

HİTİT - BÜROKON



BÜROKON 2000  
ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ

# 16. ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ

## Bildiri Özetleri Kitabı



Editörler:

Dr. Öğr. Üyesi Zekeriya IŞIK  
Öğr. Gör. Kevser BURAN  
Öğr. Gör. Ömer Faruk KARAKAŞ

04 - 05 MAYIS 2018  
ÇORUM



MÜSİAD  
ÇORUM



SPONSORLAR



## SUNUŞ

1999 yılında yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademisyenler ile kamu-özel kesim meslek mensupları ve sivil toplum kuruluş temsilcileri bir araya gelerek; yeni yüzyıla başlarken mesleğin tüm taraflarını bir araya getirecek bir organizasyon düzenlemek istemişlerdir. Bunun üzerine “1. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi” 2000 yılında Sekreter Dayanışma Derneği’nin ev sahipliği ile Antalya’da gerçekleştirilmiştir.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik alanıyla ilgili akademisyenlerin, mesleği icra eden sekreter, yönetici asistanı ve yöneticilerin ve gelecekte bu mesleği icra etmeye hazırlanan öğrencilerin bir araya getirilmesini ve etkileşim içinde olmalarını amaçlayan Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi’ nin 16.’sı 4-5 Mayıs 2018 tarihlerinde Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ev sahipliğinde Meslek Yüksekokulu Kampüsü’nde gerçekleştirilmiştir.

Kongrenin bu yılki teması “**Yeni Yönetim Yaklaşımları Kapsamında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Mesleği**” olarak belirlenmiş; böylece yeni yönetim yaklaşımları kapsamında mesleğin gelişimine ilişkin beklentiler ele alınmıştır. Kongre 19 farklı üniversiteden akademisyenlerin, kamu kurumlarından alanla ilgili görev yapan personellerin ve öğrencilerin geniş katılımı ile gerçekleşmiştir. Kongrede 8 oturumda toplam 28 bildiri sunulmuş ve kapanış panelinde kongrenin mevcut durumu ile geleceğine ilişkin yapılabilecek düzenlemeler tartışılmış, gelecek yıldan itibaren kongrenin Eylül-Ekim aylarında düzenlenmesine karar verilmiştir. Ayrıca kongrenin artık uluslararası bir platforma çekilerek bir sonraki kongreden itibaren **1. Uluslararası 17. Ulusal Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı** kongresi olarak düzenlenmesine karar verilmiştir.

Kongre kapsamında gerçekleştirilen **2. Ulusal F Klavye Yarışması** ile hem alan öğrencileri kendilerini 10 parmak hızlı klavye kullanımı konusunda sınamış hem de kongreye ayrı bir heyecan katılmıştır. Kapanış oturumunda öğrencilere başarı belgeleri ve hediyeleri verilmiştir.

Kongremizin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı camiasına katkı sağladığı inancıyla, tüm katılımcılara, emeği geçen tüm kurum ve şahıslara teşekkürlerimizi ve saygılarımızı sunarız.

**Kongre Düzenleme Kurulu**



Bu bildiri kitabının her hakkı saklıdır. Bu yayının tümü veya hiçbir bölümü önceden izin alınmaksızın çoğaltılamaz, basılıp yayımlanamaz, kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz. Bu yayında yer alan yazılarda öne sürülen görüşler yazarların kişisel görüşleridir; yazılar ile ilgili her türlü sorumluluk yazarlara aittir.

### **Kapak Tasarım**

Bir Medya  
Yeniyol Mh.Gazi Sk.No:9/13  
[www.birmedya.net](http://www.birmedya.net)  
Tel: (+90-364)-225 66 64  
Çorum

### **ISBN**

**978-605-5244-14-9**

Haziran, 2018

### **İletişim**

Öğr. Gör. Kevser BURAN  
kevserburan@hitit.edu.tr



## KURULLAR

### ONUR KURULU

Zeki GÜL

Prof. Dr. Reha Metin ALKAN

Çetin BAŞARANHINCAL

M. Ahmed KÖKSAL

Çorum Belediye Başkanı

Hitit Üniversitesi Rektörü

Çorum Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı

Çorum MÜSİAD Başkanı

### DÜZENLEME KURULU

Dr. Öğr. Üyesi Zekeriya IŞIK

Dr. Öğr. Üyesi Güngör KARAKAŞ

Öğr. Gör. Mustafa CEYLAN

Elvan Can ÇABUK

Öğr. Gör. Ömer Faruk KARAKAŞ

Kongre Düzenleme Kurulu Başkanı / Sosyal Bilimler  
Meslek Yüksekokulu Müdürü

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

ÇTSO Genç Girişimciler Kurulu Başkanı

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

### DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Ali HALICI

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU

Prof. Dr. Hasan TUTAR

Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ

Dr. Öğr. Üyesi Esra FINDIK

Dr. Öğr. Üyesi Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR

Başkent Üniversitesi

Atılım Üniversitesi

Sakarya Üniversitesi

Hacettepe Üniversitesi

Bilkent Üniversitesi

Anadolu Üniversitesi



## BİLİM KURULU

Prof. Dr. Ali HALICI	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Akyay UYGUR	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Aylanur ATAKLI	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. C. Gazi UÇKUN	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan TUTAR	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ	İstanbul Gelişim Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ARSLAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Muharrem TUNA	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Tülin DURUKAN	Kırıkkale Üniversitesi
Doç. Dr. Aysun ÇETİN	19 Mayıs Üniversitesi
Doç. Dr. Aysun KANBUR	Kastamonu Üniversitesi
Doç. Dr. Kubilay ÖZYER	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Onur BEKİROĞLU	19 Mayıs Üniversitesi
Doç. Dr. Sabiha KILIÇ	Hitit Üniversitesi
Doç. Dr. Selami ERYILMAZ	Gazi Üniversitesi
Doç. Dr. Sema POLATCI	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Zekai ÖZTÜRK	Gazi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali İzzet YILMAZ	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Cihat KARTAL	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ercan YAVUZ	Gazi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Esra FINDIK	Bilkent Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Evrim ERDOĞAN	19 Mayıs Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Eyyüp Ensari ŞAHİN	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatih ÖZÇALIK	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gökben BAYRAMOĞLU	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İrfan MISIRLI	Kastamonu Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Melahat ÖNEREN	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Menekşe ŞAHİN	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mihriban CİNDİLOĞLU	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR	Anadolu Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇAKIN	19 Mayıs Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ramazan GÖRAL	Selçuk Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Recep YILMAZ	19 Mayıs Üniversitesi



Dr. Öğr. Üyesi Sami ACAR	Gazi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Seher UÇKUN	Kocaeli Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Selin Aygen ZETTER	Akdeniz Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Serdar ÇÖP	İstanbul Gelişim Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sıdıka Öznur SAKINÇ	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sinan KAYA	19 Mayıs Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Veysel ÇAKMAK	Aksaray Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Yasin ÇAKIREL	Kırklareli Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Yücel EROL	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Zeki GÜLER	Anadolu Üniversitesi
Dr. Ayşen AKBAŞ TUNA	Gazi Üniversitesi
Dr. Demet ÇAKIROĞLU	Hacettepe Üniversitesi
Dr. Menekşe Tarhan ÖZTOPRAK	Başkent Üniversitesi
Dr. Murat Yusuf UÇAN	Süleyman Demirel Üniversitesi

## YÜRÜTME KURULU

- Öğr. Gör. Ali AŞIR  
Öğr. Gör. Ahmet AKNAR  
Öğr. Gör. Ayhan BAŞCI  
Öğr. Gör. Doğan DEMİRCİ  
Öğr. Gör. E. Ebru ŞENTÜRK  
Öğr. Gör. Ercan ONAY  
Öğr. Gör. Fatih TOLGA  
Öğr. Gör. Fatih ŞANÖZ  
Öğr. Gör. Fevzi DİKER  
Öğr. Gör. Gökhan ŞENYURT  
Öğr. Gör. Halil İbrahim AŞGIN  
Öğr. Gör. Harun KISACIK  
Öğr. Gör. Kevser BURAN  
Öğr. Gör. Murat KARTAL  
Öğr. Gör. Mustafa GÖKÇE  
Öğr. Gör. Şule EREN  
Öğr. Gör. Tuğba GÜLEN  
Öğr. Gör. Yusuf ORMANKIRAN  
Öğr. Gör. Zeki AKIN



## KURUMSAL İŞTİRAKÇİLER VE SPONSORLAR



**MUSİAD**  
ÇORUM



Kurum ve Kuruluşlarına 16. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresine vermiş oldukları desteklerden dolayı teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Zekeriya IŞIK  
Kongre Düzenleme Kurulu Başkanı



## İÇİNDEKİLER

Üniversite Öğrencilerinin Kariyer Planlaması Üzerine Bir Çalışma: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencileri Örneği .....	1
Bys Kongrelerinin Kendine Atıf Açısından İncelenmesi .....	2
Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri (Ankara İli Örneği) .....	3
Önlisans Öğrencilerinin İş Bulma Endişeleri ve Kaygı Düzeylerinin Belirlenmesi .....	5
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programları Öğretim Kadrosu Üzerine Bir Araştırma .....	6
Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Yaşam Boyu Öğrenme Yaklaşımına İlişkin Görüş ve Farkındalıklarının Belirlenmesi .....	7
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü Öğrencilerinin Bilinçli Tercih İle Okul Başarıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: MCBÜ Ahmetli MYO'da Bir Araştırma .....	8
Tıbbi Sekreterlerin Mesleklerini Algılama Biçimleri ve Gelecekte Beklentileri .....	9
Kamu Kesimi Büro Çalışanlarının İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması .....	10
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı İle Çağrı Merkezi Hizmetleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri .....	11
Önlisans Öğrencilerinin İstihdam Beklentileri ve Girişimcilik Özellikleri Üzerine Bir Araştırma .....	12
Yönetici Asistanları ve Sekreterlere Yönelik İş İlanlarının Uluslararası Düzeyde Karşılaştırılması: İçerik Analizi .....	13
Toplam Kalite Yönetiminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi .....	14
Çağrı Hacmini Tahmin Etme Yöntemleri' nin Analizi .....	15
Bartın Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Mesleki Uygulama Dersine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi .....	16
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Önlisans Programları Müfredatları Üzerine Bir Araştırma .....	17
Tıbbi Sekreterlerin Genel Sinizm Düzeyleri Üzerine Bir Alan Çalışması .....	18
Sınavlı ve Sınavsız Geçiş İle Yerleşen Büro Yönetimi Öğrencilerinin Motivasyon Durumlarının İncelenmesi .....	19
Ofis Ortamında Çalışanların İş Motivasyonunun Artırılması (Hitit Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Örneği) .....	20
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Akademisyenlerinin Kongre Tercih Unsurları .....	21
Örgütsel Sessizlik Davranışları ve Örgütsel Sessizliğin Yönetici Asistanı Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Literatür Çalışması .....	22
Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların Psikolojik Sermayelerine Etkisi .....	23
Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanında Yayınlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi .....	24





Çağrı Merkezi Çalışanlarının Çağrı Merkezi Teknolojileri ve Siber Saldırı-Tehdit Farkındalıkları .....	25
MYO Öğrencilerinin “Yönetici Asistanlığı Ve Sekreterlik” Mesleğine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi .....	27
Yönetici Asistanlarının Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Bir Araştırma: Çorum İli Örneği.....	28
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının Eğitim Sürecindeki Paradoksu ve Kariyer Açısından Etkisi .....	30
Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencilerinin Sosyal Medya Tutumlarının İncelenmesi.....	31



## ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN KARIYER PLANLAMASI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİ ÖRNEĞİ

Şule EREN\*, Sinan KAYA\*\*

\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, suleeren@hitit.edu.tr

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, sinan.kaya@omu.edu.tr

### Özet

Bu çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin kariyer planlamaları ile ilişkili faktörleri incelemektir. Bu kapsamda üniversite öğrencilerinin kariyer planlaması kavramına yönelik geliştirdikleri analogiler, kariyer planlamalarını etkileyen faktörler, kişilik özellikleri ve gelecek beklentileri, Schein'in kariyer değerleri çerçevesinde incelenerek değerlendirilmiştir. Çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim araştırmasıdır. Araştırmanın çalışma grubunu, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Bölümü'nde öğrenim gören 16 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri odak grup görüşmesi yöntemiyle toplanmış, elde edilen veriler ise içerik analizi yöntemiyle çözümlenmiştir. Araştırmanın sonuçları, katılımcıların kariyer planlamalarında genellikle kolay ve hızlı bir şekilde meslek edinme düşüncesinin olduğunu göstermiştir. Ayrıca, katılımcıların kendilerine ait yeterlikleri/özellikleri ve seçtikleri meslekleri yeterince tanımadıkları belirlenmiştir. Katılımcılar henüz bir meslekte kariyerlerine aktif olarak devam etmiyor olsalar da; Schein'in kariyer değerlerinden girişimcilik/yaratıcılık, kendini adama ve hayat tarzı değerlerinin, kariyer planlamalarında etkili olan baskın faktörler olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Kariyer, Kariyer Planlaması, Kariyer Değerleri.

## A STUDY ON CAREER PLANNING OF UNIVERSITY STUDENTS: OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE STUDENT EXAMPLE

### Abstract

The aim of this study is to examine the factors related to career planning of university students. In this context, the analysts who developed the concept of career planning for university students, factors affecting career planning, personality traits and future expectations were examined and evaluated in the framework of career values of Schein. The study is a qualitative research of qualitative research methods. The study group consists of 16 students studying at Hitit University Social Sciences Vocational School Office Management and Executive Assistance Department. The data of the research were collected by focus group interview method and the obtained data were analyzed by content analysis method. The results of the study showed that participants often thought of getting a job easily and quickly in their career planning. It was also determined that the participants did not adequately recognize their proficiency / characteristics and the professions they chose. Although the participants are not actively pursuing their careers in a profession yet, From Schein's career values, entrepreneurship / creativity, self-dedication, and lifestyle values were found to be the dominant factors influencing career planning.

**Keywords:** Career, Career Planning, Career Values.



## BYS KONGRELERİNİN KENDİNE ATIF AÇISINDAN İNCELENMESİ

Umud ÜZMEZ\*, Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR\*\*

\*Öğr. Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, umut.uzmez@beun.edu.tr

\*\*Dr. Öğr. Üyesi, Anadolu Üniversitesi, nbozturk@anadolu.edu.tr

### Özet

Bibliyometrik nitelikli bu araştırmada, Uluslararası Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisinin (ejovoc) BYS Kongresi özel sayılarında (2013, 2015 ve 2017 yılları) yayınlanan 80 makale kendine atıf açısından incelenmiştir. Makaleler -kaynakçada- kendine atıf ve -sonradan- kendine atıf olarak iki bölümde ele alınmıştır. Sonradan kendine atıfı ilgili tarama Google Scholar üzerinden yapılmıştır. Makaleler yazar kendine atıfın yanı sıra kongre kendine atıfı açısından da incelenmiştir. Kendine atıfı ilgili araştırmalarda, yazar kendine atıfı, dergi kendine atıfı, kurum kendine atıfı ve ülke kendine atıfı gibi farklı biçimler görülmektedir. Ancak, “kongre kendine atıfı” kavramı ilk kez kullanılmakta ve çalışmaya özgün bir değer kazandırmaktadır. Kongre kendine atıfı, kongre kapsamında üretilen yeni yayınlarda, daha önce yine bu kongre kapsamında üretilmiş olan yayınlara atıf yapılmasıdır. İlk bölümde yazar kendine atıf oranı % 1,26, kongre kendine atıf oranı % 4,61 olarak bulunmuştur. Kongre kendine atıf kapsamında en çok atıf bildiri kitaplarındaki çalışmalara yapılmaktadır. İkinci bölümde yazar kendine atıf oranı % 8,77 (% 91,23 yazar dışından), kongre kendine atıf oranı % 15,79 (% 84,21 kongre dışından) olarak bulunmuştur. Bulunan kendine atıf oranları kabul edilebilir düzeydedir. Araştırma sonuçlarına göre, BYS kongreleri için üretilen yayınlardan sonraki kongrelerde de faydalandığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu yayınların yazar ve kongre dışından da atıf aldığı belirlenmiştir. BYS kongresinin akademik dünyaya katkı yaptığı ve bu katkının BYS kongrelerinin sürdürülmesi açısından motive edici olduğu yargısına ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi, Sekreterlik, Bibliyometri, Kendine Atıf, Kongre Kendine Atıf.

## AN EXAMINATION OF OMS CONGRESSES IN TERMS OF SELF-CITATION

### Abstract

In this study that can be qualified as a bibliometrics one, 80 articles, published in the special issues (2013- 2015 and 2017) of OMS Congress in the International Electronic Vocational School Journal, were investigated from the respect of the self-citation. The articles were handled in two sections as the self-citation in the sources (references) and the later self-citation. The review related to the later self-citation was carried on via Google Scholar. The articles, beside the author self-citation, were examined from the respect of the congress self-citation. In the studies about the self-citation, it is seen that there are different types of the self-citation as author self-citation, journal self-citation, institution self-citation and country self-citation. However, the concept of the congress self-citation was used for the first time here and it adds a genuine value to the study. The congress self-citation is a kind of self-citation produced new publications within the congress by adopting publications produced for the congress. The rates of the author self-citation and the congress self-citation were found, in turn, 1,26% and 4,61% in the first section. From the respect of the congress self-citation, the most of the citations were from the proceeding books. In the second section, it was found that the rate of the author self-citation was 8,77% ( 91,23% other than the author) and that of congress self-citation was 15,79% (84,21% out of the congress). The rates found are acceptable levels. According to the results of the research, it was determined that the congress after the publications produced for the OMS congresses also benefited. On the other hand, it was determined that these publications received citation (from out of author and congresses). It has been reached that the OMS congress has contributed to the academic world and that this contribution is motivating in terms of maintaining the OMS congresses.

**Keywords:** Office Management, Secretarial, Bibliometrics, Self-Citation, Congress Self-Citation.



## KAMU AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK DÜZEYLERİ (ANKARA İLİ ÖRNEĞİ)

Zekai ÖZTÜRK\*, Nesrin KAHRAMAN\*\*

\*Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, zozturk@gazi.edu.tr

\*\*Doktora Öğrencisi, Gazi Üniversitesi, nesrinkahraman06@gmail.com

### Özet

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyi ve psikolojik dayanıklılık düzeyinin, demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ankara'da kamuya bağlı 10 adet Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (ADSM) bulunmaktadır ve araştırmaya bu merkezlerde çalışan 371 sağlık personeli katılmıştır. Veri toplama aracı olarak "Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği" ve "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizi için psikolojik dayanıklılık düzeyinin demografik değişkenlere göre farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla T-testi uygulanmıştır. Bağımsız değişkenlerin kendi aralarında nasıl etkileşime girdiğini ve bu etkileşimlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileşimini analiz etmek amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Psikolojik dayanıklılığın alt boyutları arasında ilişki olup olmadığı ve ilişkinin doğrusal olup olmadığını araştırmak amacıyla Korelasyon Analizi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Cinsiyete göre psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından yapısal stil ve sosyal kaynaklar boyutunda anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Her iki boyutta da kadın çalışanların dayanıklılık düzeyi erkek çalışanlara göre daha yüksektir. Aylık geliri 1500-2000 TL olan sağlık çalışanları ile 2501-3000 ve 3000 TL üzeri olan sağlık çalışanlarının, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından aile uyumu boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. Aylık geliri 1500-2000 TL olan sağlık çalışanlarının aile uyumu ortalaması diğerlerine göre daha düşüktür. Eğitim durumuna göre, psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından yapısal stil boyutunda lise mezunu çalışanlarla ön lisans mezunu çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Lise mezunu sağlık çalışanların yapısal stil boyutu ortalaması daha düşüktür.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Çalışanları, Psikolojik Dayanıklılık, ADSM, Pozitif Psikoloji Ankara.

## THE PSYCHOLOGICAL RESILIENCE LEVEL PUBLIC HEALTH STAFF (AN EXAMPLE FROM ANKARA MOUTH AND DENTAL HEALTH CENTER STAFF)

### Abstract

In this study, the psychological resilience level of public health staff and if the psychological resilience level changes according to the demographic variables have been investigated. There are 10 Mouth and Dental Health Centers affiliated public in Ankara (MDHC) and 371 health personnel working in these centers participated in the research. As the data collection tool, "Psychological resilience Scale" and "Personal Information Form" have been used. In order to analysis the data received from the investigation, T-test has been applied with the aim to set forth the differentiation situation of psychological resilience level according to the demographic variables. Similarly, ANOVA test has been implied in order to analysis how the independent variables interact with each other among themselves and the interaction of these interactions over the dependent variables. The correlation between the sub-dimensions of psychological resilience and in order to investigate if the correlation is linear or not, the Correlation Analysis has been implemented. As the result of the investigation, it is concluded that the psychological resilience level of health staff is on the Premium level. It is also concluded that there is a significant difference on the style and social resources dimension as one of the sub-dimensions of psychological resilience by gender. In both dimensions, the resilience level of female staff is much higher than male staff. There is also significant difference among health staff who has monthly income between 1500-2000 TL, 2501-3000 and more than 3000 TL. In terms of family consistence as one of the sub-dimensions of psychological resilience. The family consistence average of health staff who has monthly income between 1500-2000 TL. is lower than the others. According to the educational level, there is also significant difference between the high school graduates and associate graduates in terms of structural style sub-dimension under psychological resilience. The structural style dimension average of high school graduated health staff is much lower than the others.



**Keywords:** Health Staff, Psychological Resilience, Mouth And Dental Health Center (MDHC), Positive Psychology, Ankara.



## ÖNLİSANS ÖĞRENCİLERİNİN İŞ BULMA ENDİŞELERİ VE KAYGI DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

Veli Ahmet ÇEVİK\*, Melahat ÖNEREN\*\*

\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, veliahmetcevik@hitit.edu.tr

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi, melahatoneren@mynet.com

### Özet

Üniversitelerin ön lisans öğrencileri, üniversite öğrenimleri boyunca aldıkları temel eğitimler sonrasında çeşitli sektörlerde çalışmaya başlayacaklardır. Mezuniyet sonrasında iş bulma süreci öğrencilerde kaygıya yol açabilmektedir. Kontrol edilemeyen ve sebebi belli olmayan duygular olarak ifade edilen kaygı, üniversite öğrencilerinin mezuniyet öncesinde ve sonrasında günlük yaşantılarını, arkadaşlık ilişkilerini, sosyal çevrelerini kısacası hayatın her anında kendilerini endişeye sürükleyen bir durum olarak karşılırlarına çıkmaktadır. Bu araştırmada, Büro Yönetimi öğrencilerinin de aralarında bulunduğu, Hitit Üniversitesi Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin kaygı düzeylerinin ve bu kaygı düzeylerini etkileyen faktörlerin ilişkilerinin ortaya çıkartılması amaçlanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak öğrencilerin kişisel bilgilerinin ve demografik durumlarının sorulduğu 'Kişisel Bilgi Formu' kullanılmıştır. Öğrencilerin kaygı düzeylerini ölçmek amacıyla Spielberger ve arkadaşları tarafından oluşturulan ve dörtlü likert tipindeki kırk maddelik 'Sürekli Kaygı Ölçeği' kullanılmıştır. Çalışmada anket yoluyla elde edilen birincil veriler SPSS 21.0 paket programıyla değerlendirilmiş ve analizlerde tanımlayıcı istatistiklere, standart sapma, t-testine, varyans analizine yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kaygı, Üniversite Öğrencileri, Mezun.

## DETERMINATION OF JOB SEARCH WORRY LEVEL OF ASSOCIATE DEGREE STUDENTS

### Abstract

Associate undergraduate students of universities will start to work in various sectors after basic trainings they have taken during their university education. The process of finding a job after graduation can lead to worry in students. Uncontrolled and unexplainable anxiety expressed as anxiety, university students' daily life before, after and after graduation, friendship relations, social environments, in short, is a situation that comes to life as a situation that worries themselves. In this research, it was aimed to reveal the relations of the anxiety levels of the students of Osmancık Omer Derindere Vocational School of Hitit University and the factors affecting these anxiety levels, among which Office Administration students also have. In the research, 'Personal Information Form' was used as a means of collecting data and personal information of the students and demographic situations were asked. Forty-item 'Trait Anxiety Scale' was used by Spielberger and colleagues to measure students' anxiety levels. In the study, the primary data obtained by the questionnaire were evaluated with SPSS 21.0 package program and descriptive statistics, standard deviation, t-test, variance analysis were included in the analyzes.

**Keywords:** Anxiety, University Students, Graduates.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMLARI ÖĞRETİM KADROSU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Havva TARAKCI\*, İlknur KILIÇ\*\*

\*Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, havvatarakci@hitit.edu.tr

\*\*Öğr. Gör., Çankırı Karatekin Üniversitesi, ilknurkilic@karatekin.edu.tr

### Özet

Bu çalışmanın amacı, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı eğitimi veren önlisans programlarında bulunan akademisyenlerin dağılımını analiz etmektir. Çalışma kapsamında Türkiye’de devlet ve vakıf üniversitelerindeki meslek yüksekokulları bünyesinde bulunan önlisans düzeyindeki Büro Yönetimi ve Sekreterlik programları ele alınacak, okul kapsamında görev yapan akademisyenlerin mezuniyet durumları, unvanları ve bölümle ilişkileri incelenecektir. Veriler tarama ve doküman analizi yöntemiyle analiz edilecektir. Araştırma sonucundaki veriler, Türkiye’de Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programlarındaki akademisyenlerin bölümleriyle uyumlarının, yeterliliklerinin sağlanması açısından kaynak niteliği taşıyacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Öğretim Kadrosu.

## A RESEARCH ON FACULTY MEMBERS OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE PROGRAMS

### Abstract

The aim of this study is to analyze the distribution of academics in associate degree programs that provide Office Management and Secretarial training. Office of Management associate degree level in vocational schools in Turkey within the scope of their study programs at state and private universities and the Secretariat will be discussed, academics working within school graduation status, titles, and will examine the relationship with the department. The data will be analyzed by scanning and document analysis. The data in the survey, Turkey, Office Management and Executive Assistant to comply with the academics part in the program will move the resources in terms of quality of provision of competence.

**Keywords:** Office Management and Administrative Assistant, Teaching Staff.



## OSMANCIK ÖMER DERİNDERE MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN YAŞAM BOYU ÖĞRENME YAKLAŞIMINA İLİŞKİN GÖRÜŞ VE FARKINDALIKLARININ BELİRLENMESİ

Havva TARAKCI\* Demet TATAR\*\*

\*Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, havvatarakci@hitit.edu.tr  
\*\*Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, demettatar@hitit.edu.tr

### Özet

Bu araştırma farklı programlarda ve farklı sınıf kademelerinde okuyan Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin Yaşam Boyu Öğrenme yaklaşımına yönelik görüş ve farkındalıklarını belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır. Tarama Modeli kullanılarak yapılan bu araştırmanın evrenini, Hitit Üniversitesi Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokuluna bağlı programlarda okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler "Yaşam Boyu Öğrenme Ölçeği" ile toplanmıştır. Elde edilen araştırma verilerinin analizinde frekans, yüzdellik, aritmetik ortalama, standart sapma, en düşük ve en yüksek değerler, t testi, tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) ve basit korelasyon tekniği kullanılmıştır. Meslek yüksekokulunda okuyan öğrencilerin Yaşam Boyu Öğrenme konusundaki görüşlerine yönelik sonuçlar farklı değişkenlere göre değerlendirilmiş olup cinsiyete, sınıf düzeyine ve programa göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakılmıştır. Araştırma sonucuna göre, yaşam boyu öğrenme farkındalıkları kadın öğrenciler lehine anlamlı bulunmuştur. Sınıf bazında yapılan değerlendirme de ise, 2. Sınıfların yaşam boyu farkındalıkları daha yüksek çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşam Boyu Öğrenme, Meslek Yüksekokulu, Yaşam Boyu Öğrenme Ölçeği, Yaşam Boyu Öğrenme Farkındalık Ölçeği.

## DETERMINATION OF OPINIONS AND COMPETENCES ON LIFELONG LEARNING APPROACH OF OSMANCIK ÖMER DERİNDERE VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS

### Abstract

This research was carried out in order to determine the views and awareness of Vocational School students who are studying in different programs and in different grades towards Lifelong Learning approach. This study, which is done by using Survey Models, constitutes the students who read the programs related to Hittite University Osmancık Ömer Derindere Vocational School. The data obtained in the study were collected by the "Lifelong Learning Scale". Frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, minimum and maximum values, t test, single factor variance analysis (ANOVA) and simple correlation technique were used in the analysis of the obtained research data. The results of the opinions of the students studying at Vocational School were evaluated according to different variables and it was examined whether there was a significant difference according to sex, class level and program. According to the research result, lifelong learning awareness was found to be significant for female students. On the other hand, classroom-based assessments of lifelong awareness of 2nd Grade students have been higher.

**Keywords:** Lifelong Learning, Vocational School, Lifelong Learning Scale, Lifelong Learning Competency Scale.





## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN BİLİNÇLİ TERCİH İLE OKUL BAŞARILARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: MCBÜ AHMETLİ MYO'DA BİR ARAŞTIRMA

Bülent AKKAYA\*, İlham YILMAZ\*\*, Tuncer ÖZDİL\*\*\*, Cengiz YILMAZ\*\*\*\*

\*Öğr. Gör. Dr., Celal Bayar Üniversitesi, bulent.akkaya@cbu.edu.tr

\*\*Öğr. Gör., Celal Bayar Üniversitesi, ilhamyilmaz@gmail.com

\*\*\*Doç. Dr., Celal Bayar Üniversitesi, tozdil12@hotmail.com

\*\*\*\*Prof. Dr., Celal Bayar Üniversitesi, yilmazce@hotmail.com

### Özet

Bilimsel araştırma dinamik bir kavramdır. Bu kavram içinde üretilen bilgi ile var olan veya ileride oluşabilecek sorunlara çözümler üretmek amaçlanır. Yönetimin önemli bir parçasını oluşturan, bilgiyi işleyen ve kullanan yöneticiler ve yönetici asistanları da, çevre ve teknolojinin sürekli değişmesinin getirdiği etkiyle de bu sürecin önemli bir parçasını oluşturmaktadırlar. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında şu an okuyan ve mezun olan öğrencilerin bu bölümü tercihlerini ne denli bilinçli yaptıklarını belirlemektir. Bu tercihin öğrencilerin akademik başarıları ile ilişkisini saptamaktır. Bu amaçla Manisa Celal Bayar Üniversitesi Ahmetli Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığında şu an okuyan öğrenciler ve bu bölümden mezun olan bir grup öğrenci örneklem olarak ele alınmıştır. Anket ve görüşme yöntemi birlikte kullanılarak araştırmayla ilgili elde edilen nitel ve nicel veriler betimleyici istatistiklerin yanı sıra çok değişkenli varyans, korelasyon analizi ve parametrik olmayan istatistiksel nitel analiz yöntemleriyle incelenerek bilinçli tercih ile okul başarısı arasındaki pozitif etkileşim beklentisi gerçek verilerle istatistiksel olarak açıklanmaya çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici, Yönetici Asistanlığı, Akademik Başarı, Meslek Tercihi.

## AN INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSCIOUS PREFERENCES AND ACADEMIC ACHIEVEMENT OF THE STUDENTS STUDYING IN OFFICE MANAGEMENT AND ADMINISTRATIVE ASSISTANCE DEPARTMENT: A RESEARCH IN M.C.B.U. AHMETLI V.H.S.

### Abstract

Scientific research is a dynamic concept. It is aimed to produce solutions to existing problems or problems that may occur in the future with the knowledge produced within this concept. Managers and administrative assistants, producing and using knowledge, are important part of management, especially in this process with the impact of constant change of environment and technology. In this context, the aim of this study is to determine how the students who are currently studying and graduated from the Office Management and Executive Assistance program make a conscious preference and how that preference affects their academic achievements. The sample consisted of the students currently studying and graduated from Manisa Celal Bayar University Ahmetli Vocational High School Office Management and Executive Assistant program. The survey and interview methods were used together to investigate qualitative and quantitative data. The data were analyzed by descriptive statistics, multivariate variance, correlation analysis, and nonparametric statistical qualitative analysis methods. The positive interaction expectation between conscious preference and academic achievements were tried to be explained statistically.

**Keywords:** Manager, Executive Assistant, Academic Achievement, Job Preference.



## TIBBİ SEKRETERLERİN MESLEKLERİNİ ALGILAMA BİÇİMLERİ VE GELECEKTEN BEKLENTİLERİ

Tuğçe Nuriye ÜNLÜ\*, Elif BAKKAL \*\*, Aycan GÖKBUDAK\*\*\*

\* Öğr. Gör., Biruni Üniversitesi, tsanci@biruni.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Biruni Üniversitesi, ebakkal@biruni.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Biruni Üniversitesi, agokbudak@biruni.edu.tr

### Özet

Sağlık hizmetlerinde tıbbi sekreterliğin rolü, sağlık sistemindeki değişim, gelişmelere paralel olarak değişmekte ve gelişmektedir. Çalışma, tıbbi sekreterlerin mesleklerini algılama biçimlerini ve gelecekte beklediklerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada, ölçme aracı olarak Beşli Likert Ölçeği ile oluşturulmuş anket formu kullanılmıştır. Çalışma üç tane Vakıf Üniversitesi'nde Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programında okuyan N=136 öğrenci katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 15.0 programıyla yüzde dağılım analizi yapılmış ve ki kare testi ile anlamlılıkları değerlendirilmiştir. Katılımcıların dağılımı Kadın n=107 (%78.7), Erkek n=29 (%21.3), yaşları 17 ile 29 arasında değişmekte olup, ortalaması  $20.07 \pm 1.60$ 'dır. Tıbbi sekreterliğin prestijli bir meslek olduğunu düşünen öğrencilere göre mesleğin statüsünün gelecekte daha iyi olacağını düşünen öğrencilerin kesinlikle katılıyorum 30(%62.5) oranı, katılıyorum 13(%25) diyenlerin oranından anlamlı düzeyde yüksek görülmektedir ( $p < 0.001$ ). Tıbbi Sekreterlik mesleğinin kişisel özelliklerine uygun olduğunu düşünen öğrencilerin kesinlikle katılıyorum 62(%45.6), katılıyorum 55(%40.4), kararsızım 17(%12.5) oranından gözlenmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin tıbbi sekreterlikte kariyer yapabilme imkanı olduğunu düşünen öğrencilere göre gelecekte mesleğinde yükseleceğine düşünen öğrencilerin katılıyorum 30(%48.4) diyenlerin oranı, katılmıyorum 1(%20) diyenlerin oranından anlamlı düzeyde yüksek görülmektedir ( $p < 0.001$ ). Araştırma sonucunda öğrencilerin okumakta oldukları mesleklerin kişisel özelliklerine uygun görmekte ve gelecekte bu meslekte kariyer yapabilme imkanı olan bir meslek olarak algılamaktadırlar. Öğrencilerin tıbbi sekreterlerin mesleki algılarının yüksek olduğu, bu doğrultuda da geleceğe ilişkin beklentilerinin doğru orantılı olduğu gözlenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Meslek Algısı, Gelecek Beklentisi, Tıbbi Sekreterlik.

## PROFESSIONAL PERCEPTIONS AND FUTURE EXPECTATIONS OF MEDICAL SECRETARIES

### Abstract

The roles of medical secretaries in medical services has been changing and developing in parallel with the developments of and changes in medical system. The current study was conducted to identify the way medical secretaries perceive their professions and future expectations. In the study, a questionnaire formed with the Five Likert Scale was used as a measurement tool. The study was conducted with N = 136 participants studying in the department of Medical Documentation and Secretariat in three private universities. Percentage distribution analysis of data was performed and significance was assessed by Chi Square test, by using SPSS 15.0 package program. Participants were female (n = 107, 78.7%) and male (n = 29, 21.3%) aged between 17 and 29 with an average of  $20.07 \pm 1.60$ . According to the students who think that medical secretary is a prestigious profession, absolutely agree ratio 30% (62.5%) of the students who think that their occupation status will be better in the future is significantly higher than agree ratio 13% (25%) of the students ( $p < 0.001$ ). For students who think that they can have a career in medical secretariat, the proportion of 30 (48.4%) is significantly higher than that of 1 (20%) of the students who think that they will rise in their profession in the future ( $p < 0.001$ ). As a result of the research, the students perceive themselves as a profession that is suitable for the personal characteristics of the profession they are studying and capable of career in this profession in the future. Also, it is concluded that professional perceptions of the medical secretaries are high and accordingly, their future expectations are directly proportional.

**Keywords:** Professional Perception, Future Expectation, Medical Secretary.



## KAMU KESİMİ BÜRO ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Mehmet ALTINÖZ\*, Demet ÇAKIROĞLU\*\*

\* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, maltinoz@hacettepe.edu.tr

\*\* Öğr. Gör. Dr., Hacettepe Üniversitesi, demet.cakiroglu@hacettepe.edu.tr

### Özet

Günümüz iş yaşamında, iş doyumunu ile örgütsel bağlılık konusu giderek önem kazanmaya başlamıştır. İşin sonuçlarından sorumlu tutulup, süreçlerine katılmama iş doyumunun önündeki en önemli engellerden biri olarak görülmektedir. Sanayileşme dönemiyle birlikte geleneksel bağların yerini işe ve işyerine ilişkin kurallara almaya başlamış, kişinin yetenekleri ölçüsünde toplumda yer edinmesi, kişinin yeteneklerinin bireyselleşmesine ve çevresinden kopuk bir yabancılaşma sürecine girmesine neden olmuştur. İş doyumunu, bireyin işlerinin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan haz verici veya olumlu bir duygu durumu olarak karşımıza gelmektedir. Bağlılık konusundaki gelişmeler, geleneksel uygulamaların ötesinde koşulların gerçekleşmesi durumunda, iş doyumunu da esas alan bir bağlılık anlayışını öne çıkarmaktadır. Günümüzde öne çıkan bu durum, büro çalışanlarının belirli bir işyerine bağlanma istekleri arasında, yaptığı işten doyum duygusu elde etmesine de bağlı bulunmaktadır. Tartışma sürecine katkı sağlamak amacıyla bu çalışmada, kamu kesimi büro çalışanlarının iş doyumunu ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiler incelenmiş bulunmaktadır. Söz konusu araştırmanın, uygulayıcılara ve alandaki teorik çalışmalara katkı sağlayacağı umulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Çalışanları, Büro, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENTS OF PUBLIC SECTOR OFFICE WORKERS: A FIELD STUDY

### Abstract

Job satisfaction and organizational commitment have gained more and more importance in current work lives. Responsibility for consequences without participation in processes is considered to be one of the obstacles in getting job satisfaction. Industrialization has replaced traditional ties with work and workplace rules, with competence-based social statuses leading to a greater degree of individualization of personal skills and alienation – not only of the individual to social values but also of the society to itself, with the individual becoming more and more autonomous and lonely. Job satisfaction is a pleasurable and positive emotion resulting from the evaluation of an individual's work and work experiences. Developments in dependence emphasize a sense of loyalty based on job satisfaction if circumstances beyond traditional practices are realized. Today's prominent situation is also related to the desire of office workers to get a job satisfaction from their work. In order to contribute to the discussion process, the relationship between job satisfaction and organizational commitment of public sector office workers is examined in this study. It is hoped that this study will contribute to the researchers, the practitioners and the theoretical studies in the area.

**Keywords:** Office Workers, Office, Job Satisfaction, Organizational Commitment.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI İLE ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ

Yasemin BİLİŞLİ\*, Selin AYGİN ZETTER\*\*

\*Öğr. Gör. Dr., Akdeniz Üniversitesi, yasemin@akdeniz.edu.tr

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, selinaygin@akdeniz.edu.tr

### Özet

İletişim becerisi iş yaşamında sahip olunması gereken en önemli becerilerden biridir. Bu bakımdan mesleki eğitim alan öğrencilerin bu becerilerinin geliştirilmesi beklenir. Bu çalışma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencileri ile Çağrı Merkezi Hizmetleri programı öğrencilerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarının ne düzeyde olduğunu ve aralarında farklılık olup olmadığını araştırmak amacıyla yapılmıştır. Araştırmada demografik değişkenlere göre iletişim becerisi algılarının anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığı da araştırılmıştır. Çalışmanın örneklemini 311 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmada iletişim becerisi algılarına ilişkin veriler Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” ve öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler de araştırmacılar tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ile toplanmıştır. Veriler R 3.3.2v (açık kaynak) programında değerlendirilmiş, verilerin analizinde; frekans, Shapiro Wilks testi Kolmogorov Smirnov testi ile Independent Samples t testleri kullanılmıştır. İstatistikî analizlerde anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$  olarak seçilmiştir. Çalışma sonunda, İletişim becerileri alt boyut ortalamaları karşılaştırıldığında Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin duygusal puanı, çağrı merkezi hizmetleri programı öğrencilerine göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür ( $p < .05$ ). Mezun olduktan sonra çağrı merkezinde çalışmayı düşünme durumuna göre, okudukları bölümler karşılaştırıldığında, çağrı merkezi hizmetleri programı öğrencilerinin çalışmayı isteme durumlarının büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin oranlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $p < .05$ ).

**Anahtar Kelimeler:** İletişim Becerileri, Çağrı Merkezi Hizmetleri Öğrencileri, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Öğrencileri.

## COMMUNICATION SKILLS OF STUDENTS OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE AND CALL CENTER SERVICES

### Abstract

Communication skill is one of the most important skills required in the business life. In this regard, students receiving vocational education are expected to develop these skills. The purpose of this study is to investigate the perception levels of students studying in the program of Office Management and Executive Assistance and students studying in the program of Call Center Services in Social Sciences Vocational School, Akdeniz University concerning communication skills, and to examine whether or not there was any difference between them. In the study, it was also investigated whether or not perceptions of the communication skills caused a significant difference based on the demographic variables. The sample of the study consisted of 311 students. In the study, the data of the communication skill perceptions were collected by the “Communication Skills Inventory” developed by Ersanlı and Balcı (1998); on the other hand, the demographic characteristics of the students were collected by using the “Personal Information Form” prepared by the researchers. The data were assessed by using the R 3.3.2v (open source) program and frequency, *Shapiro Wilks test*, *Kolmogorov Smirnov test*, and *Independent Samples t* tests were used to analyze the data. The significance level of the statistical analysis was accepted as  $p < 0.05$ . At the end of the study, when the mean scores of the communication skills subscale were compared, it was found that the emotional scores for the office management and executive assistance students were significantly higher than the students in the call center services ( $p < .05$ ). When their departments were compared based on the status of thinking to work in the call center after the graduation, it was found that the desire to work by the students of call center services department was significantly higher than those studying in office management and executive assistance ( $p < .05$ ).

**Keywords:** Communication Skill, Call Center Services Students, Office Management and Executive Assistance Students.



## ÖNLİSANS ÖĞRENCİLERİNİN İSTİHDAM BEKLENTİLERİ VE GİRİŞİMCİLİK ÖZELLİKLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

E. Ebru ŞENTÜRK\*, Fatih TOLGA\*\*, Cihat KARTAL\*\*\*

\*Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, eebrusenturk@hitit.edu.tr

\*\*Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, fatihtolga@hitit.edu.tr

\*\*\*Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi, dr\_cihat\_kartal@yahoo.com

### Özet

Günümüzde artan istihdam zorluğu ve ekonomik problemler, hangi eğitim düzeyinden mezun olduğuna bakmaksızın, bireyleri kamu sektöründe çalışma fikrine sevk etmektedir. Bununla birlikte bir diğer grup ise kamu sektöründe iş bulma potansiyeli olduğu halde kendi işinin sahibi olmak istemektedir. Kamu sektöründe çalışmak için eğitim-öğretim sonucu edinilen bilgiler çoğu zaman yeterli iken, kendi işini kurmak isteyenlerin kişilik özelliklerinin de girişimci kişiliğe uygun olması gerekmektedir. Bu bağlamda Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin ileriye dönük istihdam beklentilerini belirlemek ve kendi işinin sahibi olmak isteyen öğrencilerin girişimci kişiliğe sahip olup olmadıklarını belirlemek amacıyla Caird (2013) tarafından oluşturulan girişimsel eğilim testine ait 54 soru Türkçeye çevrilmiştir. Veri toplama zamanı Mayıs 2017'dir. Anket uygulama günü okulda bulunan tüm birinci ve ikinci sınıf öğrencilerine uygulanmıştır. Elde edilen verilere t-testi ve one way ANOVA testleri uygulanması planlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Girişimcilik, İstihdam, Önlisans Öğrencileri.

## A RESEARCH ON THE ASSOCIATE STUDENTS' EMPLOYMENT EXPECTATIONS AND ENTREPRENEURSHIP CHARACTERISTICS

### Abstract

Increasing employment difficulties and economic problems refer to the idea that individuals work in the public sector nowadays, regardless of what level of education they graduate from. However, another group wants to establish their own business even if it is possible to find a job in the public sector. While information obtained as a result of education and training to work in the public sector is often sufficient, the personality traits of those who want to establish their own business must also fit the entrepreneurial personality. In this context, Osmancık Ömer Derindere Vocational School students were asked to identify prospective employment expectations and to determine whether those who want to establish their own business have entrepreneurial personality, 54 questions from the general measure of enterprising tendency (GET) test developed by Caird (2013). Data collected in May 2017. The questionnaire was applied to all first and second year students at the school on the day of the survey. T-test and one way ANOVA tests are planned to be applied to the obtained data.

**Keywords:** Entrepreneurship, Employment, Associate Students.



## YÖNETİCİ ASİSTANLARI VE SEKRETERLERE YÖNELİK İŞ İLANLARININ ULUSLARARASI DÜZEYDE KARŞILAŞTIRILMASI: İÇERİK ANALİZİ

Nuran Öztürk BAŞPINAR\*, Orkun ŞEN\*\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Anadolu Üniversitesi, nbozturk@anadolu.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Anadolu Üniversitesi, orkuns@anadolu.edu.tr

### Özet

İş yaşamında küresel boyutta gerçekleşen değişim ve yenilikçilik kavramı, mikro ve makro boyutta ele alınabileceği gibi aynı zamanda bireysel ve kurumsal olarak da incelenebilmektedir. İş yaşamında, coğrafi olarak kurumsal yapıların ihtiyaçları değişebilmekte ve özellikle adayların kendilerini bu doğrultuda geliştirmesi beklenmektedir. Aynı zamanda, küresel rekabet ve küresel ekonomi başlıkları altında, adaylardan istenen özellikler farklılık gösterebileceği gibi benzer niteliklere sahip adaylar da aranabilmektedir. Bu araştırmada Türkiye’de ve Dünya genelinde yer alan yönetici asistanı ve sekreter iş ilanları karşılaştırılarak içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Veriler, Türkiye’de ve Dünya genelinde yer alan iş ilanı internet sitelerinden elde edilmiş ve kurumların istedikleri nitelikler ulusal ve uluslararası karşılaştırılarak ele alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici Asistanlığı, Sekreterlik, İş İlanları, Kurumsal Yapı, İçerik Analizi.

## AN INTERNATIONAL LEVEL COMPARISON OF JOB ADS FOR EXECUTIVE ASSISTANTS AND SECRETARY: A CONTENT ANALYSIS

### Abstract

The concept of change and innovation at the global level in the business life can be examined both in micro and macro dimensions as well as individually and institutionally. In the business life, the needs of institutional structures can be differentiated geographically and candidates are particularly expected to develop themselves through this direction. Meanwhile, under the headings of global competition and global economy, the qualifications expected from the candidates may differ as well as having similar qualifications may be looked for. In this study, by comparing the ads of executive assistant and secretary published in Turkey and all of the world were analyzed by adopting content analysis. Data’s were collected from the job ads-web sites running in Turkey and throughout the world and qualifications they want were discussed by comparing and contrasting in the national and international levels.

**Keyword:** Executive Assistant, Secretary, Job Ads, Institutional Structure, Content Analysis.



## TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİSİ

Zekai ÖZTÜRK\*, Ayşe Nur TÜRKÖĞLU\*\*, Feride DÜŞÜNGÜLÜ\*\*\*

\* Doç. Dr., Gazi Üniversitesi, zozurk@gazi.edu.tr

\*\* Arş. Gör., Beykent Üniversitesi, aysenur0642@gmail.com

\*\*\* Öğr. Gör., Amasya Üniversitesi, feride.dusungulu@amasya.edu.tr

### Özet

Bu çalışmanın amacı çağdaş yönetim yaklaşımlarından biri olan ve sağlık hizmetlerinde de kullanımı popüler hale gelmiş olan toplam kalite yönetimi (TKY) yaklaşımının örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ile ilişkisinin incelenmesidir. Bu çalışmada betimsel ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Yöntem olarak soru ölçeği uygulaması yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Ankara'da bir özel hastanede görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşıldığı için örneklem alınmamıştır. Bu çalışmanın profilini 25 yönetici, 72 iş gören olmak üzere toplamda 97 kişi oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda; katılımcıların toplam kalite yönetimine yönelik yaklaşımları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ( $r=60$ ). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için toplam kalite yönetimi yaklaşımları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmış, katılımcıların toplam kalite yönetimine yönelik algılama düzeyleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının da aynı oranda arttığı saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Toplam Kalite Yönetimi, Sağlık Hizmetleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hastane İdari Personeli, Ankara.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) and ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR(OCB)

### Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between total quality management (TQM) approach and organizational citizenship behavior (OCB) which is one of the contemporary management approaches and has recently become popular in health care services. In this study, descriptive and relational scanning model was used and question scale application was done as a method. The universe of this research is the administrative staff working in a private hospital in Ankara. Since the universe was reached in the study, no sample was taken. The profile of this study consists of 97 people, 25 managers, 72 occupations. As a result of the research; there was moderate positive correlation between participants' attitudes towards total quality management and organizational citizenship behavior ( $r=60$ ). Since the correlation coefficient is positive, it is found that there is a linear relationship between total quality management approaches and organizational citizenship behaviors. As a result, organizational citizenship behaviors will increase in the same way as participants' perception levels towards total quality management.

**Keywords:** Total Quality Management (TQM), Health Service, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Hospital Administrative Staff, Ankara.



## ÇAĞRI HACMİNİ TAHMİN ETME YÖNTEMLERİ' NİN ANALİZİ

Serkan D. KOŞOÇAYDAN\*

\* Öğr. Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, sdeniz.kosocaydan@beun.edu.tr

### Özet

Çağrı merkezlerine ne kadar çağrı geleceğini tahmin etmek başlı başına bir problemdir. Doğru tahmin yapılmadığı zaman temsilcilere gelen yoğun çağrılar nedeniyle verilen hizmetin kalitesi ve hizmet seviyesi düşer, buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti azalır, iptaller başlar. Bu nedenle gelecekteki çağrı hacmini tahmin etmek için en yeni düşünce ve teknikleri sürekli takip etmek gerekmektedir. İletişim merkezleri gelecekteki çağrı hacmini öngörebilmek için zengin miktarda kendi tarihsel verilerinden yararlanır. Tarihsel veriler çağrı yükünü tahmin etmek için en iyi ihtimalleri sunabilmelidir. Ancak çoğu zaman tarihsel veriler ile gerçekleşen çağrı sayıları farklı olabilmektedir. Bu çalışmada, iletişim merkezlerinde çağrı yükü tahminleri oluşturmak için önde gelen modelleri incelenmektedir. Bu modeller: Üçlü Üstel Yumuşatma Modeli (Holt's Winters), ARIMA Modeli (Otomatik Azalan Birleşmiş Hareketli Ortalama), Sinirsel Ağlar Modeli, Çoklu Zamansal Birleştirme Modeli, Erlang Katsayısı modelidir. Çalışma sonucuna göre: "Erlang Katsayısı" modeli uygulandığında, daha isabetli çağrı hacmi tahmini yapılmış ve çağrı merkezi hizmet verme hızının %55'ten %88'e çıktığı gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Çağrı Merkezi Yönetimi, Çağrı Hacmi, Hizmet Seviyesi.

## ANALYSIS OF CALL VOLUME FORECASTING METHODS

### Abstract

Predicting daily call volume at call centers is a major problem. If the call volume can not be predicted correctly, the quality of service falls. As a result, customer satisfaction decreases and cancellations begin. For this reason, it is necessary to keep up with the latest ideas and techniques in order to estimate the future call volume. Communication centers use their historical data in rich amounts to foresee future call volume. Historical data should be able to provide the best chance to predict the call load. However, often the historical data do not fit the reality. This article examines the leading models for creating call load estimates in contact centers. These models are shown as: Holt's Winters, ARIMA Model (Automatic Decreasing Moving Average), Neural Networks Model, Multiple Temporal Combination Model, Erlang Coefficient models. According to the study result: when the "Erlang Coefficient" model was applied, more accurate call volume estimation was made and it was observed that call center service speed increased from 55% to 88%.

**Keywords:** Call Center Management, Call Volume, Service Level.





## BARTIN ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ UYGULAMA DERSİNE BAKIŞ AÇILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Öznur\_KIRMIZI AY\*, Birgül ALTUĞ\*\*, Funda YILDIRIM\*\*\*

\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, oznuray@bartin.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, baltug@bartin.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, faydogan@bartin.edu.tr

### Özet

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışmanın amacı öğrencilerin mesleki uygulama ile ilgili sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri getirmektir. Günümüzde yardımcı sağlık personeli eğitimleri hem teorik hem uygulamalı olarak önlisans düzeyindeki sağlık hizmetleri meslek yüksekokullarında verilmektedir. Mesleki uygulama eğitimlerinde amaç; sadece öğrencilerin alanları ile ilgili deneyim kazanmaları değildir. Bunun yanında düşünen araştırabilen, sanatsal duyarlılığı olan, özgüvene sahip, girişimci bir kitlenin yetiştirilmesi de amaçlanmaktadır. Tanımlayıcı özellikte olan bu çalışmanın evrenini Bartın Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda okuyan ve mesleki uygulama dersi alan, örneklemini basit rastgele seçilen 171 öğrenci oluşturmuştur. Veriler anket formu kullanılarak elde edilmiştir. Elde edilen bu veriler SPSS 20.0 paket programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonucu Mesleki uygulama dersinin öğrencilerin mesleki gelişimleri için faydalı olduğu görülmekte, mesleki uygulama sürelerinin yeniden gözden geçirilmesinin daha faydalı olacağı düşünülmektedir. Uygulama birimlerinin geliştirilmesi ve birimlerdeki sağlık personelinin öğrencileri benimsemesi adına farkındalık eğitimleri düzenlenmesi önerilebilir. Uygulama yapılan Sağlık kurumlarıyla yüksekokullar arasında iletişim kuvvetlendirilerek işbirlikleri sağlanması faydalı olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Mesleki Uygulama, Eğitim, Teknoloji, Ekonomi, Sağlık.

## ASSESSING THE ASPECTS OF HEALTH SERVICES VOCATIONAL SCHOOL'S STUDENTS TOWARDS PROFESSIONAL PRACTICE COURSE IN BARTIN UNIVERSITY

### Abstract

The aim of this study with a descriptive nature is to identify the problems of the students regarding the professional practice and to offer solutions. Today, assistant health personnel trainings are provided both at theoretical and practical level at the vocational schools of health service at the associate's degree. The purpose of vocational practice training is not only student's gaining experience in their field. In addition to this, it is also aimed to raise an entrepreneurial and able-minded crowd with artistic sensitivity and self-confidence. The target population of this study, which has descriptive nature, is composed of students, who study at Bartın University Vocational School of Health Services and take professional practice course and the sample of this study is composed of 171 students randomly selected. The data were collected by a questionnaire form consisting of questions. The data obtained were analysed using SPSS 20.0 package program and distribution charts were created. As a result of the research, It is observed that the vocational training course is beneficial for the professional development of the students however, it is thought to be more beneficial to re-examine the length of professional practice organizing awareness trainings may be suggested in order to develop practicing units and to enable health personnel for adopting the students. It will be beneficial to strengthen cooperation and communication between the health institutions, in which the practice is performed, and the higher schools.

**Keywords:** Professional Practice, Education, Technology, Economics, Health.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖNLİSANS PROGRAMLARI MÜFREDATLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İlknur KILIÇ\*, Havva TARAKÇI \*\*

\*Öğr. Gör., Çankırı Karatekin Üniversitesi, ilknurkiloc@karatekin.edu.tr

\*\*Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, havvatarakci@hitit.edu.tr

### Özet

Özellikle 1980’li yıllardan itibaren artan teknolojik yenilikler, iş dünyasında da hızlı değişimlere yol açmıştır. İş dünyasında maddi varlıklar kadar nitelikli emek kavramı da önem kazanmıştır. İş dünyasındaki bu gelişmeler ile birlikte, üst düzey yöneticiler ve firma sahiplerinin, yönetici asistanlığı mesleğini yürütenlerden beklentilerinde de değişiklikler yaşamıştır. Artık yönetici asistanları, profesyonel bilgi ve becerilere sahip, donanımlı, iletişim yetenekleri gelişmiş, bilgi-zaman ve krizi yönetebilen, uzman kişiler olarak tanımlanmıştır. Bu çalışmanın amacı, iş dünyasının ihtiyaç duyduğu kriterleri karşılayan yönetici asistanlarını yetiştirmeyi amaç edinen önlisans programlarındaki, ders programları ve müfredatların incelenmesi ve müfredatların tutarlılıklarının ortaya konulmasıdır. Çalışma kapsamında Türkiye’de devlet ve vakıf üniversitelerindeki meslek yüksekokulları bünyesinde bulunan önlisans düzeyindeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programları ele alınacak, derslerin kredi ve yükleri, kazanımları, programın üst öğrenimine hazırlayan derslerin varlığı açısından müfredatlar değerlendirilecektir. Veriler, tarama ve doküman analizi yöntemiyle elde edilecektir. Araştırma sonucundaki veriler, Türkiye’deki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programlarındaki müfredatlarda birlik ve uyumun sağlanması açısından kaynak niteliği taşıyacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi, Müfredat, Yönetici Asistanlığı.

## A RESEARCH ON CURRICULUM OF ASSOCIATE DEGREE PROGRAMS OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANT

### Abstract

Especially since the 1980s, technological innovations have led to rapid changes in the business world. The concept of qualified labor has gained importance in the world of business as well as material assets. Along with these developments in the business world, senior executives and firm owners have also changed their expectations from executives in the executive assistant profession. Administrative assistants are now defined as professionals who have professional knowledge and skills, are well-equipped, have improved communication skills, can manage the knowledge-time and crisis. The aim of this study is to examine the curricula of associate degree programs aimed at training executive assistants meeting the criteria required by the business world. In the study, Office Management in vocational schools in the state and private universities in Turkey and Executive Assistant associate degree programs will be discussed. The curriculum will be evaluated in terms of courses, credits of courses, consistency of courses, suitability of courses for a higher program. The data will be obtained by document analysis. The results of the research will be a source of unity and harmony in the curriculum.

**Keywords:** Office Management, Curriculum, Executive Assistant.



## TIBBİ SEKRETERLERİN GENEL SİNİZM DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI

Canan BULUT KORKMAZ\*, Dilek KOLCA\*\*, Agit Ferhat ÖZEL\*\*\*

\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Trakya Üniversitesi, canan.bulut@outlook.com

\*\* Öğr. Gör., İstinye Üniversitesi, dkolca@istinye.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Altınbaş Üniversitesi, agitferhatozel72@gmail.com

### Özet

Sinizizm; yaşanan durumlara karşı sürekli yargılayıcı şekilde yaklaşan, tatmin olmayan, memnuniyetsiz, kişisel çıkarlarını ön planda tutan ve çoğunlukla negatif fikirlerini olan bireylere yönelik bir fikir sistemidir. Sinizim üzerine yapılan çalışmalar; teknolojik gelişmelere paralel olarak beraberinde rekabet platformu yaratması, ekonomik bunalım, toplu iş sözleşmelerinin feshedilmesi, ücretlendirme politikasının yeterli olmaması ve işgörenlerin uzun çalışma süreleri çalışanların örgütlerine yönelik negatif tutumlar sergilemesine sebep olabileceği görülmüştür. Sağlık sektöründe sinik bir çalışan; çalışma arkadaşlarına, kurumuna ve hatta hastalara güvensiz davranabilmektedir. Bu açıdan sinizim sağlık hizmet sunumunda oldukça önemli bir kavram olmaktadır. Çalışma ile, Tıbbi sekreterlerin genel sinizim algısı araştırılmıştır. Çalışmanın örneklemini; Diyarbakır ili Özel Veni Vidi Hastanesi ve Edirne ili Özel Ekol Hastanelerinden toplam 87 tıbbi sekreter oluşturmuştur. Toplanan veriler üzerinde T-Analizi ve ANOVA analizi yapılmıştır. ANOVA analizine göre mesleki deneyim süresi ile genel sinizim arasında, eğitim düzeyi ve çalışılan birim ile genel sinizim arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sinizim, Genel Sinizim, Tıbbi Sekreter.

## A FIELD STUDY ON MEDICAL SECRETARIES' GENERAL CYNICISM LEVELS

### Abstract

Cynicism; is an idea system for individuals who approach judgmental to experienced situations, are not pleased, are dissatisfied, give importance to their personal gains and mostly have negative ideas. Studies conducted on cynicism showed that workers have negative attitude when the competition coexisting with technological improvements, economic crisis, abolishment of collective labor agreements, price policy's not being adequate and workers' long working hours taken into consideration. A cynic worker working in health sector can behave insecure to his coworkers, his institution and even patients. In this respect, cynicism is a quite important concept in offering health care. This study investigates secretaries' general cynicism perception. Sample of this study comprises 87 medical secretaries' who work in Private Veni Vidi Hospital in Diyarbakır and Private Ekol Hospital in Edirne. T-test and ANOVA was used in analyzing of data. According to ANOVA analysis, there is a meaningful difference between experience and general cynicism, education level and working department and general cynicism.

**Keywords:** Cynicism, General Cynicism, Medical Secretary.



## SINAVLI VE SINAVSIZ GEÇİŞ İLE YERLEŞEN BÜRO YÖNETİMİ ÖĞRENCİLERİNİN MOTİVASYON DURUMLARININ İNCELENMESİ

Hatice KARACA \*, Ayşenur AÇIKEL \*\*, Erdal GÜLER\*\*\*

\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, hkaraca@bartin.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, aacikel@bartin.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, erdal.gurel@bartin.edu.tr

### Özet

Bu araştırmanın amacı, sınavlı ve sınavsız yerleşen büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencilerinin motivasyon durumlarının karşılaştırılmasıdır. Araştırma, sınavlı ve sınavsız yerleşen öğrenciler arasında motivasyon düzeyleri açısından nasıl bir ilişki olduğunu tespit etmek açısından önemlidir. Araştırmanın evreni, Bartın Üniversitesi Ulus Meslek Yüksekokulu büro yönetimi ve yönetici asistanlığı öğrencileridir. Araştırmanın örneklemi ise, 2016-2017 Eğitim-Öğretim döneminde sınavsız yerleşen ve 2017-2018 Eğitim-Öğretim döneminde sınavla yerleşen 45 bölüm öğrencisidir. Araştırmada, öğrencilerin motivasyon durumlarını ölçmeye yönelik 32 sorudan oluşan beşli likert tipi anket uygulanacaktır. Elde edilen veriler SPSS 18.0 programı ile analiz edilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Motivasyon, Sınavsız Geçiş, Büro Yönetimi.

## EXAMINATION OF MOTIVATION SITUATIONS OF OFFICE MANAGEMENT STUDENTS WHO SETTLED IN VOCATIONAL SCHOOLS WITH AND WITHOUT EXAMINATION

### Abstract

The aim of this research is to compare the motivational situation of the students of the office administration and administrative assistant who settled without examination and without examination. Research is important to determine how the level of motivation between students with and without examination is related to their level of motivation. The universe of the research is Bartın University Ulus Vocational School office administration and administrative assistant students. The sample of the study is 45 bureaucratic students who settled without examination during the 2016-2017 academic year and who settled during the 2017-2018 academic year. In the research, a five-point Likert-type questionnaire consisting of 32 questions will be applied to measure students' motivation. SPSS 18.0 program will be applied for the analysis of the data.

**Keywords:** Motivation, Open Admission, Office Management.



## OFİS ORTAMINDA ÇALIŞANLARIN İŞ MOTİVASYONUNUN ARTIRILMASI (HİTİT ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ ÖRNEĞİ)

Gülden ASAN\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, guldenasan@hitit.edu.tr

### Özet

Çalışan nüfusun artmasıyla, çalışma hayatında rekabet artmıştır. Bunun sonucu olarak işverenler verimliliği artırmak için çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki çalışanlarla işverenler arasında çalışma barışının sağlanması, verimliliği artırmak için büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada Hitit Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde görev yapan 100 çalışana iş motivasyonunu etkileyen durumların değerlendirilmesi amacıyla bireysel anket yöntemi uygulanmıştır. Çalışmanın çıktılarına göre çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkileyen en önemli parametre “yöneticilerin olumlu tutumlarının etkisi” olarak açık ara farkla belirlenmiştir. Böylece bunun tersi de “yöneticilerin olumsuz tutumlarının etkisi” motivasyonu düşürücü en önemli etki olarak görülmektedir. Bunu takip eden diğer parametreler; çalışma arkadaşlarının destekleyici tutumları, yeterli sosyal alanların olması, çalışanların fikirlerine değer verilmesi, takdir görmek ve yeterli fiziksel ortamın olumlu etkisi gibi etkenler sayılabilir. Çalışma çıktılarında stresin iş motivasyonuna etkisi farklı şekillerde değerlendirilmiştir. % 25’lik bir kesim stresin motivasyonu olumlu artırdığını belirtirken, % 14’lik kesimde stresin hiçbir olumlu etkisi olmadığını belirtmişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Motivasyonu, Yönetici Tutumları, Stres.

## INCREASING BUSINESS MOTIVATION IN OFFICE WORKERS (HİTİT UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES SAMPLE)

### Abstract

With the increase of the working population, the competition in the working life has increased. As a result, employers have begun work to increase productivity. Research has shown that ensuring peace of mind between employees and employers is crucial to increasing productivity. In this study, an individual survey method was applied to assess the conditions affecting the motivation of 100 employees working at Hitit University Faculty of Economics and Administrative Sciences. According to the outputs of the study, the most important parameter affecting the motivation of the employees in positive direction was determined as "the influence of the positive attitudes of the managers". So the opposite is also seen as the most important effect of reducing the motivation of "the negative effects of the manager's attitudes". Other parameters that follow are; supportive attitudes of colleagues, adequate social spaces, valuation of employees' opinions, appreciation and positive physical environment. In the study output, the effect of stress on job motivation was evaluated in different ways. A 25% stated that stress increased motivation positively, while 14% indicated that stress had no positive effect.

**Keywords:** Job Motivation, Manager Attitudes, Stress.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI AKADEMİSYENLERİNİN KONGRE TERCİH UNSURLARI

Cansu BOZDOĞAN\*, Gamze AY\*\*

\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, cozturk@ogu.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, gamze.ay@ogu.edu.tr

### Özet

Akademik paylaşımlarda bulunan kongre organizasyonları son yıllarda artış göstermiştir. Kongre yöneticileri olabildiğince fazla sayıda katılımcı sayısına ulaşabilmek, kongre ev sahipliği yapan kurum hakkında olumlu imaj oluşturabilmek ve iyi bir kongre yönetebilmek için; katılımcıların kongre tercih kararlarına etki eden faktörlerin belirlenmesine ihtiyaç duymaktadır. Bu konudan hareketle çalışmanın amacı; Büro yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı'nda görev yapmakta olan akademisyenlerin mevcut durumlarının tespit edilmesi ve ulusal veya uluslararası herhangi bir kongreye katılmış olan akademisyenlerin kongre tercih ölçütlerinin belirlenmesidir. Araştırmanın örneklemini üniversitelerin web sayfalarından e-posta adreslerine ulaşılabilir olan 314 akademisyen oluşturmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programında görev yapmakta olan akademisyenlerin mevcut durumları ile ilgili istatistikî bilgilere ver verilmiştir; ikinci bölümünde ise akademisyenlerin kongre tercih unsurlarında öne çıkan faktörlerin neler olduğu ve bazı değişkenlere göre kongre tercih unsurlarında farklılık olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kongre Tercih Unsurları, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Akademik Personel.

## CONGRESS PREFERENCE ELEMENTS FOR OFFICE MANAGEMENT AND ADMINISTRATOR ASSISTANCE PROGRAM ACADEMICIANS

### Abstract

Congress organizations with academic exchanges have increased in recent years. Congress manager need to determine the factors that influence congress preference decisions of participants to reach a large number of participants, to create a positive image about the institution hosting the congress and to manage a good congress. In this way purpose of the study; It is to determine the present conditions of the academicians who are working in the Office Management and Executive Assistance Program and to determine the congressional preference criteria of the academicians participating in any national or international congress. The sample of the research consists of 314 academicians whose e-mail addresses can be reached from the web pages of the universities. In the first part, there is statistical information about the current situation of the academicians who are working in the Office Management and Executive Assistance program. In the second part, it was attempted to determine what factors are important in the congressional preference elements of the academicians and whether there are differences in congress preference elements according to some variables.

**Keywords:** Congress Preference Elements, Office Management and Executive Assistance, Academical Personal.



## ÖRGÜTSEL SESSİZLİK DAVRANIŞLARI VE ÖRGÜTSEL SESSİZLİĞİN YÖNETİCİ ASİSTANI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR LİTERATÜR ÇALIŞMASI

İlham YILMAZ\*, Gökçe KAFKAS DURMUŞ\*\*

\* Öğr. Gör., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, ilhamyilmaz@gmail.com

\*\* Öğr. Gör., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, gokcekafkas@gmail.com

### Özet

Sanayi Devrimi sonrası işletmelerde yaşanan hızlı değişim bir yandan teknolojik, diğer yandan da çalışanların psikolojik ve sosyal açıdan iyileştirilmesini beraberinde getirmiştir. Konuya verimlilik ve karlılık açısından bakan işletmeler, çalışanların özellikle psikolojik açıdan rahat olmadıkları sürece bu hedefi sağlayamadıkları gerçeği ile karşı karşıya kalmaktadır. Teknolojik ya da psikolojik-sosyolojik nedenlerle olumsuz şartlara sahip işletmelerde çalışanlar karşılaştıkları problemleri veya çeşitli iş geliştirme önerilerini yöneticilere veya diğer çalışanlara söylemeye çekinmektedirler. Son yıllarda işletmelerde bu konular gündeme gelmekte ve “Örgütsel Sessizlik” olarak adlandırılmaktadır.

İş yerinde çok önemli bir iletişim merkezi konumunda olan ve yönetimin, yöneticinin en yakınında bulunan Yönetici Asistanları açısından “ Örgütsel Sessizlik” kavramı ile karşı karşıya kalmak çok daha fazla önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı Örgütsel Sessizlik Yapılan bu kavramsal çalışmayla da örgütsel sessizlik ve örgütsel sessizlik iklimi tanımlanmakta, bu kavramı yönetici asistanından beklenen davranışlar açısından incelemeye çalışmaktadır. Bu amaçla konuyla ilgili olan literatür taraması yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler;** Örgüt, Örgütsel Sessizlik, Sessizlik, Yönetici Asistanı.

## A LITERATURE STUDY ON ORGANIZATIONAL SILENCE AND THE EVALUATION OF ORGANIZATIONAL SILENCE IN TERMS OF EXECUTIVE ASSISTANT BEHAVIORS

### Abstract

A rapid change in post-Industrial managements led to technological improvements on one hand and social and psychological improvements of the employees on the other. Managements face the fact that they cannot achieve the efficiency and profitability if the employees are not comfortable, especially psychologically. Employees working in managements with adverse conditions caused by technological or psycho-sociological reasons are hesitant to share the problems they face or the various business development proposals with their managers or other employees. In recent years, these issues have come up in managements and are named "Organizational Silence".

Facing the concept of "Organizational Silence" is of a more importance for the executive Assistants who held a crucial position of a central communication center in the workplace and who are the closest to the administrations and the managers. The aim of this conceptual study is to define organizational silence and organizational silence climate and to investigate the concept in terms of executive assistant's expected behaviors. A literature review has been made for this purpose.

**Keywords:** Organization, Organizational Silence, Silence, Executive/Administrative Assistant.



## YÖNETİCİLERİN LİDERLİK DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN PSİKOLOJİK SERMAYELERİNE ETKİSİ

Gamze AY\*, Cansu BOZDOĞAN\*\*

\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, gamze.ay@ogu.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, cozturk@ogu.edu.tr

### Özet

Bilgi yöneticileri olan kurum liderlerinin davranışlarının çalışanlar üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Modern yönetim döneminde, işletmeler, insan kaynaklarını sermayeye dönüştürebilmek için yeni yönetim stillerine ihtiyaç duyabilir. Pozitif psikoloji ve olumlu örgütsel davranış alanlarıyla ilgili olan psikolojik sermaye, çalışanların güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması ve farklı yönetim tarzlarıyla geliştirilebilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın örnekleme Gaziantep ilinde organize sanayi bölgesindeki 167 çalışandan oluşmaktadır. Veriler anket yöntemi ile Liderlik Davranışları ve Pozitif Psikolojik Sermaye ölçekleri kullanılarak toplanmıştır. Araştırma sonucunda bazı demografik değişkenler açısından çalışanların psikolojik sermaye düzeylerindeki farklılıklar değerlendirilecek ve yöneticilerin liderlik davranışlarının çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri üzerine etkisi araştırılacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Liderlik Davranışları, Psikolojik Sermaye, Çalışanlar.

## EFFECTS OF MANAGERS' LEADERSHIP BEHAVIORS ON PSYCHOLOGICAL CAPITAL OF EMPLOYEES

### Abstract

It is thought that the behaviors of institutional leaders, who are information managers, have an effect on employees. In the modern era of management, businesses may need new management styles to transform their human resources into capital. Psychological capital, which is related to positive psychology and positive organizational behavior areas, is thought to be important in terms of finding out the strengths of the employees and developing them with different management styles. The sample of the study consists of 167 employees in the organized industrial zone in Gaziantep. Data were collected using the survey method, Leadership Behaviors and Positive Psychological Capital scales. As a result of research; the differences in psychological capital levels of employees will be evaluated in terms of some demographic variables and the effect of manager's leadership behaviors on psychological capital levels of employees will be investigated.

**Keywords:** Leadership Behaviors, Psychological Capital, Employees.





## BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ALANINDA YAYINLANAN MAKALELERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ

Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR\*, Özgür Doğan GÜRCÜ\*\*, Cansu BOZDOĞAN\*\*\*, Gamze AY\*\*\*\*

\* Dr. Öğretim Üyesi, Anadolu Üniversitesi, nbozturk@anadolu.edu.tr,

\*\* Öğr. Gör., Yalova Üniversitesi, ozgurgurcu@gmail.com,

\*\*\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, cansuu.ozturk@gmail.com,

\*\*\*\* Öğr. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, gamzey84@hotmail.com.

### Özet

Bu çalışmada, Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik yazınının son 5 yılının profilini çıkarmak amacıyla, 2013-2017 yılları arasında 3 hakemli akademik dergide yayınlanmış makaleler, bibliyometrik yöntemle incelenmiştir. Bu kapsamda SDU Sosyal Bilimler Dergisi, PJESS ve EJOVOC dergilerinin web siteleri üzerinden erişim sağlanan 125 makale değerlendirmeye alınmıştır. Çalışmada, makalelerin temel araştırma alanları, yazar sayıları, kaynak sayıları, atıf yapılan dergiler, aldıkları atıflar gibi özellikleri analiz edilerek bulgular tartışılmıştır. En fazla çalışılan konuların ergonomi, iletişim ve örgütsel davranış olduğu, Yönetim ve Eğitim Bilimleri temel bilim alanlarına odaklanıldığı, en fazla yayın yapan kurumlar arasında Gazi Üniversitesi ve Süleyman Demirel Üniversitesinin olduğu, 62 farklı kurumdan 195 araştırmacının alana katkıda bulunduğu, 125 makaleye 126 kez atıfta bulunulduğu, çalışmaların genellikle 2 yazar tarafından yapıldığı, sayfa sayısı ortalamasının 13, kaynak sayısı ortalamasının 18 olduğu, yerli kaynaklara daha fazla atıf yapıldığı çalışmanın bulguları arasındadır. Çalışma sonucunda yazarların birbirlerinin çalışmalarını takip ettiği, atıf sayılarının kabul edilebilir oranda olduğu bununla birlikte alanı yönlendiren merkezi bir yapının henüz oluşmadığı, moda kavramların sıklıkla çalışıldığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bibliyometri, Ejovoc, Büro Yönetimi ve Sekreterlik.

## BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF ARTICLES PUBLISHED IN THE FIELD OF OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL

### Abstract

In this research, office management and secretarial articles which were published between 2013-2017 in three different peer-reviewed academic journals have been analyzed through bibliometric method in order to create a profile of last 5 years of office management and secretarial literature in Turkey. Within this scope, 125 articles published in SDU Social Sciences Journal, PJESS and EJOVOC journals were evaluated which are accessed via web sites. In the study, research trends and main topics, references numbers, cited journals, citations they receive and number of the authors have been analyzed and findings have been discussed. The most studied topics are ergonomics, communication and organizational behavior, the focus is on the main science fields are Management and Educational Sciences, Gazi University and Süleyman Demirel University, among the top publishing institutions, 195 researchers from 62 different institutions contribute to the field, 125 articles are cited 126 times, where studies are usually done by 2 authors, the average number of pages is 13, the average number of references is 18 were found. As a result of this research, authors follow each other and citation numbers are promising with which the results have been achieved, as fashion concepts are often studied, in which a central structure that guides the field has not yet formed.

**Keywords:** Bibliometri, Ejovoc, Office Management and Secretarial.



## ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ ÇAĞRI MERKEZİ TEKNOLOJİLERİ VE SİBER SALDIRI-TEHDİT FARKINDALIKLARI

Sami ACAR\*, Selin Aygen ZETTER\*\*, Nuran Öztürk BAŞPINAR\*\*\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Gazi Üniversitesi, samiacar@gazi.edu.tr

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, selinaygen@akdeniz.edu.tr

\*\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Anadolu Üniversitesi, nbozturk@anadolu.edu.tr

### Özet

Araştırmanın temel amacı, çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri ve siber saldırı-tehdit farkındalıklarını ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırma, nicel verilere dayalı tarama araştırması olarak tek grup son test şeklinde desenlenmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu, Antalya bölgesindeki çağrı merkezlerinde çalışan 48 çağrı merkezi çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada veriler, “Çağrı Merkezi Teknolojileri ve Siber Saldırı-Tehdit Farkındalığı (ÇMTSSTF)” ölçeği ile elde edilmiştir ( $\alpha=0,92$ ). Ölçekte, çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri farkındalığı boyutuna ilişkin 8 madde ( $\alpha=0,85$ ), siber saldırı-tehdit farkındalığı boyutuna ilişkin 8 madde ( $\alpha=0,90$ ) yer almıştır.

Araştırmada ÇMTSSTF ölçeği ile elde edilen verilerin analizi sonucunda; katılımcıların çoğunun kadın (%58,3), yaş aralığı olarak daha çok 25-30 yaş arasında (%35,4), çağrı merkezinde çalışılan yıl olarak çoğunun 1-5 yıl aralığında (%70,8), çağrı merkezindeki pozisyonu olarak yarıdan fazlasının (%66,7) çağrı alıcı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Buna ilaveten, siber saldırı kavramını katılımcıların çoğunun (%83,3) önceden duyduğu, buna karşın bu konuda eğitim alanların sayısının oldukça az (%16,7) olduğu; benzer şekilde çağrı merkezi sistemleri güvenliği kavramını katılımcıların çoğunun (%66,7) daha önceden duyduğu, buna karşın eğitim alan katılımcıların oranının oldukça düşük (%18,8) olduğu gözlenmiştir. Çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri ile ilgili çağrı dinleme ve yanıt sistemleri, internet ve ağ bağlantısı ve bilgisayar donanımı farkındalıklarının yüksek; güvenlik duvarı ve iletişim araçları yazılımları farkındalıklarının düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Çağrı merkezi çalışanlarının siber saldırı-tehdit teknolojileri ile ilgili taciz saldırıları ve robot arama aldaticılığı, ses kimlik avcılığı ve spam farkındalıklarının yüksek; sosyal tDos saldırıları, SIP paket/ağ seviyesinde saldırılar ve modem/ISP aramaları-faks istismarı farkındalıklarının düşük düzeyde olduğu gözlenmiştir. Ayrıca araştırmada, çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri farkındalığının orta düzeyde ( $\bar{x}=3,13$ ), siber saldırı-tehdit teknolojileri farkındalıklarının düşük düzeyde ( $\bar{x}=2,36$ ) olduğu görülmüştür. Çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri ve siber saldırı-tehdit teknolojileri farkındalıkları; cinsiyet, yaş, çalışılan yıl ve çağrı merkezindeki pozisyon gibi çeşitli demografik değişkenlere göre incelenmiş, bu değişkenlere göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Araştırma bulguları ışığında, çağrı merkezi çalışanlarının çağrı merkezi teknolojileri farkındalıklarının orta düzeyde, siber-saldırı tehdit teknolojileri farkındalıklarının düşük düzeyde olduğu ve bu teknolojilere ilişkin farkındalıklarının demografik değişkenlere göre önemli bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Araştırmaya ilgi duyan alanyazındaki araştırmacılara, daha fazla katılımcının bulunduğu farklı bölgelerdeki çağrı merkezlerinde ve farklı değişkenler boyutunda araştırmalar yapmaları önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Çağrı Merkezleri, Çağrı Merkezi Teknolojileri Farkındalığı, Siber Saldırı-Tehdit Farkındalığı.

## CALL CENTER TECHNOLOGIES AND CYBER ATTACK-THREAT AWARENESSES OF CALL CENTER EMPLOYEES

### Abstract

The main aim of this research is to reveal call center technologies and cyber attack-threat awarenesses of call center employees. In accordance with this purpose, the research designed as a quantitative survey research based on quantitative data. The study group of the research is constituted of 48 call center employees working in the province of Antalya. The data in the study is obtained with scale of “Call Center Technologies and Cyber



Attack-Threat Awarenesses (CCTCATA)” ( $\alpha=0,92$ ). In the scale, there are 8 items related to call center technologies awareness ( $\alpha=0,85$ ) and 8 items related to cyber attack-threat awareness ( $\alpha=0,90$ ) of call center employees.

As a result of the analysis of the data obtained with scale of CCTCATA, it has been reached that most of participants were women (%58,3), the age interval is mostly 25-30 years (%35,4), the year worked at the call center is mostly within 1-5 years (%70,8), the position in the call center more than half of employees are call receiver(%66,7). In addition to this findings, it is observed that most of participants (%83,3) are heard the term of cyber threat before; however, the number of trainees about this topic are quite few (%16,7); similarly, most of participants (%66,7) are heard the term of call center systems security; yet, the rate of trainees educated this topic are very low (%18,8). It was found that call listening and response systems, internet and network connection, and computer hardware awarenesses of call center technologies of call center employees are at a high level; firewall and communication tools software awarenesses are at a low level. It was observed that harassing callers and robo-calling scams, voice phishing and spam awarenesses of cyber attack-threat are at a high level; social telephony denial of service (tDos) attacks, SIP packet/network level attacks and modem/ISP calls-fax abuse awareness are at low level. Furthermore, in this research, it was found that call center technologies awareness of call center employees is at a medium-level ( $\bar{x}=3,13$ ), and cyber attack-threat technologies awareness is at a low level ( $\bar{x}=2,36$ ). Call center technologies and cyber attack-threat awarenesses of call center employees were examined according to demographic variables such as gender, age, worked year and position at call center, there was no significant difference according to these variables.

In the light of the research findings, we can say that call center technologies awareness of call center employees is at a medium-level, cyber attack-threat technologies awareness is at a low level, and there is no significant difference according to demographic variables related to these technologies. Researchers who are interested in research can be encouraged to conduct similar studies in other regions call centers where more participants are located, and in different variables.

**Keywords:** Call Centers, Call Center Technologies’ Awareness, Cyber Attack-Threat Awareness.



## MYO ÖĞRENCİLERİNİN “YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI VE SEKRETERLİK” MESLEĞİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Aysun MOLLA KESOĞLU\*, Kevser BURAN\*\*, Berna GÜR\*\*\*

\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, aysunmolla@hitit.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, kevserburan@hitit.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, bernagur@hitit.edu.tr

### Özet

“Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı” bölümü mezunları çağdaş işletmecilik anlayışını benimseyen ve bu anlayış ile tüm kamu-özel sektör kurum ve kuruluşlarda çalışma imkânı bulan ara elemanlardır. İş ilanlarına bakıldığında mesleğin geniş bir alanı kapsamaması nedeniyle ilköğretim ile lisans arası her seviyeden ve hemen hemen her alandan kişilerin başvuru yapabileceği alternatif bir meslek olarak değerlendirildiği görülmektedir. Bu düşünceden yola çıkarak araştırma kapsamında, mesleğe ara eleman yetiştiren “Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programı” ile aynı kampüste öğrenim gören farklı program öğrencilerinin bölüme ilişkin farkındalıklarının ölçülmesi ve mesleğe bakış açılarının değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Hitit Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulunda (TBMYO) 2017-2018 eğitim-öğretim yılında öğrenim gören 2733 öğrenci araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Araştırma verileri halen aktif olarak öğrenimine devam eden gönüllü öğrencilerden anket tekniği ile toplanmıştır. Çalışmanın bölümün ve mesleğin tanıtım çalışmalarına olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici Asistanlığı, Sekreterlik, Farkındalık.

## EVALUATION OF VOCATIONAL COLLEGE STUDENTS' OPINIONS ON "EXECUTIVE ASSISTANT AND SECRETARY" PROFESSION

### Abstract

“Office Management and Executive Assistant” is a graduate whose graduates have adopted contemporary management approach and have the opportunity to work in all public-private sector institutions and organizations with this understanding. Looking at job advertisements, it is seen as an alternative profession to apply from every level and almost every area between primary education and undergraduate due to the wide scope of profession. It is aimed to evaluate the divisional awareness of the different students who are studying on the same campus and the prospects of the profession with the "Office Management and Executive Assistance Program". 2733 students studying at the Hitit University Technical Sciences Vocational Collage (TSVC) in the academic year of 2017-2018 constitute the scope of the research. Survey data were collected from volunteer students who were still active. With this study, it is considered that the profession will contribute positively to the promotion activities.

**Keywords:** Executive Assistant, Secretary, Awareness.



## YÖNETİCİ ASİSTANLARININ MESLEKİ YETERLİLİKLERİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA: ÇORUM İLİ ÖRNEĞİ

S. Öznur SAKINÇ\*, Kevser BURAN\*\*, Zeki AKIN\*\*\*, Mustafa GÖKÇE\*\*\*\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, soznursakinc@hitit.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, kevserburan@hitit.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, zekiakin@hitit.edu.tr

\*\*\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, mustafagokce@hitit.edu.tr

### Özet

Son yıllarda mesleki yeterlilik kavramı her meslek grubu için konuşulan ve üzerinde çalışılan konulardan biri haline gelmiştir. Mesleki yeterlilik standartları, ilgili mesleği yapmak için gerekli olan yeterlilikleri belirleyip, kişilerin işlerini gerektiği gibi yapıp yapmadıklarını kontrol etmede bu standartları temel alma imkanı sağlamaktadır. Kimi alanlarda mesleki yeterlilik standartları belirlenmişken, pek çok alanda ise halen belirleme çalışmaları sürmektedir. Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı alanında da henüz kabul edilmiş ve yayınlanmış mesleki yeterlilikler bulunmamaktadır. Bu duruma katkı sağlamak amacıyla yapılan çalışmada Çorum Organize Sanayi Bölgesi'nde (Çorum OSB) halen görev yapmakta olan yönetici asistanları ve sekreterler araştırma alanı olarak belirlenmiştir. Bölgede çalışan yönetici asistanı ve sekreterlerin mevcut durum tespitinin yapılması ve mesleki yeterlilikler açısından kendilerini hangi noktada gördükleri değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Çorum OSB'de aktif olarak faaliyet gösteren 101 firma bulunmaktadır. Buna yönelik olarak 64 firmayla yapılan yüz yüze görüşmelerde toplam 44 yönetici asistanına mesleki yeterliliklere ilişkin anket formu uygulanmıştır. Yönetici asistanlarının mesleki yeterlilikleri demografik özellikleri açısından karşılaştırılmış; anket formlarının analizinde güvenilirlik analizi, Tek Yönlü Anova ve Tukey testleri uygulanmıştır. Araştırma verilerine göre yönetici asistanları ve sekreterlerin şu anki hizmet süreleri ve aylık gelir durumları değişkenleri açısından mesleki yeterlilik düzeyleri arasında belirgin farklılıklar görülmüştür. Bununla birlikte yönetici asistanları ve sekreterlerin %77'sinin alanla ilgili hiçbir eğitim almadığı da tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici Asistanı, Mesleki Yeterlilikler, Organize Sanayi Bölgesi.

## A RESEARCH OF VOCATIONAL COMPETENCE OF EXECUTIVE ASSISTANTS: ÇORUM SAMPLE

### Abstract

In recent years, the concept of professional competence has become one of the topics discussed and worked on for each profession group. Vocational qualification standards determine the qualifications required to carry out the relevant profession and enable them to base these standards on whether or not they perform their business as required. In some areas vocational qualification standards have been established, while in many areas still studies are ongoing. In the field of bureau management and executive assistancy there are not yet accepted and published vocational competence. In order to contribute to this situation, executive assistants and secretaries who are still working at Çorum Organized Industrial Zone (OIZ) have been determined as research areas. Executive assistants and secretaries working in the region have tried to assess the current situation and to see where they see themselves in terms of professional qualifications.

Çorum OIZ is active in 101 companies. For this purpose, a questionnaire about vocational qualifications has been applied to 44 executive assistants in face-to-face meetings held with 64 companies. The vocational competences of executive assistants were compared in terms of their demographic characteristics; reliability analysis in the analysis of questionnaire forms, One Way Anova and Tukey tests were applied. According to the



research data, there were significant differences between the levels of vocational competences in terms of variables of current service hours and monthly income status of executive assistants and secretaries. However, it was also found that 77% of executive assistants and secretaries did not receive any training in the field.

**Keywords:** Executive Assistants, Professional Qualifications, Organized Industrial Zone.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMININ EĞİTİM SÜRECİNDEKİ PARADOKSU VE KARIYER AÇISINDAN ETKİSİ

Hatice KARACA \*, Ayşenur AÇIKEL \*\*, Erdal GÜLER \*\*\*

\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, hkaraca@bartin.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, aacikel@bartin.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Bartın Üniversitesi, erdal.gurel@bartin.edu.tr

### Özet

Modern toplumsal yapı, örgütler üzerine inşa edilmiştir. Bu yapı her geçen gün yeni yönetim teknikleriyle gelişmektedir. Kamu ve özel sektör ayrımı olmaksızın örgütler, etkinlik ve verimlilik temelinde nitelikli insan gücüne ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla meslek yüksekokullarındaki büro yönetimi ve yönetici asistanlığı (BYYA) programı, bu tür gereklilikle yeni program olarak açılmaktadır. Fakat ilgili programa kayıt olan öğrenci sayısı yıllar bazında artarken, buna karşın kayıt silen öğrencilerin sayısında da bir artış görülmektedir. Araştırmanın amacı, bu programdaki eğitim-öğretim sürecinin öğrencilerin kariyer tercihlerini ne yönde etkilediğini tespit etmektir. Araştırmanın evreni, Bartın Üniversitesi Ulus Meslek Yüksekokulu BYYA programı öğrencileridir. Araştırma, nitel araştırma yöntemine dayalıdır. Araştırma, amaçlı örnekleme yöntemlerinden, ölçüte dayalı örnekleme yöntemini içermektedir. Araştırma grubundaki katılımcılar, eğitim-öğretim planındaki sürecin sonuna yaklaşan 2. sınıf BYYA programı öğrencileridir. Veri toplama aracı “görüşme” tekniğidir. Görüşmeyle elde edilen verilerin kaydedilmesinde “not alma yöntemine” başvurulmuş, görüşme türleri içerisinde “görüşme formu” yaklaşımı kullanılmıştır. Verilerin rapor haline getirilmesinde “betimsel analiz yaklaşımına” yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Eğitim, Bartın.

## THE PARADOX AND CURRICULUM IMPACT OF THE OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE PROGRAM IN THE EDUCATION PROCESS

### Abstract

Modern social structure is built on organizations. This structure is developing every day with new management techniques. Without a distinction between public and private sectors, organizations need qualified human power on the basis of efficiency and efficiency. Therefore, the office management and executive assistant (BYYA) program in vocational colleges opens up as a new program with this kind of necessity. However, while the number of students enrolled in the program has increased over the years, there has been an increase in the number of enrolled students. The purpose of the research is to determine how the educational process in this program affects the career choices of the students. The universe of your research is the BYYA program students of the Bartın University Ulus Vocational School. Research is based on qualitative research method. Research includes measurement based sampling method from purposeful sampling methods. Participants in the research group are students of the second-year BYYA program, which is approaching the end of the training program plan. Data collection tool is "interview" technique. In the recording of the interviewed data, the "note taking method" was used and the "interview form" approach was used in the interview types. In the report, the "descriptive analysis approach" was included.

**Keywords:** Office Management and Executive Assistance, Education, Bartın.



## BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI ÖĞRENCİLERİNİN SOSYAL MEDYA TUTUMLARININ İNCELENMESİ

Kevser BURAN\*, Berna GÜR \*\*, Aysun MOLLA KESOĞLU\*\*\*, Şule EREN\*\*\*\*

\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, kevserburan@hitit.edu.tr

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Hitit Üniversitesi, bernagur@hitit.edu.tr

\*\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, aysunmolla@hitit.edu.tr

\*\*\*\* Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, suleeren@hitit.edu.tr

### Özet

Çocuklardan gençlere, yaşlılara kadar her yaştan bireyin ilgilendiği, kullandığı ve zamanlarının büyük bölümünü harcadığı sosyal medya ortamları, akıllı cep telefonları ve internetin yaygınlaşmasıyla son yıllarda en çok kullanılan iletişim araçlarından biri haline gelmiştir. Bu bağlamda özellikle üniversite gençliği sosyal medya araçlarının en sıkı takipçileri ve kullanıcıları durumundadır. Bu çalışmayla ön lisans düzeyinde eğitim alan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı öğrencilerinin sosyal medya tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma evreni olarak Hitit Üniversitesi Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı öğrencileri belirlenmiş olup, veriler yüz yüze anket yoluyla toplanmıştır. Araştırma sonucunda Otrar ve Argın' ın (2015) ortaokul ve lise öğrencilerinden elde ettiği verilerle geliştirdiği "Sosyal Medya Tutum Ölçeği" nin üniversite öğrencileri üzerinde uygulandığında da geçerliliği ve güvenilirliğini koruduğu görülmüştür. Yapılan faktör analizi sonucunda toplam varyansın %69,193' ünü açıklayan 4 faktörlü 17 bileşenli bir yapı elde edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Sosyal Medya, Tutum.

## INVESTIGATION OF SOCIAL MEDIA ATTITUDES OF OFFICE MANAGEMENT AND EXECUTIVE ASSISTANCE STUDENTS

### Abstract

The social media environments in which from child to youngsters and to old people, use and spend a large part of their time have become one of the most used communication tools in recent years with the widespread use of smartphones and the internet. In this regard, especially the university youth is the most stringent followers and users of social media tools. This study aims to determine the social media attitudes of the Office Management and Executive Assistant program students who have educating at the associate degree level. As the research universe, the students of the Hitit University Office Management and Executive Assistant program were been determined and the data was collected through a questionnaire. The survey Otrar and Argın's (2015) has developed with data obtained from middle school and high school students' "Social Attitude Scale" has shown to maintain the validity and reliability when applied on the university students. As a result of the factor analysis, a 4 - factor structure with 17 components which accounts for 69,193% of the total variance was obtained.

**Keywords:** Office Management and Executive Assistant, Social Media, Attitude.



# HİTİT - BÜROKON

16. ULUSAL BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK KONGRESİ

04 - 05 MAYIS 2018  
ÇORUM

Çorum

HİTİT  
ÜNİVERSİTESİ



MUSİAD  
ÇORUM

