.

Örgüt ve yönetim kavramları birbirinin tamamlayıcısı durumundadır. Örgüt; yönetimin var olduğu ve faaliyetini sürdürdüğü bir yapı, yönetim ise bu yapı içindeki bir işlevdir. Örgüt bir anatomi ise yönetim bir fizyolojidir. Bunlardan biri olmazsa diğeri boşlukta kalır ve varlığını sürdüremez. Örgüt durağan ve kararlı bir kalıp, yönetim ise dinamik ve hareketli bir işlevdir (Güney ve başk., 2001:2). Yönetim amaçları belirleyen, temel ilkeleri ortaya koyan bir süreç, örgüt ise belirlenen amaçlara en etkin ve verimli şekilde nasıl ulaşılacağını gösteren bir sistemdir (Efil,1998:3).

1.3. Büro Yönetimi

Büro faaliyetleri örgütsel ve yönetsel faaliyetleri içerir. İşlerin planlanması, örgütlenmesi, örgüt şemalarının hazırlanması, iş bölümü ve iş dağıtım tekniği, hareket ekonomisi, iş basitleştirme tekniği, araç gereçlerin ve makinelerin kullanılması, çalışma koşullarının geliştirilmesi büro faaliyetlerinden birkaçıdır. Büro faaliyetlerinin verimli bir şekilde yerine getirilebilmesi için büro yöneticileri ve sekreterlere önemli görevler düşmektedir. Örgüt yönetiminin etkin olması büro yönetimi işlevlerinin düzenli olması ile sağlanır, başarının sağlanması için yönetim ve büro yönetimi faaliyetleri birlikte yürütülmelidir.

İşletmelerin başarı sağlama-sı için yönetim ve büro yönetimi işlevleri birbirinden ayırılmadan gerçekleştirilmelidir.

Büro; işletmelerinin çeşitli faaliyetlerinin yürütüldüğü bölümdür. Bürolarda, ortak amaç ve hedeflere ulaşmak için tepe yönetim tarafından yapılan stratejik plan ve politikaların uygulanıp çalışanların, araç-gereç, malzemenin ve diğler kaynakların koordinasyonunun sağlanması yönetilmesi ve denetlenmesine büro yönetimi denir (Topaloğlu ve Koç, 2002:38).

Büro yönetimi; büro faaliyetlerinin planlanması, eşgüdümlemesi ve kontrolüyle ilgili faaliyetleri içerir. Büro yönetimi, bürolardaki gündelik faaliyetleri yerine getiren, sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu

denetleyen, iletişim ve bilgi teknolojileri konusunda gelişmeleri takip eden faaliyetler topluluğudur (Tutar, 2001:21). Büro yönetimi bu faaliyetlerle birlikte doğru karar verme yeteneği gerektirir. Tüm bu özelliklerle birlikte büro yönetimi bir bilim dalıdır.

2. YÖNETSEL DÜŞÜNCENİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Yönetimle ilgili uygulamalar, sosyal hayat kadar eskidir, organize olmuş tüm grup ve toplumlar için yönetim söz konusudur. Aile, grup ve toplumların yönetimi tarihin ilk dönemlerinde ön plana çıkmış, daha sonra devlet ve orduların yönetilmesiyle ilgili çalışmalar yapılmıştır. Devlet adamı olarak yetiştirilmek üzere şehzade ve prenslerin eğitilmesi, yönetimde başarılı olmak için devlet adamlarına hitaben yazılmış kitaplar, bu çalışmaların en belirgin olanlarıdır. Ancak yönetimin incelenmesinde ve işletme problemlerinin çözümlenmesinde bilimsel metodun uygulanması ve bu konularla ilgili sistematik ve bilimsel bilgilerin birikimi 20. yüzyıl başlarında gerçekleşmiştir (Dinçer ve Fidan, 2000:22-23). Bilimsel yönetim düşüncesi öncesinde insanların işbirliği içinde çalışmaya başlaması ile yönetim söz konusu olmuştur. Bu dönemde işçi işveren arasındaki ilişkiler otokratik düzen içinde bulunmaktaydı. Yönetici pozisyonunda olanlar sınırsız yetkiye sahipti. O dönemlerde yetki sınırsız güç ve kontrol anlamındaydı. Eski Yunan, Çin, Mısır ve Roma tarihlerinde yönetimle ilgili birikimlerin olduğu görülmektedir. Endüstri Devrimi sonrasında fabrikalaşmanın gelişmesi feodal sistemin giderek yok olmasına, işçi sınıfının artmasına ve sonrasında da yönetimin bilimsel hale gelmesine sebep oldu.

Tarihsel süreç içerisinde yönetim kurumları klasik yönetim düşüncesi, neo-klasik yönetim düşüncesi, modern yönetim düşüncesi ve post-modern yönetim düşüncesi olarak incelenmektedir.

2.1. Klasik Yönetim Düşüncesi

Klasik teori iki ana fikir etrafında toplanmıştır. İlki rutin işlerin görülmesinde insan unsurunun makinelere ek olarak nasıl etkin biçimde kullanılabileceği, ikincisi de formel organizasyon yapısının oluşturulmasıdır. Klasik akımın üç yaklaşımında da verimlilik ve etkinliği arttırmada hangi ilkelere uyulması gerektiği araştırılmıştır (Koçel, 2003:195).

Klasik yönetim düşüncesinde üç temel yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar; bilimsel yönetim yaklaşımı, yönetim süreci yaklaşımı, bürokrasi yaklaşımı. Her üç yaklaşımın ortak özellikleri şöyle sıralanabilir (Besler ve Tonuz, 2013:11):

- Karlılığın artması ve kurumsal performansın yükseltilmesi üzerinde odaklanılmıştır.
- Davranış standartları (normlar, kurallar) doğrultusunda işçilerin verimlilik artışı için zorlanabileceği düşünülmektedir.
- Yöneticilerin performansları kârlılık düzeyine göre değerlendirilmektedir.

- Merkeziyetçi bir örgüt yapısına ve iletişimin yukarıdan aşağıya doğru olması gerektiğine inanılmaktadır.
- Biçimsel örgüt yapısı üzerinde durulmakta, biçimsel olmayan örgüt yapısı dikkate alınmamaktadır.
- İşçilerin genelde rasyonel davrandıkları ve ücretle motive edilebilecekleri öngörülmektedir.
- İşçilerin kişisel sorunlarının işyerindeki performanslarını etkilemediği varsayılmaktadır.
- Örgüt ve çevresi arasında önemli bir etkileşimin olmadığı düşünülmektedir.

Klasik yönetimdeki amaç insanın nasıl etkin biçimde kullanılacağıdır.

2.1.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı

Bilimsel yönetim yaklaşımının öncüsü Frederick W. Taylor'dur. Sanayi devrimi sonrasında insan gücü ile üretim yerini makine ile üretime bırakmıştır. Maki-neleşme hızla büyümeyi getirmiş ve verimliliği arttırmak için çeşitli düşünceler ortaya atılmaya başlanmıştır. F. Taylor 1911 yılına kadar yapmış olduğu çalışmalarını "İşletmelerin Bilimsel Yönetimi" adlı kitapta toplayarak yönetimi bilimselleştirmişdir. Taylor'ın bilimsel yönetim yaklaşımının esasları şöyledir (Taylor, 1934-Ataman, 2001:68):

Bilimsel yönetim yaklaşımında verimliliğin artırılması çalışmaları yapılmıştır.

- İşleri yapmada standart araç, gereç, yöntem ve süreler belirlenmeli ve standartları belirlemede hareket ve zaman etütlerinden yararlanmalıdır.
- İşe uygun eleman seçilmeli, seçim bilimsel esaslara göre yapılmalıdır.
- İş yapan kişiler sürekli eğitime tabi tutulmalı, bu yolla işlerini daha iyi yapmaları sağlanmalıdır.
- Her işçi tüm yeteneklerini kullanacak şekilde çalıştırılarak maksimum üretim esas alınmalı, işçiler ürettiklerine göre ödüllendirilmelidir.
- İş yapanla planlayan birbirinden ayrılmalı, yönetim ile ilgili sorumluluklar işçilerin üzerinden alınmalıdır.
- İş bölümü ve uzmanlaşmaya geniş ölçüde yer verilmeli, fonksiyonel usta-başlık gerçekleştirilmelidir.

Taylor verimliliği arttırmak için, zaman ve hareket etütleri, uzmanlaşma, parça başı ücret sistemi gibi konular üzerinde çalışmıştır.

Bilimsel yönetim yaklaşımının diğer öncüleri ise, Frank Gilberth, Lillian Gilberth çiftidir. Psikolog Lillian Gilberth personel yönetimi konusunda, Frank Gilberth ise hareket ve zaman etütleri konusunda incelemeler yapmıştır. Henry L. Gantt, Carl Barth, Harrington da Emerson gibi bilim adamları da bilimsel yönetim düşüncesine önemli katkılar sağlamıştır.

Kaynakça

- ADAIK, John. T. ADAIK. (1998). **Zaman Yönetimi**. Çev: Bengi Güngör. Ankara: Öteki Yayınevi.
- AĞCA, Hüseyin. (1999). **Yazılı Anlatım**. Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık.
- AKAL, Zühal . (1991), **İş Etüdü**, M.P.M Yayınları, Ankara:Yayın No: 29,4.Basım
- AKARSU, Bedia. (1998). **Dil-Kültür Bağlantısı**, İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- AKAT Ö. (2000), **Uygulamaya Yönelik, İşletme Politikası ve Stratejik Pazarlama**, 2. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.
- AKAT, İlter, G. BUDAK, G. BUDAK. (2002). **İşletme Yönetimi**. İzmir: Barış Yayınları.
- AKBULUT, Tahir. (1986). **Uygulamalı İşçi Sağlığı**. Samsun: Eser Matbaası.
- AKGEMİCİ Tahir. A. ÇELİK, E. AYDOĞAN. (Edt.ŞİMŞEK, Şerif. Ve Adnan ÇELİK) (2003). **Zaman Yönetimi ve Yönetimsel Zamanda Etkinlik**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- AKSOY, S. (1986). “*Ergonomik İş Düzenleme*” 2. Ulusal Ergonomi Kongresi MPM Yayın No: 379, Ankara
- AKSOY, Sevinç. (1997). *Etkin İnsanın Mesleği Sekreterlik*. **Ofis Donatım ve Yönetim Dergisi**. Mayıs, 43-45.
- AKTAŞ, Şerif ve Osman GÜNDÜZ. (2002). **Yazılı ve Sözlü Anlatım Kompozisyon Sanatı**. Ankara: Akçağ Basım Yayım Pazarlama Aş.
- AKTAŞ, Ziya. (1987). **Türkiye’de Bankacılık Kesiminde Bilgisayar Kullanımının Sorunları ve Çözüm Önerileri**. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- ALKİBAY, Senem, S. KORKMAZ ve G. SAĞLAM. (1996). *Çağdaş İşletmecilik Anlayışına Göre Büro Yönetimi Ara Eleman Yetiştirmek Üzere Meslek Yüksek Okulları Müfredat Programlarının Yeniden Yapılandırılması*. Çan-

- kırı: 21. Yüzyıla Doğru Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanması Konulu Uluslararası Sempozyum, 22-23 Mayıs.
- Alpaslan, Sümeyye. Kutanis Rana. (2007). *Sanayi ve Bilgi Toplumu Yönetim Metaforlarının Karşılaştırılması* Akademik İncelemeler Cilt 2 Sayı 2
- ALPKAN, Bahattin. (1985). **Geleceğin Rehberi Arşiv ve Arşivcilik**. Ankara: TC. Başbakanlık Yayınları.
- ALTIN, Esin. (2008). *Türkiye’de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi*. Türk Kütüphaneciliği 22,3
- ALTINÖZ, MEHMET. (1999). **Günümüz İş Ortamında Sekreterlik**. Ankara: Yargı Yayınevi.
- ALTINÖZ, Mehmet. H. TUTAR. K. BAYRAKTAR. (2002). **Protokol Bilgisi**. Ankara: Nobel Basım Yayım Dağıtım.
- AR, Fikret. (1994). **Dosyalama- Arşiv Resmi Yazışma Rapor Yazma Teknikleri**. Ankara: TODAİE Yayınları.
- ARICI, Kadir . (1999), **İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği**, Sargın Ofset, Ankara.
- ARIKAN, Rauf. (1995). **Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma**. Ankara: Tutibay Ltd. Şti.
- ARMSTRONG, Michael. (1993). **A Handbook of Personel Management Practice**. London: Kogan Page.
- ARTUKOĞLU A., A. Kaplan, A. Yılmaz (2002). *Tıbbi Dokümantasyon*, Ankara, Kum Baskı Baskı Hizmetleri Sanayii Tic. Ltd. Şti.
- ARTUKOĞLU, Adil. A. KAPLAN, A. YILMAZ. (2002). **Tıbbi Dokümantasyon**. Ankara: Kum Baskı Hizmetleri Sanayi Tic. Ltd. Şti.
- ATAK, Metin (2005). *Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi Hava-cılık Ve Uzay Teknolojileri Dergisi Temmuz 2005 Cilt 2 Sayı 2 (59-67)*
- ATAMAN, Göksel. (2001). **İşletme Yönetimi**. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- ATLIOĞLU, Yurdanur. S. ERDOĞAN (1998). **Görgü Kuralları ve Sofra Düzenleme**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- AYCAN, Nihat.(2000). *Sekreterlik Mesleğinin Toplum Bilim Açısından Değerlendirilmesi*. Antalya: 1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi, 17-18 Şubat.
- AYDIN, Gülsün. vd. (2013). **Sporda Risk Yönetimi** AOF yayınları
- AYDIN, İnanet Pehlivan, (2001). **Yönetmelik Mesleki ve Örgütsel Etik**. Ankara.
- AYTAÇ, Serpil. (1997). **Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi, Planlaması, Geliştirilmesi, Sorunları**. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

- AYTAÇ, Serpil. (2000). **İş Psikolojisi**. Ankara: MEB Yayınları.
- AYTÜRK, Nihat (1999). **Yönetim Sanatı**. Ankara: Yargı Yayınevi.
- BAHŞI, Didem (2002). **Türkiye’de Büro Yönetiminde Sekreterliğin Önemi Ve Sekreterlik Eğitimine İlişkin Bir Model Önerisi**. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- BALCI, Erkan. (2001). **Tıbbi Dokümantasyon ve Tıbbi Arşivler**. İzmir, Dokuz Eylül Ün. SHMYO Yayını.
- BALCI, Sabahattin ve Ş. KAVAK. (1996). *Meslek Yüksekokullarının Mevcut Durumu ve Yeniden Yapılanması Üzerine Bir Model Önerisi*. Çankırı: 21. Yüzyıla Doğru Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanması Konulu Uluslararası Sempozyum, 22-23 Mayıs.
- BALTAŞ, Zuhale, A. Baltaş. (1999). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BALTAŞ, Zuhale, A. Baltaş. (2001). **Bedenin Dili**. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BARANSEL, Atilla. (1985). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İ.Ü. İ.İ. E. Yayın no: 3295 C:1.
- BARAZ, Barış. Şakar, Nurhan. (2012:4). *İşletme Yönetim*. AÖF Yayınları
- BAŞARAN, İ. Ethem. (1989). **Yönetim**. Ankara: Gül Yayınevi.
- BAŞPINAR, Nuran ve Ü.BAYRAMLI (2003). *Yöneticilere Göre Sekreter & Yönetici Sekreter*. Eskişehir: 3. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Kongresi. 17-18 Nisan.
- BAŞPINAR, Nuran, Ü. BAYRAMLI, O. ŞEN (2007). *“Dünyada Sekreterlik e-Sertifika Programları ve Anadolu Üniversitesi Modeli”* 6. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Ankara
- BAŞPINAR, Nuran. (2003). **Büro Yönetimi Ve Sekreterlikte Örnek Olay Analizi**. Ankara: Nobel Yayın, Dağıtım.
- BAYKAL Adnan N., (2005). **Yutucu Rekabet, Kanuni Devrindeki Mobbing’den Günümüze**, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- BAYRAM, Özlem. ZAIM Ünal, ALTUN Arzu. (2009). **Elektronik Belge Yönetimi** TBD Kamu Bilişim Platformu http://eski.tbd.org.tr/resimler/ekler/7aeed74714116f3_ek.pdf
- BENGSHIR, T. Kaya. (1996). **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**. Ankara: TODAİE Yayınları.
- BENLİĞİRAY, Serap. G. GÖRAL N. ÖZTÜRK. (1998). **Sekreterlik Bilgisi**. Eskişehir: AÖF Yayınları.
- BENTLY, Trevor. (1999). **Yaratıcılık**. Çev. O. Yıldırım. İstanbul: Hayat Yayınları.

- BESLER Senem. TONUZ, Zümrüt. (2013). Yönetimde Güncel yaklaşımlar. AÖF Yayınları
- BİNARK, İsmet (1980). **Arşiv ve Arşivcilik Bilgileri**. Ankara: Cumhuriyet Arşiv Dairesi Başkanlığı.
- BİŞKİN Ferdi. Ve KAYA Yasemin. (2012). İş Yaşamında Kişisel Marka SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi
- BOOTZIN, Richart R. Elizabeth F. Loftus, Robert B. ZAJONC. (1983). **Psychology Today an Indroduction**. New York: Random House.
- BOYD, D. Ve S.D. LEWIS. (1985). **Secretarial Administration And Management**. United States Of America: Prentice Hall Inc.
- BRYMER, A. Robert. (1991). **Stres and Your Emphyoyees**. HRQ, Cornel University.
- BÜLBÜL, Rıdvan. (2001). **İletişim Ve Etik**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- CAN, Halil. (1996). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- CARNEGIE, Dale. (1994). **Etkili ve Güzel Konuşma Tekniği**. İstanbul: Deniz Kitaplar Yayınevi.
- CENER, Pınar *Kriz Yönetimi*. <http://www.danismend.com/konular/stratejijyon/STROKRIZ%20YONETIMI-2.htm>, 08.03.2004
- CESUR, Can . (1987), *İş Güvenliği ve Ergonomi*, **Mühendis ve Mimarlık Dergisi**, 28/328.
- CILGA, İbrahim. Ve başk. (2001). **Etkili Yönetim İçin İletişim Becerileri**. Ankara: Kara Harp Okulu Basımevi.
- COATLEY, Don, R. TODD. SAINT, Paul. (1999). **Human Relation in Organizations**. West Publishing Comp.
- COŞAN, Pınar (2006). *“Bir Pazarlamacı olarak Sekreter: Yönetici Asistanlığı Mesleğinin İşletmelerin Pazarlama Birimi Faaliyetlerine Etkisi”* 4. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Çanakkale.
- COŞAN, Pınar ve D. TENGİLİMOĞLU. (2003). *Türkiye’de Büro Yönetimi Eğitimi ve Mezunların Sorunlarını Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması*. **Es-kişehir: III.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**. (17-18 Nisan).
- COŞAN, Pınar. (2003). **Türkiye’de Büro Yönetimi Eğitimi Ve Eğitim Programları Hakkında Mezunların Görüşlerinin Saptanması: Bir Alan Çalışması**. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- COŞKUN, Mümine.T. (2013). Sekreterlik Mesleğinde Kullanılan Unvanlar, Türkiye ve ABD’deki Uygulamalar. Akademik Bakış Dergisi Sayı:36 Mayıs-Haziran 2013

- CRANE, Donald. (1986). **Personnel The Management Of Human Resources**. Boston: Kent Publishing Company.
- CÜCELOĞLU, Doğan (2002). **Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları**. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- CÜCELOĞLU, Doğan. (1992). **İnsan ve Davranış**. İstanbul: Evrim Matbaacılık.
- ÇAKIR, Özlem, **Profesyonel Yaşamda Kişisel İmaj ve Sosyal Yaşam Etiketi**, 10. Baskı, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2008
- ÇETİN, Ebru. (2009). *Üniversite Öğrencileri Arasında İletişimin Değişen Yüzü: Anlık Mesajlaşma Programları* 6.Sosyoloji Kongresi El Kitabı
- ÇITAK, Nilgün ve D. TENGİLİMOĞLU. (2003). Meslek Yüksekokullarına Bağlı Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programlarında Öğretim Materyallerinin Etkin Kullanımının Öğretim Elemanları ve Öğrenciler Üzerindeki Etkisi. Eskişehir: 3. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Kongresi. 17-18 Nisan.
- ÇIVGIN, Mehmet. ÖZSOY, Sinan. KÖKSEL, Mehmet. (2006). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler. T.C. Sayıştay Başkanlığı Performans Denetimi Raporu <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf>
- ÇOBANOĞLU Şaban, (2005). **Mobbing**, İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul
- ÇOBANOĞLU, Şaban (2005), **Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri**, Timaş Yayınları, İstanbul
- ÇONGUR, Rıdvan. (1999). **Söz Sanatı Güzel Söz Söyleme**.Ankara: TRT Eğitim Dairesi Başkanlığı.
- ÇSGB, (2013). **İşyerlerini Psikolojik Taciz (Mobbing)Bilgilendirme Rehberi**, www.cs.gb.gov.tr
- DAVENPORT, Noa, R.D. SCHWARTZ, G.P. ELLIOTT (2003), **Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz**,(Çev. Osman Cem ÖNERTOY), Sistem Yayıncılık, Ankara
- DEMİR, Perihan. (2000). **Sekreterlik Teknikleri ve Büro Yönetimi**. Ankara: Tutibay Yayınları.
- DEMİRBİLEK, Tunç. (1994). *Örgütlerde Kariyer Danışmanlığı Hizmetleri*. **Doğuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**.9 (2), 71-85.
- DEMİREL Erhan. T., & Ramazanoğlu Fikret., (2005). *Yöneticiler açısından etkin zaman yönetimi tekniklerinin değerlendirilmesi*, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, s.30-35.

- DEMİRTAŞ, Hülya. (1998). **Sekreterlik Mesleği ve Sekreterlik Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**. G.Ü., Sosyal Bilimler Enst., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- DİCLE, Ülkü (1974). **Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel Haberleşme**. Ankara: MPM Yayınları.
- DİLAÇAR, A. (1968). **Dil, Diller, Dilcilik**. Ankara: TDK Yayınları.
- DİNÇER, Müjde Ker. (1998). **Kişisel İmaj**. İstanbul: Alfa Basım, Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- DİNÇER, Ömer (2003). **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- DİNÇER, Ömer, Y. FİDAN. (2000). **İşletme Yönetimine Giriş**. İstanbul: Beta Basım Aş.
- DOĞAN, İsmail. (2002). **Bilim ve Akılın Aydınlığında Eğitim**. Sayı: 34 Yıl: 3 Aralık 2002.
- DOMAYER, Diane, (2005), “**The Office Of The Future: Presents A World Opportunity For Administrative Professionals**” (Geleceğin Ofisi: İdareci Profesyonellere Bir Fırsatlar Dünyası Sunar) Office Pro Dergisi, Agosto/Eylül, Vol:65, No:6, s:13-18.
- DÖKMEN, Üstün. (2004). **İletişim Çatışmaları Ve Empati** Sistem Yayıncılık Ankara
- DÖKMEN, Üstün. (1999). **İletişim Çatışmaları ve Empati**. İstanbul: Sistem Yayıncılık AŞ.
- EFİL, İsmail. (1998). **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**. Bursa: Vipaş AŞ.
- EINERSEN Stale, HOEL Hegal, ZAPF Dieter and COOPER Cary L., **Bullying and Emotional Abuse in The Workplace: International Perspective in Research and Practice**, London, Taylo&Francis Boks LTd. 2003.
- Ekonomi Forumu. (2001). *İş Etiği, Eski Sorunlar, Yeni Yaklaşımlar* Aralık, İstanbul.
- ERDEN, Abdullah. (1999). **Yazışma Standartlarının Geliştirilmesi**. Ankara.
- ERDİNÇ, Tahsin. (1999) *Hukuk Devletinde, Siyasette ve Yönetimde Etik, Yeni Türkiye Dergisi*.
- ERDOĞAN, İlhan. (1983). **İşletmelerde Davranış**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- ERDÖNMEZ, Cumhuriyet. (2003). *Sınavsız Geçiş Uygulamasının Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programı Açısından Değerlendirilmesi*. **Eskişehir: III.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**. (17-18 Nisan).

- EREN, Erol (2001). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. İstanbul: Beta Basım AŞ.
- EREN, Erol. (1990). **İşletmelerde Stratejik Planlama ve Yönetim**. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını No: 234.
- EREN, Erol. (1998). **Örgütsel Davranış**. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım AŞ.
- EREN, Erol. (2001). **Yönetim ve Organizasyon**. İstanbul: Beta Basım AŞ.
- ERENGÜL, Bilge, (1997), **Kültür Sihirbazları**, Evrim Yayınevi, İstanbul.
- ERGENEKON, Sevda, (2006). İşyerinde duygusal taciz (Mobbing).
- ERKAL, Pınar (2012). Örgütsel Demokrasi Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- ERKAN, Necmettin . (1989), **İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği**, M.P.M Yayınları, Yayın No: 384, Ankara.
- ERKAN, Necmettin . (1997), **Ergonomi**, M.P.M Yayınları, Yayın No: 373, Ankara.
- EROĞLU, Erhan. Ve İspir, Bilge (2006). *Örgütsel İletişim Sürecinde Yönetimsel İkna ve Etkileme: Örnek Olay İncelemesi 2*. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu
- EROĞUL,Erhan. Vd. (2013). **Etkili İletişim Teknikleri**. Eskişehir: AÖF Yayınları.
- ERTEKİN, Yücel. (1993). **Stres ve Yönetim**, Ankara: TODAİE Yayınları, Sayı:253.
- ERTÜRK, Mümin. (1996). İşletme Biliminin Temel İlkeleri. İstanbul: Beta Basım Dağıtım AŞ.
- ETZİONİ, Amital (1969). **Modern Organizations**. NewJersey: Englewood Cliffs.
- EVREN, Gürbüz. F. (2013). *Programlı Bir Ses Eğitimi Kapsamında Dil-Konuşma Ögesi*. Dil ve Edebiyat Eğitimi Dergisi, 2(5), 50-
- EVREN, Gürbüz.F. (2006). **Ses Eğitimi Yöntemlerinin Ses Hastalıklarının Tedavisinde Kullanımı**, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- FINDIK, Esra. (2000). *Hukuk Bürosu Yönetimi Program Projesi*. Antalya: 1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi, 17-18 Şubat.
- FİDAN, Mehmet. (2008). *Halkla İlişkiler Aracı Olarak İnternet ve Markaya Katkısı* Selçuk İletişim Dergisi 5-3
- FLEET, James K. Van. (1998). **Yöneticilerin Yaptığı En Büyük 22 Hata**. Çev: Ayça Haykır. Ankara: Öteki Yayınevi.

- GARİH, Üzeyir. (2000). **İş Hayatından Kesitler ve Gençlere Tavsiyeler**. İstanbul: Hayat Yayınları.
- GENÇ, Nurullah. (1998). **Zirveye Götüren Yol Yönetim**. İstanbul: Timaş Yayınları.
- GEYBULLAYEV, Geybulla (2002). **Yönetimin Esasları**. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Basımevi.
- GORDON, Robert A. (1966). **Business Leadership in The Large Corporation**. University of California Pres, Berkeley.
- GÖKDERE, Halis. (2003). **Yazışma Teknikleri**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- GÖRAL, Gülbin. (1997). **Bilimsel Sekreterlik**. İstanbul: Der Yayınları.
- GÖRAL, Ramazan (2003). **Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri**. Ankara: Mikro- Basım, Yayım ve Dağıtım Ltd. Şti.
- GÜÇER, Deniz, (2006). Türkiye'nin İlk Mobbing Davası
- GÜLER, Deniz ve başk. (1994). **Yönetici Sekreterliği**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- GÜMÜŞ, Mustafa. (1995). **Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar**. İstanbul: Alfa Basım, Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- GÜNDOĞAN, Serdar. (2002). **İletişim Becerileri**. Ankara:Galeri Yayınları.
- GÜNEY, Salih ve başk. (2001). **Yönetim ve Organizasyon**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- GÜRCAN, Halil İbrahim. (1999). **Sanal Gazetecilik**. Eskişehir, AÖF Yayınları.
- GÜRGEN, Haluk. (1997). **Örgütlerde İletişim Kalitesi**. İstanbul:Der Yayınları.
- GÜRGEN, Yaşar. (1972). **İşletme Yönetiminde Haberleşmenin Önemi, Koşulları ve Çukurova'daki Uygulamalar**. Adana:İTİA.
- GÜRZAP, Can. (2009). **Söz Söyleme ve Diksiyon**, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- GÜZELCİK Ebru., (1999), Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı, Sistem Yayıncılık.
- HALLAÇOĞLU, Yusuf. (1991). **XIV. – XVII. Yy'da Osmanlılarda Devlet Teşkilatı ve Sosyal Yapı**, Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, Türk Tarih Kurumu Yayınları, VII. Dizi, Sayı : 127, Ankara.
- HANCI, Ali. (2003). *Büro Yöneticisi ve Sekreterin Temel Stres Kaynaklarını Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama*. **Eskişehir: III.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**. (17-18 Nisan).
- HAŞİT, Gürkan. (2003). *İşletme Başarısında Yönetimsel Yaratıcılığın Rolü* Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Sayı:3

- HAŞİT, vd. (2013) **Kriz İletişimi ve Yönetimi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- HAYNES, Morian E.(1999).**Kişisel Zaman Yönetimi**.İstanbul: Alfa Yayınevi.
- HAYTA, Ateş Bayazıt (2007). “*Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkileri*” Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Ankara
- HELLRIEGEL, Don. Susan E. SLOCUM, J. WOODMAN. (1983). **Management**. 8th Edition. Western College Publishing.
- HICK, Clares. I. PLACE. (1963). **Office Management**. Boston: Allyn and Bocan Inc.
- ILICAK, Şafak. (1988), *Çevre-İşyeri Koşulları ve Ergonomik Yaklaşımlar, 1.Ulusal Ergonomi Kongresi*, M.P.M Yayınları, Yayın No: 372, Ankara.
- ILICAK, Şafak. (1988). “*Ergonomi, Önemi ve İşçi Sağlığı İçindeki Yeri*” 1. Ulusal Ergonomi Kongresi, MPM Yayın No: 72, Ankara
- IŞIK Emre, (2007). **İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişisine Yönelik Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- İNCİR, G ve ESTAŞ, S. (1983). “*İmalat Sanayi İşyerlerindeki Ergonomik Uygulamalar Genel Bir Bakış*” MPM Yayın No: 293 Ankara
- İNCİR, G. (1986). **Ergonomi**. MPM Yayın No: 240, Ankara
- İŞSEVER, C. vd. (2001).*Toplantı Yönetimi*. Endüstriyel Teknik Öğretimde Toplam Kalite 5., MEB Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ankara:
- İYİLER, Zeynep (2009). *İhracatta İnternet Zamanı:1* TC. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi
- İZGÖREN, A. Şerif. (2000). **Dikkat Vücudunuz Konuşuyor**. Ankara: Academyplus Yayınevi.
- JAMES, JUDI. (1999). **Beden Dili**. İstanbul: Alfa Basım, Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- JOSEPHS, Ray. (1996). **Zaman Yönetimi**. Çev. Özlem Koşar. İstanbul: Epsilon Yayınları
- JOSIPOVIC'-JELIC (2005). Zeljca and others, The Effect Of Mobbing On Medical Staff Performance, Acta Clin Croat, Vol. 44, No:4
- KANTER, Mass R., S. BARRY, J. TODD. (1992). **The Challenge of Organizational Change**. NewYork: The Freer Press.
- KARABAĞ, Ayson (1997). **2000’li Yıllarda Sekreterlik**. İstanbul: Akba Yayıncılık.
- KAŞIKÇI, Ercan. (2002). **Sen Ashında Diyorsun ki... Doğrucu Beden Dili**. İstanbul: Hayat Yayınları.

- KAYA, Sait. (2008), *Ergonomi Ve Çalışanların Verimliliği Üzerine Etkileri*, İzmir Ticaret Odası Ar&Ge Bülten Ağustos-Kurumsal.
- Kayihan H., Bumin G., Uyanık M., (1999). “Büro Çalışanlarında Çalışma Şartlarına Bağlı Ergonomik Risk Faktörlerinin Değerlendirilmesi” Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Ankara, 1999/4 s.104
- KAYNAK, Turgay ve başk. (1998). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. İstanbul: Dö-nence Basım-Yayın Hizmetleri.
- KIDAK, Levent B. (2011). *Hastane Yöneticilerin Zaman Yönetimi Tutumlarının Belirlenmesi: İzmir İli Eğitim ve Araştırma Hastaneleri Uygulaması* Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 25-2011
- KOCABAŞ, F. *Değişime Uyum Sürecinde İç ve Dış Örgütsel İletişim Çabalarının Entegrasyonu Gerekliği*, Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, No:13, <http://yordam.manas.kg/ekitap/pdf/Manasdergi/sbd/sbd13/sbd-13-22.pdf>, 247-252, 2005.
- KOCABAŞ, İbrahim, & Erdem, Ramazan., (2003). *Yönetici adayı öğretmenlerin kişisel zaman yönetimi davranışları*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 2, s.203-210.
- KOÇEL, Tamer. (1987). *Yönetimde Stres Yaratan Faktörler*. Stres Yönetimi Semineri, TÜSSİDE Gebze. 10-12 Aralık.
- KOÇEL, Tamer. (1993). *İşletmelerde Kriz Durumlarında Yönetim Uygulamaları*. Zaman ve Kriz Yönetimi Semineri, TÜSSİDE, 26-28 Mayıs.
- KOÇEL, Tamer. (1999-2003). **İşletme Yöneticiliği**. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- KOTLER, Philip ve Roberto M. CLARKE. (1987). **Marketing For Health Care Organizations**, England: Prentice-Hall, Inc.
- KUL, Necla. (2000). *Yönetici Sekreterliği ve Yönetici Verimliliğine Etkisi*. Ankara: 1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi. 17-18 Şubat.
- KURTBAY, Yalçın. (1991). **Nezaket ve Görgü Kuralları**. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- KUTLU Figen, (2006). **İş yerinde Duygusal Tacizin (Mobbing'in) Çalışanın Tükenmişliği Üzerine Etkisi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir
- KUZGUN, Yıldız. (2000), **Üniversiteler Yüksek Öğretim Programları ve Meslekler Rehberi**, Ösym, Ankara.
- KÜÇÜKALTAN, Derman. Karalar, Serol. Keskin, Gülay. (2013). *Etkili Zaman Yönetimi Uygulamalarında Yöneticileri Engelleyen Zaman Tuzakları: Edirne İl Merkezindeki Tekstil Fabrikalarında Görev Yapan Yöneticiler* KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 15 (24)

- KÜÇÜKALTAN, Gül. (2000). *İstanbul'daki Başlıca 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Yönetici Sekreterlerinin Profiline Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Ankara: 1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi. 17-18 Nisan.
- KYRSTEK, Ulrich. (1981). **Krisenbewaeltigungs management und Unternehmensplanung**. Wiesbaden.
- LAZAR, J. (2001). **İletişim Bilimi**. Çev: Cengiz Arık, Ankara: Vadi Yayınları, yayın No: 155.
- LEONTIE, W. F. DUCHIN. (1986). **The Future Impact Of Automation On Workers**. NewYork: Oxford University Press.
- LUTHANS, Frederick, (1996). **Organizational Behavior**. McGregor Hill.
- MABEY C. , SALOMEN. anda STOREY J. (1998), **Human Resources Management: A Strategic Introduction**, 2. Baskı, Blackwell Business, UK.
- MACKENZIE, R. Alalec. (1989). **Zaman Tuzağı**. Çev: Yakut Güneri. İstanbul: İlgı Yayıncılık.
- MAİN, Jeremy (1988). Here Comes The Big Cleanup
- MARANGOZ, Mehmet. YEŞİLDAĞ Burak, ARIKAN, Işıl. (2012).*E-Ticaret İşletmelerinin Web ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi*, İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi Cilt 3 Sayı 2
- MATLAND (1996). **Zamanınızı Yönetin**. Çev: Aksu Bora. Modern Yönetim Dizi
- MDM. Meslek Danışma Merkezi (2000). *Yönetim Ve Ticaret Sekreterliği*. Ankara.
- MEB, (1995). Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü Mevzuatı. Ankara.
- MEB-YÖK. Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesi. (2002). *Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Programı*. Ankara.
- MEG. Mesleki ve Teknik Orta Öğretim Kurumlarından Meslek Yüksekokullarına Sınavsız Geçiş Bilgi Kılavuzu. (2002). Ankara.
- MINER, John B. (1992). Industrial and Organisational Psychology, Mc Graw Hill Inc.
- Milliyet Gazetesi, Cafe Milliyet eki sayfa 9, 20.02.2008
- mobbingturkiye@googlegroups.com** -Erişim Tarihi:18.12.2007.
- MSK. Meslek Standartları Komisyonu. (1998). *Yönetici Sekreter Meslek Standardı*. Ankara: Araştırma ve Teknik Hizmetler Birimi, Ağustos.
- MÜFTÜOĞLU, Tamer ve başk. (2003). **Girişimciler İçin İşletme Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitabevi.

- MÜLLER, Rainer. (1982). **Krisenmanagement in der Unternehmung, Kölner Schriften zur Betriebswirtschaft und Organization-5**. Hrsg. Von erwin Grochla, Lang Verlag, Frankfurt am Mainbern.
- NELSON, Debra L. J.C. QUICK. L. P. LIVINGSTON. (1997). **Organizational Behavior Foundations Realities and Challenges**. West Pulishing Company.
- NEMLİOĞLU S. (1995), **Benchmarking (Kıyaslama)**, Arçelik, İstanbul.
- OAKLAND, J. S., (1993), **Total Quality Management: The Route To Improving Performance**, Second Edition, Butterwort Heinemann Ltd.; Oxford.
- ODABAŞI, Hüseyin. (2001). *"Kurumsal İletişim Açısından Yazışmalar ve Ülkemizde Yazışmaların Durumu"*, 21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Sempozyumu Bildirileri <19-20 Nisan 2001, Hatay> içinde (158-172). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği
- ODGER, Pattie (1997). **Administrative Office Management**. Sounth-Western College Publishing, Printed in United States Of America
- ODGER, Pattie. (1997). **Administrative Office Management, Strategies for the 21st Century**.
- ONAL, Güngör. (1998). **İşletme Yönetimi ve Organizasyonu**. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- ONAT, Ferah. ALİKILIÇ, Özlem. (2008). *Sosyal Ağ Sitelerinin Reklam ve Halka İlişkiler Ortamları Olarak Değerlendirilmesi* Journal of Yaşar Üniversitesi Dergisi 3(9)
- ONAT, Ferah. (2003). *Bilişim Teknolojileriyle Değişen İş Ortamında Ortaya Çıkan Yeni Bir Meslek: Sanal Sekreterlik*. Eskişehir: 3. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Kongresi, 17-18 Nisan.
- ORGAN, Dennis W. Clay HAMNER. (1982). **Organizational Behavior**. USA Ca.
- ORHANER, Emine ve A. TUNÇ. (2001). **Ticaret Ve Turizm Eğitiminde Özel Öğretim Yöntemleri**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- ORHON, Nezh. ve ERİŞ, Ufuk.(2012). **İletişim Bilgisi** Eskişehir: AÖF Yayınları
- OTLUOĞLU, Fahrettin. **Kriz Yönetimi El Kitabı**
http://www.yenibir.com/articledisplay_sirketinizitaniyin/0,,lmt~1@lc~1@viewid~2293,00.asp , 03.03.2004.
- ÖNAÇAN Mehmet B.K., MEDENİ, Tunç. ÖZKANLI, Özlem .(2012). *(EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBSY Yapılanırmaya Yönelik Bir Yol Haritası*. Sayıştay Dergisi ,Nisan Haziran Sayı 85

- ÖNEREN, Melahat (2013) *İmaj Yönetiminin Tv Dizi Seyircileri Üzerindeki Etkisi* KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 15 (24): 75-85, 2013
- ÖSYM. Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Kılavuzu. (2002). Ankara.
- ÖZALP, İnan. (1985). **İşletmelerde Yönetim Fonksiyonları ve Organizasyon.** Ankara.
- ÖZCAN, E. (2000). "İşe Bağlı Bel ve Boyun Ağrılarında Korunma" Ansaid Dergisi. Sayı: 47
- ÖZDEMİR A. (2004), **İşletme Bilgisi**, Özkan Matbaacılık, Ankara.
- ÖZDEMİR, Cenap.Ö. *Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin, Teknoloji ve Bilgisayar Konularında Tutum ve Kullanım Düzeylerinin Tespit Edilmesine İlişkin Alan Çalışması*, Isparta, 11. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin. (1999). "**Organizasyonlarda Belge Yönetimi Ve Toplam Kalite**," Türk Kütüphaneciliği, 13 (2): 101-111.
- ÖZDÖNMEZ, Metin, A. AKESEN, A. EKİZOĞLU (1998). **Yönetim ve Organizasyon.** İstanbul:İ.Ü. Basımevi.
- ÖZER Y. (2001), **İnsan Kaynaklarında Yeni Açılımlar**, Hayat Yayınları, İstanbul.
- ÖZER, Mehmet . (2012). *Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi* TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi Cilt: 24 Sayı: 1 - 2 Şubat - Mayıs 2012
- ÖZER, Mehmet. (2013). *İmajını Yöneten Örgütler Daha Mı Başarılı Oluyor?* TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi Cilt 24 Sayı 3-4-5-Ağustos-Kasım 2012 Şubat 2013
- ÖZKALP, Enver. F. KOCACIK ve başk. (1994). **Davranış Bilimlerine Giriş.** Eskişehir: AOF Yayınları.
- ÖZNAL, Erdoğan. (1992). Protokol, **Görgü-Nezakat Kuralları.** Ankara: Genel Kurmay Askeri Tarih ve Stratejik Etüt Başkanlığı Yayınları.
- ÖZOK, A. Fahri. (1995), "Ergonomi Alanında Son Gelişmeler ve Türk Sanayininin Bu Açısından Değerlendirilmesi", 5, Ergonomi Kongresi, İstanbul:MPM Yayını, Yayın No:570.
- ÖZOK, F. (1988). "*Ergonomik Açısından Çalışma Yeri Düzenleme ve Antropometri*" Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayın No: 125 İstanbul
- ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe. (1995). **Hizmet Pazarlaması.** Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayınları. No: 1028.

- PAKSOY, Mahmut. C. A. ACAR. Ve başk. (2001). **Örgütsel İletişim**. Eskişehir: AOF Yayınları.
- PEKER, Ömer, Nihat AYTÜRK. (2000). **Etkili Yönetim Becerileri**. Ankara: Yargı Yayınevi
- PELTEKOĞLU, Filiz Balta. (1998). **Halkla İlişkiler**. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım Aş.
- PFIFNER, John M. F. SHERWOOD. (1960). **Administrative Organization**. NewJersey: Englewood Cliffs.
- POLAT Oya., (2010), *Konaklama İşletmelerinde Kurumsal İmaj Oluşturma Süreci* Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi <http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c9s15/makale/c9s15m6paf>.
- PORTER L. V. LYNNE M S, Glen T C ve Scot S. (2001). **Technologies and Public Relations: Exploring Practitioners Use Of Online**
- PRESTON, Paul. (1989). **Communication For Managers**. NewJersey: Englewood Cliffs.
- PRICE M. J. and CHEN E. E. (1994), "Total Quality Management In A Small High-Technology Company", *California Management Review*, v. 35, n.3.
- RACHMAN, David J. Ve başk. (1996). **Business Today**. 8. Edition McGraw Hill, Inc.
- REGESTER, Michael. (1989). **Crisis Management**, London: Hutchinson Business.
- ROBERTSON. J. (1988). **Sociology**. NewYork: Worth Publishers.
- ROEBUCK, Chris. (2000). Etkili İletişim. Çec. A. Cevat Akkoyunlu. İstanbul: Doğan Kitapçılık.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat. Tuncer TOKOL. (2001). **İşletme**. Ezgi Yayınevi.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat. (1996). **İşletmelerde Halkla İlişkiler**. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat. M. PAŞA. (2002). **Zaman Yönetimi**. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat. M. TÜZ. (2003). **Örgütsel Psikoloji**. Bursa: Furkan Ofset.
- SARIFAKIOĞLU, Birkan. (2007) *İnternetin Toplumsal Etkileri* Elektrik Mühendisliği sayı:431 Ağustos
- SAYERS. Fran. Ve başk. (1993). **Yöneticilikte İletişim**. Çev: Doğan Şahiner. İstanbul: Rota Yayın, Yapım,Tanıtım.

- SCHAFER, Walter. (1987). **Stress Management For Wellness**. NewYork: Mc Graw Hill Books.
- SCHAFER, Walter. (1987). **Stress Management For Wellness**. NewYork: Mc Graw Hill Book.
- SCHNEIDER, Arnold. W. DONAGHY, P. NEWMAN. (1975). **Organizational Communication**. McGraw Hill Kogakusha Ltd.
- SCHOBER, Otto. (1995). *Beden Dili (Davranış Anahtarı)*. Çev: Süeda Özbent. İstanbul: Arion Yayınevi.
- SCHUMACHER, E. F. (1989). **Küçük Güzeldir**. Çev: O. Deniztekin. İstanbul: Cep Kitapları.
- SCOTT, Dru. (1993). **Zamanı İyi Değerlendirmek**. Çev: Necati Ağırlioğlu. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- SEITEL, Fraser P. (1989). **The Practice Of Public Relations** Newyork, Macmillan Publishing Company.
- SEKIOU, Lakhdar et Louise Blondin. (1986). *Gestion du Personel*. Montreal: Les Editions 4L.
- SHACKEL, Brian (1984) *Applied Ergonomics Handbook*, Butterworth, London : UK.
- SILLARS, S. (1995). **İletişim**. (Çev: Nüzhet Akın) Ankara: MEB Basımevi.
- SİLBER, Lee. (1998). **Time Management For The Creative Person**. Newyork: Three River Press.
- SİMONEL, Rennee&Jean. (1995). **Not Alma Teknikleri**. Çev: Pınar Kurt İstanbul: Arion Yayınevi.
- SOLMAZ, Başak. (2006) **Söylenti ve Dedikodu Yönetimi** Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 16
- SOLMUŞ Tarık, (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing), İş Güç, **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, cilt:7, sayı:3, s.6-7.
- STANLEY, Richard E. (1982). **Advertising Publicity, Personel Sellings, Sales Promotion** NewJersey : Prentice-Hall Inc Eglewood Cliffs
- STEPHEN G. and ARNOLD W. (1994), **Total Quality Management: Strategies and Techniques Proven At Today's Most Successfull Companies**, John Wiley and Sons. Inc.
- SUCU, Yaşar. (1996). **Yönetmel Zamanın Etken Kullanılması**. El Kitabı.
- SUHER, İdil. vd. (2013). **Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Örnek Olay AÖF Yayınları**

- SUTHERLAND, Valerie J., C. COOPER. (1990). **Understanding Stress a Psychological Perspective For Health Professionals**. Chapman and Hall.
- ŞAFAK, Şükran . (1997), **Kurumlarda Ev İdaresi**, Damla Matbaacılık, Ankara.
- ŞEN, Hanife Yılmaz, Feride. Ünüvar, Özlem. Demirkaya Fatma. (2012). *Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının Empatik Beceri Düzeyleri* Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2012 3(1)
- ŞEN,Orkun, vd. (2013). **Dosyalama Arşivleme** AOF Yayınları, Eskişehir
- ŞENCAN, Hüner. (1995). **Rapor Yazımı**. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 264.
- ŞEVKATLİ, Murat. A. ÇELİK. (1996). **Beşeri Münasebetler Ders Kitabı**. Ankara: Tutibay Yayınları.
- ŞİMŞEK, M. Şerif. (1999). **Yönetim ve Organizasyon**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- ŞİMŞEK, Muhittin. (2001). **Toplam Kalite Yönetimi**. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- TACK, Philip B. (1988). **Kriz zamanı Yönetim**, İstanbul:İlgi Yayınevi.
- TAHTASAKAL, Meral. (2003). **Bürolarda Yaşanan Etik Dışı Davranışlar Ve Cinsel Taciz Olaylarının Azaltılmasında Eğitimin Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Alan Çalışması**. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- TANOĞLU Şükriye Ç. (2006), **İşletmelerde Yıldırmanın (Mobbing) değerlendirilmesi ve Bir Yüksek Öğrenim Kurumunda Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya, s.4.
- TANRIVERDİ Haluk. Adıgüzel, Orhan. Çiftçi, M. (2010) *Sağlık Yöneticilerine Ait İletişim Becerilerinin Çalışan Performansına Etkileri: Kamu Hastanesi Örneği*:Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı:11
- TAŞER, Suat. (2000). **Konuşma Eğitimi**. İstanbul: Papirüs Yayınevi.
- TAŞKIN, Ahmet. (2015). **İşyerinde Mobbingin Ceza Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi**. Çalışma ve Toplum Dergisi Sayı:44 2015/1
- TAYFUN, Ahmet. (2001). *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesinden Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi*. **Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. 5, 1-13.
- TAYLOR, F. Winslow. (1934). **The Principles of Scientific Management**. New York: Harper& Brothers Publishers.
- TDK Sözlüğü. (1998). TDK Sözlüğü. Ankara. Atatürk Kültür Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, 2.Cilt.

- TEKELİOĞLU, Zehra. (1991). **Büyük Sağlık Ansiklopedisi**. Ankara:Erkmen Kitabevi, Genişletilmiş 3. Baskı,
- TEKGİL, Semin. G. ERCAN. (1985). **Sekreter El Kitabı**. Ankara: DPT Yayınları.
- TEKİN Ömer. Ehtiyar, Rüya. (200). *Yönetimde Karar Verme: Batı Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Farklı Departman Yöneticilerinin Karar Verme Stilleri Üzerine* Bir Araştırma Journal of Yasar University Dergisi 20(5)
- Temel Britanica (1993). Hürriyet Ofset Cilt:19.
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver Öztürk, Yüksel(2004).**İşletmelerde Halkla İlişkiler** Ankara:Seçkin Yayınları
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver. Okutan, M. (2002). *İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Bir Alan Uygulaması* Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver. (Editör) (2012). Büro Yönetimi Eskişehir:AÖF Yayınları
- TENGİLİMOĞLU, D., S.Acar ve F.Kahyaoğlu (2005), “Büro Mobilyalarının Tasarımında Ergonominin Önemine İlişkin Bir Araştırma” , 4. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, 20-21 Mayıs, Ankara.
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver. H. Tutar (2003). **Çağdaş Büro Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver. A. KÖKSAL. (2013). **Yönetici ve Tıp Sekreterliği**. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver. Ve Başk. (Edit. Hasan Tutar). (2003). **Zaman Yönetimi**. Ankara:Nobel Yayın Dağıtım.
- TENGİLİMOĞLU,D.D. Uslu, E. Yiğit (2006). “*Geleceğin Ofisleri ve Geleceğin Profesyonel Yönetici Asistanları Nasıl Olacak?*” 5. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi. Ankara.
- TERRY, R. George. (1970). “**The Office Management and Control The Administrative Managing**” United States of America
- THOMSETT, Michael C. (1995). **Raporlama Teknikleri**. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- TINAZ, Pınar.(2006). **İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)**, Beta, İstanbul 2006.
- TİYEK, Ramazan (2011). *Yıldırma ve Yönetim Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. Çalışma İlişkileri Dergisi , Sayı:1 Cilt: 2 Temmuz, 2011
- TMMOB, **İşçi Sağlığı ve İşgüvenliği Raporu**, 2012 Makine Mühendisleri Odası
- TOKAT B. ve ŞERBETÇİ D. (2001), **İşletmecilik Bilgisi**, İstanbul.

- TOPALOĞLU, Melih ve H. KOÇ. (2002). **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- TOROSLU, Berrin. (1993). **Ofis Yönetim Organizasyonu Ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, İşletme İktisadi Enstitüsü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- TORTOP, Nuri, E. İSBİR, B. AYKAÇ. (1999). **Yönetim Bilimi**. Ankara: Yargı Yayınevi.
- TORUN, Alev. (1997). **Stres ve Tükenmişlik. Endüstri ve Örgütsel Psikoloji**. (Ed. Suna Tevruz) İstanbul.
- TUTAR, H. (2004), **İş Yerinde Psikolojik Şiddet**, Platin, Ankara
- TUTAR, Hasan ve C. ERDÖNMEZ. (2003). *Büro Yönetimi Eğitimiyle İlgili Sorunlar ve Öneriler: Bir Araştırmanın Anatomisi*. Eskişehir: 3. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Kongresi, 17-18 Nisan.
- TUTAR, Hasan. (2002). **Yönetici Sekreterliği**. Ankara: Nobel Yayınları.
- TUTAR, Hasan. M. ALTINÖZ. (2002). **Sekreterlik Bilgisi**. Ankara: Nobel Yayınları.
- TUTAR, Hasan. M.K. YILMAZ (2001). **Genel İletişim Kavramlar ve Modeller**. Ankara: Nobel Yayınları.
- TÜRKEL, Asuman. (1999). **Yönetici Sekreterinin El Kitabı**. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- TÜRKEL, Süleyman. *Olağanüstü Durumlarda İşletmelerde Yönetim Sorunları* http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=310&id=18 , 07.03.2004.
- TÜRKMEN, İsmail. (1988). **Sekreterle Çalışmayı Biliyor musunuz?** Ankara: Verimlilik Aylık Bülteni. Sayı:3
- TÜRKMEN, İsmail. (2000). **Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli**. Ankara: MPM Yayınları.
- TÜRKMEN, Meral (1992). **Yönetici Sekreterliğinin Temel İlkeleri**. İzmir: Doku Eylül Üniversitesi Yayınları.
- UĞUR, Asuman. (2000). **Çalışma Hayatında Zaman Yönetimi**. Ankara: MPM Anahtar Dergisi.
- UNGAN, Gülşen (2000). *Geçmişten Geleceğe Sekreterlik*. Antalya: 1. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi, 17-18 Nisan.
- UYGUR, AKYAY VE H. GÖKDERE. (2000). *Meslek Yüksekokullarının Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitiminin Sorunları Ve Verimliliğe Yönelik Çözüm Önerileri*. Antalya: 1. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Eğitimi Kongresi, 17-18 Nisan.

- UYGUR, Akyay. (1999). *Kariyer Planlamasının Örgüt Ve Bireyler Üzerinde Sağladığı Etkinin İrdelenmesi*. **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. **2**, 65-75
- UYGUR, Akyay. H. KOÇ. (2003). *Sekreterlik Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- UZDİL, İnal G. UZDİL. (1997). **Sekreterlik, İş Yazıları, Dosyalama ve Büro Makineleri**. İstanbul: MEB Basımevi.
- UZDİL, Ünal. S.BENLİGİRAY. (1997). *Yazışmalar ve Dosyalama*. Eskişehir: AÖF Yayınları.
- Uzkurt Cevahir ve DEMİRCİ, Ahmet. (2013). **Yenilik Yönetimi** Eskişehir: AÖF yayınları
- ÜÇOK, Tengiz. (1993). **Yönetim İlkeleri**. Ankara: Gazi Büro Kitabevi.
- ÜRPER, Yılmaz. BESLER Senem. (2013). **İşletme Fonksiyonları** Eskişehir: AÖF Yayınları
- VELİCANGİL, Sedat . (1970), *Endüstri Sağlığı ve Meslek Hastalıkları, Yakın ve Orta Doğu Çalışma Enstitüsü Yayınları, Yayın No: 3, Dizerkaca Matbaası, İstanbul.*
- VURAL, Birol. (2002). **İş Hayatında Örneklerle Yönetici Asistanlığı**. İstanbul: Hayat Yayınları.
- VURAL, Birol. (2003). **Doğru ve Güzel Konuşma**. İstanbul: Hayat Yayınları.
- YAKUT Hilal. (2012). *Çalışanların Büro Malzemelerini Kullanımındaki Ergonomik Farkındalıkları Ve Kullanım Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma* 11.Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Isparta
- YAMAN, Ertuğrul. (2001). **Doğru, Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı (Sözlü Anlatım)**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- YATES, E. Jere. (1989). **Gerilim Altındaki Yönetici**. Çev: Fatoş Dilber İstanbul: İlgı Yayınları.
- YILDIRIM, Mehmet. (1994). **Üst Düzey Yönetici Sekreterliği Profiline Çıkarılması Ve Bir Uygulama**. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa.
- YILDIZ, Sevil. (2007). **Suçta Araç Olarak İnternet Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi** Selçuk Üniversitesi, Doktora Tezi
- YILMAZ, Bülent (2003). *Tophumsal İletişim ve Kütüphane* Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi 2003 / Cilt: 20 / Sayı: 2 / ss.11-29
- YOZGAT, Osman. (1984). **İşletme Yönetimi**. İstanbul.
- Yusuf TÜRKOĞLU, <http://igeme.org.tr>, 01.03.2007.
- YÜCETÜRK E. Elif, *Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing*, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 17-18 Mayıs, İzmir, 2003

- YÜKSEL, Öznur. (1998). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- ZAIRI M. and THIAGARAJAN T (1997), “**A Review Of Total Quality Management In Practice, Understanding the Fundamentals Through Examples Of Best Practice Applications**”, Part I, The *TQM Magazine*, v.9, n.4.
- ZERENLER Muammer. Kriz Dönemlerinde Üretim Süreci Esnekliğinin İşletme Performansına Etkileri. Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, doktora tezi, www. isguc.org, Mart 2004
- ZILLIOĞLU, Merih, Ahmet Haluk YÜKSEL, (2001), (Ed:Haluk Gürgen), İletişim Bilgisi, Eskişehir, TC.Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:739.
- ZILLIOĞLU, Merih. H. YÜKSEK. (1998). **İletişim Bilgisi**. Eskişehir: AOF Yayınları.
- ZILLIOĞLU, Merih. (1996). **İletişim nedir?** İstanbul: Cem Yayınevi.

İnternet Adresleri

- [http:// www.ossistu.com](http://www.ossistu.com), 2003.
- <http://www.basarisiralamalari.com/buro-yonetimi-ve-yonetici-asistanligi-bolumu-taban-puanlari-2015-2016-2-yillik/>, 20.07.2016
- <http://bilisim.tse.org.tr/-b-standardlar-b-/ebys,23.07.2013>
- <http://blog.milliyet.com.tr/Blog.aspx?BlogNo=23732> , 26.09.2007
- <http://www.derszamani.net/tibbi-dokumantasyon-ve-sekreterlik-bolumu-taban-puanlari.html>, 20.07.2016
- [www.dukam.duzce.edu.tr/Dokumanlar/Prof.Dr.Rana%20Ozen%20Kutanis.pps](http://www.dukam.duzce.edu.tr/Dokumanlar/Prof.Dr.Rana%20Ozen%20Kutunis.pps), 20.08.2016
- http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/61/13/204921/icerikler/zaman-yonetimi_428689.html
- http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/61/13/204921/icerikler/zaman-yonetimi_428689.html
- <http://mobbingturkiye.googlepages.com/>-,24.09.2007
- <http://selman.kuzgun.net/girisimciguc/dergi2/krizyonetimi.htm>, 03.03.2004
- http://sizdensize.milliyet.com.tr/%C4%B0%C5%9F%20Ya%C5%9Fam%C4%B1/TUGIK_Kurucu_Baskani_Erhan_Ozmen_Bin_Misket_Teorisi/HaberDetay/2953_TUGIK_Kurucu_Baskani_Erhan_Ozmen:Bin_Misket_Teorisi_28.07.2013
- <http://tercih.kpssrobotum.com/?islem=listele%A0>, 30.07.2016

- http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye_Cumhuriyeti_Devlet_Protokol%C3%BC
- <http://www.alextech.org/Programs/Curriculum/officeMgmt.htm>, 15.07.2016
- <http://www.atlentic.edu/course/professional/officepro.html>, 18.07.2016
- <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/EBYS.aspx>, 23.07.2013):
- <http://www.bristol.mass.edu>, 29.07.2016
- http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=1711&baslik=mobbing_teroru, 24.09.2007
- http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=1717&baslik=illallahdedirtin_taciz:_mobbing- 12.2007
- http://www.ecc.edu/studentlife/student_acad_officeassistant.php3, 01.07.2016
- <http://www.haberler.com/banvit-yil-sonu-bilancosunda-kar-acikladi-haberi/>, 17.04.2007
- <http://www.hayatakarken.com/stres-yonetimi.html>, 22.07.2013
- <http://www.hrturkiye.com>, 21.07.2013
- <http://www.humanity.ankara.edu.tr/bilgibelge/ogrelfiles/ho/hom2.htm>
- http://www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/Tanitim%20Kitap%C4%B1g%C4%B1/EBYS.pdf e-İçişleri Projesi EBYS, 19.08.2016
- <http://www.igeme.org.tr>, 01.03.2007.
- http://www.insankaynaklari.com/ikdotnet/icerikdetay.asp?Kayit_No=2384, 11.10.2007
- <http://www.insan-kaynaklari.terimleri.com>, 01.03.2007.
- http://www.izgorenakademi.com/index.php/company-blog/item/162-toplanitya-dair-bir-oykuYazan:_%C3%9Czlem_Erba%CC%87lar, 28.07.2013
- <http://www.lakeland.cc.il.us/Models/officemanagement029.htm>, 24.04.2003
- http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/06/25/711375/dosyalar/2013_03/06041129_motiveediciisizler.docx, 19.08.2008
- http://www.misu_b.mahove.edu/infotechcom.htm, 30.07.2016
- http://www.mobbingturkiye.net/index.php?option=com_content&task=view&id=134&Itemid=58- 10.10.2007.
- http://www.mobbingturkiye.net/index.php?option=com_content&task=view&id=162&Itemid=96, 11.02.2008 Laçiner Vedat
- <http://www.sayginnlp.com/Makaleler/kisisel-gelisim/iletisim-hikayeleri-3043.aspx>, 26.07.2013
- http://www.universities.com/Schools/C/www.Camden_Country_Vacational_Technical_Schools.asp, 08.05.2003

- <http://www.vergiturk.com>, Humanitas İnceleme - Temmuz 2001, 03.03.2004
- http://www.xing.com/net/cem_pazarlamamarketing/pazarlama-hikayeleri-basar%C4%B1-oykuleri-199391/iflastan-kurtulus-bir-basar%C4%B1-hikayesi-15727788/15727788, Yücel Özsoylar, 26.07.2013
- <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/dersler/ebb/ebb467-guz2000/umut-p.html>, 22.07.2013.
- www.acialumni.net, 2004.
- www.assistu.com, 2003.
- www.bilgiyonetimi.org, 2004
- www.indeksiletisim.com, 2004).
- www.kobitek.com/makale.php?id=44, Mart 2008
- www.kobitek.com/makale.php?id=45, Mart 2008
- www.meb.gov.tr
- www.meb.gov.tr Büro Yönetimi Alanı Çerçeve Öğretim Programı, 19.08.2016
- www.nat.com.tr, 31.01.2003
- www.nektarin.com, 24.11.2003
- www.todaai.gov.tr
- www.ttef.gazi.edu.tr.

Dizin

- A tipi kişilik, 307
Adalet, 128, 145, 329
Akılcılık, 236
Alfabetik dosyalama, 239, 240
Alıcı, 7, 87, 88, 89, 90, 92, 93
Alt kademe yönetici, 34
Arşiv, 235, 245, 246, 247, 248, 253, 256, 257, 384, 386
Asistan, 1, 2, 3, 40, 53, 54, 67, 122, 190, 197, 200, 220, 224, 239, 280, 282, 284, 329, 346, 369, 386, 395, 401
aydınlatma, 350, 354, 360
Aydınlatma, 310, 354, 366, 367
B tipi kişilik, 307, 308
Bacakların kullanımı, 116
Basitlik, 236
Baş hareketleri, 115
Beceri, 34, 35, 398
Beden dili, 110, 114, 124, 127, 264, 265
Belge, 237, 250, 251, 253, 256, 258, 384, 385, 395
Beslenme, 318
Biçimsel iletişim, 103
Bilgisayar, 15, 57, 65, 81, 232, 244, 350, 351, 354, 358, 360, 383, 395
Büro hizmetleri sekreteri, 38
Coğrafi esasa göre dosyalama, 239, 240
Çalışma ortamı, 181, 365
Çapraz başvuru formu, 237
Çapraz İletişim, 100
Çember ağ modeli, 101
Davetiyeler, 10, 196, 197, 210
Davetler, 10, 192, 193
Dikine dosyalama, 238
Dikte alma, 213
Dil, 8, 36, 69, 122, 123, 128, 139, 183, 383, 388, 389, 390, 398
Dinleme, 8, 126, 127
Dinlenme, 318, 319
Doğru duruş, 362
Doğru karar verme, 67
Doğruluk, 103, 328
Dosya, 154, 233, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 246, 247, 254, 255, 256, 257, 258
Dosyalama, 3, 12, 81, 234, 235, 236, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 247, 384, 398, 401
Dürüstlük, 328
EBYS, 12, 249, 250, 251, 253, 254, 258, 394, 403
e-devlet, 106, 250
Egzersiz, 318, 319, 362
e-imza, 244, 249, 258
Ekonomik çevre, 294
Ekonomiklik, 236, 363
El sıkma, 189
e-mail, 42, 68, 105, 151, 210, 230, 232, 233
Emir, 5, 32, 41, 62, 208
Empati yeteneği, 68, 80
Ergonomi, 3, 363, 364, 383, 386, 389, 391, 392, 395

- e-ticaret, 106
 Etik, 3, 57, 327, 330, 384, 386, 388, 398
 Evrak, 11, 138, 231, 232, 233, 245, 247, 253, 256
 Fihristleme, 237
 Finans sekreteri, 38
 Gelen evrak, 232, 233
 Geribildirim, 7, 87, 93, 94, 130, 318, 320
 Giden evrak, 233
 Giyim, 12, 264, 265
 Giyim tarzı, 264
 Görgü, 3, 10, 179, 195, 384, 392, 395
 Görgü Kuralları, 10, 195, 384, 392
 Gözler, 8, 114
 Gürültü, 7, 95, 126, 367
 Güvenilebilirlik, 328
 Güvenilir olma, 68, 78
 Hayır, 13, 121, 178, 282, 286, 287, 290, 324
 Hediyeleşme, 10, 191, 192
 Hoşgörü, 79
 Hukuk sekreteri, 37
 İkna etme, 67, 69
 İletişim, 3, 7, 30, 35, 41, 57, 62, 67, 68, 85, 86, 87, 88, 91, 96, 97, 99, 100, 103, 104, 106, 114, 130, 206, 219, 227, 263, 270, 294, 324, 332, 334, 344, 386, 387, 388, 389, 390, 392, 393, 394, 396, 397, 398, 400, 401, 402
 İletişim süreci, 87, 88
 İmaj, 3, 12, 261, 262, 263, 270, 387, 388, 395, 396
 İmaj yönetimi, 262
 İnisiyatif kullanma, 67, 73
 İnternet, 42, 62, 104, 105, 106, 107, 389, 391, 393, 401, 402
 İş etiği, 327
 İş gezisi, 216, 218
 İş güvenliği, 349, 350
 İş kazası, 353
 İş sağlığı, 349
 İş tanımı, 77, 321
 Kanal, 7, 87, 89, 100
Kapalı Tünel Sendromu, 352
 Karma dosyalama, 239, 243
 Karşılama, 10, 189, 190
 Katip, 182
 Kaynak, 7, 51, 58, 59, 84, 87, 88, 92, 282, 298, 307, 322, 333, 342, 351, 354, 356, 361, 375
 Kendine güvenme, 68
 Kişilik, 14, 307, 308
 Kişisel iletişim, 95, 96
 Kişisel imaj, 263
 Klavye, 58, 59, 61, 351, 358, 359
 Kodlama, 7, 92, 237, 248, 256
 Konu esasına göre dosyalama, 239
 Kriz, 3, 13, 14, 291, 292, 293, 294, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 349, 386, 391, 392, 394, 398, 402
 Kriz dönemi, 292, 298, 301, 304
 Kriz süreci, 292, 300, 301
 Kriz yönetimi, 291, 299, 301, 302, 303
 Kronolojik dosyalama, 239
 Kullanışlılık, 236
 Makyaj, 7, 12, 77, 266
 Mesaj, 7, 41, 87, 88, 89, 92, 95, 130
 Meslek, 42, 44, 45, 50, 51, 61, 184, 197, 327, 328, 350, 383, 385, 387, 393, 394, 395, 400, 401

- Meslek etiği, 327, 328
Meslek hastalığı, 350
meslek hastalıkları, 349, 350
Mezunlar, 56
Milli Sekreterler Derneği, 36
Mobbing, 3, 15, 19, 311, 331,
332, 333, 334, 335, 336, 337,
338, 339, 341, 342, 343, 344,
347, 385, 387, 389, 390, 391,
392, 397, 398, 399, 401
monitör, 359, 360
Monitör, 202, 359, 360
Muhasebe ve finansman sekreteri,
38
Orta kademe yönetici, 34, 311
Orta öğretim, 50, 54
Oturma düzeni, 193
Ön lisans programları, 52
Örgüt, 5, 13, 14, 23, 25, 28, 31,
33, 34, 45, 46, 64, 100, 120,
167, 172, 267, 269, 274, 292,
294, 296, 297, 300, 322, 329,
339, 401
Örgütsel iletişim, 95, 97, 98
Örgütsel imaj, 267
Örgütsel stres, 320
Performans değerlendirme, 322
Planlama, 5, 30, 31, 32, 255, 277,
389
Problem çözme, 67, 72
Profesyonel yönetici asistanı, 80,
104
Protokol, 3, 171, 179, 180, 181,
182, 185, 186, 188, 189, 190,
255, 384, 395, 403
Protokol kuralları, 171, 180, 188,
189, 190
Randevu, 81, 220, 221, 223, 287
Raportör sekreteri, 38
Resmi davetler, 192, 193
Resmi yazılar, 164
Risk alma becerisi, 67
Sadakat, 328
Sanal asistan, 41, 42
Sandalye eğimi, 360
Sandalye yüksekliği, 360
Sayısal dosyalama, 239
Sekreter, 36, 39, 54, 83, 183, 312,
329, 385, 386, 393, 399
Selamlaşma, 10, 189
Ses, 71, 110, 123, 124, 125, 126,
133, 389
Ses tonu, 71, 124, 125
Seyahat harcamaları geri ödeme
formu, 218
Sır saklama, 68, 78
Sırt desteği, 361
Sistematik metot, 248, 249
Sorumluluk sahibi olma, 68, 77
Sözlü iletişim, 96, 121, 131
Sözsüz iletişim, 96, 104, 109
Standart Dosya Planı, 138, 253,
254, 255, 256, 257
Stres, 3, 14, 298, 304, 305, 306,
307, 309, 310, 311, 312, 313,
314, 315, 316, 317, 318, 319,
320, 326, 342, 385, 386, 389,
390, 392, 395, 399, 400
Stres yönetimi, 317, 326
T düzeni masa, 211
Tanışma, 10, 190
Tanıştırma, 10, 190
Tekerlek ağ modeli, 101
Teknik, 21, 26, 34, 50, 56, 225,
311, 391, 393, 401
Telefon, 81, 146, 197, 198, 199,
200, 202, 219, 282, 284
Temsil etme, 67, 68
Tendonit, 353
Tenosinovit, 352
Tıp sekreteri, 37
Ticari sekreter, 37

- Tokalaşma, 8, 10, 113, 114, 189
- Toplantı, 3, 81, 166, 206, 207,
209, 210, 211, 212, 214, 215,
217, 226, 227, 285, 391
- Toplantı raporu, 214
- Toplantı tutanağı, 166, 214
- Toplantı yeri, 210, 211, 226
- Toplantı yönetimi, 206, 214, 285
- Toplumsal iletişim, 95, 97
- TS 13298, 249, 251, 253, 258
- Tutanak, 9, 166, 167, 335
- U düzeni masa, 211
- Uğurlama, 10, 189
- Ücretlendirme, 322
- Üst kademe yönetici, 34
- Y modeli, 100, 102
- Yaratıcı ve yenilikçi olma, 68
- Yatay iletişim, 100
- Yemek, 10, 192, 195, 196
- Yıldırma, 329, 331, 341, 399
- Yönetici, 1, 2, 3, 7, 11, 13, 21, 24,
29, 31, 35, 37, 39, 40, 43, 44,
45, 46, 47, 50, 51, 53, 54, 56,
59, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74,
75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 83,
86, 114, 120, 122, 130, 131,
136, 173, 179, 190, 197, 199,
200, 205, 207, 208, 209, 210,
212, 213, 214, 215, 216, 217,
218, 219, 220, 221, 222, 223,
224, 229, 236, 245, 254, 269,
270, 271, 276, 278, 279, 280,
281, 283, 284, 285, 311, 312,
324, 328, 329, 330, 356, 364,
369, 385, 386, 390, 392, 393,
395, 399, 400, 401
- Yönetici asistanı, 21, 29, 31, 39,
40, 45, 46, 67, 68, 69, 71, 72,
73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80,
81, 83, 86, 114, 120, 122, 130,
131, 136, 179, 190, 197, 199,
200, 205, 209, 210, 212, 213,
214, 215, 216, 217, 218, 220,
221, 222, 223, 229, 236, 245,
270, 271, 279, 280, 283, 284,
285, 324, 328, 329, 330
- Yönetici sekreteri, 37
- Zaman, 3, 13, 36, 115, 192, 198,
215, 269, 273, 274, 275, 277,
278, 281, 282, 283, 286, 290,
318, 319, 324, 383, 391, 392,
393, 396, 399, 400
- Zaman kaybı, 198
- Zaman yönetimi, 274, 275, 278,
283, 318, 319, 324
- Zamanı etkin kullanma, 287, 319
- Ziyaretçi, 223
- Zorbalık, 331, 397