

BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 1: Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı

Giriş

Meslek bir kişi için en değerli ve o oranda da önemli bir kimlik belgesidir. Meslek, insanın bütün yaşamını ve kişiliğini etkilemektedir. Meslek, “bir kimsenin hayatını kazanmak ve geçimini sağlamak için, seçerek kendisini verdiği iş ya da düşünme alanı” olarak tanımlanmaktadır. Bir mesleği yapan kişi, bilerek ya da bilmeyerek kişisel amaçlarına ulaşma çabası içindedir. Mesleğini yapan kişinin bireysel amaçları, o kişinin bireysel gereksinimlerinden kaynaklanmaktadır. Kişilerin bireysel amaçları dört başlık altında toplanabilir: Biyolojik ihtiyaçları gidermek, para kazanmak, itibar kazanmak ve üretmek. Mesleği belirleyen önemli öğelerden birisi eğitimidir. Mesleki eğitimin genel amacı, eğitimin konusunu oluşturan mesleğin öğretilmesidir. Örneğin, sekreterlik eğitiminin amacı sekreterlik mesleğinin öğretilmesidir. Sonuç olarak herhangi bir mesleğin öğretilmesine yönelik bir eğitimin amacına ulaşabilmesi için mesleki bilgilerin ve mesleki becerilerin kazandırılması, mesleki davranışların geliştirilmesi gerekir.

Meslek

İnsanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan yiyecek, hava, su gibi biyolojik ihtiyaçlarını giderebilmesi görece olarak bir mesleği yapmaya bağlıdır. Birey, bu ihtiyaçlarını bir mesleğe sahip olmadan da doyurabilir ancak, bir meslekte çalışma bunların sağlanmasını kolaylaştırabilir. Bireyin, para ve onur kazanma gereksinimlerini doyurabilmesi için mesleğin üretim (mal-hizmet) yapması gerekmektedir. Doğru belirlenmiş örgütsel amaçlar, mesleğini yapan kişilere cesaret verir ve hangi amaca ulaşmak için çalıştığını belirlemesine yardımcı olur. Bir mesleği yapan kişilerin bireysel amaçlarıyla örgütsel amaçları uyum içinde olursa, amaçlar birbirini güçlendirir ve başarıya ulaşmayı hazırlar. Bireysel ve örgütsel amaçların uyumuna bir mesleğin amacı açısından bakıldığında, bireyler mesleklerini yaparken örgütün amaçlarına ulaşmasına; örgütler de mesleklerini yapan kişilerin bireysel amaçlarına ulaşmasına yardımcı olurlar. Kişi bir mesleği yaparken bireysel amaçlarını gerçekleştirebilmek için üretim yapar; bunun sonucunda, çalıştığı örgütün amacı olan üretim de gerçekleşir ve örgüt kişiye çalışmasının karşılığını ücret/maaş olarak öder.

Sekreter

Latince secretum sözcüğünden türetilen sekreter sözcüğü; İngilizce’de secret, “gizli, sır” anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde sekreterin karşılığı ise; özel veya kamu kuruluşlarında haberleşmeyi sağlayan, yazışma yapabilen görevli, yazman, kâtiptir. Başlangıçta “secret/sır” sözcüğünün ağırlıklı anlamını belirlediği sekreter sözcüğünün tanımı da zaman içerisinde sekreterin görevlerinin artması ile daha kapsamlı hale dönüştürmüştür.

Bir mesleğin tanımı, o mesleği ortaya çıkaran hizmet ya da görevlerin tümünü içermez. Buna olanak yoktur. Bunun için bir meslek tanımı yaparken görevleri tek tek sıralamak yerine; bu görevler arasındaki ortak özellikleri belirleyerek bunları gruplamak, bu görev gruplarına içerdiği görevleri temsil edecek bir ad vermek, sonra da ad verilerek tanımlanan görev gruplarını sınıflayıp sistemli bir dizine sokmak gerekir.

Uluslararası İdari Profesyoneller Birliği’nin (IAAP) sekreterlik için geliştirdiği meslek tanımını da bu fırsattan yararlanarak vermek yerinde olacaktır: Sekreter, büro yeterliklerinin kendine sağladığı üstünlüklerden yararlanarak, doğrudan emir almadan sorumluluk alabilen, tanımlanmış yetki sınırları içinde karar verip bunları uygulayabilen bir yönetici yardımcısıdır.

Uluslararası İdari Profesyoneller Birliği (IAAP) bir başka tanımında ise sekreter; iş yaşamının gün geçtikçe karmaşılaşan yönetiminde, yöneticinin en yakın ortağı şeklinde ortaya çıkan, iletişim gücü, aktivite kazanma ve çalışma süresinin tamamını daha etkin olarak kullanabilme olanağını kazandıran, çalışma ortamında en önemli büro görevlisi olarak tanımlanmıştır. Sekreterlik, aynı zamanda gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir.

Sekreterlik Mesleğinin Gelişimi

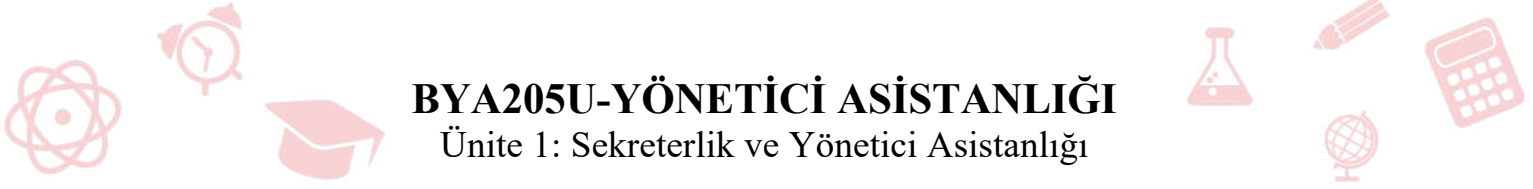
Sekreterlik kadar toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerden etkilenen çok az meslek bulunmaktadır. Bu nedenle mesleğin geçmişten bugüne değişen ve hareketli rolü ve gelecekteki yönelimleri büyük farklar göstermektedir. Bugünkü sekreterlerin yaptıkları işlere benzememekle birlikte, sekretere ve onun verdiği hizmetlere duyulan gereksinim tarihin başlangıcında ortaya çıkmıştır. İlk sistemli sekreterlik hizmetlerinin Eski Mısır ve Yunan toplumlarında verildiğini belgeliyor. Bu dönemlerde yazışma yoluyla iletişim, kayıt tutma ve belgeleme amacıyla sırdış sekreterlere gerek duyulmuştur. Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak için stenografi geliştirilmiştir.

Osmanlı İmparatorluğunda Divan-ı Hümayun’daki (yani devletin en üst kademesindeki) işler Reissükküttab (yönetici sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçinin nezaretinde görülürdü. Ayrıca yöneticilerle umumi kâtip veya mahsus kalem müdürlüğü adında bugünkü adıyla sekreterler çalışmaktaydı.

Teknolojinin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Sekreterlik mesleği teknolojik gelişmelerden önemli ölçüde etkilenmiştir. 1867 yılında daktilonun bulunması ve geliştirilmesiyle 1873 yılında sekreterlik hizmetleri uzmanlık alanına kavuşmuştur. Dr. Dvorak klavyelerin bilimsel esasa dayandırılması ile sağ ve sol ele eşit yük yükleyerek kelimelerin elleri ayırmaksızın yazılması ile iş verimi artmıştır. Daktilo adlı basit teknoloji ürününün sekreterler tarafından kullanılmaya başlanması, sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımıdır.





BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 1: Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı

Teknolojik gelişmeler sekreterlerin işlerini kolaylaştırmasının yanı sıra iyi yetiştirilmiş eleman ihtiyacını da giderek arttırmıştır. İşverenler, bürolarında kurdukları yüksek teknolojiye büro araçlarını kullanabilecek bilgi ve beceriye sahip, eğitilmiş sekreterler aramaktadırlar.

Eğitimin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Ticari hayattaki bu yoğun çalışma ve çabalar, onları kusursuz bir şekilde organize edecek, arka planda bütün işlerin kayıtlarını tutacak ve etkili bir haberleşmeyi sağlayacak büro elemanlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Başlangıçta yalnızca yazmanlık hizmetlerini karşılayan sekreterlik hizmetleri, dünyada olduğu gibi ülkemizde de, çalışma ve ticaret hayatının gelişimine bağlı olarak çağdaş sekreterlik hizmetlerine dönüşmeye başlamıştır. 1956 yılında Ankara’da ilk kez 30 kız öğrenciden oluşan 2 yıl süreyle lise mezunlar için sekreterlik programı açılmıştır. Bu program daha sonra başka illerde de açılmıştır. Sekreterlik mesleğinin gelişiminde ve bir meslek olarak saygınlık kazanmasında bu çabaların büyük rolü olmuştur. İş hayatında okuldan aldıkları teorik bilgileri uygulayarak kendilerini geliştiren ve mesleki kariyerini üst düzeylere ulaştıran çok sayıda sekreter bulunmaktadır. Bu konuda eğitim veren okulların temel amacı mesleğini seven, gereklerini ve sorumluluklarını kavrayan, işini en iyi şekilde yapabilecek bilgilerle donatılmış nitelikli sekreter sayısını arttırmaktır.

Toplumun Sekreterlik Mesleğine Bakışındaki Değişmelerin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Toplumun sekreterlik mesleğine bakışı önceki yıllara oranla gün geçtikçe değişmektedir. Aslında bu olumlu değişikliğin büyük ölçüde, eğitim düzeyi yüksek çağdaş yöneticilerin ve işadamlarının bu mesleğe verdikleri önemden kaynaklandığını söylemek daha doğru olur. Yönetici ve işadamlarının sekreterliğin önemini kavrayıp, kabul etmeleri oranında sekreterlik mesleği hak ettiği saygınlığa kavuşacaktır. Çünkü gerçek anlamda ve bilinçle uygulanacak bir sekreterlik hizmeti hiç de hafife alınacak bir iş değildir.

Yöneticilerin Sekreterlik Mesleğine Bakışındaki Değişmelerin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Yöneticiler artık, başarılarının sırrını sekreterlerinin elinde görmektedir. Bunu sağlamak için de, büro yönetiminin her yönünü çok iyi bilecek şekilde eğitim ve öğrenim görmüş, etkin çalışan bir takımın vazgeçilmez bir parçası olmuş sekreterin iletişim işlevini çok başarılı olarak yerine getirmesini beklemektedirler. Yöneticiler artık, kendi çevreleriyle olan etkileşimlerini düzenlemede, kontrol edici ve organize edici işlevleri kullanmasını bilen sekreterlere ihtiyaç duymaya başlamıştır.

Mesleki Yayınların Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Sekreterlik mesleğinin gelişiminde formel eğitim veren okullar yanında bu konuda yazılan kitapların da rolü olmuştur. Ülkemizde de sekreterlik mesleği ile ilgili olarak yazılmış kitap ve makale sayısı gün geçtikçe

artmaktadır. Ayrıca internet ortamında erişilebilen sekreterlik web siteleri de sekreterliğin gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Mesleki Örgütlenmenin Sekreterlik Mesleğine Etkileri

Mesleki örgütler mesleki standartların geliştirilmesinde, meslek etiğinin benimsenmesinde ve sürekli eğitime verdikleri destekle mesleklerin gelişmesinde çok önemli rol oynarlar. İlk sekreterler birliği 1942 yılında “Uluslararası Sekreterler Birliği” adıyla Amerika’da kurulmuştur. Ülkemizde de her yıl 4-11 Haziran tarihleri Sekreterler Haftası olarak kutlanmaktadır. Bu hafta içinde çeşitli üniversiteler tarafından mesleğin çeşitleri boyutları ele alınmakta, konu ile ilgili akademisyen, uygulayıcılar ve öğrenciler bir araya gelmektedir. Ülkemizde de sekreterlik mesleğinin gelişimine destek olmak amacıyla kurulan dernekler sekreterlerin dayanışmasını sağlamanın yanında olanakları ölçüsünde çeşitli seminer, konferans ve kurslar da düzenleyerek sekreterlik mesleğinin gelişmesine katkıda bulunmaktadır.

Sekreterlik Mesleğinin Bilimsel Temelleri

Sekreterlik mesleği bir taraftan sekreterlik mesleği ile ilgili uzmanlık bilgilerini diğer taraftan da ilgili diğer bilim dallarına ait bilgileri içeren bir meslektir. Sekreterlik mesleği, aynı zamanda gelişen teknolojiyi ve piyasa koşullarını sürekli öğrenme ve uygulamayı gerektiren bir meslektir. Gün geçtikçe önemi artmakta olan sekreterlik mesleği; davranış bilimleri, yönetim bilimleri, arşiv bilimleri, dil bilimleri, teknik bilimler ve matematik bilimlerini içerisine alan bir bütündür; çünkü sekreter özellikle doğrudan insanlarla ilişkide olduğu için davranış bilimlerini bilmeli, insanları anlayabilmelidir. Bir sekreter insanların fiziksel, zihinsel, ruhsal durumlarına göre onları anlama konusunda yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Sekreterin insanlarla iyi ilişkiler içinde olması, insanlarla arasında sağlıklı ve sağlam iletişim kurabilmesi yeterli derecede psikolojik bilgi sahibi olmasına bağlıdır. Bu nedenle sekreterlik mesleği psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarında köklü bir eğitim gerektirir. Yöneticisinin yokluğunda büroyu bir yönetici kadar yönetebilmelidir. sekreterlerin teknolojik gelişimleri de izlemesi gerekir.

Sekreterin Önemi

Örgütlerde yönetim işlevleri giderek karmaşıklaşmakta ve yöneticiler her geçen gün daha fazla ve çeşitli işi daha kısa sürede yapmak zorundalar. Bu durum, iş yükünün artması karşısında, iş trafiğinin de önce yoğunlaşmasına sonra da sıkışmasına neden olmaktadır. Bu durumda yöneticinin en yakın yardımcısı sekreterdir. Bir yöneticinin verimliliğine katkıda bulunan kaynaklardan hiç biri, mesleki bilgi ve becerisi gelişmiş olan profesyonel bir sekreter kadar önemli değildir.

Sekreterin Cinsiyeti

Sekreterlik mesleğinde kadınların daha çok olduğunu gösteren istatistiklerin aksine; dünyada ve ülkemizde sekreterlik mesleğinin başlangıçta erkek mesleği kimliğine sahip olduğu görülmektedir.



Sekreterlik hizmetlerinde kadınların çalışmaya başlaması 1870'li yıllarda görülmektedir. Ancak o yıllardaki istatistiklere bakıldığında büro hizmetlerinde çalışan erkeklerin oranı çok fazlaydı (% 97,3). 1930'larda sekreter unvanlı erkek sayısı bir hayli azalmıştı. 19. yy. başlarında, bu amaçla kurulan eğitim kuruluşlarında eğitim gören potansiyel iş gücünün çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu görülmüştür.

Sekreterlik hizmetlerinin ülkemizdeki tarihsel gelişimi de hemen hemen diğer ülkelerinkine paralel olmuştur. 1955'ten sonra sekreterlik meslek eğitimini kadınlar almaya başlamıştır. Günümüzde kadın ya da erkek, büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi almış ve mesleğin gerekliliklerini yerine getiren herkes sekreter olabilir. Sekreterlik mesleği kadınlara ait bir meslek değildir. Günümüzde her düzeyde çalışmakta olan başarılı erkek sekreterler vardır ve sayıları giderek artmaktadır.

Sekreterlerin Sorumluluk Düzeyleri

Sorumluluk düzeyi Yönetici asistanlığıyla birlikte 5 düzeydir. Her düzey bir öncekine göre daha fazla sorumluluk taşımaktadır.

Sorumluluk Düzeyi 1

Bu sorumluluk düzeyinde sekreter, yöneticisinin özel yönergeleri altında her gün gerçekleşen işleri yapmaktan sorumludur.

Sorumluluk Düzeyi 2

Yöneticinin genel yönergeleri, öncelikleri, görevleri, politikaları ve program amaçları kapsamında çalışırlar.

Sorumluluk Düzeyi 3

Rutin olamayan durumlarda inisiyatif kullanırlar. Amaçları, yazılı olmayan politikaları kapsayan faaliyetleri, yönergeleri yorumlar ve uyum sağlarlar.

Sorumluluk Düzeyi 4

Yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büronun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümler.

Sekreterlik Türleri

Sekreterler farklı konumlarda görev yapmakta; farklı görev ve sorumlulukları üstlenmekte ve uzmanlaşmaktadırlar. Bölüm ya da kat sekreteri, genel müdür sekreteri, yönetici sekreteri.

Uzmanlık alanlarına göre sekreter türleri, tıp sekreterliği, hukuk sekreterleri, okul sekreteri vb. bulunmaktadır.

Yönetici Asistanlığı

Günümüzde sekreterlik ve yönetici asistanlığı kavramları sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Evet, her yönetici asistanı sekreterlik meslek üyesidir. Evet, literatürde sekreterlik mesleği için 5 sorumluluk düzeyi belirlenmiştir ve en üst düzey olan 5.basamakta görev yapan sekreterlere yönetici asistanı tanımlaması yapılmıştır. Yönetici asistanı işlerin akışını belirleyen,

onlara yön veren, herhangi bir komuta maruz kalmadan görev ve sorumluluklarını yerine getiren, hatta diğer departmanlarda çalışanlarla işlerin işleyişiyle ilgili iletişimde bulunan, onlara da yön vererek işin verimliliğini ve kalitesini en üst düzeye çıkarabilen kişidir.

Yönetici asistanı yöneticinin yönetsel görev ve işlevlerini paylaşan, yöneticiye yönetsel alanda etkin olarak yardımcı olan ve danışmanlık yapan, yöneticinin çalışmasını, plan ve programını düzenleyen ve yürüten, kısacası yöneticiyi yöneten etkin bir kişidir. Hatta günümüzde yönetici asistanı yerine yönetici koçu kavramı da kullanılmaya başlanmıştır.



BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 2: Başarılı Bir Sekreterin Kişisel ve Mesleki Özellikleri

Giriş

Yönetici asistanlarının üstlendiği işlerin birçoğu daha önceleri yöneticinin görev ve sorumlulukları olarak kabul edilen işlerdir.

Başarılı Bir Sekreterin Temel Özellikleri

Sekreterlerin temel özellikleri; kişilik özellikleri ve mesleki özellikleri olarak ikiye ayrılmıştır. Kişilik özelliklerinin en baş ve en önemli özelliği mesleği sevmektir. Mesleki özelliklerin de en baş ve en önemli özelliği ise mesleki eğitim almaktır.

Sekreterde Bulunması Gereken Temel Kişilik Özellikleri

Kişilik; bir insanın bütün ilgilerinin, niteliklerinin, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünümünün ve çevresine uyum tarzının özelliklerini özetleyen bir kavramdır. Kişilik özellikleri birbirine zıt sıfatlar şeklinde ifade edilebilir: iyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi. İnsanlardaki kişilik özellikleri olumlu ve olumsuz kişilik özellikleri olarak iki grupta toplanmıştır.

Mesleğini Sevmek

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

Güler Yüzlü Olmak

İş yerinin ilk karşılaşılan temsilcisinin sekreter olduğu düşünülürse, gelen ziyaretçilerin güler yüzle ya da asık suratla karşılanmalarının ya da telefon konuşmalarında gülümsemenin yaratacağı olumlu-olumsuz farkı kestirmek zor olmayacaktır.

Prezantabl Olmak

Günlük dilde sözcük, eli, yüzü düzgün mümkünse güzel ve bakımlı çalışan olarak tanımlanabilir. Siz ne kadar zeki, akıllı, pratik vs. olursanız olun, insanlarda bıraktığınız izlenim olumsuzsa ya da yere kadar başarılı olabilirsiniz. prezantabl olmayı; örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olma, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem verme, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen gösterme olarak tanımlayabiliriz.

Giyimine Özen Göstermek

Bilinçli bir sekreter, işe başladığı ilk gün, işyerinin genel kuralları ve çalışanların giyim tarzları hakkında gözlemlerini yapar, bu gözlemlerini değerlendirir ve kendisine bir stil oluşturur.

Temizliğe Özen Göstermek

Bir sekreterin büroya gelen insanlar üzerinde bırakacağı etkiyi olumlu hale getiren özelliklerden biri de temizlik ve düzendir. Çalışılan büronun temiz olmaması, masanın dağınık olması, çok sayıda boş çay bardağı bulunması gibi faktörler verimliliği azaltır. Sekreter görüntüsüyle de temiz olmalıdır.

Sağlıklı Olmak

Sağlık, insanın en önemli sorunudur. İnsanlar çok eski çağlardan beri sağlığın önemini kavramışlardır. Yaşamak, öğrenmek, iş yapabilmek için sağlıklı olmak gerekir. Sağlığı bozuk olan, hasta olan kişi görevlerini tam olarak yapamaz. Bunun sonucu olarak da, kendine, ailesine, çevresine, topluma yararlı olamaz. Sağlıklı kişi mutlu, canlı, hareketli olur.

Kendine Güven Duymak

Kendine güven duygusunu geliştirmek isteyen sekreter öncelikle “Herkesin sevgisini ve onayını kazanmalıyım” görüşünü değiştirmelidir. İkincisi “Tüm alanlarda yetenekli, yeterli ve başarılı olmalıyım” görüşünü değiştirmelidir. Değerli olma, her insanın doğuştan sahip olduğu bir özelliktir. Üçüncüsü “Bugünkü bütün duygu ve davranışlarımı geçmişim belirler.” görüşüdür.

Sır Saklamak

Sekreter “her bildiğini söyleme, fakat söylediğini bil” ilkesine göre konuşmalıdır. Bir sekreter, diğer özelliklerinin yanında bir sır saklayıcıdır. Her zaman çalıştığınız örgüte ve yöneticinize sadık olmalısınız. Bir sekreter mektuplardan, toplantılardan veya bürodaki konuşmalardan dolayı öğrendiği sırları hiçbir zaman açığa çıkarmaz. En yakın kişilerle bile bu konular üzerinde konuşmaz. Kendisine güvenilmesi ve güvenilir kalabilmesi açısından sır tutmanın önemini bilir.

Sorumluluk Sahibi Olmak

Sorumluluk taşıyan bir kimse olarak, iki tür sorumluluğunuz vardır. İşe alındığınızda size verilmiş görevler ya da görev tanımınızda yer alan görevler ile ilgili sorumluluklarınız açık sorumluluklarınızdır. Dolaylı sorumluluğunuz ise size açıkça söylenmediği halde yapılmasını üstlendiğiniz şeylerin sorumluluğudur. Yöneticinizin işini hafifletecek daha fazla sorumluluğu üstlenmeye hazır olduğunuzu hissettirmelisiniz.

Dürüst Olmak

Sekreterin dürüst olması çok büyük önem taşır. Sekreter, kişisel avantajları için kendi durumunu kötüye kullanmamalıdır. Şirketin ve yöneticisinin sahip olduğu kaynakları kendi çıkarına kullanmamalıdır.

Sadık Olmak

Sadık olmak; sadakat, bağlanmak, içten bağlılık göstermek olarak tanımlanabilir. Sekreter işine, yöneticisine ve diğer çalışanlara, çalıştığı örgüte ve örgütün hizmet ve ürünlerine, imajına bağlılık



göstermelidir. Bir sekreterin işini neden yaptığını bilmesi ve gereği gibi yapabilmek için çaba göstermesi bağlıdır.

Adil Olmak

İş ortamındaki insan ilişkilerinizin olumlu olabilmesi için çalışma arkadaşlarınıza davranışlarınızda önem taşır. Bürodaki herkese aynı derecede arkadaşça davranmalısınız. Birilerini sevimli ya da birilerini sevimsiz bulup farklı bir yaklaşımda bulunmamalısınız.

İnisiyatif Kullanabilmek

İnisiyatif yeri ve zamanı gelince kendi kendine gereken kararları verebilme niteliğidir. Bu tanıma göre inisiyatif, büyük ölçüde karar verme ve sorumluluk kavramları ile ilişkilidir. Sekreter; iş yerine ve çalışma düzenine, yönetmeliklere, iş akışına alıştıkça, yöneticinin iş anlayışını sorumluluk ve yetki kavramını öğrendikten sonra, belirli işler hakkında kendi kendine karar verecek duruma gelebilmektedir.

Sabırlı Olmak

Sekreterler her gün yaşı, konumu, hayat görüşü, eğitim düzeyi farklı pek çok insanla karşılaşır. Bu kişiler bazen sizi sinirlendirebilir ya da üzebilir. Bu anlarda yapmanız gereken şey, bağışlamak ya da ağlamak olmamalıdır.

Soğukkanlı Olmak

İyi bir sekreterin, öfkelenmeden, fazla sinirlenmeden, üzülmeden veya aşırı bir sevinç göstermeden olayları karşılaması gerekmektedir.

Yardımsever Olmak

Sekreterler için yardımseverlik elbette güzel bir insancılık örneğidir. Ancak burada şunu belirtmek gerekir ki, sekreter başkalarına yardım ederken yöneticisinin verdiği işleri veya kendi planladığı işleri aksatmamalı ve yeri geldiğinde “hayır” diyebilme becerisini göstermelidir.

Hoşgörülü olmak

İnsanların dünya görüşleri birbirinden farklıdır. İnsanlar görmek istedikleri şeyleri görürler. Hoşgörülü insan, herhangi bir kişinin düşüncesini veya davranışını sorun yapmaz.

Alçakgönüllü Olmak

Bir sekreter, sosyal durumu, meslek alanındaki başarısı ne olursa olsun, çevresindekilerle ilişkilerine bunu mümkün olduğunca yansıtmaz.

Empati Kurabilmek

Sekreterin kendisini yöneticisinin yerine koyabilmesi, yöneticisi ile daha iyi, verimli ve etkili bir iletişim kurabilmesinde faydalı olacaktır.

Dedikodulara Karışmamak

Sekreterin “sır saklayan kişi” olduğunu unutmamalı ve bildiği şeyleri kendisine saklamalıdır.

Mesleğini Sevmek

Hangi mesleği yaparsanız yapın o meslekte başarılı olmanın ilk ve son şartı mesleği sevmektir. Mesleğini seven insan mesleğin gereklerini en iyi şekilde yerine getirebilir. Mesleğini seven bir sekreter yaptığı işten gurur duyar ve ne iş yapıyorsa denildiğinde gururla sekreter olduğunu söyler. Mesleğine saygı duyar, bu saygı başkalarının da sekreterin mesleğine saygı duymasını sağlar.

Sekreterin Mesleki Özellikleri

Mesleki Eğitim Almak

Başarılı bir sekreterin sahip olması gereken ilk ve temel özellik mesleki eğitim almış olmaktır. Eğitimi daha az olan deneyimli bireye göre, eğitilmiş fakat deneyimi az olan biri yönetici asistanı pozisyonuna daha çabuk geçebilmektedir.

Anadiline Hâkim Olmak

Hangi ölçüde değer görmek istiyorsak kullandığımız sözcüklere o ölçüde özen göstermeliyiz. Dilimizi düzgün, doğru, akıcı ve etkili konuşabilmemiz için sözcük haz(i)nemizin geniş olması gerekir.

İş Dilini (Jargon) İyi Bilmek

Jargon belirli bir meslek veya uzmanlık dalının özelleşmiş sözcük hazinesi içeren dildir.

Anlayarak Hızlı Okuyabilmek

İş yaşamında okuma büyük bir zaman aldığından sekreter okurken öncelikle bir amaç doğrultusunda okumalı, önce konunun özetine bakmalı, seçici okuma alışkanlığı elde edebilmeli, yazıda öncelikle hangi kısımların okunacağı tespit edilmelidir. Hızlı okuma alışkanlığı geliştirilmelidir.

Etkili Dinleyebilmek

Dinlemeyi bilen iyi bir dinleyici, konuşanın söylediğinden daha fazlasını, söyleyemediklerini, fakat söylemek istediklerini bile işitir ve görür.

İkna Edebilmek

Hedeflerine ulaşmak için kişinin etkili iletişimler geliştirmesi, etkileme ve ikna etme yetkinliğini kullanması gerekir.

Yabancı Dil Bilmek

Telefon görüşmelerinde, gelen konukların karşılanmasında ve iş görüşmelerinde, ticari bağlantıları oluşturan yazışmalarda yabancı dile ihtiyaç vardır.

Karar Verebilmek

Karar vermeden önce durumun tespiti önemlidir. Genellikle karar verirken bir sorun olması gerekir. Sorunu çözmek için karar verilir.

Risk Alabilmek

Risk aldığımızda aksilikler olabileceğinin bilincinde olmak ve bunun gelişimin bir parçası olduğunu fark etmek önemlidir.

Yaratıcı Olmak

Yaratıcılık, sık sık görülen, sıradan ve olağan şeylerden üstünlüğüyle ayrılan davranışlarda bulunmayı ya da davranış ürünleri vermeyi sağlayan bir özelliktir.

Problem Çözme Yeteneğine Sahip Olmak

Sekreterlerin en önemli görevlerinden biri sorun gidermektir. Mecbur kalmadıkça yöneticinize sorun götürmemeli, sorunları çözmek için fırsat kollamalısınız.

Meslek Etiğine Uygun Davranmak

Meslek etiği belirli bir meslek grubunun mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan; kişisel eğilimleri sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan; meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür.

Büro Makinelerini Kullanabilmek

Sekreterler, kullandığı veya kullanacağı makinelerin özellikleri, parçaları, çalışma düzeni hakkında yetkili servislerden yeterli bilgi alabilmeli, onarım ve bakım konusunu kesinlikle ihmal etmemeye özen gösterebilmelidir.

Temsil Yeteneğine Sahip Olmak

Bir işyerinde ilk karşılaşılan kişi sekreterdir. Bunun yanı sıra telefon mesajlarını iletirken, yönetici adına bazı işleri takip ederken, ziyaretçileri karşılar vb. gibi pek çok durumda yöneticiyi temsil etmektedir.

Zamanı Etkin Kullanabilmek

İyi bir sekreter, yapabileceği tüm olağan işleri yapan ve böylece yöneticiye önemli işler için zaman kazandıran kişidir.

Yeniliklere Açık Olmak ve Kendini Geliştirmek

Yeniliklere açık olmak, ilerleme ve gelişme için gereklidir. Başarının devam edebilmesi için bu gelişmelere uyum sağlamak ve kendini geliştirmek gerekir.

İnsan İlişkileri Becerisi: Mutluluk ve Başarı Anahtarımız

Olumlu insan ilişkileri bir eğitim ve davranış işidir. Bir meslekte insanın başarılı olması her şeyden önce insan ilişkilerine bağlıdır.

Görgü ve Protokol Kurallarına Uygun Davranmak

Görgü kuralları ise; bireyler ve toplum tarafından kabul edilen, insan ilişkilerini iyileştirmek ve birbirlerini rahatsız etmelerini önlemek amacıyla geliştirilmiş toplumsal kurallardır.

Güvenilir Olmak

Güvenilir olmak, güven duygusu vermektir. Sekreter güven atmosferi yaratmak için kişisel çaba göstermelidir. Çalışanların güvenini kazanmanızda etkili ilk faktör işinizle ilgili bilgilerinizdir.

Liderlik Yeteneğine Sahip Olmak

Sekreterin çalışma ortamında üstlendiği rolleri aşağıdaki gibi üç grupta inceleyebiliriz: Yöneticisine karşı; “itaat eden, yöneltilen, perde arkasında ise yöneten.”, meslektaşlarına karşı; “paylaşan ve yardımlaşan.” astlarına karşı; “yöneten.” denir. Sekreterin astlarına karşı “yöneten” rolünü başarabilmesi için liderlik niteliklerini başarıyla ve bilinçle uygulaması şarttır.

Mesleki Eğitim Almış Olmak

Mesleğinizin gereklerini yerine getirebilmek için; üstlendiğiniz görev ve sorumluluklarla ilgili temel bilgileri biçimsel eğitim yoluyla kazandınız. Bu ömür boyu başarılı olmanızı garantilemez. İşyerlerinde gelişimin sağlanabilmesi için öncelikle kendisini oluşturan en önemli kaynak olan insan kaynağının geliştirilmesi ve hep bir adım ileri taşınması gerekiyor. Gerek işyerinin belirleyeceği eğitimlere katılabilir, gerek kendi bütçenizden harcayarak belirlediğiniz eğitimleri alabilirsiniz.

BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 3: Yönetici Asistanlarının Görev ve Sorumlulukları

Sekreterlerin Temel Görev ve Sorumlulukları

Hangi sektörde ve örgütte olursa olsun tüm sekreterlerin görevlerinin başında klavye kullanma, randevuları düzenleme, ziyaretçileri kabul etme ve ağırlama, zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme, yazışmaları gerçekleştirme, dosyalama ve arşivleme işlerini yürütme, telefon görüşmelerini gerçekleştirme, büro makinelerini ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanmayı öğrenme gelmektedir.

1995-2000 yılları arasında İşkur Koordinasyonunda Yürütülen Dünya Bankası Destekli İstihdam ve Eğitim Projesi-Meslek Standartları ve Belgelendirme Bileşeni Altında Geliştirilen 250 Meslek Standardı Listesinde ve Milli Eğitim Bakanlığının koordinasyonunda 2003-2007 döneminde MEGEP kapsamında geliştirilen 65 meslek standardı listesinde Yönetici Asistanı (Sekreteri), Tıp Sekreteri, Hukuk Sekreteri gibi meslekler için standartlar belirlenmiştir. MYK'ya göre yönetici asistanı/sekreteri kendi başına ve belirli bir süre içerisinde ofis makinelerini kullanma, ofis yönetimi, ofis içi ve dışı iletişimi sağlama, yöneticinin günlük işlerini organize etme, doküman hazırlama, toplantı ve seyahat organize etme ile dosyalama ve evrak işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

Sekreterler başkaları tarafından dikte ettirilmiş ya da taslağı hazırlanmış yazıları yazdıkları gibi rutin yazışmaları kendi inisiyatifleriyle de gerçekleştirirler. Bu görevlerini yerine getirirken de klavye kullanırlar. Klavyeler, kullanılan teknoloji açısından değerlendirildiğinde temel olarak dört gruba ayrılmaktadır: *PC/XT*, *PC/AT*, *Enhanced* ve *Windows* klavye. Klavyeler tuş düzenlerine göre de sınıflandırılır. Tuş düzeni, tuşların klavye üzerindeki konumlarını ifade eder. Bu sınıflandırma yaklaşımında farklı dillere özgü çok sayıda düzen ya da diziliş karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, QWERTY, QWERTZ, AZERTY, DVORAK ve F, dünyada kullanılmakta olan klavye ya da klavye düzenlerinden yalnızca bazılarıdır.

Yöneticilerin gün içinde yerine getirmesi gereken faaliyetlerden birisi örgüt içinden ya da örgüt dışından kişilerle görüşmektir. Sekreterin randevu verme işini düzenli ve aksaksız yürütülebilmesi için yöneticisinin günlük programını, alışkanlıklarını, iş yerinin özelliklerini çok iyi bilmesi gerekmektedir. Yönetici adına randevu verme ilkeleri:

- Randevular saptanırken kimin, niçin, ne zaman görüşmek istediği ve görüşme yeri de belirlenip, kaydedilmelidir.
- Yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını kim olduklarına göre değil, görüşecekleri konunun önemine göre ayarlamalıdır.
- Yöneticinin seyahate çıkacağı güne veya seyahat dönüşüne randevu verilmemelidir.
- Bayram arifesi gibi çalışma gününün yarım gün olduğu günlere randevu verilmemelidir.

- Randevuların çakışmamasına dikkat edilmelidir.
- İptal edilen randevu varsa, zaman geçirmeden hemen her iki tarafa da bildirilmelidir. İptal edilen randevu yerine yeni randevu alınıp/verilmelidir (yöneticinin direktifine göre).

Randevularınızı bilgisayar ortamında da programlayabilirsiniz.

Yönetim toplumsal bir süreç olduğu için yöneticilerin her zaman iş ile ilgili ya da özel ziyaret ve ziyaretçileri olacaktır. Gelen ziyaretçi, danışma bürosundan geçse de, esas elemeyi sekreter yapar. İş yerinin ilk temsilcisi sekreter olduğu için gelen ziyaretçilerde iyi ve olumlu izlenimler bırakabilmek için sekreterin şu hususlara dikkat etmesi gerekmektedir:

- Sekreter, gelen konuklara unvan ve/veya isimleriyle hitap etmeyi alışkanlık haline getirmelidir.
- Sekreter misafiri yönetici odasına alırken beraber girmeli ve yönetici misafiri tanımiyorsa tanıtmalıdır.
- Sekreter, daima temiz, şık, sade giyinmelidir.
- Önemini bildiği ziyaretlerde gerekli ön hazırlıkları yapmalıdır.
- İptal edilmiş bir randevu varsa, her iki tarafa da durumu zamanında geç kalmadan bildirmelidir.

Sekreter yapacağı her işi listelemeli, sonra bu işleri önceliklerine göre sıralamalı, her bir işin için gereken tahmini süreyi de belirlemelidir. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek “öncelikleri belirlemek” olarak tanımlanır.

Sekreterin en önemli görevlerinden birisi yazılı iletişimi sağlamaktır. Sekreter bir yazı yazarken şu dört soruyu kendisine sormalıdır: Ne söylemek istiyorum? Her cümleye başlarken bu soruyu kendi kendinize sorduğunuzda en iyi anlatımı bulabilirsiniz. Nasıl ifade edebilirim? Daha açık yazabilir miyim? Yazdığının etkisi ne olur? Bunun için yazıyı hazırlarken sekreterin şu noktalara dikkat etmesinde yarar olabilir:

- Yazı kaleme alınmadan önce iyi planlamalıdır.
- Muğlak ifadelerden kaçınılmalıdır: “pek yakında”, “en kısa sürede” gibi muğlak ifadelerden kaçınılmalıdır.
- Birbirini takip eden cümleler anlam bütünlüğünü bozmamalıdır.
- Yazının akıcılığını bozan çok sık gereksiz bağlaçlardan kaçınılmalıdır.
- Mümkün olduğu kadar yazının kısa ve öz olmasına dikkat edilmelidir.
- Kısaltmaların açılımları muhakkak yazı içinde yer almalıdır.

Belgeler bilgi taşırlar, belgelerin oluşturduğu dosya ve arşivler, bilgi, araştırma ve üretim için yapılmış parasal ve zihinsel bir yatırım demektir. Belgelerden yararlanmak



BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 3: Yönetici Asistanlarının Görev ve Sorumlulukları

ancak iyi bir dosyalama ve arşivleme sistemi ile mümkün olur. Kayıt ve belgeler bürolarda ortaya çıkan gereksinimlere göre yaratılır ya da işletme dışından gelirler. Dosyalama, yapılan faaliyetler sırasında ortaya çıkan her türlü yazılmış, basılmış, kayda, banda veya filme alınmış belgelerin belli bir amaca hizmet etmesi için sistemli olarak saklanmasıdır. Büronun temel işlevleri bilgi toplamak, biriktirmek, işlemek, ilgili kişilere iletmek ve gerektiğinde bu bilgilere yeniden erişmektir. Büro faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında gelen yazıların, belgelerin, formların, belli bir düzen içinde tutulması ve istenilen zamanda bunlara ulaşma kolaylığının sağlanması, dosyalama sisteminin varlık nedenidir. Her türlü saklanmış belgeye çabucak ulaşmak-ister kâğıt, ister film, isterse manyetik bant olsun-ancak etkili bir dosyalama sistemiyle mümkündür. Dosyalama sistemi deyimi, bilgileri çabuk bir biçimde geri çağırma için, belgelerin sınıflandırılması ve saklanması için kullanılan işlem ve yöntemleri ifade etmektedir. Bunun için alfabetik ve numaralı olmak üzere iki sistem kullanılır.

Alfabetik Dosyalama Sistemi: Adından da anlaşılacağı üzere, gerek dosyalar içindeki kayıt ve belgelerin, gerekse dosyaların A'dan Z'ye gruplandırılarak alfabeedeki harf sırasına göre sıraya konulmasını gerektirir. İki harf arasına rehberler konularak dosyalara erişim kolaylaştırılır. Bir grupta yer alan dosya sayısının 9-10'dan fazla olması halinde o grup, alt gruplara ayrılır. A grubunu örnek alırsak, bu grupta belirlenecek alt gruplar Aa, Ab, Ac, Ad, Af... şeklinde olacaktır. Bunun yanı sıra konu adlarına göre ve coğrafik bölgelere göre alfabetik dosyalamada yapılmaktadır.

Numaralı Dosyalama Sistemi: İki temel numaralı dosyalama sistemi vardır. Sıra numaralı ve desimal. Sıra numaralı sistemde dosyalara birden başlayarak, sınırsız sayıda birbirini izleyen numaralar verilir. Ondalık sistemde ise örgütün yaptığı işler en çok on ana gruba ayrılır. Alfabetik ya da numaralı sistemler tek başlarına etkili ve yeterli olmadıkları zaman karma dosyalama sistemi kullanılır. Bu sistemde ana grupların ve alt grupların tasarlanmasında birbiriyle uygun ve sistemin gereksinimlerini karşılayan dosyalama sistemlerinden iki ya da üç tanesi bir arada kullanılır.

İyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özellikler; basitlik, ussallık, kullanılabilirlik, ekonomiklik, transfer kolaylığı ve tutarlılık olarak özetlenebilir. Bu özellikleri bir akrostiş ile gösterip daha kolay akılda tutabiliriz. (BUKETT) İyi bir dosyalama sistemi, bu sistemi kullanan herkes tarafından kolay anlaşılır ve kullanılır olmalıdır. Dosyalar olarak bir süre tutulduktan sonra belgelerin aktif kullanımları sona erer. Bu dosyalar tek tek kontrol edilerek ayıklanır ve saklanmak üzere arşiv olarak adlandırılan başka bir yere transfer edilir. Bir başka anlatımla gelecekte tekrar kullanılması düşünülen ya da yasal saklama süresi doluncaya kadar saklanması zorunlu olan belgelerin korunmasını sağlayan ve bu süre içinde

kendilerinden yararlanılma olanağı sunan arşivleme çalışmaları yapılır.

İyi bir sekreter, her telefon konuşmasının bir yararı olduğunu unutmamalı ve telefonu işini bölen bir unsur olarak değil işinin bir parçası olarak görmelidir. Konuşma anında, telefonla konuşulan kişiler üzerinde iyi etki bırakması bakımından, basit bazı kurallara uymak kesinlikle gereklidir.

- Telefonu açınca “günaydın”, “iyi günler” şeklinde bir selamlamadan sonra kurumun veya servisin ismi söylenmeli, sonra da konuşan kişi kendisini tanıtmalıdır.
- Hatları uzun süre meşgul edilmemelidir.
- Konuşan (arayan) herhangi bir nedenle bekletilecekse, bunun nedenleri ve süresinin, uygun bir ifade ile söylenmesi gerekir.
- Alınan mesajlar anlaşılır ve kısa olarak yazılmalı ve bu mesaj ilgiliye en kısa sürede iletilerek, gerekli hatırlatmalar yapılmalıdır.
- Yönetici, önemli telefonlar dışında hiçbir şekilde rahatsız edilmemesini belirtmişse, bu durumda telefona cevap verirken: “Kendileri şu anda meşguller. Sizi daha sonra aramalarını söylememi ister misiniz?” gibi sözler söylenmelidir.
- Telefonda işyerinin, amirin veya yöneticinin temsil edildiği unutulmamalıdır.

Sekreter büro çevresinde ulaşabileceği tüm makine ve programları öğrenme ve kullanma konusunda istekli olmalıdır.

Yönetici Asistana Özel Görev ve Sorumluluklar

Toplantılarda yönetici asistanının görevleri şöyle sıralanabilir:

- Toplantıdan önce yöneticisiyle görüşerek amaca uygun bir toplantı mekânı ayarlamak,
- Toplantı gündemini, önceden yönetici ile tespit ederek yazmak, toplantıya katılacak kişileri, toplantı yeri, saati ve tarihi konularında bilgilendirmek,
- Toplantı sırasında kullanılacak belgelerin katılımcı sayısı kadar çoğaltılmasını sağlamak,
- Yöneticisinin toplantı sırasında ihtiyaç duyacağı tüm bilgi ve belgeleri hazır bulundurmak,
- Şehir dışından gelecek katılımcılar için otel rezervasyonu yaptırmak, gerekirse ulaşımını organize etmek,
- Toplantı mekânı düzenlemelerinin tümüyle ilgilenmek,
- Katılımcıların toplantıda oturacağı yerleri tespit etmek ve isim kartlarını yerleştirmek,
- Toplantı sonrasında alınan kararların toplantıya katılanlara sunulmasını sağlamak,
- Toplantı bittikten sonra gerekli tutanakların dağıtılması, ödemelerin kontrolü ve teşekkür



mektuplarının yazımını takip etmek, gerekiyorsa yapmak,

- Alınan kararlar çerçevesinde yöneticinin yapması gereken işler konusunda yardımcı olmak ve toplantıya ait tüm evrakın dosyalandırılmasını yapmak.

Verileri daha anlaşılır ve anlamlı kılmak, sıkıcı ve kuru gelebilecek bilgileri cazip hale getirmek, kullanılan materyallerin evrensel bir dile sahip olmasının avantajından yararlanmak, bilgilerin öğrenilme ve hatırlanma düzeylerini artırmak gibi amaçlara ulaşabilmek için slayt hazırlanırken birtakım hususlara dikkat edilmelidir:

- Hazırlanan slaytların giriş kısmında sunulacak konu ana hatları ile tanıtılmalı, bu konunun neden ele alındığı açıklanmalı, sunudaki alt başlıklar sırasıyla verilmelidir. Gelişme bölümünde örneklerle konunun anlatımı yapılmalı, sonuç slaytlarında ise sunumda ele alınan konular ana hatları ile özetlenmelidir.
- Sözcüklerin tümü büyük harfle yazıldığında gözü yoracağından yalnızca ilk harfi büyük yazmak tercih edilmelidir.
- Slaytlarda uzun cümleler kullanılmamalıdır.
- Maddeler halinde aktarmak göze daha hoş gelir ve hatırdaki kalıcılığı yükseltir.
- Görsel malzeme çok fazla yazılı metin, resim veya çok farklı renklerle doldurulmamalıdır.

Seyahat düzenlemesini yapmadan önce, seyahat hakkında temel bilgiye sahip olunmalıdır. Yöneticinin karayolu, deniz, hava, demiryolu seyahat türlerinden hangisini tercih edeceği genelde yöneticinin kişisel isteğine bağlıdır. Yöneticinin; haritalar, karayolları haritaları, restoran isimleri, seyahate giderken yanında bulundurması gerekenler, boş zamanlarında hangi etkinliklerde bulunabileceği, iklim ve zaman kuşağı ve kabul edilen giyim tarzları, çalışma gün ve saatleri, gidilecek ülkenin para birimi ve sembolleri, başkenti, uzunluk ve ağırlık ölçüleri, halkın etnik yapısı, resmi dili gibi bilgilere ihtiyacı varsa yönetici asistanı, bilgi toplamalıdır.

İş seyahatiyle ilgili bütün düzenlemeler yapıldıktan ve iş rezervasyonları teyit edildikten sonra, seyahat programının son hali düzenlenir. Bu programda, seyahatte oluşacak her bir olay, zamana göre listelenir. Yöneticinin nerede, ne zaman kimlerle görüşeceği, otel rezervasyonu ile ilgili vb. bilgiler, seyahat programında yer almalıdır. Kalkış ve varış yerlerinin tam tarihi ve saati, teyit edilmiş otel rezervasyonları, kesinleşmiş toplantı, randevu ve diğer faaliyetlerle ilgili yerler, saat ve tarihler gibi. Yönetici asistanının, iş seyahatiyle ilgili diğer temel sorumluluğu ise destek malzemelerinin hazırlanmasıdır. Yönetici asistanı yöneticinin seyahat esnasında ihtiyaç duyabileceği her şeyi bir araya getirir. Toplantı, randevu ve sunuşlar kesinlik kazandıktan hemen sonra, yönetici asistanı, her biri için gerekli dosyaları hazırlamalıdır. Seyahat programı

düzenlemesine ek olarak birçok yönetici randevu listesi hazırlanmasını da gerekli görmektedirler. Bu listede, görüşülecek kişi ve zamanlar listelenmektedir. Randevu listesi sadece, yöneticiye hatırlatıcı olmakla kalmamakta, aynı zamanda yönetici asistanına, yöneticinin ne zaman, nerede bulunacağını kolayca göstermektedir. Randevu listesi şu bilgileri içermelidir. Sunuş, toplantı ve randevuların tarih ve zamanı, yöneticinin ilişki kuracağı kişilerin isimleri, yöneticinin seyahat edeceği şirketin telefonu, adres ve unvanı. Uluslararası seyahat planlanırken gidilecek ülkedeki tatillerin hangi gün ve aylarda olduğunu yönetici asistanı bilmeli ve yöneticisine hatırlatmalıdır. Yönetici asistanı, yöneticisinin pasaportunun yenilenmiş olmasına dikkat etmelidir. Pasaportun yenilenmesi gerekiyorsa seyahat düzenlemelerinden en az 3 hafta önce bu işlemler bitirilmelidir.

Yönetici seyahatleyken, yönetici asistanının önemli sorumluluklarından biri de, yönetici varmış gibi verimli ve plan dâhilinde çalışmaktır. Yönetici seyahatleyken, yönetici asistanının önemli sorumluluklarından biri de, yönetici varmış gibi verimli ve plan dâhilinde çalışmaktır. Ziyaretçilerin kabulü, telefonların cevaplanması, dosyaların ve raporların düzenlenmesi, mektupların cevaplanması gibi işler aksatılmadan yürütülmelidir. Bunun yanı sıra yönetici varken, onun çalışma düzenini aksatmadan gerçekleştirilmesi mümkün olmayan işleri halletmek için seyahatler bir fırsat olabilir. Örneğin, büroanın badana ettirilmesi, koltuk kaplamalarının değiştirilmesi, perdelerin yıkatılması gibi işleri önceden yöneticiye danışarak gerçekleştirebilirsiniz. Yönetici asistanı, yöneticinin dönüşünde, ilk çalışma günü için genellikle randevu ve toplantı almamalıdır. Yönetici asistanı yöneticinin yokluğunda biriken işlerin ve yazışmaların ele alınabilmesi için yöneticisine zaman sağlamalıdır. Planlanan bir seyahatin iptal edilmesi durumunda ise yönetici asistanı ilgili tüm bölüm ve kişileri arayarak, mümkün olduğu kadar çabuk bir sürede haberdar etmelidir. Seyahat acentesini, otel yetkililerini arayarak rezervasyonları iptal ettirmelidir.

Yönetici asistanının ulaşılabilirliği bilgi kaynakları güncel olmalıdır. Çünkü örneğin, nüfus oranları, bürokratların isimleri sık sık değişir, bu nedenle, bu tür bilgiyi arayan kişi, güncel kaynaklara bakmalıdır.

Örgütlerde kullanılan rapor türleri şunlardır: Çalışma ve faaliyet raporu, inceleme ve araştırma raporu, görev raporu, denetleme raporu, soruşturma raporu, fizibilite raporu, teknik rapor, bütçe raporu, mali analiz raporu, istatistik raporu, eğitim raporu, sağlık raporu, hakem raporu, bilirkişi raporu vb. Örgütlerde belli zamanlarda hazırlanan ve hazırlandığı döneme göre isimlendirilen raporlara periyodik raporlar denir. Bunlar, “Günlük Rapor”, “Haftalık Rapor”, “Aylık Rapor”, “Üç Aylık Rapor”, “Yıllık Rapor” gibi adlandırılırlar. Önceden belirlenmiş bir zaman aralığı dışında hazırlanan raporlara ise “özel raporlar” denir. Bunlar hazırlayan bölüme göre

BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 3: Yönetici Asistanlarının Görev ve Sorumlulukları

“Personel Raporu”, “Satış Raporu”, “Satın Alma Raporu”, “Üretim Raporu” vb. gibi adlar alırlar. Burada raporlar içerik açısından iki başlıkta ele alınmıştır.

Bilgi Veren Rapor: Eğer rapor belli bir konuyla ilgili olarak ilk bilgileri veriyorsa, bu tür kısa raporlara, bilgi veren raporlar denir.

Analiz Eden (İrdeleyen) Rapor: Tahlil raporu veya analitik rapor olarak da isimlendirilir. Bu raporlar esas itibarıyla raporu hazırlayanın sunduğu bilgiler hakkında kişisel görüşlerinin ve yorumunun da yer aldığı raporlardır.

Raporun ilk önce taslağı hazırlanır. Sonra dikkatle okunur ve gerekli düzeltmeler yapılır. Raporun yazımında uygun ve etkili sözcükler seçildiğinden, cümlelerin ve paragrafların uygun dizildiğinden, gereksiz bilgilerin ayıklandığından emin olunduktan, fazla görünen yerler çıkartıldıktan sonra son şekli verilir. Daha sonra şekil kurallarına uygun olarak bilgisayarda yazılır. Yazılarda herhangi bir hata (cümle, harf, yazı, şekil vb.) varsa bu yönetici asistanına aittir.

Bir yönetici asistanında aranan niteliklerden belki de en önemlisi karar alma yeteneğinin varlığıdır.

Yönetici asistanından beklenen, bireysel etkinlik göstermektir. Yönetici asistanları etkinliklerini artıracak ve yüksek performans göstermelerini sağlayacak bazı tedbirler alabilirler. Bunlardan biri işyerinin ergonomik koşullara göre tasarlanmasıdır. Büroların fiziksel, psikolojik ve zihinsel yorgunluğa neden olabilecek faktörlerden arındırılması, yüksek verimlilik ve etkinliğin sağlanabilmesi için zorunludur.

Verimliliği sağlamak için şu noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir. Yerleştirme, yönetim açısından görüş ve denetime destek verecek şekilde olmalıdır. Yönetici asistanının diğer sekreteryaya çalışanlarını görecektir. Yerleştirilmesi gibi. Tüm çalışanların ortak kullandığı malzemeler herkesin rahat ulaşabileceği bir yere yerleştirilmelidir.

Muhasebe kayıt sistemleri belgelere dayanılarak yapılır. Bu belgeler ise işletmeler tarafından toplanır. İşte bu belgeleri düzenleyerek takip edecek kişilere ihtiyaç vardır. Bu kişilerde işletmelerin ön muhasebesini tutmuş olurlar. Yine işletmeler tarafından çok kullanılan işlemlerde ön muhasebe tarafından takip edilebilir. Örneğin, stok durumları, çek ve senet durumları, banka hesaplarındaki durumlar gibi. Ön muhasebe için yazılmış muhasebe paket programları da bulunmakta olup, bu programlarda da ön muhasebe tutulmaktadır. Kısacası işletmede bir fatura düzenlenmesi gerektiği zaman bunu işletme sahipleri, işletmede çalışan biri veya yönetici asistanı düzenleyebilir. Ama bu faturanın muhasebe defterine kaydedilerek resmiyet kazanması muhasebecilerin görevidir. Muhasebecilerin her işletme için gidip de her zaman fatura

düzenlemesi imkânsızdır. Bunun için işletmeler basit ve temel işleri yönetici asistanlarının gerçekleştirmesini isterler. Yönetici asistanları bu temel işlemleri takip

ederek işletmeye ve işletmenin muhasebesine yardımcı olmalıdır. Bu işlemleri takip etmek son derece kolaydır. Bunlardan bazıları şöyledir:

Kasa Hesabı Takibi: İşletmenin nakit işlemlerini takip etmektir.

Müşteri (Cari) Hesabı Takibi: İşletmenin birlikte çalıştığı müşterileri takip etmektir. Alıcıların ve satıcıların borç ve alacakları izlenir.

Fatura/İrsaliye İşlemleri: İşletme mal veya hizmet sattığı zaman fatura kesilir. Mal veya hizmet aldığı zaman ise fatura alınır. Buradaki fatura kesme işlemini, gelen, giden fatura ve belgeleri takip eder.

Stok Giriş/Çıkış Takibi: İşletme mal aldığı zaman bunları giriş yapar, mal satıldığı zaman da stoklardan düşer. Böylece malların yani stokların takibini yaparak azalan malları veya biten malları belirleyebilir. Alış faturası ile stoklarımızda artış, satış faturası ile de stoklarımızda azalış meydana gelir.

Çek/Senetleri Takibi: İşletmenin veya müşterilerin çek-senetlerini takip eder.

Banka Hesap Takibi: İşletmenin bankalardaki hesap durumu takip edilir.

Kişisel gelişiminizin sorumluluğunu almak, bu konuda sürekli çaba harcamanızı gerektirir. Kişisel gelişim planınızı yaptığınızda bu planı uygulamak için beklemeden ve gecikmeden eyleme geçmelisiniz. İleri görüşlü ve güvenli adımlarla kendinizi geleceğe hazırlamalısınız. Ancak kişisel gelişim planınızın ve buna dayalı olarak yapacağınız eylemlerin size gerçekten yararlı olabilmesi için, kendinizi doğru teşhis etmeli ve tanımalısınız. Yaşamınızda önem verdiğiniz inanç ve değerler nelerdir? Güçlü ve zayıf yönleriniz nelerdir?

İlerlemek için ilk koşul kendi ilginizi çeken bir alan seçmenizdir. Seçtiğiniz bu alanda uzmanlaşabilmek için her tür fırsatı değerlendirmelisiniz. Alanınızla ilgili seminerlere katılmak, donanım sergilerini gezmek, mesleğinizle ilgili kaynakları araştırmak, takip etmek ve okumak, sertifikalı kurs ve okul imkânları araştırmak kendinizi yenilemenizi ve geliştirmenizi sağlayacaktır. Değişen bilgi ve teknolojiye ayak uydurmanız diğer çalışanları etkileme yeteneğinizi ve kuruluş amaçlarını gerçekleştirmede çalışanların tam desteğini kazanmanızı kolaylaştıracaktır.

Yönetici asistanları hastalık durumunda, tatile ya da örgüt adına iş gezisine çıktığında, bürodaki işlerin aksamaması ve kurulan düzenin bozulmaması için diğer çalışanları yetiştirmelidirler. Böylece yönetici asistanının olmadığı zamanlarda da işler düzenli ve aksamadan yürütülür.



Takım Kavramı

Basit olarak tanımlarsak bir takım, iki ya da daha fazla kişinin ortak bir amacı gerçekleştirmek için birlikte çalışmasıdır. Takım iki kişiden de oluşabilir, “ordu” gibi kalabalık takımları düşündüğümüzde binlerce kişiden de.

Bu anlamda takım çok küçük de olabilir, çok büyük de olabilir. Takım içinde takım da olabilir; bu çok geniş ve karmaşık ünitelerde söz konusudur. Takım çalışması hoşgörünün, önyargılardan arınmanın, empatik düşünme ve davranmanın en fazla ihtiyaç duyulduğu bir süreçtir. Çağdaş yönetici ve yönetici asistanları da birbirlerine rağmen değil, birbirlerinin destek ve işbirliğiyle sonuca ulaşmayı seçmelidir. Takım halinde çalışmak, yaratıcılık ve enerjiyi artırır. Takım çalışması, etkinlik artışı sağlayabilir. İnsanlar sürekli işbirliği ve iletişim içinde işleri planlayıp yürüttüklerinde, işin örgütlenme biçimini, bilgi, fikir ve çıktılarının akışını ve etkinliklerin birbirleri üzerindeki etkilerini geliştirmek için farklı yollar bulabilirler. Maliyetleri azaltıp verimliliği artırmak isteyen pek çok örgütün takım çalışmasına geçmesinin nedeni budur.

Küme Türleri

Çalışanların bir örgütte dâhil olduğu kümeler doğal ve biçimsel kümeler olarak iki temel gruba ayrılabilir.

Doğal Kümeler: Bir örgütte oluşan doğal kümeler genellikle aşağıdaki gibi sınıflandırılır:

Dikey Küme: Örgütsel hiyerarşinin değişik basamaklarındaki üyelerin oluşturduğu takıma dikey küme denilir. Takımda örgütsel konuma göre hiyerarşik bir yapı oluşur.

Karışık Küme: Bu tür takım, örgütsel konuma bakılmaksızın, örgüt içindeki yaşamın bir araya getirdiği arkadaşlıktan doğar. Aynı okuldan mezun olma, çocukluk, askerlik arkadaşlığı, aynı kentten olma, aynı konuya ilgi duyma, birlikte oyun oynama, aile toplantılarında bulunma, akraba olma, aynı siyasal görüşten, inançtan olma gibi durumlar, insanları bu tür takımın üyesi yapar.

Partizan Küme: Siyasal partilerin ya da dinlerin köktenci yandaşları, örgütte takım oluşturabilirler.

Biçimsel Kümeler: Biçimsel kümeler, bir işi kotarmak için yönetimde bir araya getirilmiş çalışanlardan oluşur.

Kenetli Kümeler: Örgütler kurulurken aynı türden olan işler için bölümler ve birimler oluşturulur. Bu aynı türden işleri yapan her bölümde ya da birimde bulunan çalışanların birer takım olduğu varsayılabilir. Bir örgüt piramidinin kaç basamağı varsa, bu basamaktaki yöneticilere kenetlenmiş astlarıyla, o kadar takım oluşur.

Çalışma Kümesi: Sıradışı bir yönetsel amacı gerçekleştirmek ya da yönetime yardım edecek bir işlevi gerçekleştirmek için, sınırlı sayıda üyeden oluşur.

Özerk Kümeler: Özerk takımlar yarı özerk ya da özerk kümelerden oluşur. Yarı özerk kümeler öneri ya da

seçenek geliştirmekten çok, belli bir yetki sınırı içinde bir sorunu çözmeye ya da bir konunun gereğini yapma görevini üstlenirler. Özerk kümeler ise ortaklaştıkları amacı, tümleşik olarak, elbirliği ile en üst etkililikle gerçekleştirmeye çalışan insanların oluşturduğu bir birlik olarak tanımlanabilir.

Kümelerarası Küme: Kümelerarası küme genellikle, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için değişik konularda kurulan takımların çalışmalarını koordine etmek amacıyla kurulur.

Takımların Oluşum Aşamaları

Takım oluşturmak bir süreç işidir. Zaman ve emek ister. İnsanların bir araya getirilmiş olması takım oluşturulduğu anlamına gelmez. Bir takım oluşturma sürecinin tanışma, çatışma, alışma, çalışma ve dağılma olmak üzere beş aşaması bulunmaktadır. Takım üyelerinin tanışması, her üyenin görevini anlaması; görevin istediği yeterliklerin tanınması; her üyenin görevinin istediği yeterliklerin kendinde olup olmadığını tartması; öğrenmek istediği bilgi ve becerileri belirlemesi; önderin üyeye yetiştirme olanağını sağlaması bu aşamada gerçekleştirilir.

Tanışma: Tanışma aşamasında, takımın üyeleri birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalışırlar.

Çatışma: Bu aşama her üyenin bireysel ve üyelerarası çatışmalarının çok olması yüzünden fırtınalıdır.

Alışma: Bu aşamada çatışmalar durur, takım üyeleri arasında işbirliği gelişir; bağlılık artar; görüş alışverişi başlar; yardımlaşma düzeyi yükselir ve en önemlisi çalışmaya ilişkin ilkeler geliştirilir.

Çalışma: Bu son aşamada takım bilincine ulaşan üyeler takımın planlanan görev ve hedeflerini gerçekleştirerek ve toplumsal rollerini oynayarak etkin bir yapı oluştururlar.

Bir grubun takım olabilmesi için aşağıdaki özellikleri daha yüksek düzeyde göstermesi gerekir:

- Takımda düşünce üretmeye, seçenek bulmaya, öneri geliştirmeye uygun bir ortam vardır.
- Takım üyeleri birbirlerini en azından kimin ne yapabileceği, ne yapamayacağı yönünden tanırırlar.
- Takımın hedefleri ile üyelerin hedefleri (ihtiyaçları) uyumludur.
- Kararlar ve çözümler, takımın her üyesinin katkısıyla oluşturulur.
- Takım üyeleri, karşılaşılabilecek engelleri ortadan kaldıracaklarına inanırlar.
- Takım lideri, her üyenin yeni düşünce ve yöntemler yaratacağına inanır.

Yeni oluşturulan iş takımlarının öncelikle kendilerine sorması gereken bazı sorular vardır. Biz kimiz, neredeyiz, ne yapıyoruz, nereye gidiyoruz, bizden ne yapmamız bekleniyor gibi.

Başarılı Takımın Profili

Başarılı takımların ortak özellikleri arasında güven ortamının oluşması ve tüm takım üyelerinin kendilerine ve birbirlerine güvenmeleri başta gelmektedir.

Katılımlı bir liderlik biçimi: Burada lider üyelerini bilgileri, onları düşünce ve eylemlerinden serbest bırakır ve hizmet eden bir yaklaşım sergiler.

Ortak bir sorumluluk: Burada her takım üyesinin yapılan işten kendini sorumlu ve hatta yönetici hissettiği bir ortam yaratılarak performansları artırılmaya çalışılır.

Ortak bir amaç: Burada üyelere böyle bir takımın neden kurulduğuna ve nasıl bir fonksiyon gördüğüne ilişkin bir duygu verilmeye çalışılır.

Olumlu ve yüksek bir iletişim: Burada üyeler arasında açık bir güven ortamı ve dürüst bir iletişim sağlanır.

Görev odaklı bir çalışma: Burada yapılan takım toplantılarında üyelere sonuca çabuk ulaşmaya ilişkin kararlar almaları sağlanmaya çalışılır.

Geleceğe yönelik ve değişmeye açık bir potansiyel: Burada değişme gelişiminin bir fonksiyonu olarak düşünüldüğü üyeler değişme doğrultusunda pekiştirilir.

Yaratıcılık yeteneği: Üyelerden yaptıkları işe kendi yaratıcılık yeteneklerini katmaları istenir. Üyeler ancak böyle bir katılımla değişik ve başarılı işler ortaya koyabilirler.

Hızlı tepki biçimi: Burada amaç takım üyelerinin zamanında fırsatları değerlendirip, gecikmeden karar vermelerini sağlamaktır.

Yönetici ile Üretken Bir Takım Oluşturma

Yönetici ile üretken bir takım oluşturmak isteyen yönetici asistanı aşağıdaki ilkelere uymalıdır:

Yeni Yönetici ile Çalışma

Eğer siz aynı görevi yürütürken, yöneticiniz değiştiyse ve yeni yöneticiyle çalışma durumundaysanız, hiçbir zaman yeni yöneticinizin sizi anlamaktan uzak olacağını düşünmemelisiniz.

Yöneticinin Amaçlarını Bilmek

Yöneticinizin sizden ne gibi sorumlulukları yerine getirmenizi istediğini bildiğiniz zaman ideal bir takımı oluşturmanız mümkün olacaktır.

Yönetici Temsilcisi Olarak Güven Kazanma

Yönetici asistanı güven atmosferi yaratmak için kişisel girişimlerde bulunmalıdır. Bu girişimlerin sonucunda, yöneticinin güvenini kazanan bir yönetici asistanı zamanla diğer çalışanlar tarafından yöneticinin temsilcisi olarak görülür. Yöneticiniz diğer çalışanlara sizden bahsederken, örneğin “yarın ben olmayacağım, ama o dosyayı mutlaka bırakın” derken “asistanıma” mı yoksa “Aylin Hanıma” mı diyor? Ona isminizle tanıtılmaktan hoşlandığını hissettirmelisiniz. Sizin de bulunduğunuz bir ortamda

dosyayı asistana bırakın dediğinde, “Aylin, efendim” diyerek bunu başarabilirsiniz. Bu tanıştırma takımın bir parçası olarak sizin de kabul görmenizi sağlar. İkinci olarak, yöneticinizi sizi bilgilendirmeye cesaretlendirmelisiniz. Bu konuda bir yönetici asistanı diyor ki, yöneticim, şirketteki diğer yöneticilerle randevulaşırken, kesin bir saat bildirmez. Bunun yerine “yarın büroma gelin, satışlar dosyasını yeniden inceleyelim. Gelmeden önce, ne zaman müsait olduğumu “Özden”den öğrenebilirsiniz” der. Yani tüm detaylar için onu arayanların yönetici asistanıyla bağlantı kurmaları gerekmektedir. Bu şekilde onun temsilcisi olarak görülmeye başlarsınız. Üçüncüsü, yöneticinin temsilcisi olarak güven kazanmak için onun tüm yazdıklarını okumalısınız.

Yazıları basitçe başlık ve imzaya göz atıp geçirtmemelisiniz. Nereden, kimden, hangi konuda gelirse gelsin tüm yazışmaları, onun masasına götürmeden okuyup, önemli cümlelerin altını çizmelisiniz. Her şeyden önce, bu zaman yönetimi tekniği yöneticinizin okuma hızını artıracaktır. Aynı zamanda kilit noktaları hızlı bir şekilde kavramasına yardımcı olacaktır. Sizi de uyanık tutacak, konular hakkında bilgilendirecektir. Genellikle ne kadar çok soru cevaplandırabilirsiniz, o kadar çok soru size yöneltilir, sorunların çözümüne ilişkin o kadar çok yargıya sahip olabilirsiniz. Dördüncü olarak, yöneticinizin bağlantısı olan diğer birimlerle doğrudan ilişki kurmalısınız. Örneğin şirketin, halkla ilişkiler servisiyle iletişim kurduğunuzda her detayla kendiniz ilgilenmelisiniz.

Çevrenizdekiler yöneticinizin size verdiği sorumluluk ve yetkiyi gördükçe, yöneticinizin size güvenini hissedecektir. Bu da çevrenizdekileri, sorunları çözümlemede yeterlilikleriniz hakkında rahatlatacaktır. Son bir düşünce unutmayın ki, yöneticinizin temsilcisi olarak bazı suçlamalar alabilirsiniz. Bazı işler suçlamaları kabul etme sorumluluğunu gerektirir. Yönetici asistanlığı işi bu sınıfa girer.

Gezileri, tatilleri, toplantıları, üst yönetime verilecek periyodik raporların tarihlerini not edebileceğiniz bir ajanda tutuyor musunuz? Yarın yöneticinizin ziyaretçi kabulü için uygun saati biliyor musunuz? Eğer bunları yapmıyorsanız, yöneticinizin zamanını yönetmesinde hiç katkıda bulunmuyorsunuz demektir. Ayrıca yöneticiler her an, en yoğun çalışma tempolarında aniden gelen ve haberi dahi gelmiş olsa, “gitmek bilmeyen” ziyaretçilerle karşılaşabilirler. Gerçekten, batı ülkelerine kıyasla, ülkemizde beklenmedik ve uzun süreli ziyaretler çok daha fazla görülmektedir. Bu konuda yönetici asistanı “telefonla toplantıyı; randevuyu vb. hatırlatmaları (gerçek olmasa bile) öne sürerek özel görüşmelerin kısa kesilmesini sağlayabilir. Diğer bir konu ise telefonun zaman yönetimindeki olumsuz etkileridir. Yönetici asistanı gelen telefonlardan önemli olanlarını yöneticisine bağlamalı, diğerlerini uygun bir dille geri çevirmelidir. Bazı telefonları ise kendisi cevaplamalı veya başka bir kişi ya da birimle ilgili olanları aktarmalıdır.

Yönetici asistanı her bildiğini herkese söylememeli, fakat ne söylediğini bilmelidir. Yöneticinizin size açtığı her



BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 4: Yönetici ile Ortak Çalışma-Takım Çalışması

düşüncesini olumlu karşılamak yerine, onun bir hata yapmasını engelleyecek olumsuz düşüncelerinizi de açıkça söylemelisiniz.

Bir yöneticiyi en kolay etkileme ve yönetme yöntemi kendisine olumlu ve yararlı öneri sunmaktır. Etkili bir öneri sunmanız sizin konuyu tam olarak anlamınıza bağlıdır. Yöneticiye öneride bulunurken yönetici asistanı;

- Önerilerin, yöneticinin bakış açısına, politikasına, ilke, amaç ve hedeflerine uygun olmasına dikkat etmelidir.
- Öneri sonucunda elde edilecek verim, kazanç ya da tasarrufu çok iyi ortaya koymalı ve kanıtlamalıdır.

Yöneticinize önerinizi soru sorarak açabilirsiniz. “Geçenlerde hazırladığımız şu rapor hakkında daha iyi bir yol olabileceğini düşünüyordum. Birden aklıma şu geldi. Sizce öyle yapmak mümkün mü?” şeklinde sorularla öneriler sunulabilir. İkinci olarak, bazı yöneticiler yazılı önerileri daha çok dikkate alabilirler.

Yetenekli tüm insanlar hatalarından ders alır ve problemlerini yeni yöntemler öğrenmek için birer fırsat olarak görürler. Gerçekte yapılan hataları kabul etmek o kadar kolay olmadığından, her şeyden önce bazı hataları kabul etmek zorunda kalmamak için hata yapmamaya çalışılmalıdır. Yönetici asistanı yöneticinin zayıflıklarını kapatabilmeli, onun hata yapmasını önlemek için yardımcı olmalıdır. Yöneticilerinize hatalarını söylemeniz gerektiğine karar verdiyseniz, uygun zamanı seçtiğinizden de emin olmalısınız. Birçok kişinin ortak görüşü hataları ortaya çıkarmanın en kötü zamanın pazartesi günü olduğudur. Unutmamanız gereken başka bir konu da hatayı ortaya koyuş şeklinizdir. Karşınızdakinin hatasını ortaya koymada saygılı bir tavır içinde olmalısınız. Yönetici asistanının bazen şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmesi de takım ilişkisinin gereğidir. Yöneticinizi firmada neler olduğu konusunda bilgilendirmelisiniz. Ancak işle ilgili haber ile dedikodu arasında farkı ayırt etmeyi öğrenmeli sadece birincisi üzerinde yoğunlaşmalısınız. Olayları aktarırken doğru olan neyse hiçbir ayrıntısını atlamadan, kendiniz bir şey katmadan olayı değişik boyutlara götürmeden aktarmalısınız. Yönetici asistanı ileride daha büyük belki de kronik sorunlara; krizlere dönüşebilecek “kötü haberleri” duyabilen, görebilen ve bunu yöneticisine aktarabilen kişi olmalıdır.

Yöneticinin en kısa zamanda en yüksek etkinliği sağlayabilmesi için, günlük iş yüküyle başa çıkma konusunda, iyi bir asistandan daha fazla hiç kimse yardımcı olamaz. Yöneticinizin başarısında sizin ne gibi katkılarınız olabilir? Aşağıda bu katkılardan yalnızca birkaçı yer almaktadır:

- Kendi işinizi iyi yaparak destekleyici olmak için elinizden gelenin en iyisini yapmalısınız,
- Onun vaktini alacak gereksiz görüşmeleri elemelisiniz.
- Sorun çıkarıcı değil, sorun çözücü olmalısınız.

Yöneticinizin başarısı, bir takım başarısıdır, yani sizin ve onun başarısı. Kabul edilmelidir ki “asistanı yöneticisinin başarıya ulaşmasını zorlaştırabilir de, kolaylaştırabilir de”. Bir yönetici asistanı olarak unutmamalısınız ki, eğer yöneticiniz başarılı bir çizgi çiziyorsa, sizde öyle görünürsünüz. Bağlılık bir anlamda, yöneticinin bilgisine ve deneyimine inanmak, hürmet etmektir. Bazen de bağlılık büro içinden ve dışından gelen eleştirilere ait yorumlarınızla ilgilidir. Yöneticinizi veya işini yapış şeklini eleştiren birileriyle hem fikir olmamaktır. Yöneticiye bağlılığın bir diğer anlamı da, yöneticinin imajını koruma ya da güçlendirmedir denilebilir.

Nadiren de olsa yöneticinize hayır demek zorunda kalabilirsiniz. “Bunun şimdi yazılmasını istiyorum.” diyen yöneticinize “hayır, yapamam” sözcüklerini kullanmadan da hayır diyebilirsiniz.. Hayır demenin ortamı, zamanı ve yöntemleri vardır. Yönetici zor bir durumdayken, hayır denmez. Çünkü yöneticiyi bu durumdan kurtarmak yönetici asistanının görevidir. Bir de yöneticinin yanında biri varken hayır denmez. Çünkü bu diğer kişinin yanında yöneticinin otoritesini sarsabilir. Yöneticiye bir işi yapamayacağınızı söylerken, yapabileceğinizi de söylemek ve bir öneride bulunmak gerekir. Yöneticiniz ile onun amiri birbiri ile çelişen talimatlar verdiklerinde hangisinin talimatını gerçekleştireceksiniz? Bu durumda yapılması gereken en doğru hareket, durumu kendi yöneticinize aktarmak ve onun düşüncesine göre hareket etmek olmalıdır. Üst amire ancak kendi yöneticiniz “hayır” diyebilir.

Asistan, yöneticisine her zaman doğruyu söylemelidir. Yöneticinizle konuşurken kullandığınız sözcüklere dikkat etmelisiniz. Yöneticinizin doğum gününde, terfi ettiğinde ve seyahatten döndüğünüzde bunun gibi zamanlarda, hediye vermeniz gerekebilir. Ancak, onun çeşitli nedenlerle size verdiği hediyelere karşılık vermeniz gerekmez. Örneğin, yöneticinizin yurtdışı iş seyahatinden gelirken size getirdiği hediyein karşılığını, aynı şekilde vermek zorunda değilsiniz. Yöneticiniz, sizden bunun karşılığını beklemeyecektir.

Executive Counterparts adlı kuruluş, yöneticilerin yardımcılarında en fazla şikâyet ettikleri beş noktayı tespit etmiş:

1. Katılımcı değil
2. Organize değil
3. İşleri zamanında raporlamıyor
4. Öncelikleri belirleyemiyor
5. Ayrıntıya boğuyor

Yerinizde olmayışınız da yöneticinizin hoşuna gitmeyecek bir davranıştır.

İş Arkadaşları ile Üretken Takım Oluşturma

Bir örgütte hangi konumda olursa olsun çalışanların tümü yönetici asistanlarının takım arkadaşlarıdır.

- Çevrenizi gözleyin
- Hoş geldin demelerini beklemeyin
- Hemen fikir belirtmeyin



- İşi hemen reddetmeyin
- İşbirliği kışkırtıcısı olun
- Sevmeniz gerektiğini düşünmeyin
- Önerinizi doğru biçimde yapın
- Kıskançlık yaratacak davranışlarda bulunmayın
- İş dışı etkinliklere katılın
- Eleştirirken doğru yöntemi kullanın
- İki arkadaşınız tartışırse tarafsız kalın

Zor İnsanlarla Geçinme Sanatı

Problemli bir kişiliği olan bireylerle ilgilenmede ilk yapılması gereken anlayışlı olmaktır. Problemsiz insan, sorunlara gerçekçi bir çözüm arar, gerçekleri kabul eder. Problemli insan, sorunlarına çözümler aramada güçsüzleşir, sorunlardan kaçır

Şikâyetçiler: Bu kişiler akla gelebilecek her şeyden yakınırılar. Şikâyetçileri bu davranışlarından vazgeçirmek için, onları eyleme davet edebilirsiniz.

Kendilerini Soyutlayanlar: İletişim kurmaktan kaçınırlar. İşyerinizde böyle biri varsa, onu öğle yemeğinde masanıza davet ederek, sohbet ortamı yaratarak aranıza almaya çalışabilirsiniz.

Kendi Kendime Yaparım Diyenler: Aslında hiçbir art niyete sahip değillerdir. Amaçları size yardımcı olmaktır. Gerekli gördüğünüz ortamlarda izinsiz kullanılmasını istemediğiniz araç gerecin üzerine, “Lütfen, izinsiz kullanmayın” notunu yapıştırın.

Ümitsiz Ricacılar: İşleri kendilerinin yerine başkalarının yapmasını tercih ederler. Ona işi tek başına da yapabileceği konusunda destek ve moral verebilirsiniz.

Süper Uyumlular: Söylediğiniz her şeye, ister doğru, ister yanlış olsun, hak verirler. Tüm isteklerinizi kabul ederler. Peki, bu durumda problem nedir? Problem tüm bunları eyleme dökmeleridir. Reddetmeniz korkusu ile bir kişinin süper uyumlu davrandığına inanıyorsanız, ona dürtüst olma iznini vermelisiniz. Yani onun gerçekleri görmesi için yapabileceğiniz her şeyi yapmalı, onun gerçek fikirlerini ifade etmesini, karşıt fikirde ise açıkça belirtmesini sağlamalısınız. Aksi halde zarar görecektir siz olursunuz.

Her Şeyi Bilenler: Gerçekten çok bilenle biliyormuş gibi davrananları birbirlerinden ayırt etmek gerekir. Çok bilen görüldüğü halde, bilgisiz olduğuna karar verdiğiniz kişilerin bilgi ve öğütlerini dinleyin ama kendi bildiğinizi yapın.

Flörtçüler: İş yaşamında flörtçüler konusunda çok dikkatli olmak gerekir. Çünkü flörtçülerin bir kısmı kişisel çıkarları için flört ederler, sevgi ve ait olma ihtiyaçlarını karşılamak için değil.

Tutucular: Bazı erkek arkadaşlarınız ya da yöneticilerinizin kadınlara bakış açısı tutucu olabilir. Küçük çocuğu olan kadınların sık sık işten kaytarmak isteyeceğine inanırılar. Yapabilirseniz onları eğitin.

Örneğin “Benim hafta sonu mesaiye gelmek istemeyeceğime nasıl karar verdiniz?” gibi sorular sorun.

Kötümserler: Her olayın ardında başka bir neden arayıp diğerlerine saldırmakla zaman harcarlar. Kötümserlerin istek ve enerji düzeyinizi azaltmasına izin vermeyin, iyimserlere yaklaşın.

Güçarayanlar: Sürekli kendilerini anlatırlar. Eğitimlerini, deneyimlerini, referanslarını, geçmişlerini ve sizi sıkabilirler. Tüm bunları size anlatma nedenleri ise, sizin onun anlattıklarını yöneticinize veya diğer çalışanlara aktaracağınız ve kendisine saygı ile yaklaşılmasını sağlayacağınız düşünceleridir. Eğer güç arayıcısı sizin işinizin peşinde ise, becerilerinizi geliştirerek yerinizi sağlamlaştırmaya çalışın.

Alaycılar: Bunlara “Bu yorum ile asıl söylemeğe çalıştığınız nedir?” ya da “.... mı ima etmek istiyorsun” deyin.

Dedikoducu ve Sürekli Misafirler: Öneri: Dedikodu işle ilgili ise dinleyin ama tekrarlamayın. Kişilerle ilgili ise ne dinleyin ne de tekrarlayın. “Bunu bana değil, ona anlatman gerek”, “Üzgünüm, şimdi seni dinleyemeyeceğim. Acil bir işim var.” deyip işinizi yapmaya devam edebilirsiniz.

Kurnaz ve Düzenbazlar: Öneri: Onunla bir şeyi paylaştıktan sonra “bak söyleyeceğin bir şey varsa şimdi söyle sonra ben söyleyecektim ama...” deme diye takılabilirsiniz.

Zavalılar: Fırsat buldukça ona özel ilgi gösterin. “Dün senin yokluğunda çok sıkıştım Dinçer, işleri paylaşacak birinin olmayışı ne kadar kötü” diyebilirsiniz. Herkes gibi onun da sorumluluklarını yerine getirmesi konusunda ısrarla yardımcı olmalısınız.

Kendini Beğenenler: Daima ön planda olmak isterler. Kendileri öne çıkamayacaklarsa, diğerlerine de engel olmaya çalışırlar.

Geçinilmesi zor insanlarla geçinebilmek için gerekli önkoşul insanın kendini tanıması, olaylar karşısında ne tür tepkiler göstereceğini, ne tür duygular yaşayacağını öngörebilmesidir. İkincisi “Size nasıl davranılmasını istiyorsanız, öyle davranın” ilkesidir.

Zor insanlarla ilgilenirken yapmamanız gerekenler ise şöyle sıralanabilir:

- Olayı kişiselleştirip, kendi üstüne almak,
- Yaşananlarda kendi payınız ile yüzleşmekten kaçınmak,
- Çözüm için çaba harcamaktan kaçınmak ve hep ertelemek,
- Duyguların davranışları yönlendirmesine izin vermek,
- Sürekli yakınmak,
- Hep alttan almak, sürekli taviz vermek,
- Karşıdakini değiştirmeye çalışmak.



BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 5: Telefonda Etkin İletişim

Giriş

İlk telefon aleti için başarılı deneme 15 Şubat 1880 günü Charles Sumner Tainter ve Alexander Graham Bell tarafından gerçekleştirilmiştir.

Operatör kullanılmadan yapılan ilk görüşme 1891 yılında geliştirilen Strowger aleti ile gerçekleştirilmiş, 18 Ekim 1892 günü Chicago ile New York arasında ilk uzun mesafe telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir. 1948 yılından sonra elektronik devrelerin kullanımı ile gelişen telefon sistemi, 1915 yılında anakaralar arası görüşmeyi sağlamıştır. Bu görüşme Paris ile Arlington arasında olmuştur. 1960 yılında uydu destekli görüşmeler başlamış, 1983 yılından günümüze kadar da GSM bağlantıları sağlanmaya başlamıştır.

1911 yılında ilk olarak İstanbul'da kurulan ülkemiz telefon sistemi, 1926 yılında Ankara'da kurulan otomatik telefon santrali ile gelişmiş, 1936 yılında Posta, Telgraf ve Telefon İdaresi kurulumu ile hız kazanmıştır. Telefon abone sayısında 2011 yılı verilerine göre dünya ülkeleri arasında ülkemiz 13. Sırada bulunmaktadır.

1994 yılında GSM teknolojisi ile ülkemizi tanıştıran Türk Telekom, sabit telefon, mobil telefon ve internet hizmetlerini bir arada sunmaktadır. Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) verilerine göre Eylül 2011 itibari ile ülkemizde 64,8 milyon abone bulunmaktadır.

Telefon ulaşım, haberleşme, güvenlik, sağlık eğitim ve diğer birçok alanda hayatımızı kolaylaştırmakta bazı zamanlarda hayat da kurtarmaktadır.

Telefon konuşmaları genel konuşma kurallarına göre gerçekleştirilse de kendine has bazı kuralları da mevcuttur. Mimik ve jestlerden yoksun olan telefon konuşmalarında farklılıklar kişilerin vurgu ve ses tonlamaları ile ortaya konuşmak durumundadır. ABD'de yapılan bir araştırmaya göre karşı taraftaki kişiler hakkımızda %87 ses tonumuza, %13 ise kelimelere göre fikir sahibi olmaktadır.

Telefonun Büro İletişimindeki Yeri ve Önemi

İletişime dayalı olarak gelişen iş ortamında, telefon görüşmelerinin önemi daha da artmaktadır. Bilgi aktarma ve bilgi toplama işlemlerinin birçoğu sekreterler tarafından telefonlar aracılığıyla gerçekleştirilir. Gazetelerdeki iş ilanlarına bakıldığında birçok firmanın telefon becerileri ve iletişim yeteneği olan personel aradığı göze çarpmaktadır.

Telefon sayesinde az zamanda çok kişiyle temas kurarak birçok işi halletmek mümkündür. Özellikle uzak mesafelerde bulunan kişilerin temasını kolaylaştırarak işletmeye zaman ve para kazandırarak dinamizm yaratılmasını sağlar.

Telefon görüşmelerinde kullanılan ses tonunun önemi, ABD'de yapılan bir anket ile daha güzel ortaya konulmuştur. Bu ankete göre konuşanın ses kalitesine göre yönetme ve otorite gücü, zekâsı, güvenilirliği ve eğitim düzeyi hakkında fikir sahibi olmak mümkündür. Bu

sebeple arayan kişi ile ilk bağı sağlayan yönetici asistanı aynı zamanda firmanın imajını, yönetici ve örgütün imajını ortaya koymaktadır. Kötü yapılacak olan bir konuşma örgütün ortaya koymak istediği iyi imajı da zedelemiş olmaktadır.

Telefon Konuşmalarındaki Temel İlkeler

Sekreterlerin işinin önemli bir parçası olan telefonla konuşmak da en az diğer işler kadar hoşlanarak ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi gereken işlerdendir. Telefon çalınca açılıp konuşulur diye düşünmek gerçeği yansıtmaz ve şirket hatlarının daima meşgul olması, sekreter tarafından yanlış kişilere bağlanmak, kaba bir şekilde karşılanmak, beklemeye alınarak sonra unutulmak, bağlantının birden kesilmesi gibi yakınmalara sebep olmaktadır.

Tüm bu eksiklikler aynı zamanda müşterinin firma hakkında olumsuz düşünmesine ve gelecekte yapılabilecek ortak çalışmalara karşı olumsuz düşünceler geliştirilmesine sebep olmaktadır.

Yüz yüze görüşme esnasında karşı taraf hakkında edinilen intiba, telefon konuşmasında sadece ses tonu gerekli vurgularla sağlanabileceği için dikkatli olmak gereklidir. Özellikle söylediklerimizin karşı tarafından anlaşılması ve karşı tarafın söylediklerini doğru anlamamız önemlidir.

Şahıs görüşmelerini televizyona, telefon görüşmelerini ise radyoya benzetmek mümkündür. Bu sebeple ses tonumuza gülümsememizin yansımaları bile görüşmenin olumlu geçmesi için önemlidir.

Telefonun Etkin Kullanımı

Telefonu etkin olarak kullanamadığımız durumlarda yanlış anlaşılma, karşıdaki kişiye sinirlenme, yardımcı olmadığını hissetmenin ortaya çıkması mümkündür. Basit bir takım ilkelerle telefon görüşmelerinde bu tür yanlışların oluşmaması mümkündür.

Telefon, çaldığı zaman kolayca erişilerek cevap verilecek bir konumda olmalıdır. Arayan kişinin sizi görememesi cevaplanma için uzun süre geçmesini anlayışla karşılamaz. Telefona uzak konumda bulunma durumunda en yakındaki kişinin cevaplama, ya da başka bir telefon vasıtasıyla santral özelliğini kullanarak o telefona cevap vermek gereklidir. Cevap verilmeden uzun süre çalan bir telefon fırsatın kaçmasına ya da arayan kişinin sinirlenmesine sebep olmaktadır.

Arayan kişinin size ileteceği bilgileri ya da telefon numarasını almak için hazırda her zaman bir not defteri ve kalem bulunması önemlidir. Gerekli durumlarda not alma işlemini kolaylaştırmak ve hızlandırmak için kısaltmalar kullanılabilir.

Sesin olumlu bir tonda ve net çıkması için dik oturmak telefon görüşmeleri için önemlidir.

Her ne kadar karşı taraf sizi göremese de gülümsemek, ses tonuna yansiyarak görüşmenin olumlu geçmesine yardımcı olmaktadır.





BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 5: Telefonda Etkin İletişim



Telefon görüşmelerini angarya olarak görmemek gereklidir. Görüşme esnasında istekli ve enerjik olmak ses tonu vasıtasıyla karşı tarafa da yansıyacaktır.

Telefon görüşmeleri esnasında hitap da önemlidir. Özellikle argo söylemlerden kaçınmak profesyonelliğin gereğidir.

Vurgu ve tonlamalar telefon görüşmelerinde duygularımızı aktardığımız tek belirti olduğu için dikkatli olmak gereklidir.

Çok yavaş konuşmak dinleyicinin dikkatini kaybetmeyi, hızlı konuşmak ise dinleyicinin takip edememesine sebep olduğu için uygun bir hızla konuşmak telefon görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir.

Telefon görüşmesini gerçekleştirmeden önce amaç ve konu ile ilgili bilgilerin belirlenmiş olması, konuşmanın planlı ve verimli geçmesini sağlayacaktır.

Görüşme esnasında bencil konuşmak, teknik terimleri sık kullanmak da konuşmanın karşı tarafından anlaşılmasına sebep olmaktadır. Özlü ve net konuşmak iyi bir telefon görüşmesi için gereklidir.

Etkili soruları sormak, gerekli olan cevapları alabilmek için ilk şarttır. Ayrıca doğru ve etkili sorular sormak karşı tarafın da ilgisini kaybetmeden telefon görüşmesini sürdürmesine yardımcı olacaktır.

Telefon görüşmelerinde mümkün oldukça olumsuz yanıtlar vermemek gereklidir. Olumlu bir şekilde konuşmayı sürdürmek karşı tarafın görüşmeyi olumlu tamamlamasını sağlayacaktır.

Telefonu gereksiz yere meşgul etmek, arayanların ulaşamamasına sebep olacaktır. Firmamıza ulaşmak isteyenlere fırsat vermek açısından gereksiz meşguliyet yapmamak özellikle örgüt telefonları için önemlidir.

Telefon çağrılarına cevap verirken unutulmamalıdır ki ilk intiba her zaman önemlidir. Karşı taraf için şirketteki en önemli kişi ilk telefon görüşmesini gerçekleştirdiği kişidir. Bu sebeple lütufta bulunur gibi konuşmak, telefon eden kişinin rahatsızlık verdiği imajını yaratmak yanlıştır.

Arayan kişi bekletilmemeli, dinamik bir imaj için telefon hemen cevaplanmalı, eğer arayan firma içinden ise isminizle, firma dışından ise firma adı ile karşılama yapmanız gereklidir.

Profesyonel bir karşılama için ilk söz bir selamlama, ardından da şirket ismini kullanmak gereklidir.

Arayan kişinin isim ya da konu belirtmemesi durumunda kibarca ısrar etmek, bu bilgiler alınmadan bağlantı kurulamayacağını belirtmek doğrudur.

Arayan kişiyi dikkatli dinlemek önemlidir. Konu ile ilgili detayları yakalamak için mümkün oldukça dikkatimizi dağıtmadan dinlememiz, ortam gürültülü ise duvara dönerek konuşmak gereklidir.

Dinlerken karşı tarafın sözü kesilmemelidir. Söylenenler not edilmeli, gerekli durumlarda bilgiler tekrar edilerek teyid edilmelidir.

Arayan kişiyi acele ettirmeli, baskı altında hissetmesine sebep olmamalısınız. Arayanı dinleyerek tahminlerle sonuca ulaşmaya çalışmaktan kaçınmalısınız.

Arayanlara dostça davranmalı, emrivaki konuşmak yerine yönlendirmeyi seçmelisiniz.

Telefonda şive ile konuşmak ya da şiveli birinin konuşmasını anlamak zordur. Anlaşılmayan durumlar için tekrar ettirmek, gerekli ise kodlama yapmasını sağlamak görüşmenin sağlıklı geçmesini sağlamaktadır.

Arayan kişinin düşünceleri ya da söylediklerini onaylamıyorsanız dahi saygılı konuşmayı sürdürmeli, gerekli durumlarda bilgi almak için kısa süreli olarak beklemeye almalısınız.

Yanlış bir telefon bağlantısında bunun kasıtlı yapılmadığını aklınızdan çıkartmamalı, kabalık yapmadan arayan kişiye yol göstermelisiniz. Gerekli durumlarda arayan kişiye doğru kişiye yönlendirmek, nazik bir davranıştır.

Arayan kişiyi bekletmek gerektiğinde onayını almak önemlidir. Bekleyip beklememek arayan kişinin seçimi olmalıdır. Arayan kişiyi beklemeye almak onu uzun bir süre bekleteceğiniz anlamına gelmemeli, arada (35-40 saniyede bir) dönüş yaparak unutmadığınızı belirtmeniz gereklidir.

Yöneticilerle görüşürken de dikkatli olmalı, here arayanı yöneticiye bağlamamalı, yönetici görüşme anındayken rahatsız edici gürültü yapılmamalıdır. Görüşme esnasında iletilmesi gereken acil durulan notlarla masasına konmak suretiyle iletilmelidir.

Telefon görüşmeleri esnasında büroda başka bir kişiyle konuşulmamalı, telefon görüşmesi tamamlanınca hemen kapatılmalı, telefonun kapatıldığından emin olmadan o görüşme hakkında yorum yapmamalı ve karşı taraf kapatmadan telefon kapatılmamalıdır.

Konuşma sorularla yönlendirilmeli, gerekli durumlarda açıklama yapılmalı ya da tekrar edilmelidir.

Siz arama yaptığınızda en dikkat etmeniz gereken şey doğru numarayı aradığınızdır. Yanlış numara arandığında özür dilenmeli ve görüşme sonlandırılmalıdır.

Aranılan kişi yerinde değilse ne zaman ulaşılacağı konusunda bilgi almak, mesaj bırakmak iyi bir görüşme için gereklidir.

Telefon bağlantısı kesildiğinde tekrar arayarak özür dilemek önemlidir.

Hattı aktarmak gerektiğinde aktarılan kişiye arayan kişi ile ilgili bilgi verilmelidir.



Aranılan telefonun cevap vermemesi durumunda arayan kişiye yardımcı olmalı, gerekli ise not alarak asıl muhabata iletilmelidir.

Mesaj alırken mesaj dikkatle yazılmalı asla hafızaya güvenilmemelidir. Not ya da mesaj alırken gerekli durumlarda kısaltmalar ve kodlamalar kullanılabilmekte ve faydalı olmaktadır.

Aynı anda iki görüşme yapılamayacağından görüşmeler sıra ile yapılmalı fakat bekletilecek olan hat da açılarak beklemesi için bilgi verilmelidir.

Öfkeli bir arayan olduğunda sorunun ne olduğu sorulmalı ve düzeltmek için yapılabilecek bir şey olup olmadığına göre hareket edilmelidir.

Duygusal davranışlar firmaya zarar verebilmektedir. Telefon görüşmelerinde duygular bastırılarak profesyonel düşünmek ve ona göre davranış sergilemek önemlidir.

Telefon Konuşmalarında Protokol İlkeleri

Telefon görüşmelerinin uyulması gereken kuralları protokol olarak adlandırılır. En çok problem yaşanan kısım sekreter aktarmalarının sırasında ortaya çıkmaktadır. Unutulmamalıdır ki firma iç hiyerarşisine göre aktarma yapılmalıdır. Eğer aynı konumdaki iki görüşme bağlanacaksa sekreterlerin aynı anda aktarma yapmaları uygundur.

Devlet ve özel sektör arasında gerçekleştirilecek görüşmelerde devlet kuruluşları yöneticileri protokolde öncelikli yere sahiptir.

Cep Telefonu ile Görüşme İlkeleri

Son yıllara yaygın olarak kullanılan cep telefonları ile görüşme yaparken de dikkat edilmesi gereken noktalar mevcuttur.

Cep telefonu görüşmeleri çevredekileri rahatsız edilmeden gerçekleştirilmelidir.

Cep telefonu çok uzun süre kullanılmamalı, görüşme bitince kapatılmalıdır.

Bir konuşmanın ortasında şarjın bitmeyeceğinden emin olmak gereklidir.

Sinema, tiyatro, hastane, cenaze, camii gibi yerlerde telefonu açık tutmamak ya da görüşme gerçekleştirmemek önemlidir.

Cep telefonunun sesi sizin duyabileceğiniz yükseklikte olması karşı tarafın beklemesini önlemektedir. Sesin çok yüksek olması etrafı rahatsız etmektedir.

Önemli iş görüşmeleri umuma açık yerlerde ve yüksek sesle yapılmamalıdır.

Araç kullanırken, benzin istasyonlarında, uçakta, hastane içerisinde cep telefonu kullanılmamalıdır.

Kişiden izin alınmadan cep telefonu numarası başkasına verilmemelidir.

Yöneticiler, görüşmek istedikleri kişiyi cep telefonundan bizzat kendileri aramalı, sekretere aratmamalıdır.

Bunların dışında telefonla konuşurken dikkat etmemiz gereken bazı kurallar daha mevcuttur.

Özellikle iş ile ilgili görüşmeler mesai saatlerinin dışında aksi belirtilmedikçe yapılmamalıdır.

Telefonla konuşma esnasında gelen ikinci çağrılarda öncelik ilk çağrılardır.

Arayan kişi konuşmayı sonlandırmalıdır. Arayan karşı tarafa ve konuşma uzuyorsa nazik bir şekilde uyarmak ve görüşmeyi sonlandırma isteğini belirtmek gereklidir.

Telefon ile konuşurken bağırarak, karşı tarafı rahatsız edecektir.

Telefon görüşmesinde sakız çiğnemek, hasta iseniz ya da öksürüyorsanız, burun çekiyorsanız bunu karşı tarafa mümkün olarak yansıtmadan yapmak gereklidir.

Kendinizi tanıtmadan karşı tarafı soru yağmuruna tutmanız yanlıştır.

Telesekretere mesaj bırakma durumunda konuyu özetleyen kısa bir mesaj yeterlidir. Aynı şekilde telesekretere bırakılan mesajlar 24 saat içinde yanıtlanmalıdır.

Giriş

Aynı koşullar altında yetişmiş iki insandan birinin hayatta daha başarılı olduğu zaman zaman karşılaşılan bir durumdur. Bu insanlardan birisinin daha başarılı olması, iyi bir imaja sahip olması ile açıklanabilir.

İmaj, her ne kadar iş ile ilgili bilgi, beceri ve yeteneklerimizin yerini tutmasa da onları tamamlayan bir olgudur.

Telefonla konuşma esnasında edindiğimiz ilk izlenim, yüz yüze geldiğimiz an gördüğümüz imaj ile doğru ya da yanlış çıkabilir. Sekreterlik için tip ve imajlar Booher'den esinlenerek oluşturulmuştur.

Bu imajlar; Cırtlak Caner, Dağınık Demet, Dalgacı Didem, Düzensiz Dilek, Kaba Koray, Meraklı Melahat, Problemlı Pelin, Telaşlı Taylan, Uyuşuk Ulaş, Yavaş Yeşim adları ile anılmakta ve her birinin kendine ait özellikleri ve imajları tarif edilmektedir.

İlk İzlenim

İlk izlenim, karşı taraf ile ilk karşılaşmamızda genellikle fiziksel görünüm temel alınarak edinilen intibadır. Günümüzde birçok şirket ilk izlenimin, sonuna kadar süre gelen bir olgu olduğundan bahsetmekte ve planlamalarını buna göre gerçekleştirmektedir.

Günümüz dinamik iş ve sosyal hayatında kısa süreli ilişkiler kurulan insan sayısı artmıştır. İlk tanışmada 5 duyu organı ile karşı taraf hakkındaki düşüncemiz beyin arşivimizde depolanır. Bu izlenimi edinme süresi farklı uzmanlara göre 4 saniye ile 30 saniye arasında değişmektedir. Aynı şekilde telefon konuşmalarında ilk 10-15 saniyede izlenim oluştuğu gibi, yazılı bir ortamda örnek olarak kartvizite bakınca edinilen izlenim oluşma süresi de 10-15 saniyedir.

Yüz yüze gerçekleştirilen görüşmelerde ise, insanların kendini ortaya koyma şekillerine göre ilk izlenim farklılık göstermektedir. Kişiler ilk birkaç saniye içerisinde birbiri ile ilişki kurmakta ya da birbirinden uzaklaşmaktadır. İlk izlenim oluşumunda önce görünüş, sonra ses tonu, son olarak da kişinin söyledikleri önemlidir.

Kişiler arasında ilk izlenimin önemli olduğu son yıllarda önemi artan bir faktör olarak iş hayatında karşımıza çıkmakta, daha sonra devam edecek ilişki için de belirleyici rol oynadığı unutulmamalıdır.

Kişilerin birbirlerini ya da olayları algılayış biçimleri ilk etki (Primary Effect) olarak tanımlanmakta, daha sonra ise çizilen bu ilk çerçevenin zaman içerisinde içi dolmakta ya da tamamen değiştirilmektedir.

Okuduğumuz okullara, aldığımızdan eğitime, aile için eğitimimize, yetenek ve becerilerimize bir tamamlayıcı olarak kendimiz için de, imajımıza dikkat etmemiz bizim hayatta daha başarılı olmamızı sağlayacaktır.

İmaj

Giyim tarzı, saç modeli, kullanılan aksesuarlar, mimikler, ses tonu, diğer kişilere davranış biçimi, iletişim becerisi vb. faktörlerden oluşan imaj, aslında karşıdaki kişi hakkında neler hissedildiği sorusunun cevabıdır. Pozitif yönde oluşmuş bir imaj hayatta olumlu yönler sağlarken, negatif bir imajın kaybettirecekleri fazladır.

Yapılan araştırmalara göre iyi bir imajın, iş hayatındaki yetenekler kadar önemli olduğu ortaya konmuştur. Kişisel imajınız, sizin nasıl görüldüğünüz, algılandığınız ya da kendinizi nasıl gördüğünüz şeklinde tanımlanabilen bir anlamda sizin fotoğrafınızdır.

İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili imaj, öz imaj olarak adlandırılmaktadır. Buna benlik algısı adı da verilmektedir.

Başka birinin bizi nasıl gördüğü ile ilgili imaj, algılanan imaj olarak adlandırılmaktadır.

“Nasıl bilinmek istersiniz?” sorusunun cevabı olan kişinin kendisini nasıl görmek istediği ve başkalarına nasıl görünmek istediği ile ilgili imaj, istenen (ideal) imaj kavramından karşımıza çıkmaktadır. İdeal imaja ulaşmak için gerekli durumlarda psikolojik yardım da alınabilmektedir. Verilen sözler ile ilgili tutarlılık, doğal ve samimi olmak, argo konuşmamak, şık giyimli ama oturmasını bilmeyen birisi olmamak yönetici asistanlığı için önemli ideal imaj noktalarıdır.

Etkili Bir İmajın Bileşenleri

İş hayatı için birçok donanımına sahip olmakla beraber, insan ilk kez karşılaştığı birine bunları hemen aktaramamaktadır. Bu durumda “Dış Konuşma” olarak adlandırılan görünüş imajı yaratmada önemlidir. Giyim tarzı, kullanılan parfüm, aksesuarlar, saç modeli imaj ile doğrudan bağlantılıdır.

Birçok eser doğru imaj yaratma konusunda bizlere yardımcı olmaktadır. Thourlby, daha önce sizi görmemiş ve tanımayan bir kişi sadece kıyafetlerinize bakarak sizin hakkınızda aşağıda listelenen 10 çıkarımda bulunabileceğini belirtmiştir. Bunlar;

1. Ekonomik durumunuz,
2. Eğitim düzeyiniz,
3. Güvenilirliğiniz,
4. Sosyal konumunuz,
5. Entelektüel birikiminiz,
6. Statünüz,
7. Sosyal durumunuz,
8. Kültürel temeliniz,
9. Başarınız,
10. Etik değerlerinizdir.

Her ortamda başarılı olmak, hakkınızda yapılacak olan değerlendirmelerin olumlu olmasına bağlıdır. Giyim tarzı ve görünüşün insanları değerlendirmede iki önemli ölçüt olduğu bilinmektedir.

Her ne kadar insanları dış görünüşleri ile değerlendirmenin hatalı olduğu vurgulansa da, iyi bir gardırop yönetimine gösterilecek özen, başarılı imajın çıkış noktasıdır.

Daha önce tanışılan bir insan için o gün üzerinize ne giydiğiniz çok da önem taşımazken, yeni tanışılan insana uyandırılacak ilk izlenim için önemlidir.

Giyim konusunun önemi ile ilgili birçok eser yazılmış, gardırop mühendisliği diye bir kavram ortaya atılmıştır. Farklı kişiler tarafından farklı fikirler ortaya atılmakla beraber aynı çatı altında birleşen fikirler de mevcuttur. Bunlar;

- Yeni tanışılan kişi üzerinde hiç konuşmadan dahi giyim ile etki yaratılabilir,
- Giyim tarzı ve standartlar çalışılmak istenilen şirkete göre düzenlenmeli ve özellikle iş başvurusunda buna dikkat edilmelidir,
- Giyim tarzı bulunulan değil hedeflenen konumu dikkate alınmalıdır,
- Profesyonel bir imaj izlenmeli son moda kıyafetlerin her zaman uygun olduğu sonucu çıkartılmamalıdır,
- Kıyafet seçiminde bölgesel farklılıklar da göz önüne alınmalıdır,
- Gardırop içerisinde bulunan kıyafetlerin kalitesi önemlidir, harcama yapmaktan korkulmamalıdır,
- Kıyafet seçiminde kişinin özellikleri de önemlidir, seçim için emek vermek gereklidir.

Mevsim de kıyafet seçimi için önemli bir olgudur ancak mevsim özelliklerine dikkat ederken profesyonellikten uzaklaşmamak, uygun kıyafetleri görüşülecek mekân, kişi ve statü açısından değerlendirmek doğrudur.

Renk olgusu, kıyafet seçimi için önemlidir. Her çalışanın birbirine benzer renk kullanması kişinin kendini göstermemesi ile sonuçlanabilir.

Mavi renk iş yerlerinde gözde olan bir renktir.

Kahverengi her ne kadar iletişime kapalılık duygusu yaratsa da iş ortamında siyah ve lacivertlere alternatif oluşturmaktadır.

Kırmızı dikkat çeken bir renk olarak iş ortamında çok da benimsenmez. Bordo, kırmızıya alternatif olarak daha şık durmaktadır. Erkekler kravatlar üzerinde bazı durumlarda kullanabilirler.

Sarı da iş ortamı için uygun bir renk değildir. Aynı şekilde yeşil renk de kravat ve aksesuarlarda bulunabilir.

Siyah ve gri iş ortamının vazgeçilmez renkleridir. Beyaz ile birlikte kullanımı kıyafetin boğulmamasını sağlayacaktır.

Pembe, magenta tarzı renkler iş yeri profesyonelliğinden çok çocuksu bir hava vereceğinden çok da tercih edilmeyen renklere dendir.

Kıyafet seçiminde yaş önemli bir yer tutar. Yaşa göre giyinmek iş hayatında profesyonelliğin temelidir.

Kıyafet seçiminde bedensel özellikler ve ölçüler de son derece önemlidir. Yüz görünümünden, boy, kilo hatta vücut yapısına göre kıyafet seçimi, kişinin kendisini tanıdığı ve profesyonel iş hayatında olduğu imajını güçlendirecektir.

İş hayatımızı yaşadığımız çevre de kıyafet seçimi için önemlidir. Bir giysiyi giydikten sonra iş hayatında karşılaşılabilecek durumları ayna önünde deneyerek belirlemek her zaman avantaj sağlamaktadır.

Unutulmamalıdır ki iş yerinin yazılı giyim kuralları olmadığı gibi, hiç kimse de sizi uyarmayabilir. Yine de her iş yerinin kendine ait standart bir giyim tarzı mevcuttur. Bu standartlar esnetilebilse de çok da dışına çıkmamak faydalı olacaktır.

Gardırobumuzda bulunan kıyafetler için para harcamamız gerektiğine daha önce değinmiştik. Bu sebeple gelir düzeyi, giyim için önemlidir. Şık olmak için para gereklidir ama şıklık sadece para ile sağlanamaz.

Para harcayarak doğru kıyafetleri almak daha önemlidir. Alınan kıyafetleri temiz ve uzun süreli kullanmak da harcanan paranın boşa gitmemesi için gereklidir. Uzmanlar alacağınız kıyafetin elinizde bulunan kıyafet ve aksesuarlardan en az üç tanesi ile uyumlu olması gerektiğini, üç mevsimde ve üç farklı ortamda giyilebilecek olmasına dikkat etmek gerektiğini söylemektedir.

Moda çok hızlı değişen bir olgu olarak kıyafet seçimlerimizi de etkilemektedir. İş hayatında modayı takip etmek gerekli olsa da her değişime ayak uydurma zorunluluğu yoktur.

Resmi davetlerde giyim gündelik hayattan daha farklıdır. Gidilecek ortamın ağırlığına, katılacak olan konuklara, davetin gerçekleştirildiği ortama ve saatine bağlı olarak gerekli durumlarda smokin, frak, beyaz poplin ya da kıvrık uçlu gömlek, papyon ya da kravat, siyah ayakkabı kullanmak gerekli olabilir.

Aksesuar, kıyafetin tamamlayıcısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Aşırı kullanımında hoş karşılanmaz. Genel olarak kol saati ve nikâh yüzüğünden farklı ses çıkaran aksesuarların kullanımına özellikle dikkat etmek gereklidir.

Kravat erkek elbisesinin tamamlayıcısı rolü ile karşımıza çıkmakta ve elbiseyi göstermektedir. Giyilen elbise ve gömlek seçimine göre çeşitlilik gösteren ipek kravatlar tercih edilmelidir.

Ayakkabı kıyafetin son kısmı olmakla beraber, kalitesi kadar temizliği ve bakımı da önem arz etmektedir. Özellikle erkeklerde önemli olmakla beraber kadınlar da çorap seçimine dikkat etmelidir.

Makyaj, güzel görünme eğiliminin bir sonucu olarak karşımıza çıkan bir gereksinimdir. Şık ve dozunda yapmak önemlidir. Farklı makyaj malzemeleri, yüzde farklı öğeleri ön plana çıkartmaktadır.

Makyaj yapabilmek için sağlıklı ve bakımlı bir cilde sahip olmak gereklidir. Cilt bakımı cildi sağlıklı hale getirirken ölü hücreleri ve dış etkenlerin kalıntılarını temizleyerek cildin daha güzel görünmesini sağlar.

Cildin sağlıklı olması için kullanmaktan kaçınmamız gereken yiyecek ve içecekler olduğu gibi beslenme düzeni, uyku düzeni, rüzgâr, güneş gibi dış etkenler cildimize zarar vermektedir.

Gerekli durumlarda cildin daha sağlıklı olması için cilt temizliği, tazeleme ve arıtma, besleme/canlandırma, nemlendirme, göz çevresinin bakımı aşamalarında oluşan cilt bakım sürecinden geçmek faydalı olmaktadır.

Saç stili imajımızı kıyafet kadar etkileyen bir faktördür. Saç rengi ya da stili belirlenirken, aynen kıyafet seçiminde olduğu gibi yüz ve vücut formu önemlidir. Ayrıca ortaya çıkabilecek saç sorunları da imajımızı negatif yönde etkileyeceğinden önlem almak gereklidir.

Sakal ve bıyık bazı iş yerleri için yasak olabilmektedir. Bunun dışında eğer kullanılacaksa yüz formuna uygun bir tıp belirlenmeli, günlük traş aksatılmadan yapılmalıdır.

Temizlik ve bakım bir insan için çok önemli ilk izlenim detaylarıdır. Yapılan işe göre gerekli vücut, yüz, tırnak, ağız ve diş temizliğine özen göstermek, dışarı çıkmadan önce aynada son bir kez kendimizi incelemek son derece önemlidir.

Bu anlatılanların dışında olumlu, içten, gerekli durumlarda beden dili ve mimiklerle desteklenen bir imaj profesyonel iş hayatında başarıya açılan bir kapıdır. Davranışlara yönelik çalışmalar incelendiğinde etkin olabilecek bazı davranışlar şu şekilde sıralanmıştır:

- Arada yeterli samimiyet oluşmadan kişiler isimleri ile çağırılmamalı,
- Anlatılan hikâyeler ve konuşulan konularda ortama uygun seçimler yapılmalı, küfürlü konuşmamalı,
- Kişisel güçlü yargılar ve ihtilaflı konulardan uzak durulmalı,
- Randevu ile görüşmeye, randevulara zamanında gelmeye özen göstermeli,
- İnsanların hoşuna gitmeyen alışkanlıklardan uzak durulmalıdır.

Unutulmamalıdır ki ilk izlenim, o kişi ile ilerleyen zamanda yaşanılacakların temelini oluşturmaktadır. Olumlu imajlar, başarıyı beraberinde getirecektir.

İmaj Kıran Faktörler

Profesyonel yaşamda oluşturulacak olan olumlu imajı zedeleyen, kötü algılanmamıza sebep olacak birçok faktörden bahsetmek mümkündür.

Etkili bir imaja sahip olmak için ofis çekmecelerimizde elbise fırçası, ayakkabı boyası, cilalı ayakkabı süngeri, yedek çorap ve kravat, mini dikiş seti, deodorant, ıslak mendil, diş fırçası, ağız spreyi, mentollü şeker, kişisel bakım ve hijyen malzemeleri bulundurmak faydalı olacaktır.



BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 7: Profesyonellik ve Etik

Giriş

İşte profesyonel olmak onu sadece bilmeyi değil, en ince ayrıntılarına kadar kavramış olmayı, uygulayabilmeyi ve fark yaratmayı gerektirir. Profesyonelliğin belki de en önemli ölçütü; işinin gereklerini mükemmel bir şekilde gerçekleştirmeyi ve aynı zamanda kendini geliştirme potansiyeline de sahip olmayı gerektirir.

Profesyonellik ve Profesyonel

Profesyonelleşme bir işin meslek olması için belli nitelikler kazanmayı sağlayan dinamik bir süreçtir. Bu süreç kişinin ömür boyu öğrenmesini gerektirdiği gibi kendini sürekli geliştirmesini de gerekli kılar. Dolayısıyla profesyonelliği herhangi bir yetkinliğin bir süreç şeklinde devam etmesi şeklinde tanımlayabiliriz. Profesyonellik, yeni beceriler edinmek, gelişmeye ve daha büyük sorumluluklar almaya isteklilik göstererek mesleğe kimlik kazandırmaktır. Profesyonel kişi mesleği için yeterli formel eğitime sahiptir ve işini büyük bir yetkinlikle yapabilir. Aynı zamanda işinde fark yaratacak bir potansiyel ortaya koyduğu zaman mesleğinde profesyonellik göstermiş olur.

Profesyonellik Ölçütleri

Profesyonelliği mesleki açıdan ele alacak olursak bir mesleğin profesyonelliği için aşağıda açıklanan ölçütlere uygun olması gerekir.

Sosyal sorumluluk: Sosyal sorumluluk mesleki profesyonelliğin en ayırıcı özelliğidir. Bir kişinin mesleki profesyonelliğini takdir edecek olan da toplumdur. Profesyonelliğin ölçütlerinden biri de toplumsal statü veya itibardır.

Sosyal duyarlılık: Sosyal sorumluluk genellikle yasal düzenlemelerden kaynaklanır ve gereği yerine getirilmediği zaman cezalandırmalar veya yaptırımlar söz konusu olur; ancak sosyal duyarlılık böyle değildir. Geleniğin dışında hiçbir yasa kişiye sosyal duyarlılık yüklemeyi ve kişi sosyal duyarlılığı yasadın dolayı değil, gelenekten dolayı gösterir. Sosyal duyarlılık gösteren profesyonellerin toplum yanlısı davranışlar gösterme konusunda motivasyonları daha yüksektir.

Etik sorumluluk: Etik sorumluluk sosyal sorumluluğun çekirdeğini oluşturur. Etik sorumluluk taşıyanlar etik davranışları yasalar gerekli gördüğü veya emrettiği için değil, içsel bir dürtüyle bireysel bir arzuyla gösterirler. Etik sorumluluk, ekonomik ve yasal sorumlulukların yanında dürüstlük, adalet ve etik hakkındaki normlara ve yasalara uygun davranışı gerektirir.

Mesleki uzmanlık: Profesyonellik meslekle ilgili bazı özel bilgi, yetenek ve becerilere sahip olmayı gerektirir. Dolayısıyla profesyonel kişinin yaptığı meslekte uzmanlık gerektiren bir meslektir. Her meslek uzmanlık gerektirmez. Uzun süreli ve zorlu sınav koşulları ile tamamlanan eğitimi gerektiren mesleklerde profesyonelleşme olur.

Mesleki kurumsallık: Kurumsallaşma konu ne olursa olsun her türlü etkileşimin, iletişimin ve faaliyetin belli kurallara

göre yapılmasını zorunlu kılar. Sonuç olarak mesleki kurumsallaşma mesleki normların, kuralların, ilkelerin ve etik kodların mesleğe yerleşmesi ve hâkim olmasıdır.

Profesyonel özerklik: Özerklik profesyonelliğin ölçüsü kadardır. Abartılı bir itaat çoğu kez zayıflıktan kaynaklanır. Yetkinlik insanı bağımsız kılar.

Profesyonel etik kodları: Etik kodlar etik veya ahlâk ölçütleri anlamına gelir. Hangi davranışın etiğe uygun, hangi davranışın etik dışı olduğunu ortaya koyabilmek için etik kodlara ihtiyaç vardır. İnsan davranışının etiksel temelleri veya kodları her meslekte farklı farklıdır.

Profesyonellik ve Yetkinlik

Profesyonel işinin bütün ayrıntılarını bilen ona bir şeyler katan, geliştiren ve işine kendi tarzını ve üslubunu kazandırma yeteneği gösteren kişidir. Profesyonel olmak her şeyden önce mesleğin bütün ayrıntılarını bilmenin yanında onu aynı zamanda meslek ahlâkı, iş etiği ile birlikte uygulama yeteneği gerektirir. Yetkinlik, kişilerin standartlara göre bilgi, beceri ve yetenek düzeylerini ifade eder. Yetkinliklerin tanımları konusunda üç farklı yaklaşım vardır. Bu yaklaşımlar;

İşgören odaklı yaklaşım; Bu yaklaşım yetkinliği veya profesyonelliği daha çok bireysel özellikler açısından ele alır.

İş odaklı yaklaşım; Yetkinlik, herhangi bir işte veya görevde istenen düzeyde performans gösterebilme yeteneğidir.

Çok yönlü yaklaşım; yetkinlik kavramı kişisel özelliklerden, işteki davranışlara kadar kişinin iş ve özel yaşamıyla ilgili her şeyi kapsamaktadır.

Yetkinlik Boyutları

Temel Yetkinlikler: Bu tip yetkinlikler bir işi yapmak için çalışanlardan beklenen asgari düzeydeki yetkinliklerdir.

Ayırt edici yetkinlikler: Bunlar, işte mükemmel performans gösterenler ile ortalama performans gösterenleri birbirinden ayıran üst düzey yetkinliklerdir.

Fonksiyona özgü yetkinlikler: Fonksiyona özgü yetkinlikler işletmelerin; pazarlama, üretim, finans ve insan kaynakları gibi örgütlenme fonksiyonlarında çalışanlardan kendi fonksiyonlarına göre göstermeleri gereken yetkinliklerdir.

Hiyerarşik kademelere özgü yetkinlikler: Örgütsel yapı genellikle üst kademe, orta kademe ve alt kademe olmak üzere yapılandırılır.

Yönetsel Yetkinlikler: Örgütsel düzeyde yönetsel yetkinlikler; stratejik liderlik gösterebilme, stratejik vizyon yaratabilme, örgütte misyon ve vizyon duygusu oluşturma ve tüm çalışanlara benimsetme, çalışanları örgütsel vizyon ve misyon doğrultusunda yönlendirebilme yönetsel yetkinliklerden bazılarıdır.

Girdi esaslı yetkinlikler: Kaynak israfını önlemek veya kıt kaynakları rasyonel biçimde kullanabilmek için, girdilerin büyük bir yetkinlikle kullanılması, dönüşüm sürecinden geçirilmesi ve çıktıya dönüştürülmesi gerekir.





BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 7: Profesyonellik ve Etik

Dönüşümsel yetkinlikler: Dönüşümsel yetkinlik, maliyetleri en düşük, karları veya çıktıları en yüksek düzeyde gerçekleştirme ile sağlanan yetkinliktir.

Çıktı esası yetkinlikler: Kamu örgütlerinin, özel örgütlerin, kâr amacıyla faaliyette bulunan örgütlerin, sivil toplum örgütlerinin veya gönüllü kuruluşların temel amacı, mal veya hizmet üretmektir. İster mal üretimi olsun, ister hizmet üretimi, her ikisinde de örgütler girdi başına ne kadar çok çıktı elde eder ise o ölçüde kendilerini verimli sayarlar.

Profesyonel Kişilerin Özellikleri

Profesyonel her şeyden önce etik ilkeler doğrultusunda hareket eden, mesleğine değer katan, mesleğine kendi kimliğini kazandıran kişidir. Profesyonel kişi için yapılan tanımların ortak şu şekilde belirleyebiliriz:

- Profesyonellik gerektiren bir mesleği yapmak,
- Mesleği maddî bir menfaat karşılığında yapmak,
- Mesleki bir eğitime sahip olmak,
- Kendini geliştirme potansiyeli olan kişi.

Profesyonel aynı zamanda bireysel çıkarı için değil, toplumsal ortak çıkarları gözeterek hareket eder. Profesyonel hiçbir zaman sadece kendisini ve mesleğini düşünerek hareket etmez, aksine o *sosyal sorumluluk* ve *sosyal duyarlılık* ilkelerine göre hareket ederek toplumsal yararı her durumda gözetir. Sonuç olarak özetlersek profesyonelin aşağıdaki gibi özellikleri vardır:

- İşini iyi bilen ve çevresinde böyle tanınan,
- Meslekî bilgi ve beceri düzeyini sürekli güncel tutan,
- Kariyerinde sürekli yeni aşamalar gösterebilen,
- Geleceğini kendi mesleği doğrultusunda inşa edebilen,
- Yaptığı işten coşku ve heyecan duyan,
- Mesleğinin gereğini sosyal sorumluluk ve duyarlılık çerçevesinde yapan,
- Çevre ile etkin iletişim kurabilen ve sosyalleşme süreçlerini iyi kullanan,
- Özel yaşamı ile meslekî yaşamını birbirine karıştırmayan, ancak özel yaşamı ile iş yaşamı arasında bütünlük sağlayabilen,
- Mesleğine ait etik kodları ve standartları olan ve bunlara titizlikle uyan kişidir.

Profesyonel, işini kusursuz yapan, işe ve mesleğe kimlik kazandıran, öğrenmeye tutku derecesinde bağlı olan kişidir.

Profesyonel ve Profesyonel Olmayan Davranış Biçimleri

Profesyonelin özelliklerine ve hassasiyetlerine sahip olmayanlar amatör ruhlu insanlardır. Bunlar işlerini profesyonel kişiler gibi düşünmezler; kendileri ile işleri arasında ayırım yaparlar. İşlerini kişiliklerinin bir parçası olarak değerlendirmezler. Profesyonellik işi gereği gibi yapmak, bir mesleğin onurunu korumak ve yüceltmek, çevreyle etkin iletişim içinde olmak, kendini sürekli geliştirip işine değer katmak, hatta bunlardan daha

fazlasını yapmaktır. Profesyonelleşme, bir meslekte mesleki bir statü kazanmayı gerektirir.

Profesyonellik ve Etik

Örgütsel etik veya iş etiği, örgütsel davranışları yönlendiren, çoğu kez yazılı olarak tanımlanmamış, çalışanlar tarafından genel kabul gören değerler bütünüdür. Kişinin hizmet sunduğu kişilere, mesleğe, meslektaşına karşı dürüst ve adil davranması, neyin etiğe uygun, neyin uygun olmadığına karar vermede kolaylık sağlamak, meslek mensuplarının yanlış davranışlar yapmalarını önlemek, üyelerin, toplumca kınanan (rüşvet, dolandırıcılık, sahtecilik, görevi kötüye kullanma) davranışlardan uzak durmalarını sağlamak, meslek yaşamını etik ilkelere bağlı kalarak sürdüren kişileri desteklemek ve ödüllendirmek, etik kuralları ve ilkeleri uygulamaya dönüştürerek yaygınlaştırmak ve topluma mal edilmesini sağlayarak kurumsallaştırmak, etik ilkelerinden beklenen yararlarıdır.

Etik ve Ahlak

Ahlâk inanç, norm ve değerlere göre düzenlenir. İnsan düşüncesini, eylemini, vicdanın sesine kulak vererek doğru-yanlış, iyi-kötü değerlendirme yapmasını sağlar. Ahlâk, genelde “doğru” veya “iyi”nin, “yanlış” veya “kötü”nün ne olduğunu açıklayan kural koyucu (normatif) ilkeler setidir. karakter nasıl insanı tanımlayan temel kavram ise, etik de insanın tüm tutum ve davranışlarını açıklayan bir kavramdır. etik ve ahlakın genel niteliklerini aşağıdaki gibi belirleyebiliriz:

- Etik ve ahlaki değerler insanlar arası ilişkilerde ve uygulamada ortaya çıkarlar,
- Etik ve ahlaki değerler görece veya izafi değil genel ve nesneldirler,
- Etik ve ahlaki değerler bireysel değil toplumsaldır,
- Toplamların kültürü, tarihi, inançları, geleneği ve değerleriyle doğrudan bağlantılıdır.

İş ve Meslek Etiği

İş etiği, iş dünyasındaki davranışlara yol gösteren ilke ve standartları kapsar. Başka bir ifadeyle iş etiği, doğru ve haklı olmayı esas alan davranış kuralları bütünüdür. İş etiği, ekonomi ve iş dünyasının sağladığı olanaklar doğrultusunda sağduyulu seçimler yapmamız konusunda yol gösteren ilke ve değerleri inceler.

İş Etiği, dünyada ve ülkemizde iş etiğinin önemi her geçen gün artmaktadır. Bunun *ilk* nedeni, etik ilkelere uygun olarak iş görmek için kamu baskısıyla gelişen sosyal sorumluluk bilincindeki artıştır. *İkinci* neden, iş etiğinin profesyonellikle özdeş olduğunun fark edilmesidir. *Üçüncü* neden, yöneticiler için etik ve iş yaşamı konusundaki tartışmaların bir tehdit veya zayıflık olarak değil, günümüz endüstrilerinin mükemmellik ve yüksek kaliteye ulaşma çabalarının doğal bir sonucu olarak görülmesidir. *Dördüncü* neden, çeşitli çıkar gruplarının çıkarlarını dengeleme ihtiyacı her geçen gün





BYA205U-YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 7: Profesyonellik ve Etik

önem kazanmaktadır. *Beşinci* neden, iş etiğinin kurumsal güvenin temel koşulu olduğunun anlaşılmasıdır.

Meslek Etiği, bir meslek grubunu belirli şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz üyeleri meslekten dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan ilke ve kuralları bütünüdür. *Mesleki yetenek*. Kişi bir mesleğe girmekle, bu mesleğin gereklerini yerine getirme yükümlülüğünü kabullenir. *Meslek onuru*. Kişisel onurdan başka ve onun ötesinde kişinin üyesi olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusudur.

İşletme Etiği

İş etiğini oluşturan üç temel alanı; *çalışma etiği*, *meslek etiği* ve *işletmecilik etiği*dir. Çalışma etiği dendiğinde ilk akla gelen çalışmaya ve işe karşı geliştirilen kişisel tutum ve davranışlardır. Bu tutum ve davranışlar, toplumun kültür ve değerlerinden etkilenir. İşletmecilik etiği, bir işletme örgütünün kurumsal ya da örgütsel etik kodlara uygun davranmasını sağlayan etik ilkeler veya kodlardır. *Etik Olmayan Yönetim*: Bu yönetimin egemen olduğu işletmelerin sosyal sorumluluk düzeyleri düşük, sosyal duyarlılık anlayışları yoktur. Yasal düzenlemeler ve kısıtlamalar gönülsüzce ve asgari koşullarda uygulanır. *Etğe Kayıtsız Yönetim*: Etik her şeyden önce bir sorumluluk ve duyarlılık gerektirir. Etğe kayıtsız yönetimde iş etiği konularına ilgi gösterilmez, yasal düzenlemelere asgari düzeyde uymakla yetinilir. *Etik Yönetim*: Çalışanlara saygı ile yaklaşılır, onlara örgütsel maliyet ögesi olarak değil, örgütte değer üreten ve değerli insanlar oldukları hissi verilir. Müşterilere ürün veya hizmet hakkında her türlü bilgi verilir. Her müşteriye son müşteri oymuş gibi davranılır. Hiçbir durumda müşterilerin bilgisizliğinden, tecrübesizliğinden veya zorda kalmalarından yararlanma yoluna gidilmez.

Etik Kodlar

İşlerde belirlenen standartları, kabul edilebilir davranış özelliklerini gösterir. Standartlar ve kodlar kabul edilebilir davranışların çerçevesini belirler. Etik kodlar kişiye iyi işleri yapmak ve kötü işlerden sakındırmak konusunda yol gösterir. Dayandığı inançlar ve değerler farklılık gösterse de etik kodların geliştirilmesinde genellikle adalet, eşitlik, dürüstlük, hakkaniyet, insan hakları, toplumsal yarar, özveri gibi evrensel değer ölçütleri kullanılır. Etik ilkeler, insanların refahıyla, haklar ve sorumluluklarla ilgilidir. Etik kodlar veya ilkeler konusunda çok sayıda faktör belirlenmiştir. Ancak bunların ortak yönlerini bir araya getirdiğimiz zaman genellikle aşağıdaki ilkelerin, ortak olduğunu görmekteyiz. İnsanların refahını geliştirmek, mesleğin temelini teşkil eden genel etik ilkelerle uymak, bilgi ve beceriyi sadece bireysel yarar için değil, aynı zamanda toplumsal yarar için de kullanmak, gizliliği koruma ve insanların mahremiyetini açıklamama (bu özellikle sekreterlik mesleği için çok önemli bir etik koddur), meslektaşlarla işbirliği yapmak, toplumsal fayda sağlamaya yönelik profesyonel pratik ilkeleri gözetmek, üstün olmak için çalışmak ancak üstünlük iddiasında bulunmamak, profesyonel olmanın yanında dürüst

ve güvenilir olmak. Etik kodların işlevleri; müşterileri korumak, profesyonellere yol göstermek, profesyonel statüyü geliştirmek, profesyonel kimlik yaratmak ve onu korumak, profesyonel düzenleme aracı olmak, retorik oluşturmak, ideal sunmak, eğitim aracı olmak.

Etik Davranışlar ve Sorumluluklar

Etik kodlardan biri *dürüstlük ve doğruluktur*. Davranışsal kod ise *güven ve sadakattir*. *Adalet*, her şeyin yerli yerine konması, gerektiği yerde bulunması demektir. *Başkalarına saygılı olmak* hem bir etik kod hem de bir protokol ve nezaket kuralıdır. İşyerinde durumdan vazife çıkarmak anlayışı da bu sorumlu ve duyarlı olmanın gereğidir. Bu nedenle *sorumluluk sahibi olmak* önemli bir etik davranış örneğidir. *Farkındalık düzeyi yüksek olmak* da etik davranışın gereğidir. *Bencil olmamayı* da etik davranış kodu olarak görmek gerekir.

Sekreterlik Mesleğinde Etik Kodlar

Sekreterler arasındaki etik ilkelere *etkin iletişim* önemli bir ilkedir. Böyle bir zorunluluğu yerine getirmesi, sekreterin gelişmesi, uyum sağlaması ve etik iletişimin sürdürülmesiyle sağlanabilir. Sekreterlerin *sorumluluğu* örgütüne, yöneticisine ve kendisine karşıdır. Gizlilik, özelliği mesleğe adını verecek kadar önemlidir. İş başarısı, çoğunlukla yeni bir ürün ya da yöntemin araştırılma ve gelişmesine bağlıdır. Örgüt içi bilginin dışarıya sızdırılması ile güvenin sarsılması, yalnız işi ciddi olarak tehlikeye atmakla kalmayıp, aynı zamanda, yönetici ile sekreterin ilişkisini de bozar.

Sekreterlerin İş Etiği İlkeleri

Ulusal Profesyonel Sekreterlik Birliği sekreterler için aşağıdaki gibi dört profesyonel davranış ölçütü belirlemiştir:

1. **Ölçüt**. Sekreter sorumluluklarını, bilgi ve becerilerini en yeterli biçimde kullanarak, yöneticisi ve örgütünün çıkarlarını artırmak için güvenilir bir eleman olarak görev yapacaktır.
2. **Ölçüt**. Sekreter, mesleğin ve uygulayıcılarının onuru, orunu (düzen-mevki), yeterliliği ve ölçütlerini sağlamak ve geliştirmek için çaba gösterecektir.
3. **Ölçüt**. Sekreter, sürekli iş ödünleme ve ödüllendirme ile ilgili kararların, mesleki bilgi, yetenek, deneyim ve uygulamaya bağlı olmasında ısrarlı olacaktır. Sekreter, avantajlı durumları kişisel ve profesyonelliğe aykırı, kötüye kullanan iş arkadaşları ya da işverenlerin eylemlerine katılmayı, ya da sessiz kalarak göz yummayı reddedecektir. Sekreter, işyerindeki cinsiyet, inanç, ırk ya da yaşla ilgili yapılan tacizleri reddedecek ve gerekirse uygun yerlere durumu rapor edecektir. Sekreter, etkinliği düşüren ya da daha önce belirlenmiş görevlerin uygulanmasını güçleştiren durumları ve işle ilgili olumsuz herhangi bir değişikliği yöneticisine bildirecektir.
4. **Ölçüt**. Sekreter, halkın güvenlik ve gönencinin artırılması ve korunmasını en üst düzeyde bir görev olarak düşünmek zorundadır.



Kişisel Gelişim

Kişinin içinde iki tür sorumluluğu vardır; bunlardan biri açık iş sorumluluğu, diğeri meslekte ilerleme ve gelişme yani kariyer yapma sorumluluğudur. Açık sorumluluklar iş tanımlarında belirtilen sorumluluklardır. Kariyer sorumluluğu ise kişinin meslekî gelişimi için gerekli olan sorumluluktur. Kariyer yapabilmenin motivasyonel koşulu kişinin yeteneklerini yok saymamasıdır. Herkesin bir veya birkaç konuda özel yeteneği vardır. İnsanın yeteneğini keşfedemekten daha kötü tek şey, onu ziyan etmesidir. Kariyer yaşamına başlarken motivasyon veya coşkulu olmak önemlidir. Coşkulu insanlar kendilerine olan güvenleri, enerjileri ve neşeleriyle çevrelerindeki insanları etkilerler. Yaşamınızın nasıl olabileceğini seçebilirsiniz. Stresli, tükenmiş veya oldukça mutlu, verimli ve mesleğinden hoşnut bir kişi olabilirsiniz.

İş yaşamında kişisel gelişim dediğimiz olgu aslında iş görenlerin işyerinde kariyer yaşamlarıyla ilgilidir. Kariyer yaşamı aileden ayrılıp bir mesleğin sahibi olup sonra da emeklilikle birlikte tekrar eve dönüşle tamamlanan bir süreçtir. Hayallerini kendi gücüyle gerçekleştirebileceğine inanan insanın bir şeyler yapmak için motivasyonu vardır. O inançlıdır ve yaşama sevinciyle doludur. Kişinin anlamlı dengeli ve doyumlu bir yaşamı gerçekleştirmek için gerekli kafa, kalp ve beden gücünün kendinde bulunduğu gerçeğini anlaması gerekir. Başarılı insanın ilk özelliği “başarı inancı”dır. Kişi olumlu inanç ve düşüncelere sahip, zorluklarla uğraşmayı seviyor ve onların üstesinden gelmekten haz duyuyor ise, başarının yarısını gerçekleştirmiş sayılır. Tarihte büyük başarılar kazanmış insanların çoğu, acımasızca eleştirilmiş ancak sebat etmiş, sabır göstermiş kişilerdir. Başarı elde eden insanlar bir amacı, hedefi ve görüşü olanlardır. Görüş büyüdükçe, verdiği güç de artar. Büyük hayaller görmeye hazır olun ve sonra sınırlarınızı deneyin. Gücünüzü hapsedmeyin. Hayal etme cesaretini gösterin; sorunlara, durum ve koşullara rağmen bunu yapın. Kendilerine ait hiçbir hayali olmayan insanlar sizin hayallerinizi de anlayamazlar. Hedef olmadan, size amaç ve umut verecek, atış yapabileceğiniz bir yer, daha büyük bir görev de yoktur. Hedef gelecek günlerde nasıl ve neler olabileceği veya olması gerektiği hakkında zihninizin gözünde canlanan bir resimdir.” İnsanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca arzu, ihtiyaç ve korkularıdır. Bütün bunlar kişiyi motive edici faktörlerdir. Kişiyi motive eden önemli faktörlerden biri de *başarı ihtiyacıdır*. Mc Clelland buna *başarma ihtiyacı teorisi* demektedir. *Başarma İhtiyacı Teorisine* göre insan, üç tür ihtiyacın etkisi altında davranışta bulunur. Başarma ihtiyacı teorisi ihtiyaçları şu şekilde tespit etmektedir:

- İlişki kurma (bağlılık) ihtiyacı,
- Güç kazanma ihtiyacı,
- Başarma ihtiyacı.

İlişki kurma ihtiyacına göre insan sosyal bir varlıktır ve kendini ancak bir sosyal yapı içinde ifade edebilir. İlişki kurma ihtiyacı fazla olan insanların sorumluluk alma, hedef belirleme, amaca yönelme, zor işlerle başa çıkma azmi ve kararlılıkları daha yüksektir. Başarma ihtiyacı güdüsünü yüksek düzeyde duyan insanlar güç kazanma, çevrelerini etkileme ve rekabet ihtiyacını da görelili olarak daha fazla duyarlar. Mc Clelland’a göre insanı en fazla etkileyen ihtiyaç başarı ihtiyacıdır. Bu nedenle kişisel veya örgütsel gelişme için önce gelişmeye veya başarmaya dair bir ihtiyaç hissinin olması gerekir.

Başarma ihtiyacı teorisine göre kişileri işyerinde başarılı kılmak için onları başarısız kılabilecek; aşırıya kaçan amaçların, belirsiz görev tanımlarının bulunmaması gerekir. Başarma ihtiyacının önemi, insanı örgütsel amaçlar doğrultusunda harekete geçmekten alıkoyan korkuların ortadan kaldırılması ve kendine güven duygusunun verilmesinin önemini vurgulamasıdır. Örgütsel veya bireysel başarının arkasında temel güdü, başarı güdüsüdür. *Başarı güdüsü, insanları harekete geçiren güdülerden biridir*. Yüksek başarı güdüsüne sahip bireylerin kişisel ve örgütsel düzlemde başarı elde etme, sonuca odaklanma, farklı olma, yüksek azim ve kararlılık gösterme güdülleri de yüksektir. Araştırmalar yüksek başarı güdüsüne sahip kişilerin yaratıcılık yeteneklerinin ve risk alma eğilimlerinin yüksek olduğu, bireysel gelişime katkı sağladığı, zor işlere girişme konusunda daha istekli davrandıklarını göstermiştir.

Başarı güdüsünün kişileri iki amaca yönelttiği genellikle kabul edilmektedir. Bunlardan ilki, *yetkinlik* elde etme ve bu yetkinlikleri göstermedir; ikincisi ise, mevcut yetkinlikleri *yeterli görmeme* veya yetkinliklerinin ona kazandırdıklarını zamanla yeterli görmeme ve *başka yetkinlikler* arama ve geliştirmektir. Bireysel başarı faktörlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak,
- Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek,
- İstedikini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek,
- Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşıncaya kadar; hırslı, inançlı, enerjik olmak ve iletişim yetkinliği gösterebilmek.

İnsanların özel bir davranışta bulunmalarına teşvik eden güdüler topluluğuna motivasyon denir. Kişisel gelişimin arkasındaki temel faktörlerin biri başarma ihtiyacı, diğeri de motivasyondur. Motivasyon ihtiyacı gidermek için davranışları başlatan itici güçtür. İnsanların başarılı olmalarının, kişisel tatmin bulmalarının temel aracıdır. Motivasyon eksikliği dış ağrısına benzer; hayatınızı tehdit etmez, ama çok rahatsızlık verebilir. İnsanların yaptıkları işten memnun olmadıklarını fark edebilmek, onları motive etme yolunda atılacak ilk önemli adımdır. İnsanları motive eden faktörler çeşitlidir. O nedenle, birisini motive eden bir şey, başka birisinin motivasyonunu bozabilir.

İnsanları motive eden araçlar genel olarak maddî ve manevî olmak üzere iki gruba ayrılabilir. Katılım, yetki ve sorumluluk verme, sosyal çalışma ortamlarına sahip olma, temsil yeteneği yüksek bir örgütsel kültür, örgütsel amaç ve hedeflere inanma veya bağlanma önemli psikolojik motivasyon araçlarıdır. Bunların dışında insanı motive eden maddî ve manevî motivasyon araçları da vardır. Ücret, prim ve maddî ödüller bunlardan biridir. Takdir, övgü ve yapıcı eleştiri diğer bir manevî motivasyon aracıdır. İnsanın başarılarından dolayı övülmesi, tebrik ve takdir edilmesi onu motive eder.

Takdir edilen kişi daha önemli kişi olmaya ve daha çok çalışmaya ve başarılı olmaya gayret eder. İnsan toplumda bir statüye sahip olmayı, saygı görmeyi ve takdir edilmeyi arzu eder. Bu ihtiyaçlar genellikle terfi, yeni bir unvan veya maaş artışı ile sağlanır. Çoğu kişi örgüt içinde saygınlık kazanmak, örgütte önemli ve etkili olmak, söz sahibi olmak, güçlü olmak, öne geçmek, yani statü kazanmak için çalışır. Örgütte belli bir statü sahibi olmak, kişiye kendi ailesi ve özel çevresinde itibar kazandırır. Çalışanın çalışma ortamının ve çalıştığı yerdeki fiziksel ve psikolojik imkânların iyileştirilmesi, kişinin daha verimli çalışmasına olumlu etki eder.

Çalışma yaşamında sosyal ve ekonomik güvencenin yanında yasal güvence kişilerin geleceği açısından önemlidir. Zira geleceğinden emin olmayan bir kişinin sürekli örgütte kalması, yararlı olması, yüksek motivasyon bulması ve kendini geliştirmesi kolay değildir. Yönetimde moral ve motivasyon ile başarı ve verimlilik arasında doğrudan bir ilişki vardır. Moralin zayıf olduğu yerde, verim düşüktür. Çalışanın psiko-sosyal moral yapısı, başarı ve verimliliğine etki eder.

Örgütte sosyal kaynaşmayı ve dayanışmayı sağlamak, yönetsel görevlerden biridir. Bir örgütte çalışanlar arasında sosyal ilişkilerin ve sosyal etkinliklerin iyi olması, o örgütte arkadaşlık ve dostluk ilişkilerini geliştirir ve o örgütü kişinin huzur ve güven ortamı olan aile ortamına benzetir. Bir kişi yaptığı işle övünüyorsa, iş o kişi için büyük bir motivasyon aracıdır. Yaptığı işten tatmin olmuyor, işini ve işyerini sevmiyor ise kişinin uzun vadede başarısını sürdürmesi ve motivasyonunu koruması mümkün değildir. Bu nedenle kişinin sevdiği, ilgi duyduğu, bilgi ve yetenekli olduğu alanda çalıştırılması performansı ve verimliliği üzerinde olumlu etki yapar. İşyerinde kişisel gelişimin önemli araçlarından biri yetki kullanabilmektir. Örgütlerde çalışanlar, özellikle alt ve orta kademe yöneticileri, daha çok yetki sahibi olmak isterler. Yetki sahibi olanlar daha fazla sorumluluk duyar ve daha çok çalışırlar. O nedenle astların yetkilendirilmesi veya güçlendirilmesi önemli bir kişisel gelişim aracıdır. Birçok kişi, bağımsız çalışmak, serbest hareket etmek, inisiyatif sahibi olmak, sorumluluk almak ve kendi başına iş yapmak ister. Bu tür insanlara inisiyatif vermek onların daha başarılı olmasını sağlar. İnsana önem ve değer vermek onu hedefe yönlendirmenin önemli bir aracıdır. Yöneticinin astlarına adıyla hitap etmesi, “nasılsın” diye

hal hatır sorması, başarılarından dolayı kutlaması, her vesile ile teşekkür etmesi, bir sıkıntısının olup-olmadığını sorması mümkünse yardımcı olması, çalışanı motive eden psiko-sosyal güdülerdir. İnsanları işyerlerinde daha verimli çalışabilmesi için, öncelikle iş başında yetiştirilmesi ve eğitilmesi, bu amaçla kurum içinde kurs ve seminerler düzenlenmesi ve ayrıca, kurum dışında düzenlenen kurs ve seminerlere gönderilmesi, çalışanı hem alanında uzmanlaştırır, hem de örgütte daha verimli ve başarılı kılar. Kurs ve seminerler çalışanın performansını geliştirmelerinin, onları motive etmenin, sosyal süreçleri etkin kullanmalarının önemli araçlarıdır.

Yaşamda önemli olan hızlı ilerlemek değil, doğru hedefe, doğru yoldan ilerlemektir. Çünkü hedef yanlış ise hızlı gitmek hedeften hızla uzaklaştıracaktır. Bireylerin kendileri için hedef belirlemeleri, amaca göre projeler hazırlamaları kişisel gelişimin temelini oluşturur. Hedefi doğru belirlemek, çitayı uygun yere yerleştirmek gerekir. Yaşamlarına ve zamanlarına hedef ile yön verenler “ne istiyorum, benim için önemli olan ne?” sorusunu sorarlar. Bu soruların cevaplarının ışığında öncelik sıralaması yapar uzun, orta ve kısa vadeli hedeflerini ve hatta günlük aktivitelerini belirler. Başarılı insanlar, zamanının değerinin farkındadır. Başarılı ve başarısız insan arasındaki tek fark, sahip oldukları zaman değil -zira hepimiz günde 24 saati var-, bunu nasıl kullandıklarıdır. Bir ilişkiyi başlatırken, kullanılabilecek en iyi stratejilerden biri, dikkati ilişki kurmak istediğimiz insanların ilgi alanları üzerinde toplamaktır. Dünyada hiçbir şey insan kadar önemli değildir. İnsanlar sizin görüşünüze veya ürünlerinize inanmadan önce size inanmalıdır. Diğerleriyle olumlu ilişkiler geliştirmek bir tek noktaya dayanır o da insanlara değer vermektir.

Kişisel gelişim sürecinde hoşgörü ve olgunlukta önemli hususlardır. Burada hoşgörüden kastedilen bireyin kendisine yönelik hoşgörüsü ve olgunluğudur. Yani kişinin zayıf yönlerinin olabileceğini kabul etmesi ve eksikliklerini olgunlukla karşılayabilmesidir. Hiçbir kişi hatada ve eksiklikte yalnız değildir. Her insanın yetemediği, zayıf kaldığı durumlar vardır. Hatalar bireyin önünde aşılabilir bir dağ oluşturmamalıdır. Kişi bunlara takılıp kalmamalıdır. Birey eksikliklerini olgunluk ve hoşgörü içerisinde yeniden şekillendirip, daha iyiye yönlendirmesi gerektiğini unutmamalıdır.

Kendini Tanımak

Hayatta gerçekten yapmak istediklerinizin neler olduğunu bilmek için, her şeyden önce kendinizi tanımanız gerekir. İş veya özel yaşamda kişisel gelişim sürecinde diğer bir adım, kişinin kendi kıymetinin farkına varmasıdır. Ruhsal, zihinsel ve bedensel anlamda kişinin kendisini değerlendirirken, bu gerçek asla göz ardı edilmemelidir. Kişi, kendisini ve çevresindekileri hak ettiği değer içerisinde görmeli ve bu değeri onlara göstermelidir. Bundan sonraki aşama, kişinin kendisi ile olumlu diyalog kurmasıdır. İnsan kendisini değerlendirirken de başkasını değerlendirirken de yargılamaya değil, algılamaya öncelik

vermelidir. Bununla birlikte kendini tanımanın aslında kendinin, özelliklerinin, yeteneklerinin, niteliklerinin, huyunun, karakterinin, alışkanlıklarının kısaca kişiliğinin farkında olmak olduğunu belirtmek gerekir. Kişinin kendisiyle ilgili farkındalık durumu aşağıdaki şekilde ele alınabilir:

Fiziksel farkındalık: Kişinin fiziksel yeteneklerinin farkında olması, fiziksel yetenek ve becerileriyle ilgili olarak neyi yapabildiği, neyi başardığı ile ilgilidir.

Duygusal farkındalık: Kişinin kendi duygu dünyasını tanıması, isteklerinin, hedeflerinin, sınırlarının, potansiyelinin, sahip olduğu kaynakların ve gücün farkında olmasıdır.

Zihinsel (Bilişsel) farkındalık: Kişinin zihinsel kapasitesinin farkına varmasıdır. Matematiksel zekâ veya duygusal zekâ, sosyal veya akademik zekâ düzeyinin anlaması, kişinin bilişsel zekâsıyla ilgilidir.

Tutumsal-davranışsal farkındalık: Kişinin öz bilinç durumu, kendini kaptırma yeteneği, kabullenmişlik durumu, kendini değerlendirme tarzı, kendi potansiyelini, gücünü, yeteneklerini, zayıflıklarını ve sınırlarını bilip bunları kabullenmesiyle ilgili farkındalıktır.

Kişinin kendisinde var olan özelliklerle işe başlayıp, onları kendi yaşantısı içerisinde nasıl daha iyiye götürebileceğini anlaması kişisel gelişim için önemlidir. Hiç kimse bir başkasından her anlamda üstün değildir. Her insanın bir başkasına göre daha iyi olduğu ya da daha zayıf olduğu yönleri vardır. Asıl olan bireyin bu anlayışla kendisinde olan güçlü yanları daha da geliştirip, zayıf yönlerini güçlendirmek için çaba göstermesidir. Bu süreçte yapılacak en kötü tercih, zayıflıklara kayıtsız ve güçlü yanları geliştirme konusunda çaba göstermemektir.

Kişinin kendini tanımasının bazı ipuçları vardır. Kendinizle ilgili güçlü yönleriniz nelerdir veya en çok hangi özelliğiniz sizin başarılı olmanızı sağlamaktadır?

- Zayıf yanlarınız nelerdir? Hangi özelliklerinizden dolayı başarısız olmaktadır?
- Başkaları sizi nasıl tanımlar?
- Nasıl olmak veya başkalarının sizi nasıl tanımasını isterdiniz?

Hayatınızla ilgili önemli bir karar aşamasında olduğunuz (kariyer seçimi) dönemlerde dikkate almanız gereken pek çok husus vardır. Seçtiğiniz işin/mesleğin yakın gelecekte ortadan kalkan bir iş olmaması gerektiği gibi, sadece ekonomik temelli beklentilerle karar verilmiş olan seçimin sizi rahatsız edeceği (tatminsizliğe sürükleyeceği) unutulmaması gerekir. Kriterlerinizi belirleyip, kendinizi iyi bir şekilde tanımaya çalışarak ve meslekleri tanıyarak yapacağınız seçim, iyi bir kariyer planlaması süreci olacaktır.

Kendini Geliştirmek

Kendini geliştirmek insanın olmak istediği ve belirlediği bir hedef veya kişisel duruma ulaşmak için

gerçekleştirdiği değişim sürecidir. Başarı stratejileri bakımından sosyal süreçleri iyi kullanmak önemlidir. Toplumda özellikle, öğretmenlik, politikacılık, sekreterlik, doktorluk gibi bazı meslekler güçlü sosyal yeterlilikler gerektirir. Bu tür meslekleri yapan kişilerden beklenen sosyal zekânın yüksek olmasıdır. Kişinin empati yeteneğinin olması sosyal yeterlilik için zorunludur.

Sosyal süreçleri iyi kullanan insanların empati yeteneği gelişmiş olmanın yanında bu insanlar, olayların peşinden giden değil, onlara yön veren insanlardır. Tepkici değil, etkilidirler. Proaktif kişilik özellikleri vardır. Proaktif kişiler, her bireyin kendisine bir hedef koyacak ve bu hedef doğrultusunda azimle çaba gösterecek zekâyâ, cesarete ve güce sahip olduğuna inanırlar.

Kişisel yetkinlik, bireyin işin ve sosyal çevrenin isteklerine yanıt verebilme yeteneğidir. Buna göre kişisel yetkinliğin üç yönünden söz edilebilir. Söz konusu yetkinlik türlerini aşağıdaki gibi kısaca açıklayabiliriz:

Kişisel yetkinlikler: Kişisel yetkinliği olan insanlar yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yetenekleri yüksektir. Dürüstlük, öğrenmeye hevesli olmak, takım çalışması, cana yakınlık, motivasyon, dayanıklılık, maceracı, emin, işbirliği yapan, enerjik, yardımsever, sabırlı, dengeli, olumlu, titiz, hızlı, güvenilir, ince, hoşgörülü, anlayışlı ve çok yönlü olmak kişisel yetkinlik özellikleri arasındadır.

Aktarılabılır yetkinlikler: Bu tür yetkinlikler, farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğidir. Aktarılabılır yetkinlikleri aşağıdaki gibi sınıflandırabiliriz:

İletişim yetkinlikleri: Bu yetkinlikler özellikle işyerinde örgütsel yazılı ve sözlü iletişim imkânı kazandırdığı gibi örgütün dış çevresinde de örgütle çevresi arasında bağlantı kurma imkânı sağlar. İletişim yetkinlikleri; yazmak, formatlamak, araştırmak, rapor hazırlamak, özetlemek, konuşmak, etkilemek, görüşme yapmak, danışmanlık yapmak yabancı dilde iletişim kurmak gibi yetkinliklerdir.

İnsanî yetkinlikler: Gülümsemesini bilmek, hal hatır sormak, selâmlaşmak, yardımlaşmak, dostça ilişkiler geliştirmek, rehberlik etmek, nasihat vermek, mentörlük yapmak, motive etmek, ikna etmek, destek vermek, açıklamak, dinlemek, müzakere etmek, anlamaya çalışmak ve sorun çözmek gibi yetkinlikler bu kapsamda değerlendirilebilir.

Yaratıcı yetkinlikler: Takım oyuncusu olmak, tasarlayabilmek, başkalarıyla birlikte çalışabilmek, yenilik düşünmek, yenilikleri uygulayabilmek, sonuç odaklı olmak, keşfetmek, üretmek, tasarım yapmak, sezgileri ve inisiyatifi kullanmak, fark oluşturabilmek, işe kendi tarzını ve üslubunu kazandırabilmek bu tür yetkinlikler arasındadır.

Organizasyonel yetkinlikler: Planlama, uygulama, kontrol yapabilmek, yani yönetebilmek, karar vermek, yönlendirebilmek, programlamak, gözetip denetlemek, hesaplamak, bütçelemek, karşılaştırmak, değerlendirmek, koordine etmek, uygulamak, müzakere etmek, motive

etmek, sorun çözmek, liderlik yapabilmek gibi yetkinlikler organizasyonel yetkinliklerdir.

Analitik yetkinlikler: Bu yetkinlikler; olayları ve olguları betimlemek, yorumlamak, ilişki kurmak, soyutlamak, imgeleme yapmak, analiz etmek, sentezlemek, kavramsallaştırmak, kategorilere ayırmak, sınıflandırmak, problem çözmek, doğaçlamak, beyin fırtınası yapmak, araştırmak, gözlemlemek, değerlendirmek, hayalinde canlandırmak gibi yetkinliklerdir.

Teknik yetkinlikler: Onarmak, restore etmek, inşa etmek, ölçmek, test etmek, araç kullanmak, programlamak, tasarlamak, işle ilgili her tür teknolojiyi özellikle bilgi teknolojilerini kullanabilmek bu kapsamda sayılabilecek yetkinliklerdir.

Fiziksel yetkinlikler: Vücut koordinasyonuna sahip olmak, keskin görme ve işitme, göz-el koordinasyonu, el çabukluğu, fiziksel dayanıklılık, duyuşal duyarlılık, işin gerektirdiği her tür fiziksel kıvraklık fiziksel yetkinlikler arasındadır.

Profesyonel Yetkinlikler: Bu tür yetkinlikler, işe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinliklerdir. Profesyonel yetkinlikler kişisel gelişimin üst aşamalarında elde edilebilecek yetkinliklerdir.

Örgütte Kişisel Gelişim Stratejileri

Kişisel gelişim sadece kariyer aracılığı önemli bir olmak değildir; aynı zamanda temel değerlere sahip değerli biri olmayı da gerektirir. Birey açısından kariyer yönetimi onun bilgi, beceri, yeten ve amaçları üzerinde biçimlenirken, örgüt açısından kariyer yönetimi, bireyin iş, pozisyon ve kısa veya uzun vadeli gelişimini kapsar. Bu yönüyle kariyer yönetimi, işe yerleştirme, potansiyel değerlendirme, danışmanlık, eğitim gibi insan kaynakları faaliyetlerini içine alan, bu faaliyetler aracılığıyla, bireyin ilgi ve yeteneklerini örgütsel fırsatlar ile eşleştirilmesi ve istenilen diğer örgütsel sonuçların başarılması için tasarlanan faaliyetler bütünüdür. Kariyer yönetiminin amacı, bireylerin örgüt içinde ilgi, değer ve becerilerine uygun işlerde istihdam edilmesine yardımcı olmaktır. Böylece bireysel ihtiyaç ve amaçlar ile örgütsel ihtiyaç ve amaçların bütünleştirilmesi yoluyla çalışanlarda iş tatmini, örgütte ise etkinlik ve verimliliğin artması sağlanır.

İster dışarıdan danışmanlara ihtiyaç duyulsun, isterse örgüt kendi içinden çözümler bulsun, kariyer yönetimi uygulamalarında mutlak dikkat edilmesi gereken kariyer modelleri bulunmaktadır. Bu modelleri kısaca şu şekilde açıklayabiliriz:

- Durgun-durum kariyer
- Doğrusal kariyer
- Spiral kariyer
- Geçici kariyer

Kariyer planlaması örgütte bireyin kendisine bir kariyer yolu seçerek bu yolda ilerlemeye başlaması sürecinde; kariyer amaçlarını ve bu amaçları gerçekleştireceği

araçları belirleme sürecidir. Kariyer hareketliliği, bireyin örgütte monotonluğa düşmeden ve işe karşı duyduğu heyecanı kaybetmeden çalışma olanağı verdiği gibi, aynı zamanda örgütsel bağlılığını, performansını ve motivasyonunu da artıran bir işlev görür. Kariyer hareketliliğinin olmadığı yerde kariyer durağanlığı vardır. Kariyer planlamasının amacı bireysel gelişim hedefleri ile meslekî gelişim hedefleri arasında koordinasyon kurmaktır. Kariyer geliştirme *nitelik kariyeri* ve *pozisyon kariyeri* olmak üzere iki kısımda ele alınabilir. Statü kariyeri örgütsel hiyerarşinin basamaklarını tırmanmakla ilgilidir. Nitelik kariyeri ise kişiyi diğerlerinden farklı kılan ve onu profesyonelleştiren ve ömür boyu süren bir bilgi, beceri, nitelik ve yetkinlik kazanma sürecidir.

İnsan bulunduğu yer ile bulunmayı arzu ettiği yer arasında bir fark görüyor ise bu bir sorundur ve bu sorun çeşitli nedenlerden kaynaklanabilir. Sorun kavramı, iyileştirilmesi gerektiği düşünülen tüm durumlarla ilgilidir. Sorun çözme sorun olarak görülen ne varsa bunları aşmak, hedefe ulaşmanın önündeki engelleri ortadan kaldırmak suretiyle arzu edilen yere veya konuma ulaşmaya çalışmaktır. İnsanın yaşamında sorunlar çok farklı olduğu için sorun çözmenin de bir tek yolu ve yöntemi yoktur. Bununla birlikte genel olarak kabul edilmiş sorun çözme sürecini ana hatlarıyla şu şekilde inceleyebiliriz:

- Sorunu tanımlama,
- Çözüm alternatifleri geliştirme,
- Alternatifleri değerlendirme,
- Alternatiflerden birinin seçilip uygulanması.

Maddî ve manevî faktörler bakımından bireylerin insanın beklentileri ve kariyer motivasyonları farklılık gösterir. Bununla birlikte kariyer yaşamı şu aşamalardan oluşur:

Kariyer başlangıcı aşaması: Bu dönem iş aramayla başlar ve ilk işe yerleşmeyle sürer.

Kariyer ortası aşaması: Bu dönemde işgörenin çıraklıktan ustalığa geçmesinin beklendiği dönemdir.

Kariyer sonu aşaması: Bu dönemle birlikte kişinin meslekî gelişim süreci tamamlanmış olur. Bu dönemde yeni yetenekler kazanılmadığı gibi önceki yetenekleri göstermek için insan kendisinde yeterince güç ve enerji bulamaz.

Kendimizi Sınavalım

1. Aşağıdakilerden hangisi “bir kimsenin hayatını kazanmak ve geçimini sağlamak için, seçerek kendisini verdiği iş ya da düşünme alanı” cümlesini tanımlar?

- a. Amaç
- b. Beceri
- c. Meslek
- d. İtibar
- e. Eğitim

- 2. I. İletişim
- II. Belgeleme
- III. Düzenleme

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri sekreterlerin görevlerindendir?

- a. Yalnız I
- b. Yalnız II
- c. Yalnız III
- d. I-II
- e. I-II-III

3. Kelimelerin simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla kolay bir biçimde yazılmasını sağlayan tekniğe ne ad verilir?

- a. Stenografi
- b. Duploye
- c. Reissülküttab
- d. Benaroya
- e. Alfabetik

4. Aşağıdaki sekreter türlerinden hangisi aynı zamanda yönetim kurulu başkanı sekreteri unvanı ile de anılır?

- a. Basın sekreteri
- b. Kat sekreteri
- c. Raportör sekreter
- d. Teknik sekreter
- e. Üst düzey yönetici sekreteri

5. 1870’li yıllardaki istatistiklere bakıldığında büro hizmetlerinde çalışan erkeklerin oranı yaklaşık olarak % kaçtır?

- a. 97
- b. 79
- c. 56
- d. 40
- e. 17

6. Aşağıdakilerden hangisi organizasyondaki görev yerlerine göre sekreter türü içerisinde **yer almaz**?

- a. Kat sekreteri
- b. Genel müdür sekreteri
- c. Yönetici sekreteri
- d. Bölüm sekreteri
- e. Tıp sekreteri

7. Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- a. Sekreterlik ağırlıklı olarak bayanlar tarafından yürütülen bir meslektir.
- b. Günümüzde kadın ya da erkek, mesleki eğitim almış ve mesleğin gerekliliklerini yerine getiren herkes sekreter olabilir.
- c. Endüstri devrimi ile birlikte sekreterlik alanında eğitim yüzdesi düşmüştür.
- d. Sekreterlik hizmetlerinde bayanların çalışması 1700’lü yıllarda artış göstermiştir.
- e. Kelime işlem bürolardaki rutin işlerin artmasına neden olmuştur.

8. Aşağıdaki sekreterlik türlerinden hangisi mali konularda piyasayı sürekli takip ederek yöneticisine yardımcı olur?

- a. Gayrimenkul sekreteri
- b. Film sekreteri
- c. Muhasebe ve finans sekreteri
- d. Basın sekreteri
- e. İşletme sekreteri

9. “Yöneticinin genel yönergeleri, öncelikleri, görevleri, politikaları ve program amaçlarında” çalışan bir sekreter aşağıdaki sorumluluk düzeylerinden hangisinde yer alır?

- a. Sorumluluk düzeyi 1
- b. Sorumluluk düzeyi 2
- c. Sorumluluk düzeyi 3
- d. Sorumluluk düzeyi 4
- e. Tüm sorumluluk düzeyleri

10. Aşağıdaki tarihlerden hangisinde “ilk kez Paris’te Demir-Çelik İşletmesi Genel Müdürlü-ğünde günümüzedekine yakın anlamda” sekreter istihdam edilmiştir?

- a. 1953
- b. 1943
- c. 1959
- d. 1933
- e. 1956

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. c | Yanıtınız yanlış ise “meslek” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. e | Yanıtınız yanlış ise “sekreter” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. a | Yanıtınız yanlış ise “sekreterlik mesleğinin gelişimi” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. c | Yanıtınız yanlış ise “uzmanlık alanlarına göre sekreterler” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. a | Yanıtınız yanlış ise “sekreterin cinsiyeti” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. e | Yanıtınız yanlış ise “uzmanlık alanlarına göre sekreterler” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. b | Yanıtınız yanlış ise “sekreterin cinsiyeti” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. c | Yanıtınız yanlış ise “uzmanlık alanlarına göre sekreterler” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 9. b | Yanıtınız yanlış ise “sekreterin sorumluluk alanı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. d | Yanıtınız yanlış ise “sekreterlik mesleğinin gelişimi” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |

Kendimizi Sınyalım

1. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri arasında **yer almaz**?

- a. Sadık olmak
- b. Yaratıcı olmak
- c. Sır saklamak
- d. Sabırlı olmak
- e. Mesleğini sevmek

2. Aşağıdakilerden hangisi bireylerin kendine özgü özelliklerini ve bu özellikler arasındaki ilişkileri; kişinin diğer insanlara ve durumlara uyum gösterme tutumunu kapsayan bir kavram olarak düşünölmelidir?

- a. Kişilik
- b. Empati
- c. İnisiyatif
- d. Prezantabl
- e. Liderlik

3. “Herkesin sevgisini ve onayını kazanmalıyım” görüşünün değiştirilmesi hangi kişisel özelliğın gelişimine katkıda bulunabilir?

- a. Güler yüzlü olmak
- b. Dürüst olmak
- c. Hoşgörölü olmak
- d. Yardımsever olmak
- e. Kendine güven duymak

4. Yeri ve zamanı gelince kendi kendine karar verebilme yeteneğı **aşağıdaki kişilik özellik**-lerinden hangisini kapsar?

- a. Empati kurabilmek
- b. İnisiyatif kullanabilmek
- c. Dürüst olmak
- d. Adil olmak
- e. Sabırlı olmak

5. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir sekreterin mesleki özellikleri arasında **değildir**?

- a. Sorumluluk sahibi olmak
- b. Meslek etiğine uygun davranmak
- c. Büro makinelerini kullanabilmek
- d. İnsan ilişkileri becerisine sahip olmak
- e. Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak

6. I. Benzerlikler

II. Karşılaştırmalar

III. İstatistikler

Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri sekreterin karşısındakini ikna etmek için sunması gereken kanıtlar arasında yer alır?

- a. II-III
- b. I-II-III
- c. I-III
- d. Yalnız I
- e. Yalnız III

7. Aşağıdakilerden hangisi prezantabl olmak kavramının kapsamında **değildir**?

- a. Güzel ve bakımlı olmak
- b. Eli, yüzü düzgün olmak
- c. Dikkat çekici bir şekilde giyinmek
- d. Kararlı bir ses tonu ile konuşmak
- e. Güven veren bir şekilde tokalaşmak

8. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının sahip olması gereken kişilik özelliklerinden biri **değildir**?

- a. Alçakgönüllü olmak
- b. Dürüst olmak
- c. Sadık olmak
- d. Soğukkanlı olmak
- e. İnatçı olmak

9. Belirli bir meslek veya uzmanlık dalının özelleşmiş sözcük hazinesine ne ad verilir?

- a. Şifre
- b. Gizli dil
- c. Jargon
- d. Steno
- e. Dil

10. Kişilik özelliklerini saptamak için çalışmalar yapan Allport ve Odbert; Webster (1925) Uluslararası sözlüğünden faydalanarak kişiliğı ilişkın kaç sıfat tespit etmişlerdir?

- a. 17.953
- b. 4.500
- c. 171
- d. 16
- e. 2

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
2. a Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
4. b Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
5. a Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin mesleki özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
6. b Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin mesleki özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
7. c Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
8. e Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
9. c Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin mesleki özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
10. a Yanıtınız yanlış ise “başarılı bir sekreterin kişisel özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Mesleki bilgi ve becerilere sahip olmak sekreterin başarısı için gereklidir, ancak yeterli değildir. Yazışmalar konusunda bilgili olan, büro makinelerini kullanabilen yabancı dil-den Türkçeye çok başarılı çeviriler yapan ama arkadaşları ile uyumsuz bir sekreter başarılı olamaz. Pek çok olumlu kişisel özelliğe sahip bir sekreter bu konuda mesleki eğitim ve öğretimden geçmemişse yine başarılı olamaz. Dolayısıyla her ikisi de eşit derecede önemlidir.

Sıra Sizde 2

Hangi mesleği yaparsanız yapın o meslekte başarılı olmanın ilk ve son şartı mesleği sevmektir. Mesleğini seven insan mesleğin gereklerini en iyi şekilde yerine getirebilir. Mesleğini sevmeyen insan ise kısa vadede mesai gününü tamamlamaya, uzun vadede ise emekliliği hak etmeye çalışır ki bu istenilmeden yenen rejim yemeği gibidir. Tadı tuzu yoktur. Bu duruma düşmemek için kişi önce kendini tanımalı ve yapabileceği bir mesleğe yönelmelidir.

Sıra Sizde 3

Doğan Cüceloğlu’nun dediği gibi “Bazı davranışlarımıza savcılar karışmaz, ama komşular karışır.” Görgü kurallarına uyulmadığı takdirde insan ilişkilerimiz bozulur, dışlanırsınız. Belki hemen değil ama zamanla görgüsüz, kaba, saygısız, terbiyesiz bir insan olarak anılırsınız. Bu nedenle, huzurlu ve rahat bir yaşam sürdürmek için görgü kurallarına uygun davranmalıyız. Bir işe girebilmemiz için diploma yeterli olabilir fakat o işyerinde kalabilmemiz görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamızı gerektirir. Yöneticiler protokol kurallarını “resmi görgü kuralları”nı önemserler, çalışanlarını protokol kurallarını bilmeleri ve uygulamaları açısından da değerlendirirler.

Kendimizi Sınyalım

1. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının görev ve sorumlulukları arasında **değildir**?

- a. Çalıştığı örgütün amaç ve politikalarını öğrenmek
- b. Çalıştığı örgütü ve yöneticiyi en iyi şekilde temsil etmek
- c. Çalışanların maaş bordrolarını hazırlamak
- d. Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamak
- e. Belge akışını kontrol etmek

2. Sekreterin aldığı veya verdiği randevuları hem kendi ajandasına hem de yöneticisinin ajandasına kaydetmesine ne denir?

- a. Ajandalarda paralellik
- b. Duygudaşlık
- c. Ajandalarda benzerlik
- d. Ajandalara kaydetme
- e. Randevularda paralellik

3. Randevusuz ziyaretçilerle ilgilenirken sekreterin ilk önce öğrenmesi gereken bilgi aşağıdakilerin hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- a. Ziyaretçinin nereden geldiği
- b. Ziyaretçinin unvanı
- c. Ziyaretçinin telefon numarası
- d. Ziyaretçinin daha önce gelip gelmediği
- e. Ziyaretçinin ismi ve ziyaret nedeni

4. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin iyi bir iş yazısı yazabilmek için sahip olması gereken özelliklerden biri **değildir**?

- a. Sade bir dil
- b. Edebi bir dil
- c. Açık bir dil
- d. Saygılı bir dil
- e. Canlı bir dil

- 5. I. En kısa sürede
- II. Mümkün olduğunca erken
- III. Xx/xx/xxxx tarihine kadar

Yukarıdakilerden hangisi yazışmalarda kaçınılması gereken ifadelerdendir?

- a. Yalnız I
- b. Yalnız II
- c. Yalnız III
- d. I ve II
- e. I, II ve III

6. Bir olayın gerçeğe uygunluğunu veya varlığını kanıtlayan yazı, fotoğraf, resim, grafik, harita, film, disk, disket, manyetik bant vb. her tür bilgi kaynağına ne ad verilir?

- a. Doküman
- b. Dosya
- c. Arşiv
- d. Donanım
- e. Belge

7. I- İşin özelliği

II- Yöneticinin örgütteki yeri

III- Örgütün üretim hacmi

Yukarıdakilerden hangisi iş seyahatlerinin sıklığını belirleyen faktörler arasında yer alır?

- a. I-II
- b. I-II-III
- c. I-III
- d. II-III
- e. Yalnız II

8. I- İnternet

II- Telefon

III- Faks

Yukarıdakilerden hangisi rezervasyonların yapılış biçimleri arasında yer alır?

- a. I-II
- b. I-III
- c. II-III
- d. I-II-III
- e. Yalnız III

9. Aşağıdakilerden hangisi seyahat dosyasında yer alacak materyaller arasında **değildir**?

- a. Pasaport
- b. Vize
- c. Kredi kartı
- d. Seyahat programı
- e. Biletler

10. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermeye ne ad verilir?

- a. Önemi belirlemek
- b. Sraya dizmek
- c. Planlamak
- d. Öncelikleri belirlemek
- e. Aciliyeti belirlemek

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. c Yanıtınız yanlış ise “yönetici asistanına özel görev ve sorumluluklar” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. a Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
4. b Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
5. d Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
6. e Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
7. a Yanıtınız yanlış ise “yönetici asistanına özel görev ve sorumluluklar” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
8. d Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
9. c Yanıtınız yanlış ise “yönetici asistanına özel görev ve sorumluluklar” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
10. d Yanıtınız yanlış ise “sekreterlerin temel görev ve sorumlulukları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Yönetici asistanı, yöneticisinin tüm görevlerinden, sorumluluklarından haberdar olan ve yöneticisinin bu sorumluluk ve görevlerini yerine getirmesine yardımcı olan işletmede yönetici ile en fazla iletişim kuran yönetici yardımcısıdır. Yönetici asistanları; yöneticisinin neyi, ne zaman, nasıl yapacağından sorumlu tek kişidir. Bu nedenle yönetici asistanı çağdaş yönetim gelişmelerini örgüte uyarlayabilmeli ve bunların örgütte kurumsallaşmasını sağlamak için, değişim, gelişme ve yeniliği kurumsallaştıran örgütün tarihine, değer ve normlarına, gelenek ve adetlerine, hikâye, mit ve efsanelerine, sembol ve kahramanlarına dayalı bir örgütsel kültür oluşturabilmelidir. Bu nedenle yönetici asistanları her şeyden önce yenilikçi olmak ve değişime ayak uydurmak durumundadır. Yenileşme (inovasyon), çevrenin değişen ihtiyaçlarını karşılamak için örgütsel amaçları değiştirmek; örgütün yapı, işlev ve üretim süreçlerini yeniden örgütlemektir.

Sıra Sizde 2

Sekreterlerin en önemli görevi şudur demek mümkün değildir. Sekreterler bu üniteye sıralanan tüm görev ve sorumluluklara eşit önem vermek ve tümü hakkında yeterli bilgiye sahip olmak zorundadır. Bu görevlerin her hangi birinde yetersiz olmak demek başarılı bir sekreter olamamak demektir.

Sıra Sizde 3

Kesinlikle hayır. Tam tersine onun konumunu güçlendirir. Çünkü tüm sekreteryaya çalışanları görevlerini en iyi şekilde yerine getirdiklerinde ekibin başı olarak bu başarıdan en çok faydalanacak, takdir görecektir kişi yönetici asistanıdır. Üstelik yönetici asistanı da kişisel gelişimini sürekli kılacağı için daima diğerlerinden bir adım önde olmayı sürdürmeye devam edecektir.

Kendimizi Sıneyalım

1. Bir takımdan söz edebilmek için en az kaç kişinin olması gerekir?
 - a. İki
 - b. Yirmi
 - c. Yüz
 - d. Beş
 - e. On
2. İnternet kullanımının yaygınlaşması ile oluşan takım türü aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Çapraz fonksiyonlu
 - b. Sanal
 - c. Otonom
 - d. Kalite kontrol
 - e. Problem çözme
3. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinin aşamalarından biri **değildir**?
 - a. Tanışma
 - b. Hoşlanma
 - c. Çatışma
 - d. Alışma
 - e. Çalışma
4. Aşağıdakilerden hangisi etkili olmayan bir takımın başarısızlığının anlaşılması için dikkat edilmesi gereken noktalardan biri **değildir**?
 - a. Grup içi iletişim
 - b. Liderlere aşırı bağlılık
 - c. Gizlenen çatışmalar
 - d. Gerçekleşmemiş kararlar
 - e. Çözumsuz tartışmalar
5. Yöneticinizin amiri ile ilişkileriniz açısından hangi davranış uygun **değildir**?
 - a. İlgi göstermeniz
 - b. İçecek bir şeyler ikram etmeniz
 - c. Çok samimi olarak protokolü yıkmamız
 - d. Sohbet etmeniz
 - e. Diğer ziyaretçilere olduğu gibi davranmanız
6. Aşağıdakilerden hangisi şikayet ve söylentilerle ilgilenme ilkeleri arasında **değildir**?
 - a. Konuları bakış açısı ile süslememek
 - b. Net olmak
 - c. Konuları kompleksleştirmek
 - d. Önemli bilgileri yöneticiye anında iletmek
 - e. Hiçbir konunun üstünü örtmemek
7. Sekreterin yeni bir yönetici ile çalışması durumunda, yönetici bir değişiklik önerene kadar ne yapması gerekir?
 - a. O bir şey söylemeden hiçbir şey yapmaması gerekir.
 - b. İşleri aynen sürdürmesi gerekir.
 - c. Sevmediği işleri yapmamalıdır.
 - d. Sadece sevdiği işleri yapmalıdır.
 - e. İşleri başkalarına yaptırmalıdır.
8. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin, yöneticisinin hoşuna gitmeyen yönlerinden biridir?
 - a. Şikâyetleri yöneticiye iletme
 - b. Söylentileri yöneticiye iletme
 - c. Yerde olmama
 - d. Yöneticiye öneride bulunma
 - e. Yöneticisinin zaman yönetimine katkıda bulunma
9. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye verile-bilecek hediyeler arasında **değildir**?
 - a. Kitap
 - b. Tablo
 - c. Ajanda
 - d. Kol saati
 - e. İç çamaşırı
10. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkeleri arasında **değildir**?
 - a. Gerçekleri düşüncelerden ayırın
 - b. Yıkıcı değil, yapıcı cümleler kullanın
 - c. Eleştiriler davranışlara değil, kişiliğe yönelik olsun
 - d. Genel olarak değil, sadece bir konuda eleştiri yapın
 - e. Eleştiri için doğru zamanı seçin

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. a | Yanıtınız yanlış ise “takım kavramı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. b | Yanıtınız yanlış ise “küme türleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. b | Yanıtınız yanlış ise “takımların oluşum aşamaları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. a | Yanıtınız yanlış ise “başarılı takımın profili” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. c | Yanıtınız yanlış ise “yönetici ile üretken bir takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. c | Yanıtınız yanlış ise “yönetici ile üretken bir takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. b | Yanıtınız yanlış ise “yönetici ile üretken bir takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. c | Yanıtınız yanlış ise “yönetici ile üretken bir takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 9. e | Yanıtınız yanlış ise “yönetici ile üretken bir takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. c | Yanıtınız yanlış ise “iş arkadaşları ile üretken takım oluşturma” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Bir çalışma grubunun takım olabilmesi için; grubun tüm üyelerinin ancak üyelerin hepsinin katılımıyla gerçekleşebilecekleri, en az bir amaçları olmalıdır. Üyeler bu amaca ulaşmak için hep beraber çalışmalıdır. Takımdakiler birbirlerine rağmen değil, birbirlerinin destek ve işbirliğiyle sonuca ulaşmalıdır.

Sıra Sizde 2

Çalışanların bir örgütte dâhil olduğu takımlar; problem çözme takımları, çapraz fonksiyonlu takımlar, kendi kendini yöneten takımlar ve sanal takımlar olarak sıralanabilir.

Sıra Sizde 3

Bir takım oluşturma sürecinin tanışma, çatışma, alışma, çalışma ve dağılma olmak üzere beş aşaması bulunmaktadır. Ancak her takımın geçirdiği aşamalar farklılık gösterebilir. Bu aşamalar sıra atlamadan mutlaka izlenmelidir.

Sıra Sizde 4

Başarılı takımlarda üyeler açık ve dürüst iletişim kurarlar, birbirlerini dinler, anlar, duygu ve düşüncelerini paylaşırlar güven oluşturur ve sürdürürler. Her türlü taciz, imalı şaka veya ırk, cinsiyet, milliyet, yaş veya özüre dayalı diğer kötü davranışlarda bulunmaktan, cinsel imalardan, cinsel istekler veya cinsel çağrışım yapan diğer sözlü veya fiziksel hareketlerden kaçınırlar.

Sıra Sizde 5

Etkin bir takım oluşturabilmek için gereken çabaları tüm takım üyeleri üstlenmelidir. Yönetici asistanı ile yöneticinin etkin bir takım kurabilmesi için hem asistanın hem yöneticinin karşılıklı çabaları gerekir.

Sıra Sizde 6

Bir örgütte hangi konumda olursa olsun çalışanların tümü yönetici asistanlarının takım arkadaşlarıdır. Yönetici asistanının işlerini doğru ve zamanında yapabilmeleri için çalışma arkadaşlarına ihtiyacı vardır. Onlarsız olmaz!

Sıra Sizde 7

Geçinilmesi zor insanlarla geçinebilmek için gerekli önkoşul insanın kendini tanıması, olaylar karşısında ne tür tepkiler göstereceğini, ne tür duygular yaşayacağını öngörebilmesidir.

Kendimizi Sıneyalım

1. Telefon konuşmalarında aşağıdakilerden hangisi ön plana çıkar?
 - a. Ses tonu
 - b. Yüz ifadeleri
 - c. Jestler
 - d. Zaman
 - e. Ortam
2. Aşağıdakilerden hangisi telefonu etkin kullanamamanızın bir belirtisi **değildir**?
 - a. Yanlış anlaşımalar
 - b. Sinirlenme
 - c. Yüzyüze konuşmayı yeğleme
 - d. Bağlantının kesilmesi
 - e. Karşı tarafı suçlama eğilimi
3. Telefon ne zaman cevaplanmalıdır?
 - a. Üç kez çaldıktan sonra
 - b. İkinci kez çaldığında
 - c. Dördüncü kez çaldığında
 - d. Kesintisiz olarak uzun uzun çaldığında
 - e. İlk çalışta
4. Aşağıdakilerden hangisi telefon konuşmalarında etkili soru sorma örneklerinden biri **değildir** ?
 - a. Size nasıl yardımcı olabilirim?
 - b. Kimsiniz?
 - c. Lütfen bana tam olarak ne olduğunu, ne zaman olduğunu söyler misiniz?
 - d. Bu bilgiyi göndermemi istiyorsanız, gerekli ayrıntıları hemen iletebilir misiniz?
 - e. Dün arkadaşım ile konuştuğunuzda size ne gibi bilgiler verdi?
5. Telefonu kim kapatır?
 - a. Aranan
 - b. Hangi taraf isterse o kapatır.
 - c. Arayan
 - d. Yoğun olan taraf kapatır.
 - e. Üst kapatır, astın böyle bir yetkisi yoktur.
6. Aşağıdakilerden hangisi telefonu yanıtlarken kullanılabilecek uygun bir kalıp **değildir**?
 - a. Efendim
 - b. Günaydın Başpınar Hukuk Bürosu
 - c. İyi günler. Burası Anadolu Üniversitesi
 - d. Ben Nuran, nasıl yardımcı olabilirim?
 - e. Merhaba ben Nuran.
7. Aşağıdakilerden hangisi arayanı bekletmeniz gerektiğinde kullanabileceğiniz uygun bir kalıp **değildir**?
 - a. Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?
 - b. Birkaç dakika bekler misiniz?
 - c. Birkaç dakika bekler misiniz, daha sonra mı ararsınız?
 - d. Bir saniye bekleyin, lütfen.
 - e. Birkaç dakika bekler misiniz, yoksa biz mi sizi arayalım?
8. Kötü bir telefon görüşmesinin bir sonraki telefon görüşmesine taşınmasına ne ad verilir?
 - a. Doğallık
 - b. Haksızlık
 - c. Duygusal sızıntı
 - d. Adil olma
 - e. Mesaj aktarma
9. Telefon protokolü daima “.....” asla bekletilmez kuralına göre işler. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere getirilebilecek en uygun seçenek hangisidir?
 - a. Üstler
 - b. Arayanlar
 - c. Bayanlar
 - d. Yaşı büyük olanlar
 - e. Aynı düzeyde olanlar
10. I. Cenaze töreninde
II. Müze ve sergilerde
III. Sevgilinize yemeğe çıktığınızda
Yukarıdaki durum ya da ortamların hangisinde cep telefonunu sessize almalısınız?
 - a. Yalnız I
 - b. Yalnız II
 - c. Yalnız III
 - d. I, II
 - e. I, II, III

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. a	Yanıtınız yanlış ise “giriş” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
2. d	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
3. e	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
4. b	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
5. e	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
6. a	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
7. d	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
8. c	Yanıtınız yanlış ise “telefonun etkin kullanımı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
9. a	Yanıtınız yanlış ise “telefon konuşmalarında protokol ilkeleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
10. e	Yanıtınız yanlış ise “cep telefonu ile görüşme ilkeleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Arayan kişi gözünde yönetici asistanı çalıştığı firmanın temsilcisidir. Dolayısıyla telefonda çizdiği tablo ve arayan kişiyle kurduğu ilk bağ çok önemlidir. Sorduğu sorular, sorulanlara verdiği cevaplar nasıl bir kişi olduğunu ve ne gibi bir firmayı temsil ettiğini yansıtır. Telefona cevap verirken uygun olmayan bir ses tonu kullanmışsa, kaba veya canı sıkkın gibi konuşmuşsa ilk izlenimin yanlış oluşmasına neden olur. Yönetici asistanının yapacağı kötü bir telefon konuşması, iyi bir imaj yaratmak için harcanan örgütsel çabayı bir anda yok edebilir ya da iyi bir telefon konuşması iyi bir iş ilişkisinin gelişmesini sağlayabilir.

Sıra Sizde 2

Arayanların telefonda iyi karşılandıklarını düşünmeleri için yönetici asistanı şirket hattını meşgul etmekten kaçınmalıdır. Yönetici asistanı arayanın hangi konuda ve kiminle görüşmesi gerektiğini tam olarak öğrenmeli ve doğru kişilere bağlamalıdır. Nazik ve ilgili davranmalı, arayanı beklemeye alması gerektiğinde; hatta alınıp sonra da unutulduğu hissini yaşamaması için bekletirken zaman zaman bilgilendirmeli, telefonun yüzüne kapatıldığı hissini yaşattırmamalıdır.

Sıra Sizde 3

Telefon görüşmelerinde anlaşılmayan sözcüklerin daha kolay anlaşılabilmesi için Türkiye’de kullanılan kodlama sistemi tüm ülkelerde geçerli değildir. Yabancılarla yapılan telefon görüşmelerinde yanlış anlamaları önlemek için uluslararası seviyede uygulanan fonetik alfabe şöyledir: A Alfa, B Bravo, C Çarlı, D Delta, E Eko, F Fokstrot, G Golf, H Hotel, I India, J Jülyet, K Kilo, L Lima, M Mil, N November, O Oskar, P Papa, Q Quebec, R Romeo, S Sierra, T Tango, U Uniform, V Victor, W Whiskey, V Victor, X Xray, Y Yankee, Z Zulu.

Kendimizi Sınavalım

1. Aşağıda verilen ilk izlenim ile ilgili ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- Başarılı bir ilk izlenim başkalarıyla olan ilişkilerimize artı puanla başlamamızı sağlar.
- İlk izlenim görünümün ilk değerlendirilişi ile ilgili özel bir terimdir.
- İlk izlenim kendinden sonra gelen diğer izlenimleri etkilediği için çok önemlidir.
- İlk izlenimler biriyle daha yakından tanışma fırsatı olmadan ilk birkaç günde edindiğimiz izlenimlerdir.
- İlk izlenimi oluşturmak için ikinci bir şansımız yoktur.

2. Başkalarının bizimle ilgili edindiği ilk izlenimi önemli kılan en önemli neden aşağıdakilerden hangisidir?

- Zamanla diğer izlenimlerle birleşerek bizim başkalarının gözündeki kişisel imajımızı oluşturması.
- Nasıl algılanacağımızı belirlemesi
- Başkalarının bizimle ilgili düşüncelerini belirlemesi
- Başkalarının bizimle ilgili duygularını belirlemesi
- Başkalarında bize yönelik olarak oluşan düşünce ve duyguların bize olumlu ya da olumsuz davranılmasını etkilemesi

3. 'Bir insan giysisiyle karşılanır, zekâsıyla uğurlanır.' sözüyle anlatılmak istenen temel düşünce nedir?

- Karşılama ve uğurlamalarda giysiler önemlidir.
- Ne yazık ki, ye kürküm ye mantığı pek çok yerde geçerlidir.
- Başlangıçta giyim önemlidir ama giyimle verdiğimiz izlenimi konuşma ve davranışlarımızla da sürdürmeliyiz.
- Zeki olanlar iyi giyinir.
- Giysi karşılar, zekâ uğurlarken önemlidir.

4. Aşağıdaki aksesuarlardan hangisinin kullanımı adeta bir zorunluluktur ve kullanmadığımızda eksiklik yaratır?

- Yüzük
- Kol düğmesi
- Toka
- Fular
- Kravat

5. İş ortamında sakal ve bıyık konusundaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- Müşterilerle ilgilenirken temiz görünebilmek için günde iki kez tıraş olmanız gerekebilir.
- Asla sakal ve bıyık bırakılmamalıdır.
- Sakal ve bıyık bakımlı olmalıdır.
- Günlük tıraşını olmamış bir erkek olumsuz izlenim bırakır.
- Sakal ve bıyık bırakmanızda, çalıştığınız sektör önemlidir.

6. Aşağıdakilerden hangisi kadınlar için imaj kırıcı faktörler arasında **değildir**?

- Desenli giysiler
- Bakımsız dişler ve ağız kokusu
- Derin yırtmaçlar
- Uzun ve alışılmamış renklerle boyanmış tırnaklar
- Sutyen askılarının giysilerden görünmesi

7. Aşağıdakilerden hangisi kişisel imaj yönetiminde belirleyici olan faktörler arasında **değildir**?

- Öz imaj
- Gösterilen imaj
- Algılanan imaj
- İstenen imaj
- İdeal imaj

8. I- İyi bir gelir düzeyi

II- Tutarlı olmak

III- Kendiniz olmak

Yukarıdakilerden hangileri başarılı bir görünüm yaratmanın koşullarındandır?

- a. I-II
- b. II-III
- c. I-III
- d. I-II-III
- e. Yalnız III

9. Bir bütün üzerinde yardımcı katkısı bulunan, onu tamamlamak için kullanılan eklere ne denir?

- a. Takı
- b. Eklenti
- c. Aksesuar
- d. Yardımcı
- e. Eşya

10. Kravat ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- a. Kravat kaliteli ipek olmalıdır
- b. Kravatın ucu pantolon kemerinin tokasın kapatmalıdır
- c. Gömleği yaka düğmesi ilikli olmalıdır
- d. Kareli spor gömleğe kravat takılmamalıdır
- e. Gömlek çizgili ise kravatta çizgili olmalıdır

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. d	Yanıtınız yanlış ise “ilk izlenim” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
2. a	Yanıtınız yanlış ise “ilk izlenim” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
3. c	Yanıtınız yanlış ise “imaj” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
4. e	Yanıtınız yanlış ise “etkili bir imajın bileşenleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
5. b	Yanıtınız yanlış ise “etkili bir imajın bileşenleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
6. a	Yanıtınız yanlış ise “imaj kıran faktörler” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
7. b	Yanıtınız yanlış ise “imaj” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
8. b	Yanıtınız yanlış ise “imaj” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
9. c	Yanıtınız yanlış ise “etkili bir imajın bileşenleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
10. e	Yanıtınız yanlış ise “etkili bir imajın bileşenleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Hiçbirinin. Yukarıda verilen herhangi bir tipi olumlu buluyor ve adeta sizi anlattığını düşünüyorsanız, sakın benimsemeyin. Değişmeye ve tipinizi değiştirmeye çalışın. Çünkü kariyeriniz tehlikededir.

Sıra Sizde 2

Başarılı bir ilk izlenim başkalarıyla olan ilişkilerimize artı puanla başlamamızı sağladığı için, ilk anda kişiler, olaylar ya da şirketler hakkında edinilen izlenimler uzun süre kolay kolay değiştirilemediği için, olumlu bir ilk izlenim etkisini ilişki sürdüğü sürece gösterdiği için, aynı şekilde olumsuz bir ilk izlenim de negatif olarak akıllarda yer ettiği ve kişiler arası iletişim bazında, birçok ilişkide önemli bir engel olarak karşımıza çıktığı için önemlidir.

İlk izlenimi oluşturmak için ikinci bir şansımız olmadığından önemlidir. İnsanlar yeni tanıştıkları kişiyi, edindikleri ilk izlenime göre kafalarında bir çekmecenin altına oturttukları için, kişiler ilk izlenimle karşılarındakilerle ilişki kurmak istediği ya da onlardan uzaklaştığı için önemlidir. İlk izlenimler zamanla diğer izlenimlerle birleşerek bizim başkalarının gözündeki kişisel imajımızı oluşturduğu için önemlidir.

Sıra Sizde 3

Thourlby'e göre daha önce sizi hiç görmemiş ve tanımayan kişilerin bulunduğu bir odaya girdiğinizde, bu kişiler sizin hakkınızda sadece kıyafetinize bakarak 10 çıkarımda bulunabilirler:

- Ekonomik durumunuz
- Eğitim düzeyiniz
- Güvenilirliğiniz
- Sosyal konumunuz
- Entelektüel birikiminiz
- Statünüz
- Sosyal durumunuz
- Kültürel temeliniz
- Başarıınız
- Etik değerleriniz

Sıra Sizde 4

Hem kadınlarda hem erkeklerde ortak imaj kırıcılar şunlardır:

- Bakımsız dişler
- Kirli ve dağınık saçlar
- Yırtık, sökükle, rengi atmış ve kirli giysiler
- Ter kokusu
- Ağır parfüm ve deodorant kullanmak
- Plastik saatler
- Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- Üzeri yazılı sloganlı tişörtler

Kendimizi Sıneyalım

1. Aşağıdakilerden hangisi yetkinlik tanımı konusundaki yaklaşımlardan biridir?
 - a. İş odaklı yaklaşım
 - b. Personel odaklı yaklaşım
 - c. Profesyonel yaklaşım
 - d. Teknik yaklaşım
 - e. Tek taraflı yaklaşım
2. Aşağıdakilerden hangisi amaç ve eylem yönetimi yeteneklerinden biri **değildir**?
 - a. Verimlilik
 - b. Planlama
 - c. İnisiyatif
 - d. Empati kurabilme
 - e. Esneklik
3. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özelliklerinden biri **değildir**?
 - a. İşini kusursuz yapar.
 - b. Mesleğine ait standartları yoktur.
 - c. Mesleğe kimlik kazandırır.
 - d. Öğrenmeye tutku derecesinde bağlıdır.
 - e. Etkin iletişim kurabilir.
4. Çalışanların toplumun beklentilerine etik kurallar kapsamında cevap vermesine ne ad verilir?
 - a. Mesleki kurumsallık
 - b. Profesyonel özerklik
 - c. Sosyal duyarlılık
 - d. Sosyal sorumluluk
 - e. Etik sorumluluk
5. Aşağıdakilerden hangisi etik ve ahlakın genel niteliklerinden biri **değildir**?
 - a. Genel olması
 - b. Nesnel olması
 - c. Bireysel olması
 - d. İnsanlar arası ilişkilerde ortaya çıkması
 - e. Kültürle doğrudan bağlantılı olması
6. Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin Türk İş etiğiyle ilgili değerlerinden biri **değildir**?
 - a. Müşterilere değer vermek
 - b. Vergiyi düzenli olarak ödemek
 - c. Ödeme yükümlülüğünü zamanında yapmak
 - d. Yaş konusunda ayrımcılık yapmak
 - e. Uygunsuz hediye vermekten kaçınmak
7. Etik konusunda çalışmalar yürüten ve bu konudaki faaliyetleri koordine eden kurul aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği
 - b. TBMM Genel Sekreterliği
 - c. Etik Kurulu Başkanlığı
 - d. Bakanlar Kurulu
 - e. Meslek Kuruluşları Üst Birliği
8. Kişinin mensubu olduğu mesleğe karşı, kendisinin ve toplumun saygınlık duygusuna ne ad verilir?
 - a. Meslek onuru
 - b. Mesleki yetenek
 - c. Mesleki ilke
 - d. Mesleki coşku
 - e. İş etiği
9. Aşağıdakilerden hangisi etik kodlarının işlevlerinden biri **değildir**?
 - a. İdeal sunmak
 - b. Müşterileri korumak
 - c. Profesyonel kimlik yaratmak
 - d. Profesyonel düzenleme aracı olmak
 - e. Retorik oluşturmak
10. Aşağıdakilerden hangisi etik davranışın gereklerinden biri **değildir**?
 - a. Sadık olmak
 - b. Bencil olmak
 - c. Farkındalık düzeyi yüksek olmak
 - d. Sorumluluk sahibi olmak
 - e. Başkalarına saygılı olmak

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. a	Yanıtınız yanlış ise “profesyonellik ve yetkinlik” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
2. d	Yanıtınız yanlış ise “profesyonellik ve yetkinlik” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
3. b	Yanıtınız yanlış ise “profesyonel kişinin özellikleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
4. e	Yanıtınız yanlış ise “profesyonellik ölçütleri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
5. c	Yanıtınız yanlış ise “etik ve ahlak kavramları” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
6. d	Yanıtınız yanlış ise “iş etiği” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
7. c	Yanıtınız yanlış ise “iş etiği” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
8. a	Yanıtınız yanlış ise “meslek etiği” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
9. e	Yanıtınız yanlış ise “etik kodlar” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.
10. b	Yanıtınız yanlış ise “etik davranışlar ve sorumluluklar” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Profesyonel kişinin taşıması gereken sorumluluklar etik sorumluluk, sosyal sorumluluk, sosyal duyarlılıklar ve mesleki sorumluluktur. Bu sorumluluklar onun mesleğini bir uzman olarak değil, profesyonel olarak yürütmesini sağlar. Meslekte profesyonellik söz konusu sorumlulukları taşımaya bağlıdır.

Sıra Sizde 2

Yetkinlik kavramı ile profesyonellik benzer anlamlara gelir. Daha önce profesyonelliği” herhangi bir yetkinliğin bir süreç şeklinde devam etmesi” şeklinde tanımlamıştık; dolayısıyla “profesyonel” ile “yetkin”, “profesyonelleşme” ile “yetkinleşme”, “profesyonellik” ile de “yetkinlik” aynı anlamlara gelmektedir. Yetkinlik terimi Oxford sözlüğünde, “yeterli vasıf ve meziyete sahip olmak ya da kabiliyet, yetenek, ayırt edici vasıflar” gibi anlamlara gelmektedir. Yetkinlik sözcüğünün sıfat karşılığı olan yetenekli (competent), ehil ve yeterli yani profesyonel kişi olarak dilimize aktarılabilir. Türkçe sözlüklerde ise yetkinlik, yetkin olma durumu, olgunluk ve mükemmeliyet olarak tanımlanmaktadır. TDK Türkçe sözlük ise “yetkin” terimini gerekli olgunluğa erişmiş, olgun, kâmil, mükemmel şeklinde vermektedir. Sözcüklerin anlamına baktığımızda yetkinlik profesyonellik ile yetkin ise profesyonel ile aynı anlama gelmektedir. Dolayısıyla yetkinlik kavramının, insan kaynakları alanında profesyonellik ile aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir.

Sıra Sizde 3

Literatürde profesyonel; profesyonellik gerektiren bir mesleği yapmak, mesleği maddi bir menfaat karşılığında yapmak, mesleki bir eğitime sahip olmak, kendini geliştirme potansiyeli olmak olarak tanımlanmaktadır.

Tanımlara bakarak profesyoneli tanımlayan niteliklerin yalnızca bunlardan oluştuğunu düşünmemek gerekir. Profesyonel her şeyden önce etik ilkeler doğrultusunda hareket eden, mesleğine değer katan, mesleğine kendi kimliğini kazandıran kişidir. Profesyonel aynı zamanda bireysel çıkarı için değil, toplumsal ortak çıkarları gözeterek hareket eder. Profesyonel hiçbir zaman sadece kendisini ve mesleğini düşünerek hareket etmez, aksine o sosyal sorumluluk ve sosyal duyarlılık ilkelerine göre hareket ederek toplumsal yararı her durumda gözetir. Profesyonel işini iyi bilir, ona kendi kimliğini ve tarzını kazandırır. Kendi tarzını işinde gösterir, üstün olmaya çalışır, ama üstünlük egosuyla hareket etmez. Profesyonel kişi sadece iş kalitesiyle değil, ilişki ve iletişim kalitesiyle de kendini ortaya koyar. Kariyerini oluştururken mesleğin onunun göz önünde bulundurur. Profesyonel; çizgisi, duruşu, tarzı, değerleri, etik kodları, standartları ve ilkesi olan kişidir.

Kendimizi Sınavalım

1. Aşağıdakilerden hangisi başarıma ihtiyacını fazla hissedenden insanların özelliklerinden biri **değildir**?
 - a. Ödüllere ihtiyaç duyarlar.
 - b. Sürekli gerçekçi hedeflere yönelirler.
 - c. Sorumluluk alma ihtiyaçları daha yüksektir.
 - d. Yönlendiren temel faktör kişisel tatmindir.
 - e. Yönlendiren temel faktör maddî çıkarlardır.
2. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden **biridir**?
 - a. Ne istediğini ortaya koymamak
 - b. İletişim yetkinliği göstermemek
 - c. Hırslı olmamak
 - d. Esnek olmak
 - e. Sonuç alınca kadar eylemi sürdürmemek
3. Aşağıda motivasyon ile ilgili verilen bilgilerden hangisi **yanlıştır**?
 - a. Hedeflere ulaştırmada bir araçtır.
 - b. Belirli bir ihtiyaç hissiyle başlar.
 - c. Davranışı sürdürür.
 - d. Her girişim başında yoktur.
 - e. Harekete çevirici, yönlendirici bir güçtür.
4. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamında kişiyi geliştiren, kişinin işiyle psikolojik bağlantı kurmasını sağlayan faktörlerden biri **değildir**?
 - a. Olumlu ve olumsuz eleştirilerde bulunmak
 - b. Çalışma koşullarını iyileştirmek
 - c. İş güvencesi ve iş güvenliği sağlamak
 - d. Statü sağlamak
 - e. Moral vermek
5. Aşağıdakilerden hangisi düşük motivasyonun çalışanlarda ortaya çıkarabileceği olumsuzluklardan biri **değildir**?
 - a. Fizyolojik rahatsızlıklara neden olur.
 - b. İş gruplarından kopmalara neden olur.
 - c. İşgören devri düşer.
 - d. İş kazalarının artmasına neden olur.
 - e. Kişisel gelişim arzuları kaybolur.
6. Kişinin öz bilinç durumu, kendini değerlendirme tarzı, yeteneklerini, zayıflıklarını ve sınırlarını bilip bunları kabul etmesiyle ilgili farkındalık türü aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Zihinsel (bilişsel) farkındalık
 - b. Tutumsal-davranışsal farkındalık
 - c. Fiziksel farkındalık
 - d. Duygusal farkındalık
 - e. Zaruri farkındalık
7. Kişinin bilgi, beceri ve niteliğini geliştirmesine ne ad verilir?
 - a. Kariyer yapma
 - b. Dikey iyileşme
 - c. Yatay iyileşme
 - d. Çapraz iyileşme
 - e. İşte tatmin
8. Aşağıdakilerden hangisi kurum içi kariyer danışmanlığı kapsamında yer alan faaliyetlerden biri **değildir**?
 - a. Sorun tespiti
 - b. Rehberlik etme
 - c. Öneri sunma
 - d. Bilgi sağlama
 - e. Değerleme
9. Aşağıdakilerden hangisi insanın bulunduğu yer ile bulunmayı arzu ettiği yer arasında farklılık gözükmesi sorunun nedenlerinden **biridir**?
 - a. Hedefi yanlış tanımlamamak
 - b. Yeterli bilgi
 - c. Metotlu çalışmak
 - d. Gerekli yeteneklere sahip olmamak
 - e. Yeterli kararlılığa sahip olmak
10. İş aramayla başlayan ve ilk işe yerleşmeyle süren kariyer süreci dönemi aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Kariyer öncesi aşaması
 - b. Kariyer başlangıcı aşaması
 - c. Kariyer ortası aşaması
 - d. Kariyer sonu aşaması
 - e. Kariyer sonrası aşaması

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. e | Yanıtınız yanlış ise “başarı ihtiyacı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. d | Yanıtınız yanlış ise “başarı ihtiyacı” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. d | Yanıtınız yanlış ise “başarı ve motivasyon ilişkisi” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. a | Yanıtınız yanlış ise “başarı ve motivasyon ilişkisi” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. c | Yanıtınız yanlış ise “düşük motivasyon” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. b | Yanıtınız yanlış ise “kendini tanımak” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. c | Yanıtınız yanlış ise “örgütte kişisel gelişim stratejileri” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. a | Yanıtınız yanlış ise “kurum içi kariyer danışmanlığı” başlıklı konuyu gözden geçiriniz. |
| 9. d | Yanıtınız yanlış ise “sorun tespiti” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. b | Yanıtınız yanlış ise “kişisel gelişim süreci” başlıklı konuyu yeniden gözden geçiriniz. |

- Kendinizle ilgili güçlü yönleriniz nelerdir veya en çok hangi özelliğiniz sizin başarılı olmanızı sağlamaktadır?
- Zayıf yanlarınız nelerdir? Hangi özelliklerinizden dolayı başarısız olmaktadır?
- Başkaları sizi nasıl

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Kişisel gelişimde amaç eğitim, bilgi ve beceriyle kendini daha donanımlı kılmaktır. Kişisel gelişimde önemli olan gelişme arzusu duymak, bunun içinde hedef belirleyip planlamak yapmak, planı uygulamak, sonra da sonuçları kontrol ederek, yeni gelişim hedeflerine yönelmek gerekir.

Sıra Sizde 2

Kendini tanımanın açık, kesin net yolları belirlenmiş midir? Kişinin kendini tanıması somut olarak nasıl ifade edilebilir? Bu sorulara olumlu cevap vermek kolay değildir. Bununla birlikte kendini tanımanın aslında kendinin, özelliklerinin, yeteneklerinin, niteliklerinin, huyunun, karakterinin, alışkanlıklarının kısaca kişiliğinin farkında olmak olduğunu belirtmek gerekir.

Kişinin kendisini yine en iyi kendisi tanıyabilir. Kişinin kendini tanımasının bazı ipuçları vardır. Aşağıda verilen bilgiler kişinin kendisini tanımasına yardımcı olabilir. Ancak şunu hemen belirtmeliyiz ki aşağıda verilen bilgiler kişinin kendisini tanımasına sadece yardımcı olur; aksi halde bunları kişinin kendisine uygulaması, onun kendisini kesin olarak tanımasını sağlamaz.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 1 - Alıştırma Soruları

1) Türkiye’de sekreterlik eğitimi ilk olarak hangi ilde başlamıştır?

- A) İstanbul
- B) Ankara
- C) Malatya
- D) Eskişehir
- E) Zonguldak

2) Eğitimin konusunu oluşturan mesleğin öğretilmesine ne ad verilir?

- A) Sekreterlik Eğitimi
- B) Mesleki Eğitim
- C) Yönetici Asistanlığı
- D) Meslek Seçimi
- E) Kamusal Eğitim

3) Türk Dil Kurumu sözlüğünde sekreter kelimesinin eş anlamlısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sır tutan
- B) İş yapan
- C) Ulak
- D) Yazman
- E) Ofis çalışanı

4) "Bir kuruluştaki iletişim, belgeleme ve düzenleme görevlerini içeren meslek alanı" aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Koordinatörlük
- B) Yöneticilik
- C) İnsan kaynakları
- D) Sekreterlik
- E) Müdür yardımcılığı

5) "İş hayatının çeşitli kesimlerinde her türlü iletişimi sağlayan, randevuları ayarlayan, dosyalama ve arşivlemeyi gerçekleştiren, ekonomi ve işletme bilgisi olan sekreterlerdir". Yukarıda tanımı verilen sekreter türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tıp sekreteri
- B) Teknik sekreter
- C) Üst düzey yönetici sekreteri
- D) Film sekreteri
- E) İşletme sekreteri

6) "Sekreterin insanlarla iyi ilişki kileicinde olması, insanlarla arasında sağlıklı ve sağlam iletişim kurabilmesi yeterli derecede psikolojik bilgi sahibi olmasına bağlıdır. Bu nedenle sekreterlik mesleği i alanlarında çoklu bir eğitimi gerektirir." Boşluğa hangi kavramlar gelmelidir?

- A) psikoloji ve sosyal psikoloji
- B) sosyoloji ve teknoloji
- C) sosyoloji ve küreselleşme
- D) küreselleşme ve teknoloji
- E) fizyoloji ve sosyoloji

7) "Rutin olmayan durumlarda inisiyatif kullanırlar. Amacı yazılı olmayan politikaları kapsayan faaliyetleri, yönlendirenler ve uyum sağlarlar. Yukarıdaki metinde sekreterin hangi sorumluluk düzeyi açıklanmaktadır?

- A) Sorumluluk düzeyi 3
- B) Sorumluluk düzeyi 1
- C) Sorumluluk düzeyi 2
- D) Sorumluluk düzeyi 4
- E) Sorumluluk düzeyi 5

8) I. Yetki II. Sorumluluk III. Özgün yeterlik IV. Mesleğin etkileşim içinde bulunacağı birim, kurum ya da kişiler Meslek tanımı yapılırken görevlerin yanı sıra yukarıdakilerin hangisine yer verilmelidir?

- A) Yalnız I
- B) I ve II
- C) III ve IV
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

9) Profesyonel Sekreterler Haftası aşağıdakilerden hangisinin bildirisiyle kutlanmaya başlanmıştır?

- A) Charles Sawyer
- B) August Dvorak
- C) Christopher Latham Sholes
- D) Avram Benaroya
- E) Emile Duploye

10) Yöneticisi ile birlikte yönetici yardımcısı gibi çalışan yönetici asistanın sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 5

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-B-(767813) 2-B-(799178) 3-D-(817813) 4-D-(820375) 5-E-(821452) 6-A-(1080053) 7-A-(1080057) 8-E-(1085774) 9-A-(1085825) 10-E-(1085860)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 2 - Alıştırma Soruları

1) I) Sezgi ve duygulara güvenmek II) Karşıdaki kişinin kendilerini önemli hissetmelerini sağlamak III) Çözüme ilişkin değişik alternatifler geliştirmek IV) Eleştirirken kişiliği değil, davranışı hedeflemek V) İyi bir dinleyici olmak
Yukarıdakilerden hangisi sekterin insan ilişkileri becerisinde rol oynayan başarı ilkelerinden biridir?

- A) Yalnız II
- B) I ve III
- C) II ve IV
- D) I, III ve V
- E) II, IV ve V

2) Kendi görüşlerinden farklı görüşleri kabul etmeyen, onları hiçe sayan tutum ve davranışları gösteren kişiler nasıl nitelendirilir?

- A) Hoşgörüsüz
- B) Disiplinsiz
- C) Umarsız
- D) Öngörüsüz
- E) İnisiyatifsiz

3) Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki özelliklerinden biridir?

- A) Güler yüzlü olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) İnisiyatif kullanabilmek
- D) Sabırlı olmak
- E) Büro makinelerini kullanabilmek

4) "Eli, yüzü düzgün mümkünse güzel ve bakımlı çalışan" olarak tanımlanan sekreterlerin ortak kişilik özelliği aşağıdaki seçeneklerin hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Prezantabl olmak
- B) Güler yüzlü olmak
- C) Temizliğine özen göstermek
- D) Giyimine özen göstermek
- E) Soğukkanlı olmak

5) Yenilikçi, bağımsız, maceracı, kararlı, heyecanlı, duygusal, kendine güvenli ve kendi kendine sorular soran bir kişilik yapısı sekreterde olması beklenen özelliklerden hangisini açıklamaktadır?

- A) Yaratıcı olmak
- B) Meraklı olmak
- C) Akıllı olmak
- D) Özgürlükçü olmak
- E) Duygusal olmak

6) beklenmeyen olaylar karşısında bilinci yitirmemek hangi kişilik özelliğine yöneliktir?

- A) sabırlı olmak
- B) adil olmak
- C) soğukkanlı olmak
- D) inisiyatif kullanabilmek
- E) mesleğini sevmek

7) bir takım seçenekler içinden birini seçmek ve geleceğe yönelik bir işi uygulamaya geçirmek üzere atılacak ilk adım sekreterin hangi mesleki özelliğini ifade eder?

- A) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- B) yeniliklere açık olmak ve kendini geliştirmek
- C) temsil yeteneğine sahip olmak
- D) karar verebilmek
- E) zamanı etkin kullanabilmek

8)

Bulunduğu mevkii suistimal etmemelidir.

Çalışma saatlerine özen göstermelidir.

Yukarıda geçen davranışlar bir sekreterin hangi temel özelliğini anlatmaktadır?

- A) Sadık olmak
- B) Dürüst olmak
- C) Adil olmak
- D) Sabırlı olmak
- E) Sorumluluk sahibi olmak

9) Aşağıdakilerden hangisi iş ilanlarının çoğunda bulunan en önemli zelliktir?

- A) Mesleğini sevmek
- B) Empati kurabilmek
- C) Sadık olmak
- D) Kendine güven duymak
- E) Prezantabl olmak

10) Sekreter problem çözerken aşağıdakilerden hangisine dikkat etmesi gerekir?

- A) Etik ilkeleri göz önünde bulundurmaya
- B) Veriyi sindirimini öğrenmeye
- C) Risk almaya
- D) Kavramları doğru kullanmaya
- E) Bakış açısını değiştirmeye

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-E-(1137884) 2-A-(1144167) 3-E-(1175672) 4-A-(1175714) 5-A-(1175949) 6-C-(1414669) 7-D-(1414709) 8-B-(1424234) 9-E-(1424476) 10-A-(1428366)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 3 - Alıştırma Soruları

1) Örgütsel yapının devamlılığı için zorunlu olan araç var mıdır?

- A) Sözlü iletişim,
- B) İş akışı araçları,
- C) Örgüt kültürü,
- D) İş akışıyla oluşan belgeler,
- E) Örgütsel verimlilik,

2) Yönetici asistanlarının sahip olması gereken en önemli özellik hangi seçenekte doğru olarak verilmiştir?

- A) Karar verme
- B) Rapor yazma
- C) Bilgi toplama
- D) Seyahat planlamaları
- E) Bilginin görsel sunumu

3) Seyahat dosyasında yer alacak materyallerden hangisi iş ile ilgilidir?

- A) Harcama kayıt formları
- B) Kiralık araba teyidi
- C) Konferans veya diğer toplantılar için onaylı kayıt formlarının kopyası
- D) Seyahat şirketinin telefon ve adresi
- E) Gezilecek yerlerin ad ve adresler

4) Q klavyede üzerinde çizgi kabartma olan harfler aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Q-W
- B) D-F
- C) S-J
- D) F-J
- E) G-K

5) Aşağıdakilerden hangisi sekreterin ziyaretçilerle ilgilenirken uyması gereken ilkelerden biri değildir?

- A) Sekreter misafiri yönetici odasına alırken beraber girmeli ve yönetici misafiri tanımiyorsa tanıtmalıdır.
- B) Ziyaretçilere karşı alay, küçümseme, sıkıntı belirtme gibi sözlü ya da sözsüz bir davranış göstermemelidir.
- C) Önemini bildiği ziyaretlerde gerekli ön hazırlıkları yapmalıdır.
- D) Tüm çay, kahve ikramlarını kendisi yapmalıdır.
- E) Sekreter, ziyaretçileri güler yüzle karşılamalıdır. Cana yakın, kibar ve ölçülü olmalıdır.

6) Yo neticâsistanı telefonla randevu talep eden bir kis ilekonuş urkerher s eyden o nce onun ismini, makamını, temsil ettiğ kuruluş uve hangi konuda ve ne zaman ic in randevu istedig inbi g renmelidirNeden?

- A) C u nkuter randevu konusu ic inaynı su rverilmez.
- B) C u nkurandevular bilgisayara kaydedilmelidir
- C) Çünkü yöneticinin beklenmedik konukları gelebilir
- D) Çünkü yöneticilerin planlaması gereken başka işler vardır.
- E) Çünkü yöneticiler randevuların kalitesine göre raporlama yaparlar

7) Sekreterlerin zamanlarını etkili kullanabilmeleri ic inilk o nce ne yapmaları gerekir?

- A) yapacakları iş lerbir kag ı dı d o kmesive bunları sınıflandırması gerekir.
- B) işlerin organizasyonunu amirlerine sorması gerekir
- C) işleri bölümlere ayırarak kişilere ataması gerekir
- D) işlerin denetimi için yöneticinin belirlediği kişileri ataması gerekir
- E) işlerin teknik kısımlarını bilgisayara girmesi gerekir

8) Aşağıdakilerden hangisi ülkemizde meslek standartlarını temel alarak, teknik ve meslekî alanlarda ulusal yeterliliklerin esaslarını belirleyen; denetim, ölçme ve değerlendirme, belgelendirme ve sertifikalandırmaya ilişkin faaliyetleri yürüten kurumun adıdır?

- A) Mesleki Yeterlilik Kurumu
- B) Ulusal Meslek Standardı Kurumu
- C) Ulusal Sekreterler Birliği
- D) Mesleki Eğitim ve Öğretim Güçlendirme Projesi
- E) Değerleme Uzmanları Birliği

9) Aşağıdaki motorlu araç rezervasyonlarından hangisi daima şoförlü olarak yapılır?

- A) Limuzin
- B) Karavan
- C) Minibüs
- D) Kamyonet
- E) Arazi taşıtı

10) Aşağıdakilerden hangisi ikinci sınıf tacirlerin tuttuğu tek taraflı bir kayıttır?

- A) İşletme defteri
- B) Yevmiye defteri
- C) Büyük defter
- D) Bilanço
- E) Gelir tablosu

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-D-(800753) 2-A-(821818) 3-C-(822048) 4-D-(825708) 5-D-(825798) 6-A-(1190066) 7-A-(1190278) 8-A-(1204599) 9-A-(1204676) 10-A-(1204734)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 4 - Alıştırma Soruları

1) I. Uyumlu olmak II. Çıkarları ön planda tutmak III. Duygu ortaklığı oluşturmak IV. Disiplinli olmak Yukarıdakilerden hangileri bir örgütün verimli çalışmasında etkili olan faktörlerdendir?

- A) I, II ve III
- B) I ve III
- C) II ve IV
- D) II, III ve IV
- E) Yanız IV

2) I. Uzun vadeli ilişkiler kurma II. İş bilgilerini paylaşma III. Bireysel rekabeti teşvik etme IV. Kâr odaklı çalışma Yukarıdakilerden hangileri iş arkadaşlarıyla üretken bir takım oluşturma sürecin öne çıkan ilkelerdendir?

- A) II ve III
- B) III ve IV
- C) I ve III
- D) I ve II
- E) II ve IV

3) Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye verilebilecek hediyeler arasında yer almaz?

- A) Kitap
- B) Çiçek
- C) Kişisel bakım ürünleri
- D) Ajanda
- E) Yöresel hediyeler

4) Aşağıdakilerden hangileri etkili olmayan bir takımın başarısızlığının anlaşılması için dikkat edilmesi gereken noktalar? I. Grup içi olumlu iletişim II. Liderlere aşırı bağlılık III. Gizlenen çatışmalar IV. Gerçekleşmemiş kararlar V. Çözünsüz tartışmalar

- A) I-II-III-IV
- B) I-II-IV-V
- C) II-III-IV-V
- D) I-II-III-IV-V
- E) I-III-IV-V

5) Aşağıdaki takım özelliklerine dair ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Kararlar ve çözümler, takımın her üyesinin katkısıyla oluşturulur.
- B) Takım üyeleri, kendilerini ve öteki üyeleri geliştirmek için çaba harcarlar.
- C) Takım üyeleri birbirlerine bağımlılık derecesinde bağlıdır.
- D) Her üye üyelerin uyumsuzluk sorunlarını çözmesine yardım eder.
- E) Takım üyeleri, kendilerini ve öteki üyeleri geliştirmek için çaba harcarlar.

6) Aşağıdakilerden hangisi yeni bir yöneticiyle çalışma durumunda yöneticiye karşı yapılmaması gereken eylemlerdendir?

- A) Değişiklik yapmak istediği konuda doğrudan fikir belirtilmelidir.
- B) Büro çevresindeki kişileri tanımasına yardımcı olunmalıdır.
- C) Amirlerinin tercihlerini bilmesi sağlanmalıdır.
- D) Yönetici bir değişiklik önerene kadar işler aynen devam ettirilmelidir.
- E) Yeni fikirlere, sorumluluklara açık olduğunuz yansıtılmalıdır.

7) İş yapıp yorulmak, zaman harcamak istemedikleri için işleri kendilerinin yerine başkalarının yapmasını tercih eden problemlili kişilik tipi hangisidir?

- A) Şikayetçi
- B) Kurnaz ve Düzenbaz
- C) Ümitsiz Ricacı
- D) Herşeyi Bilen
- E) Zavallı

8) Aşağıdakilerden hangisi başarısız takımın özelliklerinden biridir?

- A) Grup dışı iletişim
- B) Görev odaklı çalışma
- C) Yüksek iletişim
- D) Katılımlı liderlik
- E) Hızlı tepki biçimi

9) O rgu ÷ t l e r i n a l ı ş m a n l a r ı n e n e r j i k e t k i l e r i n d e n y a r a r l a n a b i l m e k v e b e l i r l i p r o j e l e r i y e r i n e g e t i r e b i l m e k i ç i n i r i s i l e t m e l e r i n f a r k l ı d e p a r t m a n l a r ı n d a c a l ı ş m a b i r e y l e r i b i r a r a y a g e t i r e r e k h a n g i t a k ı m l a r ı o l u ş u r ?

- A) Çapraz fonksiyonlu takımlar
- B) Kendi kendini yöneten takımlar
- C) Sanal takımlar
- D) Küresel takımlar
- E) Dinamik takımlar

10) Aşağıdakilerden hangisi bazen bir uyumsuzluğun göstergesi olmaktadır?

- A) Liderlere aşırı bağlılık
- B) Gizlenen çatışmalar
- C) Grup dışı iletişim
- D) Gerçekleşmemiş kararlar
- E) Çözumsuz tartışmalar veya kavgalar

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-B-(800088) 2-D-(800227) 3-C-(808680) 4-C-(831893) 5-C-(841788) 6-A-(841810) 7-C-(841845) 8-A-(843683) 9-A-(1240791) 10-A-(1255241)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 5 - Alıştırma Soruları

1) Aşağıdakilerden hangisi arayanı beklemeye almak için kullanabileceğiniz uygun bir kalıptır?

- A) Bir dakika.
- B) Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?
- C) Bekleyin lütfen.
- D) Beklerseniz, atkarırım.
- E) Bir saniye lütfen.

2) Aşağıdakilerden hangisi cep telefonu ile görüşme ilkelerinden biri değildir?

- A) 24 saat boyunca ulaşılır durumda olmak
- B) Gerekli yerlerde telefonu sessize almak
- C) Şarjın bitip bitmediğine dikkat etmek
- D) Zil sesini duyulabilecek yüksekliğe ayarlamak
- E) Randevularda telefonu kapatmak

3) I.Telefon görüşmesi için not almaya hazır olunmalıdır. II.Telefon görüşmesi yapılırken nasıl oturulduğunun bir önemi yoktur. III.Telefon cevaplanmadan önce gülümsenmeli ve bu gülümseme telefon görüşmesi boyunca devam etmelidir. IV.Telefonda konuşurken bir samimiyet göstergesi olarak karşı tarafa "sen" diye hitap edilmelidir. Yukarıda telefonun etkin kullanımı ile ilgili verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, III
- B) II, IV
- C) I, II, III
- D) I, II, IV
- E) II, III, IV

4) "Aranan biz değilsek aranan için mesaj almalı, mesajı doğru almalı ve mesajı ilgisine iletmeliyiz." Yukarıda sözü geçen mesajın aşağıdakilerden hangisini içermesine gerek yoktur?

- A) Arayanın firmasının adı
- B) Arayanın adı ve soyadı
- C) Konuşma süresi
- D) Bıraktığı mesaj
- E) Mesaj alanın adı

5) I.Telefonu üçüncü ya da dördüncü çalışında açın. II.Açık sorular sorarak gerçekleri ve ek bilgileri öğrenin. III.Uzunca bir süre telefonunuzdan ayrı kalacaksanız, telefonu meşgul konumda bırakın. IV.Konuşulanların önemli bölümlerini teyit etmek için söylenenleri özetleyin. Yukarıdakilerden hangileri telefonla konuşmanın ilkeleri arasında yer almaktadır?

- A) I, III
- B) II, IV
- C) I, II, III
- D) I, II, IV
- E) II, III, IV

6) I. Dik oturma II. Not almaya hazır olma III. Enerjik olma IV. Soğuk bir ses Yukarıdaki seçeneklerden hangileri telefonun etkili kullanım ilkelerindendir?

- A) I ve IV
- B) II ve III
- C) I, II ve III
- D) II, III ve IV
- E) I , III ve IV

7) Aşağıdaki cümlelerden hangisi öfkeli bir arayana söylenmelidir?

- A) Yarın arayabilir misiniz?
- B) Ben burada yeniyim.
- C) Sizi anlıyorum.
- D) Bu benim işim değil.
- E) Ben mi sebep oldum buna?

8) Aşağıdaki cümlelerden hangisi telefonla görüşürken söylenebilecek bir cümledir?

- A) İsminizi doğru alabilmem için kodlar mısınız, lütfen?
- B) Kendisi telefonla görüşüyor ne istemiştiniz?
- C) Ahmet beyin nerede olduğunu bilmiyorum!
- D) Numaranız kendisinde var mı?
- E) Kendisi şu an dışarıda daha sonra arayın.

9) İngiltere'de yapılan bir araştırmaya göre 10 müşteriden kaç tane telefonda kendilerine kabadavranıldığı için o firmayla ilişkilerini kesmişler?

- A) 9
- B) 8
- C) 7
- D) 6
- E) 5

10) I. sabah saat 9.00'dan öncell. gece saat 10.00'dan sonra III. Yemek saatlerinde Çok önemli ya da acil bir konu değilse bir kişiyi yukarıdakilerden hangi saatlerde telefonla aramamalısınız?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-B-(774593) 2-A-(1172327) 3-A-(1176911) 4-C-(1177492) 5-B-(1177818) 6-C-(1375353) 7-C-(1375399) 8-A-(1375405) 9-A-(1376631) 10-E-(1376750)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 6 - Alıştırma Soruları

1) İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) İstenen imaj
- C) İdeal imaj
- D) Kavranan imaj
- E) Öz imaj

2) Aşağıdakilerden hangisi erkekler için imaj kıran faktörlerden biridir?

- A) Kol düğmesi takmak
- B) Yaka mendili kullanmak
- C) Çizgili kravat kullanmak
- D) Alyans takmak
- E) Kravat iğnesi kullanmak

3) Aşağıdaki ifadelerden hangisi "ilk izlenim" ile ilişkili değildir?

- A) Biriyle daha yakından tanışma fırsatı olmadan birkaç saniyede edindiğimiz izlenimlerdir.
- B) İnsanların karşısındaki kişiler hakkında neler hissettiği ile ilgili bir terimdir.
- C) Başarılı ise, başkalarıyla olan ilişkilerimize artı puanla başlamamızı sağlar.
- D) Olumlu ise, etkisini ilişki sürdüğü sürece göstermektedir.
- E) Olumsuz ise de negatif olarak akıllarda yer etmektedir.

4) Aşağıdakilerden hangisi imaj kıran faktörlerden biri değildir?

- A) Kirli sakal
- B) Bakımsız dişler
- C) Sökük, kirli, rengi solmuş giysiler
- D) Ter kokusu
- E) Kravat takmak

5) Bir kişinin "nasıl bilinmek istersiniz" sorusuna verdiği cevap hangi imaj ile ilgili ipuçları vermektedir?

- A) Öz İmaj
- B) Pozitif İmaj
- C) İstenen (İdeal) İmaj
- D) İlk İmaj
- E) Tercih Edilen İmaj

6) İmaj yaratma sürecinde doğru kıyafetlerin ve aksesuarların seçilmesi T. Molly tarafından hangi kavramla tanımlanmıştır?

- A) Gardrop Mühendisliği
- B) İmaj Danışmanlığı
- C) Simge ve İşaretlerden Oluşan Bir Dil
- D) Dış Konuşma
- E) İdeal İmaj

7) I: Mevsime uygun giysiler seçilmelidir. II: Uygun renkte giysiler seçilmelidir. III: Sade ve estetik giysiler seçilmelidir. Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri iş ortamına uygun olarak giyilecek kıyafetlerin özellikleri arasında yer almaktadır?

- A) I, II ve III
- B) I ve II
- C) II ve III
- D) I ve III
- E) Yalnız III

8) Aşağıdakilerden hangisi giysilerde aksesuar olarak kullanılmamaktadır?

- A) Hesap makinesi
- B) Evrak çantası
- C) Şapka
- D) Cep telefonu
- E) Cüzdan

9) Yüzyüze iletişimlerin kuruluş aşamasında önemli olan; görünüş, kişinin söyledikleri ve ses tonu bileşenleri aşağıdakilerden hangisinde önem derecesine göre doğru sıralanmıştır?

- A) görünüş-ses tonu-kişinin söyledikleri
- B) ses tonu-kişinin söyledikleri-görünüş
- C) kişinin söyledikleri-görünüş-ses tonu
- D) kişinin söyledikleri-ses tonu-görünüş
- E) görünüş-kişinin söyledikleri-ses tonu

10) Uyumluluğu, sakinliği ve gençliği çağrıştıran ve iş ortamına uyacak renkler denildiğinde ilk akla gelen renk aşağıdakilerden hangisidir?

- A) mavi
- B) gri
- C) siyah
- D) yeşil
- E) beyaz

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-E-(774597) 2-E-(774607) 3-B-(797279) 4-E-(797578) 5-C-(801689) 6-A-(801696) 7-A-(824914) 8-A-(825032) 9-A-(1423513) 10-A-(1423529)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 7 - Alıştırma Soruları

1) Aşağıdaki yetkinliklerden hangisi bir işi yapmak için çalışanlardan beklenen asgari düzeydeki yetkinliklerdir?

- A) Ayırt edici yetkinlikler
- B) Temel yetkinlikler
- C) Fonksiyona özgü yetkinlikler
- D) Hiyerarşik kademelere özgü yetkinlikler
- E) Yönetsel yetkinlikler

2) Aşağıdakilerden hangisi örgütsel yetkinliklerdendir?

- A) Bir bireyin sahip olduğu ve sergilediği üstün yönleri ifade eder
- B) Bireyin doğuştan getirdiği ve sonrada beceriyle geliştirdiği ayırıcı yanlarıdır
- C) Bireyin işine meslek statüsü kazandıran özelliklerdir
- D) Bireysel başarının arkasındaki kişiye özgü mesleki ve kişisel özelliklerdir
- E) Bilgi, beceri, yetenek gibi firmaya özgü ayırıcı özelliklerden oluşur

3) Aşağıdakilerden hangisi profesyonel davranış biçimine bir örnektir?

- A) Kişiliği ile işi arasında ayırım yapmaz
- B) Kendi çıkarı için çaba gösterir
- C) Sorunların etrafında dolaşır
- D) İş yapmaz, mesai yapar
- E) İşini değersiz olarak görür

4) Mesleki normların, kuralların, ilkelerin ve etik kodların mesleğe yerleşmesi ve hâkim olması aşağıdaki hangi profesyonellik ölçütünü ifade eder?

- A) Sosyal duyarlılık
- B) Etik sorumluluk
- C) Mesleki uzmanlık
- D) Profesyonel özerklik
- E) Mesleki kurumsallaşma

5) Aşağıdakilerden hangisi, Boyatzis'in belirlediği İK profesyonellerinin sahip olması gereken yetkinliklerin "kavramsal ve analitik düşünme boyutu"nun alt elemanıdır?

- A) Sosyal tarafsızlık veya nesnellik
- B) Verimlilik sağlayabilme
- C) Planlama yapabilme
- D) İnisiyatif kullanabilme
- E) Ayrıntılara dikkat etme

6) Aşağıdakilerden hangisi "iş gören odaklı" yaklaşımın tanımıdır?

- A) bir işte etkili ve/veya mükemmel performansla ilgili, bireysel davranış özellikleridir
- B) Bir mesleğin gerektirdiği faaliyetleri başarabilme yeteneği
- C) işin gereklerini yerine getirebilmek için gereken pratik ve düşünsel bilgi ve becerilerdir
- D) örgütün iç ve dış çevresi arasında ilişki ve etkileşim kurmadır
- E) işlemlerin yetkinlikle veya profesyonelce yürütülmesi, örgütsel verimliliği, etkinliği ve performansdır

7) Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özellikleri arasında yer almaz

- A) Kariyerinde sürekli yeni aşamalar gösterebilmelidir
- B) Yaptığı işten coşku ve heyecan duyan,
- C) Geleceğini kendi mesleği doğrultusunda inşa edebilen
- D) Çevre ile etkin iletişim kurabilen ve sosyalleşme süreçlerini iyi kullanan,
- E) Kariyerinde sabit olarak yerinde kalma tutkusu olan

8) "Hangi davranış ıretig ı uygun, hangi davranış ıretik dıs ı oldug ı unıortaya koyabilmek ic ı in ıihtiyac ı vardır." Boşluğa hangi kavramlar gelmelidir?

- A) etik kodlara
- B) küresel liderlere
- C) yeni teknolojilere
- D) uygun mevzuata
- E) saygılı rakiplere

9) I. Örgütüne II. Yöneticisine III. Kendisine Sekreterin sorumluluğu yukarıdakilerden hangisine karşıdır?

- A) I, II ve III
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) Yalnız II

10) İşletme içi etik sorunlar genellikle aşağıdaki departmanlardan hangisinin faaliyetleri sonucu ortaya çıkmaktadır?

- A) İnsan kaynakları
- B) Pazarlama
- C) Üretim
- D) Muhasebe/finansman
- E) Arge

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-B-(799072) 2-E-(799525) 3-A-(799573) 4-E-(806197) 5-A-(806224) 6-A-(823837) 7-E-(824020) 8-A-(1450584) 9-A-(1461322) 10-A-(1461426)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

BYA205U - YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

Ünite 8 - Alıştırma Soruları

1) Aşağıdakilerden hangisi kariyer başlangıç aşamasında görülenlerden biridir?

- A) Bu dönemde insanın duyduğu en büyük ihtiyaç bağlılık ihtiyacıdır.
- B) İş aramayla başlar ve ilk işe yerleşmeyle sürer.
- C) Bu dönemde hayal kırıklığıyla karşılaşmak söz konusu olmaz.
- D) Bu dönemde işgörenin çiraklıktan ustalığa geçmesi beklenir.
- E) Bu dönem işgörenin işinde ustalaştığı dönemdir.

2) Kişisel gelişimi destekleyen sadece başarıma ihtiyacı mıdır?

- A) Maddi Kazanç,
- B) Üstünlük Duygusu,
- C) Manevi Haz,
- D) Motivasyon,
- E) Demoralize,

3) İş yaşamında kişiyi geliştiren çeşitli faktörler vardır. Bunlar kişinin işiyle psikolojik bağlantı kurmasını sağlayan faktörlerdir. Bu faktörler aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

I. Kendini Tanım II. Kariyer Geliştirme Olanakları III. Statü Sağlamak IV. İnisiyatif Kullanabilmek V. Amaç ve Hedef Belirleme

- A) Yalnız II
- B) II ve IV
- C) III, IV ve V
- D) II, III ve IV
- E) IV ve V

4) Aşağıdakilerden hangisi aktarılabılır yetkinlikler arasında yer almaz?

- A) İletişim yetkinlikleri
- B) Yaratıcı yetkinlikler
- C) Analitik yetkinlikler
- D) Teknik yetkinlikler
- E) Profesyonel yetkinlikler

5) Bu dönemde yeni yetenekler kazanılmadığı gibi önceki yetenekleri göstermek için insan kendisinde yeterince güç ve enerji bulamaz. Bu dönemde kişi, işi bizzat yaparak değil, ancak becerilerini, ustalığını başkalarına aktararak hala yararlı olmaya devam edebilir. İnsanlar genelde bu dönemde performanslarının azaldığını kabullenmede zorlanırlar. Yukarıda özellikleri verilen kariyer süreci aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kariyer öncesi aşaması
- B) Kariyer başlangıç aşaması
- C) Kariyer ortası aşaması
- D) Kariyer sonu aşaması
- E) Kariyer sonrası aşaması

6) Bir iş yerinde yüksek verimlilik koşullarından biri aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Disiplin
- B) Baskı
- C) Katılımcı
- D) Otoriter
- E) Emredici

7) Belirli bir duruma doğru gerçekleşen değişim hangi kavramla ifade edilir?

- A) Dönüşüm
- B) Gelişim
- C) Etkileşim
- D) Kültürlenme
- E) Farklılaşma

8) Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değildir?

- A) Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak,
- B) İstediklerini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek,
- C) Sonuç alınmaya kadar eylemi sürdürmek,
- D) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşmaya kadar; hırslı, inançlı, enerjik olmak ve iletişim yetkinliği gösterebilmek,
- E) Güç kazanma ihtiyacı,

9) Aşağıdakilerden hangisi, Analitik yetkinliklere örnek verilebilir?

- A) Sezgileri ve inisiyatifi kullanmak,
- B) Dostça ilişkiler geliştirmek,
- C) Örgütle çevresi arasında bağlantı kurmak,
- D) Vücut koordinasyonuna sahip olmak,
- E) İşle ilgili her tür teknolojiyi özellikle bilgi teknolojilerini kullanabilmek,

10) Aşağıdakilerden hangi yeteneği yüksek olan insanların örgütü bir bütün olarak görebilme yetenekleri yani kavramsal yetenekleri de güçlüdür?

- A) Esneklik
- B) Eşgüdüm
- C) Kuvvet
- D) Dikkat
- E) Tepki Hızı

Sıra-Cevap-(Soruid) 1-B-(792855) 2-D-(805000) 3-D-(1133683) 4-E-(1185364) 5-D-(1185664) 6-C-(1465692) 7-B-(1465790) 8-E-(1477151) 9-A-(1477429) 10-B-(1477474)

*Geri bildirimlerinizi soruid bildirerek yapınız.

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2013 GÜZ ARA 4343-A

A

1. Sekreterlerin tarihteki ilk görevleri ne olmuştur?

- A) Ziyaretçileri karşılama
- B) Telefon görüşmelerini sağlama
- C) Konferans organizasyonu
- D) İş akışını düzenleme
- E) Belgeleme ve kayıt tutma

2. Türkiye’de ilk stenografi kim tarafından hazırlanmış ve uygulanmıştır?

- A) Muzaffer Okutkan
- B) Marcus Tiro
- C) Emile Duploye
- D) Robert Gregg
- E) Avram Benaroya

3. Bir kimsenin hayatını kazanmak ve geçimini sağlamak için, seçerek kendini verdiği iş ya da düşünme alanına ne ad verilir?

- A) İş
- B) Meslek
- C) Statü
- D) Çalışma
- E) Uğraş

4. İlk sistemli sekreterlik hizmetlerinin görüldüğü toplumlar aşağıdakilerden hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Mısır-Mezopotamya
- B) Çin-Orta Asya
- C) Mısır-Yunan
- D) Osmanlı-Mezopotamya
- E) Orta Asya-Osmanlı

5. Türkiye’de bugünkü anlamıyla sekreter ilk kez nerede çalıştırılmıştır?

- A) Maarif Koleji
- B) Tütün İdaresi
- C) Mülkiye Akademisi
- D) Şeker Fabrikası
- E) Devlet Su İşleri

6. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Mesleğini sevmek
- B) Mesleğinin eğitimini almak
- C) Dürüst olmak
- D) Prezantabl olmak
- E) Yaratıcı olmak

7. Aşağıdakilerden hangisi soğukkanlı olma özelliğini ifade etmektedir?

- A) Zorluklara katlanabilme
- B) Başkalarının kusurlarını ve yarattıkları güçlükleri görmezlikten gelme
- C) Beklenmeyen olaylar karşısında bilinci yitirmeme
- D) Zayıflıklara, yanlışlıklara, değişik mizaçlara dayanabilme
- E) Gücenilecek veya karşılık verilecek bir davranışı kusur saymama

8. Sekreterin aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisi sekreter sözcüğünün anlamını taşır?

- A) Sorumluluk sahibi olmak
- B) İnisiyatif kullanmak
- C) Sadık olmak
- D) Sır saklamak
- E) Adil olmak

9. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

- A) Hoşgörülülük
- B) Alçakgönüllülük
- C) Yardımseverlik
- D) İyi niyetlilik
- E) Nezaket

10. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki becerileri arasında yer alır?

- A) Sorumluluk sahibi olma
- B) Güvenilir olma
- C) Yaratıcı ve yenilikçi olma
- D) İkna etme becerisi
- E) Hoşgörülü olma

11. 1998 yılında ABD’deki Ulusal Sekreterler Birliğinin yapmış olduğu sekreter tanımı içerisinde aşağıdaki özelliklerden hangisi bulunmaz?

- A) Mükemmel ofis becerilerine sahip olma
- B) Doğrudan yönlendirilmeden kendiliğinden sorumluluk alabilme
- C) İnisiyatif ve yargı kullanabilme
- D) Yönetici adına her türlü harcama yetkisine sahip olma
- E) Verilen yetki dahilinde kararlar alabilme

12. Yönetici asistanının görev ve sorumluluklarıyla ilgili olarak aşağıda verilen ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Örgütteki tüm yazışmaların kontrolünden sorumludur.
- B) Çalıştığı örgütün amaç ve politikalarını öğrenmeli ve benimsemelidir.
- C) Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamalı, açığa vurmamalıdır.
- D) Toplantıları organize etmelidir.
- E) Yöneticisinin imzasına getirilen yazışmaların doğruluğundan sorumludur.

13. F klavye olarak da bilinen Standart Türk Klavyesi, ne zaman Türk Standartları Enstitüsü tarafından zorunlu standart klavye olarak kabul edilmiştir?

- A) 1946
- B) 1955
- C) 1963
- D) 1970
- E) 1974

14. Aşağıdakilerden hangisi on parmak klavye kullanmanın sağlayacağı faydalardan biri değildir?

- A) Daha hızlı ve hatasız yazmak
- B) Daha estetik yazı yazabilmek
- C) Yazarken sürekli olarak klavyeye veya ekrana bakmak zorunda olmamak
- D) Sadece yazılan belgeye odaklanıp iş verimini yükseltmek
- E) İşlerini zamanında yetiştirebilmek

15. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin görevlerinde farklılığa neden olan etkenlerden biri değildir?

- A) Kurumun niteliği
- B) Kurumun büyüklüğü
- C) Kurumun amacı
- D) Sekreterin cinsiyeti
- E) Yöneticinin yönetsel tercihleri

16. Aşağıdakilerden hangisi örgütlerde oluşan doğal kümelerden biri değildir?

- A) Çalışma
- B) Dikey
- C) Yatay
- D) Karışık
- E) Partizan

17. Aşağıdakilerden hangisi bir grubun bir takım olduğunun göstergelerinden biri değildir?

- A) Takım üyeleri birbirlerini en azından kimin ne yapabileceği, ne yapamayacağı yönünden tanıması
- B) Her üyenin işlevini gerçekleştiremediğinde takımın etkililiğini düşüreceğini bilmesi
- C) Kararların ve çözümlerin, takımın her üyesinin katkısını gerektirmemesi
- D) Grubun hedefleri ile üyelerin hedeflerinin uyumlu olması
- E) Grubun her üyesinin işe ilişkin eylem ve işlemlerinin açık olması

18. Takım en az kaç kişiden oluşabilir?

- A) 2
- B) 5
- C) 15
- D) 50
- E) 200

19. Aşağıdakilerden hangisi başarısız bir takımın özelliklerinden biridir?

- A) Geleceğe yönelik olmak
- B) Ortak sorumluluk
- C) Lidere aşırı bağlılık
- D) Olumlu ve yüksek bir iletişim
- E) Hızlı tepki vermek

20. Örgüt yöneticileri tarafından bir işin başarılması için kurulan takımlara ne ad verilir?

- A) Biçimsel takım
- B) Doğal takım
- C) Kalite çemberi
- D) Bölüm
- E) Alt sistem

İzleyen sayfaya geçiniz.

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	E	E	B	C	E	B	C	D	B	D	D	A	E	B	D	A	C	A	C	A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2014 GÜZ ARA 4343-A

A

1. Osmanlı İmparatorluğunda, devlet yönetiminde görevli sekreterlerin sahip olduğu unvan aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kâtip
- B) Sır kâtibi
- C) Zabıt kâtibi
- D) Reisülküttap
- E) Kalemîye

2. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanını iyi değerlendirmek için önerilen 7 kuraldan biri değildir?

- A) Güvenmek
- B) Yetki vermek
- C) Empati kurmak
- D) Düzenli görüşmek
- E) Yönetici gibi eğitmek

3. Aşağıdakilerden hangisi yönetim kurulu sekreterinin diğer adıdır?

- A) Üyelik sekreteri
- B) Üst düzey yönetici sekreteri
- C) İşletme sekreteri
- D) Yönetici sekreteri
- E) Raportör sekreter

4. İlk sekreterler birliğinin kurulduğu ülke aşağıdakilerden hangisi?

- A) Türkiye
- B) Amerika
- C) Yunanistan
- D) İngiltere
- E) Mısır

5. Aşağıdakilerden hangisi stenografinin geliştirilme nedenidir?

- A) Yazıları yakın, küçük ve dar yazabilmek
- B) Senatodaki konuşmaları kayda geçirebilmek
- C) Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak
- D) Herkes stenografi bilmediği için gizliliği sağlamak
- E) Devletlerin güvenliklerini sağlamak için bilgileri şifrelemek

6. Aşağıdakilerden hangisi görgü sözcüğü için yanlıştır?

- A) Yeterince bir şeyler bilme
- B) Seviyesi yüksek kişilerde sıkça görülen yaşam biçimi
- C) Bildiklerini ve gördüklerini yeri geldiği zaman uygulayabilme yeterliği
- D) Uyguladıklarından olumlu yönde yarar sağlama
- E) Karşıdaki insanların mutluluğunu artırma

7. Aşağıdaki sıfatlardan hangisi sakin, ılımlı, temkinli kişileri tanımlamak için kullanılır?

- A) Kurnaz
- B) Utangaç
- C) Soğukkanlı
- D) Sinsi
- E) Suskun

8. Aşağıdakilerden hangisi dedikodu konusu olmamaya özen gösterdiğiniz halde dedikodu malzemesi olduysanız, başvurmanızda size avantaj sağlayan bir yöntemdir?

- A) Çalışma arkadaşlarınızla bir yerlere gittiğimizde sözlerinizin ve davranışlarınızın iş ortamına taşınabileceğini düşünerek mesai saatleri dışında onlarla görüşmemek
- B) Hiç cevap vermeden, yorum yapmadan konuşulanları dinlemek
- C) Durumu yöneticilere aktararak önlem almalarını istemek
- D) Dedikoduyu yapan kişi ve bunu duyanlar bir aradayken (Hakkımda yapılan dedikoduyu duyunuz mu? Duyunca çok şaşırdım) şeklinde konuyu açmak
- E) Durumu yalanlamak

9. Aşağıdakilerden hangisi örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip; dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem veren, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen gösteren kişileri tanımlamak için kullanılan sıfattır?

- A) Prezantabl
- B) Derli toplu
- C) Düzenli
- D) Sunulabilir
- E) Uygun

10. Aşağıdakilerden hangisi yaratıcı olmak için sahip olunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Yeniliklere açık
- B) Bağımsız
- C) Kendine güvenli
- D) Kuşkucu
- E) Kararlı

11. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normlara verilen addır?

- A) Meslek standardı
- B) Akreditasyon
- C) Belgelendirme
- D) Gözlemlenebilir davranış
- E) İş Yüğü

12. Klavye ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Q klavye uluslararası bir standarttır.
- B) On parmak yöntemi ile yazı için ideal tek klavye F klavyedir.
- C) Standart Türk Klavyesi olarak da isimlendirilen F klavye, ismini bu klavyeyi icat eden mucidin adından almaktadır.
- D) Latin alfabesi ve diğer alfabeleri kullanan ülkelerin dillerinde kendilerine özgü karakter ve semboller yer aldığı için uluslararası standart klavye belirlenmesi bir zorunluluktur.
- E) F ve Q dünyada kullanılmakta olan klavye ya da klavye düzenlerinden yalnızca bazılardır.

13. Randevu ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Her randevu talebine, talebin konusu ve talep edenin kim olduğuna bakılmaksızın eşit süre verilmelidir.
- B) Yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırası görüşecekleri konunun önemine göre ayarlanmalıdır.
- C) Yöneticinin seyahate çıkacağı güne veya seyahat dönüşüne randevu verilmemelidir.
- D) Bayram arifesi gibi çalışma gününün yarım gün olduğu günlere randevu verilmemelidir.
- E) Çalışma saatinin hemen başlangıcına ya da çalışma saati sonuna randevu verilmemelidir.

14. Aşağıdakilerden hangisi yöneticilere göre yönetici asistanının mutlaka yapması gereken işlerin ilk sırasında yer almaktadır?

- A) Toplantıları düzenleme
- B) Etkinliği artıracak yöntemler geliştirme
- C) Rapor hazırlama
- D) Bilgi toplama
- E) Yabancı dilde konuşma

15. Aşağıdakilerden hangisi zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlemede konuyu somutlaştırmak için örnek olarak verilen sekreter modelidir?

- A) Elaine St.James
- B) Melissa Raffoni
- C) Patti Barret
- D) Jane Allan
- E) Shirley Wilson

16. Aşağıdakilerden hangisi takım içinde sürtüşmeler açığa vurulmazsa karşılaşılabilecek sonuçlardan biridir?

- A) Çözumsuz tartışmaların veya kavgaların olması
- B) Sadece kendi çıkarlarını düşünen alt grupların oluşması
- C) Tedirginlik yaratacak ortamların önlenmiş olması
- D) Kapalı kapılar ardında konuşma/tartışma
- E) Takım üyelerinin sürtüşmeleri işe yansıtarak tatminsizliklerini ifade etmeye çalışması

17. Aşağıdakilerden hangisi zor insanlarla ilgilenmede her şeye karşın sonuç elde edemediğinizi düşünüyorsanız yapmanız gereken davranıştır?

- A) Kendi davranışlarınızı gözden geçirmek
- B) Yaşadıklarınızı güvendiğiniz ve yakın hissettiğiniz bir kişi ile paylaşmak
- C) Uygun bir zamanda zor insanla açık açık konuşmak
- D) O kişiyle ilişkilerinizi sınırlamak, gerekirse arkadaşlığı kesmek
- E) Her şeyin açık açık konuşulmasından sonra ilişkilerde bir farklılık olup olmadığını gözlemek

18. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye bağlılığın bir göstergesi olamaz?

- A) Yöneticinin imajını koruma ya da güçlendirme
- B) Ona asla hayır dememe
- C) Alternatif çözüm ve fikirler önerme
- D) Yöneticinizi veya işini yapış şeklini eleştiren birileriyle hem fikir olmama
- E) Yöneticinin bilgisine ve deneyimine inanma, hürmet etme

19. Aşağıdakilerden hangisi problemsiz bir insanın özelliğidir?

- A) Sorunlardan kaçmak
- B) Hayal kurmak
- C) Kendisinin de hata yapabileceğini kabul etmek
- D) Olayları görmemezlikten gelmek
- E) İnsanlardan kaçmak

20. Aşağıdakilerden hangisi asistanıyla etkin bir takım ilişkisi kurabilmek için yöneticinin yapması gerekenlerden biri değildir?

- A) Makamından kısa bir süre ayrılacaksa, asistanına haber verip telaşlandırmamak
- B) Asistanına güvenmek ve kendisini yetiştirmesine destek vermek
- C) Kendisinden bilgi ya da karar vermesi istendiğinde gecikmemek
- D) Olağanüstü durumları ve çeşitli değişiklikleri asistanına zamanında bildirmek
- E) Asistanıyla sabahları kısa bir "günlük" toplantı yapmak

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	B	C	E	B	C	B	C	D	A	D	A	E	A	D	E	E	D	B	C	A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2015 GÜZ ARA 4343-A

A

1. Dünyada sekreterlik mesleğinin uzmanlaşmış yeterlilikleri zorunlu hale getirmesi aşağıdaki gelişmelerden hangisi ile gerçekleşmiştir?
 - A) Fransız ihtilali
 - B) Endüstri devrimi
 - C) Rönesans
 - D) Reform
 - E) Coğrafi keşifler
2. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin görev ve sorumluluklarında değişikliğe neden olan faktörlerden biri değildir?
 - A) Örgütün büyüklüğü
 - B) Örgütün faaliyet alanı
 - C) Yöneticinin konumu
 - D) Örgütün coğrafi konumu
 - E) Örgüt kültürü
3. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanını iyi değerlendirmek için önerilen kurallardan biri değildir?
 - A) Güvenmek
 - B) Empati kurmak
 - C) Yetki vermek
 - D) Düzenli görüşmek
 - E) Yönetici gibi eğitmek
4. Aşağıdakilerden hangisi kurum ya da kuruluşların boyutlarının küçülmesi ile sekreterin görev, yetki ve sorumluluklarında oluşan değişikliklerden biri değildir?
 - A) Görev, yetki ve sorumlulukların iyi belirlenmesi
 - B) İş tanımları çeşitlenmesi
 - C) İş tanımının netliğini yitirmesi
 - D) İş yoğunluğunun artması
 - E) Yetki ve sorumlulukları artması
5. Sekreterlik mesleğinde bilgi işleme ve iletmenin amaçlarına ulaşmasını sağlayan, belgelerin sistemli bir şekilde yazılmasını, gönderilmesini, saklanmasını ve gelen bilgilerin değerlendirilmesi sürecini içeren bilim dalı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Yönetim bilimleri
 - B) Teknik bilimler
 - C) Davranış bilimleri
 - D) Dil bilimleri
 - E) Arşiv bilimleri
6. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne , kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek gibi ifadeler bütünü aşağıdakilerden hangisi kapsamında yer alır?
 - A) Kendine güven duymak
 - B) Sağlıklı olmak
 - C) Temizliğe özen göstermek
 - D) Güler yüzlü olmak
 - E) Prezantabl olmak
7. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim sürecine ne ad verilir?
 - A) Motivasyon
 - B) Güdüleme
 - C) İkna
 - D) Çatışma
 - E) Liderlik

8. Aşağıdakilerden hangisi yaratıcı olmak için sahip olunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Kuşkucu olmak
- B) Yeniliklere açık olmak
- C) Bağımsız olmak
- D) Kendine güvenli olmak
- E) Kararlı olmak

9. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

- A) Hoşgörülülük
- B) Yardımseverlik
- C) Alçakgönüllülük
- D) İyi niyetlilik
- E) Nezaket

10. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin meslekî özellikleri arasında yer almaz?

- A) Anadiline hakîm olmak
- B) Dürüst olmak
- C) İş dilini iyi bilmek
- D) Zamanı etkin kullanabilmek
- E) Risk alabilmek

11. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin ziyaretçiler üzerinde olumlu ve iyi izlenim bırakabilmesi için gerekli hususlardan biri değildir?

- A) Önemi bildiği ziyaretlerde ön hazırlık yapmak
- B) Gelen konuklara ilk isimleri ile hitap etme alışkanlığı kazanmak
- C) Misafire yöneticinin odasına kadar eşlik etmek
- D) Ziyaretçi sayısı fazla olduğunda adil bir sıra ile kabul etmek
- E) Ziyaretçilerin sorunları hakkında empati kurmak

12. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin yazışmaları gerçekleştirirken uyması gereken ilkelerden biridir?

- A) Muğlak ifadelerle yer vermek
- B) Çok sık bağlaç kullanmak
- C) Pasif cümleler kullanmamak
- D) Kısaltmaların açıklamalarına yazı içinde yer vermemek
- E) Çok teknik tarzda yazmak

13. Aşağıdakilerden hangisi ABD'deki Ulusal Sekreterler Birliğinin yapmış olduğu sekreter tanımı içerisinde yer almaz?

- A) Mükemmel ofis becerilerine sahip olma
- B) Doğrudan yönlendirilmeden kendiliğinden sorumluluk alabilme
- C) İnisiyatif ve yargı kullanabilme
- D) Yönetici adına her türlü harcama yetkisine sahip olma
- E) Verilen yetki dahilinde kararlar alabilme

14. Yazışmaya ilişkin protokol kurallarına göre alt makamlara yazılan bir yazıda sonuç cümlesi aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?

- A) Bilgilerinize arz ederim.
- B) Gereğini arz ederim.
- C) Bilgilerinizi arz ve rica ederim.
- D) Gereğini arz ve rica ederim.
- E) Bilgilerinizi rica ederim.

15. Aşağıdakilerden hangisi yönetici adına randevu verme ilkelerinden biri değildir?

- A) Randevu sırasının konunun önemine göre ayarlanması
- B) Randevuların gün içine dağıtılması
- C) Randevu iptallerinin görüşme günü ve saatinden önce gerçekleştirilmesi
- D) Her randevu konusu için eşit süre verilmesi
- E) Randevulu konukların adil bir sıra ile içeri alınması

16. Örgütsel statüsü aynı ya da birbirine yakın çalışanların oluşturduğu, üst ast ilişkisinin ve sıkı üye bağının olmadığı küme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yatay Küme
- B) Dikey Küme
- C) Partizan Küme
- D) Karışık Küme
- E) Özerk Küme

17. Örgüt yöneticileri tarafından kısa süreli küçük işlerin başarılması için kurulan takımlara ne ad verilir?

- A) Doğal takım
- B) Kalite çemberi
- C) Biçimsel takım
- D) Bölüm
- E) Alt sistem

18. Aşağıdakilerden hangisi başarısız takımın özelliklerinden biri değildir?

- A) Takım üyeleri arasında ortak sahiplenmenin ve aidiyet duygularının gelişmiş olması
- B) Gizlenen çatışmaların olması
- C) Gerçekleşmemiş kararların olması
- D) Lidere karşı aşırı bağlılık duyulması
- E) Çözumsuz tartışmaların olması

19. Çok sayıda çalışanın sıkça yöneticiyi görmek istemesi halinde yöneticisine personel toplantılarını artırması önerisinde bulunan bir yönetici asistanı aşağıdaki ilkelerden hangisini gerçekleştirmiş olur?

- A) Şikâyet ve söylentileri iletme
- B) Yöneticinin sırdaşı olma
- C) Yöneticinin hatalarını kapatma
- D) Yöneticinin zamanını yönetme
- E) Yönetici temsilcisi olarak güven kazanma

20. Aşağıdakilerden hangisi takım içinde sürtüşmeler açığa vurulmazsa karşılaşılabilecek sonuçlardan biridir?

- A) Çözumsuz tartışmaların veya kavgaların olması
- B) Takım üyelerinin sürtüşmeleri işe yansıtarak tatminsizliklerini ifade etmeye çalışması
- C) Sadece kendi çıkarlarını düşünen alt grupların oluşması
- D) Tedirginlik yaratacak ortamların önlenmiş olması
- E) Lidere aşırı bağlılık

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	B	D	B	A	E	E	C	A	C	B	B	C	D	E	D	A	C	A	D	B

1. Aşağıdakilerden hangisi çağdaş sekreterlik anlayışına uygundur?

- A) Emek işçiliği yapmak
- B) Arandığında hep yerinde olmak
- C) Koşullara bağlı hareket etmek
- D) Rakam dökümlerini toplamak
- E) Gördüğünü yazmak

2. Aşağıdaki sekreter türlerinden hangisi aylık finansal rapor hazırlayıp dağıtabilir?

- A) İşletme
- B) Muhasebe
- C) Raportör
- D) Üyelik
- E) Emlak

3. Aşağıdakilerden hangisi yalnızca üst düzey sorumluluğa sahip sekreterlerin görevlerinden biridir?

- A) Acil/önemli durumlarda yöneticinin bilgilendirilip bilgilendirilmeyeceğine karar vermek
- B) Giden-gelen evrakı takip edip, kayıtları tutmak
- C) Yöneticinin imzası ile gidecek belgeleri şekil ve dilbilgisi açısından gözden geçirmek
- D) e-postaları kontrol edip, ilgilileri bilgilendirmek ve duyuruları göndermek
- E) Yöneticinin ajandasını düzenlemek, randevu vermek

4. Aşağıdakilerden hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortaklarıdır?

- A) Koçlar
- B) Sekreterler
- C) Şirket ortakları
- D) Yönetim kurulu
- E) Mentorlar

5. Aşağıdakilerden hangisi yönetici koçu olmak için bir yönetici asistanının yapması gereken eylemlerden biri değildir?

- A) Değişen iş önceliklerinin nabzını tutma
- B) Güçlü sorular sorma
- C) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- D) Yönetici takdir etme
- E) Şikâyet ve söylentilerin üstünü örtme

6. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Dürüst olmak
- B) Mesleğinin eğitimini almak
- C) Prezantabl olmak
- D) Mesleğini sevmek
- E) Sadık olmak

7. Başarılı bir sekreterde öncelikle bulunması gereken mesleki özellik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Meslek etiğine uygun davranmak
- B) Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak
- C) Anadiline hakim olmak
- D) Risk alabilmek
- E) Mesleki eğitim almak

8. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

- A) Hoşgörülü olma
- B) Empati kurabilme
- C) Bilgili olma ve risk alabilme
- D) Sadık olma
- E) Prezantabl olma

9. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek gibi ifadeler bütünü aşağıdakilerden hangisi kapsamında yer alır?

- A) Sağlıklı olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) Temizliğe özen göstermek
- D) Prezantabl olmak
- E) Güler yüzlü olmak

10. Aşağıdakilerden hangisi etkili konuşma becerisine temel oluşturan mesleki bir özelliktir?

- A) Risk alabilmek
- B) Zamanı etkin kullanabilmek
- C) Jargon bilmek
- D) Yabancı dil bilmek
- E) Etkili dinleyebilmek

11. Sekreterlerin yönetici asistanı olarak adlandırılma eğiliminin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yöneticilerin en üst düzey sorumluluklara sahip sekreter beklentisi
- B) Yeni nesil bir unvan olarak görülmesi
- C) Yönetici asistanı unvanının çalışanları motive edeceği düşüncesi
- D) Yönetim ortamında ve yöneticilerle çalışmaları
- E) Yöneticinin kişisel ve profesyonel her türlü programından sorumlu olmaları

12. Sekreterlerin zamanı etkili kullanabilmeleri için öncelikli olarak yapmaları gereken davranış aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Görev tanımlarının dışındaki işleri üstlenmemek
- B) Zaman yarar oranını belirlemek
- C) Her iş için bitirme tarihi belirlemek
- D) Yapacakları işleri bir kağıda döküp, sınıflandırmak
- E) Öncelikleri belirlemek

13. Bilginin görsel sunumunda bir tablo, iki veya daha fazla sıra içeriyorsa maddelerin sıralanışı öncelikle nasıl olmalıdır?

- A) Göze hoş gelecek şekilde
- B) Hangi sütun ile ilgilenileceği öngörüsüyle
- C) Farklı yazı renkleri kullanarak
- D) Farklı yazı tipi ve boyutuyla
- E) Metin vurgu rengi kullanarak

14. Kıtalar arası bir iş gezisinde ilk görüşme saati kaç saat sonraya planlanır?

- A) 1
- B) 3
- C) 8
- D) 12
- E) 24

15. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin bir yazı yazarken kaçınması gereken ifadelerden biri değildir?

- A) fakat
- B) pek yakında
- C) xx/xx/xxxx tarihine kadar
- D) belki
- E) en kısa sürede

16. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir takım profilinin özelliklerinden biri değildir?

- A) Yüksek iletişim
- B) Liderlere aşırı bağlılık
- C) Hızlı tepki verme biçimi
- D) Görev odaklı çalışma
- E) Değişmeye açık bir potansiyel

17. Bir işin daha kısa sürede tamamlanması için bir sistem tasarlaması yapılması, Maslow'un insan gereksinimleri hiyerarşisinin hangi basamağı ile ilişkilidir?

- A) Sosyal
- B) Fizyolojik
- C) Güvenlik
- D) Kendini tamamlama
- E) Saygınlık

18. I. Örgüt içindeki herkes
II. Sadece yararlanılan kaynaktan sorumlu çalışanlar
III. Dayanışma göstereceğine inanılan kişiler

Yukarıdakilerden hangileri dikey küme kapsamındadır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

19. Aşağıdakilerden hangisi ortamdakilerin işe yeni başlayan bir kişiyi aralarına almalarını kolaylaştıran bir davranış değildir?

- A) Görev tanımı dışındaki işleri reddetmek
- B) Onlarla birlikte kahve içmek
- C) Küçük sohbetlere katılmak
- D) Öğle yemeklerinde aralarına katılmak
- E) Acil durumlarda onlara yardımcı olmak

20. Bir işi başarmak için bir araya gelen insanların takım olma aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Alışma
- B) Planlama
- C) Çalışma
- D) Çatışma
- E) Tanışma

DERS KODU	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	C	D	A	B	E	B	E	C	D	E	A	D	B	E	C	B	D	D	A	A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2017 GÜZ ARA - A

1. I. Tıbbi terimleri bilmek
II. Hastane faturalarını düzenlemek
III. Hasta psikolojisini bilmek

Yukarıdakilerden hangileri tıp sekreterinin görevleri arasındadır?

- A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I ve III
E) I, II ve III

2. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Steno
B) On parmak klavye kullanımı
C) Kripto
D) Braille alfabesi
E) Noktalama işaretleri

3. Sekreterin, yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büronun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümlendiği ve işlerin bitiş zamanını belirlemede yardımcı olduğu sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir ?

- A) 1
B) 2
C) 3
D) 4
E) 5

4. Aşağıdakilerden hangisi çağdaş sekreterlik anlayışına uygun değildir?

- A) Bilgi-zihin işçisi olmak
B) Rakamların analizine yardımcı olmak
C) Zamanı değerlendirme becerisine sahip olmak
D) İnisiyatif kullanabilmek
E) Kurallara bağlı hareket etmek

5. Örgütün en gizli belgelerini hazırlayan ve dosyalayan sekreter türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Raportör sekreter
B) Muhasebe-finans sekreteri
C) Üyelik sekreteri
D) Hukuk sekreteri
E) Basın sekreteri

6. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim sürecine ne ad verilir?

- A) Güdüleme
B) Eleştiri
C) İkna
D) Çatışma
E) Liderlik

7. Aşağıdakilerden hangisi bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Sorumluluk sahibi olmak
B) İş dilini iyi bilmek
C) Kendine güven duymak
D) Güler yüzlü olmak
E) Sabırlı olmak

8. Aşağıdakilerden hangisi ön okuma yaparken metnin ortasında yer alan ana fikri bulmak için yapılan göz hareketini gösterir?

- A) 
B) 
C) 
D) 
E) 

A

2017 GÜZ ARA - A

9. Yaptığı 499 denemeden sonra “başarısız olmadım, sadece ampulün o şekilde yanmayacağına dair 499 yol öğrendim” diyen Edison'un bu sözü sekreterlerde bulunması gereken ortak mesleki özelliklerden hangisi ile yakından ilgilidir?

- A) Yaratıcı olmasıyla
- B) Meslek etiğine uygun davranmasıyla
- C) İkna edebilmesiyle
- D) Zamanı etkin kullanabilmesiyle
- E) Karar verebilmesiyle

10. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

- A) Empati kurabilmesi ve hoşgörülü olması
- B) Sadık olması
- C) Bilgili olması ve risk alabilmesi
- D) Protokol kurallarını bilmesi
- E) İkna edici olması

11. Ziyaretçinin yönetici ile görüşmeye girmesinin ardından yönetici asistanı genellikle kaç dakika sonra içeriye girerek ne içileceğini sorar?

- A) Hemen ilk dakikada
- B) 2-3 dakika sonra
- C) 5 dakika sonra
- D) 10 dakika sonra
- E) 15 dakika sonra

12. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Konu için gereken görüşme süresine göre
- B) Görüşme talebi sırasına göre
- C) Görüşecekleri konunun önemine göre
- D) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- E) Görüşme yerine göre

13. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Ele alınan konuların özetleri
- B) Örnekler
- C) Sunudaki alt başlıklar
- D) Ana hatlar
- E) Konunun neden ele alındığı

14. I. Ünlü harfler
II. Seyrek kullanılan ünsüz harfler
III. Sık kullanılan ünsüz harfler

Yukarıdakilerin hangisi F klavye düzeninde klavyenin sol tarafında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

15. Klavyeler aşağıdakilerin hangisine göre adlandırılır?

- A) Tuş düzenlerine göre
- B) Tasarımcı adına göre
- C) Uluslararası standartlara göre
- D) Üretici firmaya göre
- E) Parmaklara düşen yük oranlarına göre

16. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?

- A) Takımı etkili yönetmek
- B) İnfomal takım oluşumunu engellemek
- C) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak
- D) Takım bilincini geliştirmek
- E) Takım kurmak

A

2017 GÜZ ARA - A

17. “Eğer yöneticim bir kırgınlık anında hemen birini çağırmamı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir.”

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- B) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- C) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye
- D) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye
- E) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya

18. Aşağıdakilerden hangisi bireyin diğer takım üyeleriyle sağlıklı ilişkiler kurması için gerekli unsurlardan biri değildir?

- A) Özveri
- B) Paylaşmak
- C) Dinlemek
- D) Bağımlılık
- E) Anlamak

19. Bir yönetici ben yoksam dosyayı mutlaka AA Hanım’a/Bey’e bırakın diyerek yönetici asistanının ismini söylüyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisini sağlar?

- A) Yöneticinin hatalarının kapatılmasını
- B) Yöneticinin sırdaşı olunmasını
- C) Yöneticinin zamanının yönetilmesini
- D) Yönetici temsilcisi olarak güven kazanılmasını
- E) Yönetici ile kişisel ilişkilerin yönetilmesini

20. Takım oluşturma sürecinde her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum derecesine göre üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunu geliştirdiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanışma
- B) Çalışma
- C) Dağılma
- D) Çatışma
- E) Alışma

2017 GÜZ ARA - A

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	A	D	E	A	C	B	C	A	C	B	C	B	D	A	B	E	D	D	E

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2017 GÜZ ARA - B

1. Örgütün en gizli belgelerini hazırlayan ve dosyalayan sekreter türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Üyelik sekreteri
- B) Raportör sekreter
- C) Muhasebe-finance sekreteri
- D) Basın sekreteri
- E) Hukuk sekreteri

2. I. Tıbbi terimleri bilmek
II. Hastane faturalarını düzenlemek
III. Hasta psikolojisini bilmek

Yukarıdakilerden hangileri tıp sekreterinin görevleri arasındadır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) I, II ve III

3. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kripto
- B) Noktalama işaretleri
- C) On parmak klavye kullanımı
- D) Braille alfabesi
- E) Steno

4. Sekreterin, yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büroun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümlendiği ve işlerin bitiş zamanını belirlemede yardımcı olduğu sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir ?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 5

5. Aşağıdakilerden hangisi çağdaş sekreterlik anlayışına uygun değildir?

- A) Zamanı değerlendirme becerisine sahip olmak
- B) Rakamların analizine yardımcı olmak
- C) Kurallara bağlı hareket etmek
- D) İnisiyatif kullanabilmek
- E) Bilgi-zihin işçisi olmak

6. Yaptığı 499 denemeden sonra “başarısız olmadım, sadece ampulün o şekilde yanmayacağına dair 499 yol öğrendim” diyen Edison’un bu sözü sekreterlerde bulunması gereken ortak mesleki özelliklerden hangisi ile yakından ilgilidir?

- A) Meslek etiğine uygun davranmasıyla
- B) Karar verebilmesiyle
- C) Yaratıcı olmasıyla
- D) İkna edebilmesiyle
- E) Zamanı etkin kullanabilmesiyle

7. Aşağıdakilerden hangisi ön okuma yaparken metnin ortasında yer alan ana fikri bulmak için yapılan göz hareketini gösterir?

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

B

2017 GÜZ ARA - B

8. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim sürecine ne ad verilir?

- A) Çatışma
- B) İkna
- C) Eleştiri
- D) Liderlik
- E) Güdüleme

9. Aşağıdakilerden hangisi bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) İş dilini iyi bilmek
- B) Sabırlı olmak
- C) Kendine güven duymak
- D) Güler yüzlü olmak
- E) Sorumluluk sahibi olmak

10. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

- A) Empati kurabilmesi ve hoşgörülü olması
- B) Sadık olması
- C) Bilgili olması ve risk alabilmesi
- D) Protokol kurallarını bilmesi
- E) İkna edici olması

11. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Görüşecekleri konunun önemine göre
- B) Görüşme yerine göre
- C) Görüşme talebi sırasına göre
- D) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- E) Konu için gereken görüşme süresine göre

12. I. Ünlü harfler
II. Seyrek kullanılan ünsüz harfler
III. Sık kullanılan ünsüz harfler

Yukarıdakilerin hangisi F klavye düzeninde klavyenin sol tarafında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

13. Ziyaretçinin yönetici ile görüşmeye girmesinin ardından yönetici asistanı genellikle kaç dakika sonra içeriye girerek ne içileceğini sorar?

- A) Hemen ilk dakikada
- B) 2-3 dakika sonra
- C) 5 dakika sonra
- D) 10 dakika sonra
- E) 15 dakika sonra

14. Klavyeler aşağıdakilerin hangisine göre adlandırılır?

- A) Tuş düzenlerine göre
- B) Tasarımcı adına göre
- C) Üretici firmaya göre
- D) Uluslararası standartlara göre
- E) Parmaklara düşen yük oranlarına göre

15. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Sunudaki alt başlıklar
- B) Konunun neden ele alındığı
- C) Ele alınan konuların özetleri
- D) Ana hatlar
- E) Örnekler

B

2017 GÜZ ARA - B

16. “Eğer yöneticim bir kırgınlık anında hemen birini çağırmamı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir.”

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye
- B) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- C) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye
- D) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- E) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya

17. **Takım oluşturma sürecinde her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum derecesine göre üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunu geliştirdiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Tanışma
- B) Dağılma
- C) Alışma
- D) Çatışma
- E) Çalışma

18. **Bir yönetici ben yoksam dosyayı mutlaka AA Hanım’a/Bey’e bırakın diyerek yönetici asistanının ismini söylüyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisini sağlar?**

- A) Yöneticinin hatalarının kapatılmasını
- B) Yönetici temsilcisi olarak güven kazanılmasını
- C) Yönetici ile kişisel ilişkilerin yönetilmesini
- D) Yöneticinin sırdaşı olunmasını
- E) Yöneticinin zamanının yönetilmesini

19. **Aşağıdakilerden hangisi bireyin diğer takım üyeleriyle sağlıklı ilişkiler kurması için gerekli unsurlardan biri değildir?**

- A) Özveri
- B) Anlamak
- C) Dinlemek
- D) Bağlılık
- E) Paylaşmak

20. **Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?**

- A) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak
- B) Takım bilincini geliştirmek
- C) Takımı etkili yönetmek
- D) İnfomal takım oluşumunu engellemek
- E) Takım kurmak

2017 GÜZ ARA - B

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	E	E	D	C	C	A	B	A	C	A	D	B	A	E	E	C	B	D	D

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

C

2017 GÜZ ARA - C

1. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Braille alfabesi
B) On parmak klavye kullanımı
C) Kripto
D) Noktalama işaretleri
E) Steno

2. Örgütün en gizli belgelerini hazırlayan ve dosyalayan sekreter türü aşağıdakilerden hangisidir?

A) Raportör sekreter
B) Muhasebe-finance sekreteri
C) Basın sekreteri
D) Hukuk sekreteri
E) Üyelik sekreteri

3. Sekreterin, yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büroun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümlendiği ve işlerin bitiş zamanını belirlemede yardımcı olduğu sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir ?

A) 1
B) 2
C) 3
D) 4
E) 5

4. Aşağıdakilerden hangisi çağdaş sekreterlik anlayışına uygun değildir?

A) Zamanı değerlendirme becerisine sahip olmak
B) Bilgi-zihin işçisi olmak
C) Kurallara bağlı hareket etmek
D) Rakamların analizine yardımcı olmak
E) İnisiyatif kullanabilmek

5. I. Tıbbi terimleri bilmek
II. Hastane faturalarını düzenlemek
III. Hasta psikolojisini bilmek

Yukarıdakilerden hangileri tıp sekreterinin görevleri arasındadır?

A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I ve III
E) I, II ve III

6. Yaptığı 499 denemeden sonra “başarısız olmadım, sadece ampulün o şekilde yanmayacağına dair 499 yol öğrendim” diyen Edison’un bu sözü sekreterlerde bulunması gereken ortak mesleki özelliklerden hangisi ile yakından ilgilidir?

A) Meslek etiğine uygun davranmasıyla
B) Zamanı etkin kullanabilmesiyle
C) Yaratıcı olmasıyla
D) İkna edebilmesiyle
E) Karar verebilmesiyle

7. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim sürecine ne ad verilir?

A) İkna
B) Çatışma
C) Eleştiri
D) Liderlik
E) Güdüleme

8. Aşağıdakilerden hangisi bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

A) İş dilini iyi bilmek
B) Kendine güven duymak
C) Sabırlı olmak
D) Güler yüzlü olmak
E) Sorumluluk sahibi olmak

C

2017 GÜZ ARA - C

9. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

- A) İkna edici olması
- B) Sadık olması
- C) Protokol kurallarını bilmesi
- D) Bilgili olması ve risk alabilmesi
- E) Empati kurabilmesi ve hoşgörülü olması

10. Aşağıdakilerden hangisi ön okuma yaparken metnin ortasında yer alan ana fikri bulmak için yapılan göz hareketini gösterir?

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

11. Ziyaretçinin yönetici ile görüşmeye girmesinin ardından yönetici asistanı genellikle kaç dakika sonra içeriye girerek ne içileceğini sorar?

- A) Hemen ilk dakikada
- B) 2-3 dakika sonra
- C) 5 dakika sonra
- D) 10 dakika sonra
- E) 15 dakika sonra

12. I. Ünlü harfler
II. Seyrek kullanılan ünsüz harfler
III. Sık kullanılan ünsüz harfler

Yukarıdakilerin hangisi F klavye düzeninde klavyenin sol tarafında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

13. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Sunudaki alt başlıklar
- B) Ana hatlar
- C) Örnekler
- D) Ele alınan konuların özetleri
- E) Konunun neden ele alındığı

14. Klavyeler aşağıdakilerin hangisine göre adlandırılır?

- A) Tasarımcı adına göre
- B) Parmaklara düşen yük oranlarına göre
- C) Üretici firmaya göre
- D) Uluslararası standartlara göre
- E) Tuş düzenlerine göre

15. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Konu için gereken görüşme süresine göre
- B) Görüşecekleri konunun önemine göre
- C) Görüşme talebi sırasına göre
- D) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- E) Görüşme yerine göre

16. Bir yönetici ben yoksam dosyayı mutlaka AA Hanım'a/Bey'e bırakın diyerek yönetici asistanının ismini söylüyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisini sağlar?

- A) Yönetici temsilcisi olarak güven kazanılmasını
- B) Yöneticinin sırdaşı olunmasını
- C) Yönetici ile kişisel ilişkilerin yönetilmesini
- D) Yöneticinin zamanının yönetilmesini
- E) Yöneticinin hatalarının kapatılmasını

C

2017 GÜZ ARA - C

17. Takım oluşturma sürecinde her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum derecesine göre üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunu geliştirdiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çalışma
- B) Alışma
- C) Dağılma
- D) Tanışma
- E) Çatışma

18. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?

- A) Takım kurmak
- B) Takım bilincini geliştirmek
- C) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak
- D) Takımı etkili yönetmek
- E) İnfomal takım oluşumunu engellemek

19. Aşağıdakilerden hangisi bireyin diğer takım üyeleriyle sağlıklı ilişkiler kurması için gerekli unsurlardan biri değildir?

- A) Özveri
- B) Paylaşmak
- C) Bağımlılık
- D) Anlamak
- E) Dinlemek

20. "Eğer yöneticim bir kızgınlık anında hemen birini çağırmamı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir."

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- B) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya
- C) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye
- D) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- E) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye

2017 GÜZ ARA - C

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	A	D	C	E	C	A	A	D	D	B	D	C	E	B	A	B	E	C	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

D

2017 GÜZ ARA - D

1. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Kripto
B) Braille alfabesi
C) Steno
D) On parmak klavye kullanımı
E) Noktalama işaretleri

2. I. Tıbbi terimleri bilmek
II. Hastane faturalarını düzenlemek
III. Hasta psikolojisini bilmek

Yukarıdakilerden hangileri tıp sekreterinin görevleri arasındadır?

A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I ve III
E) I, II ve III

3. Örgütün en gizli belgelerini hazırlayan ve dosyalayan sekreter türü aşağıdakilerden hangisidir?

A) Basın sekreteri
B) Hukuk sekreteri
C) Muhasebe-finance sekreteri
D) Üyelik sekreteri
E) Raportör sekreter

4. Sekreterin, yöneticinin genellikle dikkatini veremeyeceği, büronun genel ve idari işlevlerini içeren sorun ve çatışmaların pek çoğunu bağımsız olarak çözümlendiği ve işlerin bitiş zamanını belirlemede yardımcı olduğu sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir ?

A) 1
B) 2
C) 3
D) 4
E) 5

5. Aşağıdakilerden hangisi çağdaş sekreterlik anlayışına uygun değildir?

A) İnisiyatif kullanabilmek
B) Rakamların analizine yardımcı olmak
C) Kurallara bağlı hareket etmek
D) Zamanı değerlendirme becerisine sahip olmak
E) Bilgi-zihin işçisi olmak

6. Aşağıdakilerden hangisi ön okuma yaparken metnin ortasında yer alan ana fikri bulmak için yapılan göz hareketini gösterir?

A) 
B) 
C) 
D) 
E) 

7. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

A) Sadık olması
B) Protokol kurallarını bilmesi
C) İkna edici olması
D) Empati kurabilmesi ve hoşgörülü olması
E) Bilgili olması ve risk alabilmesi

8. Aşağıdakilerden hangisi bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

A) Güler yüzlü olmak
B) İş dilini iyi bilmek
C) Sorumluluk sahibi olmak
D) Sabırlı olmak
E) Kendine güven duymak

D

2017 GÜZ ARA - D

9. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim sürecine ne ad verilir?

- A) İkna
- B) Güdüleme
- C) Çatışma
- D) Eleştiri
- E) Liderlik

10. Yaptığı 499 denemeden sonra “başarısız olmadım, sadece ampulün o şekilde yanmayacağına dair 499 yol öğrendim” diyen Edison'un bu sözü sekreterlerde bulunması gereken ortak mesleki özelliklerden hangisi ile yakından ilgilidir?

- A) İkna edebilmesiyle
- B) Yaratıcı olmasıyla
- C) Zamanı etkin kullanabilmesiyle
- D) Meslek etiğine uygun davranmasıyla
- E) Karar verebilmesiyle

11. I. Ünlü harfler
II. Seyrek kullanılan ünsüz harfler
III. Sık kullanılan ünsüz harfler

Yukarıdakilerin hangisi F klavye düzeninde klavyenin sol tarafında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

12. Klavyeler aşağıdakilerin hangisine göre adlandırılır?

- A) Parmaklara düşen yük oranlarına göre
- B) Uluslararası standartlara göre
- C) Tuş düzenlerine göre
- D) Tasarımcı adına göre
- E) Üretici firmaya göre

13. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- B) Görüşme yerine göre
- C) Görüşme talebi sırasına göre
- D) Görüşecekleri konunun önemine göre
- E) Konu için gereken görüşme süresine göre

14. Ziyaretçinin yönetici ile görüşmeye girmesinin ardından yönetici asistanı genellikle kaç dakika sonra içeriye girerek ne içileceğini sorar?

- A) Hemen ilk dakikada
- B) 2-3 dakika sonra
- C) 5 dakika sonra
- D) 10 dakika sonra
- E) 15 dakika sonra

15. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Örnekler
- B) Sunudaki alt başlıklar
- C) Ana hatlar
- D) Konunun neden ele alındığı
- E) Ele alınan konuların özetleri

16. Aşağıdakilerden hangisi bireyin diğer takım üyeleriyle sağlıklı ilişkiler kurması için gerekli unsurlardan biri değildir?

- A) Bağımlılık
- B) Dinlemek
- C) Paylaşmak
- D) Anlamak
- E) Özveri

17. “Eğer yöneticim bir kırgınlık anında hemen birini çağırmamı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir.”

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye
- B) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye
- C) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- D) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- E) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya

18. Bir yönetici ben yoksam dosyayı mutlaka AA Hanım’a/Bey’e bırakın diyerek yönetici asistanının ismini söylüyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisini sağlar?

- A) Yöneticinin sırdaşı olunmasını
- B) Yöneticinin zamanının yönetilmesini
- C) Yöneticinin hatalarının kapatılmasını
- D) Yönetici temsilcisi olarak güven kazanılmasını
- E) Yönetici ile kişisel ilişkilerin yönetilmesini

19. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?

- A) İnfomal takım oluşumunu engellemek
- B) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak
- C) Takım bilincini geliştirmek
- D) Takım kurmak
- E) Takımı etkili yönetmek

20. Takım oluşturma sürecinde her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum derecesine göre üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunu geliştirdiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanışma
- B) Çatışma
- C) Alışma
- D) Dağılma
- E) Çalışma

2017 GÜZ ARA - D

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
C	E	E	D	C	B	E	B	A	B	D	C	D	B	A	A	E	D	A	C

1. Sorumluluk düzeyi ve bu sorumluluk düzeyinde gerçekleştirilen işlemler aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Sorumluluk Düzeyi 1: Şirket içi rutin evrak işlerini yürütmek, giden-gelen evrakı takip etmek
- B) Sorumluluk Düzeyi 2: İş yükünü göz önüne alarak personelin iş programlarını değiştirmek
- C) Sorumluluk Düzeyi 4: Klasik cevapları olan rutin telefon görüşmelerini gerçekleştirmek
- D) Sorumluluk Düzeyi 5: Formları düzenlemek
- E) Sorumluluk Düzeyi 3: Dikte almak

2. I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
III. Koşullara bağlı hareket etmek
IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

3. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımı olarak kabul edilir?

- A) Stenografi sistemlerinin geliştirilmesi
- B) Bilgisayarın yaygınlaşması
- C) Dosyalamanın öğrenilmesi
- D) Daktilo kullanımının başlaması
- E) Arşivleme yöntemleri geliştirilmesi

4. Stenografinin geliştirilme nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yazıları yakın, küçük ve dar yazabilmek
- B) Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak
- C) Herkes stenografi bilmediği için gizliliği sağlamak
- D) Devletlerin güvenliklerini sağlamak için bilgileri şifrelemek
- E) Senatodaki konuşmaları kayda geçirebilmek

5. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

- A) Yardımcı personel
- B) Yönetici
- C) Memur
- D) Sekreter
- E) Danışman

6. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

- A) Alçakgönüllülük
- B) Yardımseverlik
- C) Hoşgörülülük
- D) İyi niyetlilik
- E) Nezaket

1. Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
2. Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
3. Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşmese bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-L, 3-M
- B) 1-K, 2-M, 3-L
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

8. Kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) kendine güven duymak
B) sadık olmak
C) dürüst olmak
D) sorumluluk sahibi olmak
E) inisiyatif kullanabilmek

9.

1.Risk alabilmek	K İşi daha iyi nasıl yapabileceğini araştırmak
2.Karar verebilmek	L Fırsat yakalamak
3.Yaratıcı olmak	M Yeterli bilgiye sahip olmak

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve eylemlerin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

10. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) ikna
B) problem çözme yeteneğine sahip olmak
C) ana diline hâkim olmak
D) meslek etiğine uygun davranmak
E) liderlik

11. A şirketinde çalışan Aylin, yöneticisinin ve bürosunun ihtiyaç duyduğu bilgiye kısa sürede ulaşabiliyor, bu bilgileri derliyor, analiz edip rapor haline getirip yöneticisine sunuyor ve bilgileri tekrar kullanılmak üzere depoluyor.

Aylin'in bu faaliyeti aşağıdakilerden hangisi ile ilişkilidir?

- A) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanma
B) Dosyalama-Arşivleme
C) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme
D) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
E) Randevuların düzenlenmesi

12. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının toplantı ile ilgili görevlerinden biri değildir?

- A) Uygun bir toplantı mekânı ayarlamak
B) Toplantı gündemini yazmak
C) Katılımcıların toplantıda oturacağı yerleri tespit etmek
D) Toplantıya ait tüm evrakın dosyalanmasını yapmak
E) Basın duyurusunu hazırlamak

13. A şirketinde çalışan Zeki her sabah ilk olarak yöneticisine günün görüşmelerini hatırlatıyor, ilgili bilgileri, belgeleri sabah yöneticinin masasına gerekiyorsa hatırlatıcı notlar ve dosyalarla birlikte bırakıyor.

Zeki'nin bu faaliyeti sekreterin görev ve sorumluluklarından hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Zaman yönetimi
B) Dosyalama-arşivleme
C) Randevuların düzenlenmesi
D) Yazışmaları gerçekleştirme
E) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması

14. Sekreterin aldığı veya verdiği randevuları hem kendi ajandasına hem de yöneticisinin ajandasına kaydetmesine ne ad verilir?

- A) Randevularda paralellik
B) Ajandalara kaydetme
C) Duygudaşlık
D) Ajandalarda benzerlik
E) Ajandalarda paralellik

15.	1. İşaret parmakları	A. % 16,6
	2. Orta parmaklar	B. % 51,2
	3. Yüzük parmakları	C. % 23,4

Yukarıda F klavye düzeninde parmakların ve bunlara düşen yükün doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
- B) 1-A, 2-C, 3-B
- C) 1-B, 2-C, 3-A
- D) 1-C, 2-B, 3-A
- E) 1-C, 2-C, 3-B

16. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturmak için Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yöneticinin amaçlarını bilme
- B) Yöneticinin zamanını yönetme
- C) Hatalardan ders alma
- D) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- E) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme

17. Örgüt içindeki konuma bakılmaksızın yaşamın bir araya getirdiği arkadaşlıktan doğan küme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Karışık takım
- B) Dikey takım
- C) Yatay takım
- D) Doğal takım
- E) Biçimsel takım

18. Yönetime yardım edecek bir işlevi gerçekleştirmek için, 3-5 ya da en fazla 7 üyeden oluşan, takımın başında atanmış bir yöneticinin bulunduğu, üyelerinin konuyu iyi bilen uzmanlardan oluştuğu takıma ----- adı verilir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) dikey küme
- B) kenetli küme
- C) kümeler arası küme
- D) özerk küme
- E) çalışma kümesi

19. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye öneride bulunurken göz önünde bulundurulması gereken hususlardan biri değildir?

- A) Öneri sonucunda elde edilecek verim, kazanç ya da tasarrufu çok iyi ortaya koymak ve kanıtlamak
- B) Önerilerin, yöneticinin bakış açısına, politikasına, ilke, amaç ve hedeflerine uygun olmasına dikkat etmek
- C) Öneride bulunurken soğukkanlı olmak; yönetici öneriye karşı belirli görüş belirtince takdirle karşılamak
- D) Öneride bulunurken yöneticiyi ikna etmek için konuyu abartmaktan kaçınmak ve yöneticiyi yanıltmamak
- E) Önerinin uygulanmasından sonra, elde edilen sonuçtan dolayı herhangi bir ödül, terfi, prim beklemek

20. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Eski bir davranışı eleştirmemek
- B) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- C) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- D) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine atarak eleştiri yapmak
- E) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	B	D	B	D	A	C	D	C	A	B	E	C	E	C	D	A	E	E	B

1. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımı olarak kabul edilir?

- A) Stenografi sistemlerinin geliştirilmesi
- B) Daktilo kullanımının başlaması
- C) Bilgisayarın yaygınlaşması
- D) Arşivleme yöntemleri geliştirilmesi
- E) Dosyalamanın öğrenilmesi

2. Stenografinin geliştirilme nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Devletlerin güvenliklerini sağlamak için bilgileri şifrelemek
- B) Yazıları yakın, küçük ve dar yazabilmek
- C) Herkes stenografi bilmediği için gizliliği sağlamak
- D) Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak
- E) Senatodaki konuşmaları kayda geçirebilmek

3. Sorumluluk düzeyi ve bu sorumluluk düzeyinde gerçekleştirilen işlemler aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Sorumluluk Düzeyi 5: Formları düzenlemek
- B) Sorumluluk Düzeyi 3: Dikte almak
- C) Sorumluluk Düzeyi 4: Klasik cevapları olan rutin telefon görüşmelerini gerçekleştirmek
- D) Sorumluluk Düzeyi 2: İş yükünü göz önüne alarak personelin iş programlarını değiştirmek
- E) Sorumluluk Düzeyi 1: Şirket içi rutin evrak işlerini yürütmek, giden-gelen evrakı takip etmek

4. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

- A) Yardımcı personel
- B) Memur
- C) Yönetici
- D) Sekreter
- E) Danışman

- I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
- II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
- III. Koşullara bağlı hareket etmek
- IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

6. Kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) kendine güven duymak
- B) sadık olmak
- C) dürüst olmak
- D) inisiyatif kullanabilmek
- E) sorumluluk sahibi olmak

7. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

- A) İyi niyetlilik
- B) Alçakgönüllülük
- C) Hoşgörülülük
- D) Nezaket
- E) Yardımseverlik

8.	1.Risk alabilmek	K	İşi daha iyi nasıl yapabileceğini araştırmak
	2.Karar verebilmek	L	Fırsat yakalamak
	3.Yaratıcı olmak	M	Yeterli bilgiye sahip olmak

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve eylemlerin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

9. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) problem çözme yeteneğine sahip olmak
B) liderlik
C) meslek etiğine uygun davranmak
D) ikna
E) ana diline hâkim olmak

10.	1.Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
	2.Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
	3.Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşme bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamalarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-L, 3-M
B) 1-K, 2-M, 3-L
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

11. A şirketinde çalışan Aylin, yöneticisinin ve bürosunun ihtiyaç duyduğu bilgiye kısa sürede ulaşabiliyor, bu bilgileri derliyor, analiz edip rapor haline getirip yöneticisine sunuyor ve bilgileri tekrar kullanılmak üzere depoluyor.

Aylin'in bu faaliyeti aşağıdakilerden hangisi ile ilişkilidir?

- A) Dosyalama-Arşivleme
B) Randevuların düzenlenmesi
C) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
D) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanma
E) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme

12. A şirketinde çalışan Zeki her sabah ilk olarak yöneticisine günün görüşmelerini hatırlatıyor, ilgili bilgileri, belgeleri sabah yöneticinin masasına gerekiyorsa hatırlatıcı notlar ve dosyalarla birlikte bırakıyor.

Zeki'nin bu faaliyeti sekreterin görev ve sorumluluklarından hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Randevuların düzenlenmesi
B) Zaman yönetimi
C) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
D) Dosyalama-arşivleme
E) Yazışmaları gerçekleştirme

13.	1. İşaret parmakları	A. % 16,6
	2. Orta parmaklar	B. % 51,2
	3. Yüzük parmakları	C. % 23,4

Yukarıda F klavye düzeninde parmakların ve bunlara düşen yükün doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
B) 1-A, 2-C, 3-B
C) 1-B, 2-C, 3-A
D) 1-C, 2-B, 3-A
E) 1-C, 2-C, 3-B

14. Sekreterin aldığı veya verdiği randevuları hem kendi ajandasına hem de yöneticisinin ajandasına kaydetmesine ne ad verilir?

- A) Randevularda paralellik
B) Duygudaşlık
C) Ajandalarda benzerlik
D) Ajandalara kaydetme
E) Ajandalarda paralellik

15. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının toplantı ile ilgili görevlerinden biri değildir?

- A) Toplantı gündemini yazmak
- B) Toplantıya ait tüm evrakın dosyalanmasını yapmak
- C) Uygun bir toplantı mekânı ayarlamak
- D) Katılımcıların toplantıda oturacağı yerleri tespit etmek
- E) Basın duyurusunu hazırlamak

16. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- B) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine alarak eleştiri yapmak
- C) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek
- D) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- E) Eski bir davranışı eleştirmemek

17. Yönetime yardım edecek bir işlevi gerçekleştirmek için, 3–5 ya da en fazla 7 üyeden oluşan, takımın başında atanmış bir yöneticinin bulunduğu, üyelerinin konuyu iyi bilen uzmanlardan oluştuğu takıma ----- adı verilir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) özerk küme
- B) dikey küme
- C) çalışma kümesi
- D) kümeler arası küme
- E) kenetli küme

18. Örgüt içindeki konuma bakılmaksızın yaşamın bir araya getirdiği arkadaşlıktan doğan küme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Biçimsel takım
- B) Doğal takım
- C) Yatay takım
- D) Karışık takım
- E) Dikey takım

19. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturmak için Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme
- B) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- C) Yöneticinin amaçlarını bilme
- D) Hatalardan ders alma
- E) Yöneticinin zamanını yönetme

20. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye öneride bulunurken göz önünde bulundurulması gereken hususlardan biri değildir?

- A) Önerinin uygulanmasından sonra, elde edilen sonuçtan dolayı herhangi bir ödül, terfi, prim beklemek
- B) Öneride bulunurken soğukkanlı olmak; yönetici öneriye karşı belirli görüş belirtince takdirle karşılamak
- C) Öneride bulunurken yöneticiyi ikna etmek için konuyu abartmaktan kaçınmak ve yöneticiyi yanıltmamak
- D) Önerilerin, yöneticinin bakış açısına, politikasına, ilke, amaç ve hedeflerine uygun olmasına dikkat etmek
- E) Öneri sonucunda elde edilecek verim, kazanç ya da tasarrufu çok iyi ortaya koymak ve kanıtlamak

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	D	E	D	B	E	B	C	D	C	A	A	C	E	E	A	C	D	B	A

1. I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
III. Koşullara bağlı hareket etmek
IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

2. Stenografinin geliştirilme nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Devletlerin güvenliklerini sağlamak için bilgileri şifrelemek
- B) Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak
- C) Senatodaki konuşmaları kayda geçirebilmek
- D) Herkes stenografi bilmediği için gizliliği sağlamak
- E) Yazıları yakın, küçük ve dar yazabilmek

3. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımı olarak kabul edilir?

- A) Daktilo kullanımının başlaması
- B) Arşivleme yöntemleri geliştirilmesi
- C) Stenografi sistemlerinin geliştirilmesi
- D) Bilgisayarın yaygınlaşması
- E) Dosyalamanın öğrenilmesi

4. Sorumluluk düzeyi ve bu sorumluluk düzeyinde gerçekleştirilen işlemler aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Sorumluluk Düzeyi 3: Dikte almak
- B) Sorumluluk Düzeyi 5: Formları düzenlemek
- C) Sorumluluk Düzeyi 2: İş yükünü göz önüne alarak personelin iş programlarını değiştirmek
- D) Sorumluluk Düzeyi 4: Klasik cevapları olan rutin telefon görüşmelerini gerçekleştirmek
- E) Sorumluluk Düzeyi 1: Şirket içi rutin evrak işlerini yürütmek, giden-gelen evrakı takip etmek

5. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

- A) Yardımcı personel
- B) Danışman
- C) Memur
- D) Yönetici
- E) Sekreter

6. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

- A) Yardımseverlik
- B) Nezaket
- C) Alçakgönüllülük
- D) İyi niyetlilik
- E) Hoşgörülülük

7.

1.Risk alabilmek	K	İşi daha iyi nasıl yapabileceğini araştırmak
2.Karar verebilmek	L	Fırsat yakalamak
3.Yaratıcı olmak	M	Yeterli bilgiye sahip olmak

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve eylemlerin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

8. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) meslek etiğine uygun davranmak
- B) ana diline hâkim olmak
- C) liderlik
- D) ikna
- E) problem çözme yeteneğine sahip olmak

9.	1.Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
	2.Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
	3.Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşmesi bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-L, 3-M
- B) 1-K, 2-M, 3-L
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

10. Kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) inisiyatif kullanabilmek
- B) sorumluluk sahibi olmak
- C) dürüst olmak
- D) sadık olmak
- E) kendine güven duymak

11.	1. İşaret parmakları	A. % 16,6
	2. Orta parmaklar	B. % 51,2
	3. Yüzük parmakları	C. % 23,4

Yukarıda F klavye düzeninde parmakların ve bunlara düşen yükün doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
- B) 1-A, 2-C, 3-B
- C) 1-B, 2-C, 3-A
- D) 1-C, 2-B, 3-A
- E) 1-C, 2-C, 3-B

12. A şirketinde çalışan Aylin, yöneticisinin ve bürosunun ihtiyaç duyduğu bilgiye kısa sürede ulaşabiliyor, bu bilgileri derliyor, analiz edip rapor haline getirip yöneticisine sunuyor ve bilgileri tekrar kullanılmak üzere depoluyor.

Aylin'in bu faaliyeti aşağıdakilerden hangisi ile ilişkilidir?

- A) Dosyalama-Arşivleme
- B) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanma
- C) Randevuların düzenlenmesi
- D) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
- E) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme

13. Sekreterin aldığı veya verdiği randevuları hem kendi ajandasına hem de yöneticisinin ajandasına kaydetmesine ne ad verilir?

- A) Duygudaşlık
- B) Randevularda paralellik
- C) Ajandalarda benzerlik
- D) Ajandalarda paralellik
- E) Ajandalara kaydetme

14. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının toplantı ile ilgili görevlerinden biri değildir?

- A) Toplantı gündemini yazmak
- B) Katılımcıların toplantıda oturacağı yerleri tespit etmek
- C) Toplantıya ait tüm evrakın dosyalanmasını yapmak
- D) Uygun bir toplantı mekânı ayarlamak
- E) Basın duyurusunu hazırlamak

15. A şirketinde çalışan Zeki her sabah ilk olarak yöneticisine günün görüşmelerini hatırlatıyor, ilgili bilgileri, belgeleri sabah yöneticinin masasına gerekiyorsa hatırlatıcı notlar ve dosyalarla birlikte bırakıyor.

Zeki'nin bu faaliyeti sekreterin görev ve sorumluluklarından hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Randevuların düzenlenmesi
- B) Zaman yönetimi
- C) Yazışmaları gerçekleştirme
- D) Dosyalama-arşivleme
- E) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması

16. Örgüt içindeki konuma bakılmaksızın yaşamın bir araya getirdiği arkadaşlıktan doğan küme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Doğal takım
- B) Yatay takım
- C) Dikey takım
- D) Biçimsel takım
- E) Karışık takım

17. Yönetime yardım edecek bir işlevi gerçekleştirmek için, 3–5 ya da en fazla 7 üyeden oluşan, takımın başında atanmış bir yöneticinin bulunduğu, üyelerinin konuyu iyi bilen uzmanlardan oluştuğu takıma ----- adı verilir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) özerk küme
- B) kenetli küme
- C) kümeler arası küme
- D) çalışma kümesi
- E) dikey küme

18. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- B) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- C) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine alarak eleştiri yapmak
- D) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek
- E) Eski bir davranışı eleştirmemek

19. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye öneride bulunurken göz önünde bulundurulması gereken hususlardan biri değildir?

- A) Önerilerin, yöneticinin bakış açısına, politikasına, ilke, amaç ve hedeflerine uygun olmasına dikkat etmek
- B) Önerinin uygulanmasından sonra, elde edilen sonuçtan dolayı herhangi bir ödül, terfi, prim beklemek
- C) Öneride bulunurken soğukkanlı olmak; yönetici öneriye karşı belirli görüş belirtince takdirle karşılamak
- D) Öneride bulunurken yöneticiyi ikna etmek için konuyu abartmaktan kaçınmak ve yöneticiyi yanıltmamak
- E) Öneri sonucunda elde edilecek verim, kazanç ya da tasarrufu çok iyi ortaya koymak ve kanıtlamak

20. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturmak için Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Hatalardan ders alma
- B) Yöneticinin amaçlarını bilme
- C) Yöneticinin zamanını yönetme
- D) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- E) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	B	A	E	E	C	C	D	C	B	C	A	D	E	A	E	D	A	B	D

1. Sorumluluk düzeyi ve bu sorumluluk düzeyinde gerçekleştirilen işlemler aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Sorumluluk Düzeyi 4: Klasik cevapları olan rutin telefon görüşmelerini gerçekleştirmek
- B) Sorumluluk Düzeyi 5: Formları düzenlemek
- C) Sorumluluk Düzeyi 2: İş yükünü göz önüne alarak personelin iş programlarını değiştirmek
- D) Sorumluluk Düzeyi 3: Dikte almak
- E) Sorumluluk Düzeyi 1: Şirket içi rutin evrak işlerini yürütmek, giden-gelen evrakı takip etmek

2. Stenografinin geliştirilme nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sözcükleri simgelerle ve işaretlerle ya da kısaltmalarla yazmayı sağlamak
- B) Herkes stenografi bilmediği için gizliliği sağlamak
- C) Senatodaki konuşmaları kayda geçirebilmek
- D) Yazıları yakın, küçük ve dar yazabilmek
- E) Devletlerin güvenliklerini sağlamak için bilgileri şifrelemek

3. I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
III. Koşullara bağlı hareket etmek
IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

4. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımı olarak kabul edilir?

- A) Arşivleme yöntemleri geliştirilmesi
- B) Stenografi sistemlerinin geliştirilmesi
- C) Bilgisayarın yaygınlaşması
- D) Daktilo kullanımının başlaması
- E) Dosyalamanın öğrenilmesi

5. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

- A) Danışman
- B) Yönetici
- C) Sekreter
- D) Memur
- E) Yardımcı personel

6. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) ikna
- B) ana diline hâkim olmak
- C) liderlik
- D) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- E) meslek etiğine uygun davranmak

1. Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
2. Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
3. Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşmese bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamalarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-L, 3-M
- B) 1-K, 2-M, 3-L
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

8. Bir kişinin mevki, para, kıdem ve benzeri açılardan üstün olmasına karşın bunu belirtecek davranışlarda bulunmaktan kaçınmasına ne ad verilir?

A) Yardımseverlik
B) Nezaket
C) İyi niyetlilik
D) Alçakgönüllülük
E) Hoşgörülülük

9. Kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

A) inisiyatif kullanabilmek
B) sadık olmak
C) kendine güven duymak
D) dürüst olmak
E) sorumluluk sahibi olmak

10.

1.Risk alabilmek	K İşi daha iyi nasıl yapabileceğini araştırmak
2.Karar verebilmek	L Fırsat yakalamak
3.Yaratıcı olmak	M Yeterli bilgiye sahip olmak

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve eylemlerin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

11. Aşağıdakilerden hangisi yönetici asistanının toplantı ile ilgili görevlerinden biri değildir?

A) Basın duyurusunu hazırlamak
B) Katılımcıların toplantıda oturacağı yerleri tespit etmek
C) Toplantıya ait tüm evrakın dosyalanmasını yapmak
D) Uygun bir toplantı mekânı ayarlamak
E) Toplantı gündemini yazmak

12. A şirketinde çalışan Zeki her sabah ilk olarak yöneticisine günün görüşmelerini hatırlatıyor, ilgili bilgileri, belgeleri sabah yöneticinin masasına gerekiyorsa hatırlatıcı notlar ve dosyalarla birlikte bırakıyor.

Zeki'nin bu faaliyeti sekreterin görev ve sorumluluklarından hangisi kapsamında değerlendirilir?

A) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
B) Randevuların düzenlenmesi
C) Yazışmaları gerçekleştirme
D) Dosyalama-arşivleme
E) Zaman yönetimi

13. A şirketinde çalışan Aylin, yöneticisinin ve bürosunun ihtiyaç duyduğu bilgiye kısa sürede ulaşabiliyor, bu bilgileri derliyor, analiz edip rapor haline getirip yöneticisine sunuyor ve bilgileri tekrar kullanılmak üzere depoluyor.

Aylin'in bu faaliyeti aşağıdakilerden hangisi ile ilişkilidir?

A) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
B) Dosyalama-Arşivleme
C) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirleme
D) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarını kullanma
E) Randevuların düzenlenmesi

14.

1. İşaret parmakları	A. % 16,6
2. Orta parmaklar	B. % 51,2
3. Yüzük parmakları	C. % 23,4

Yukarıda F klavye düzeninde parmakların ve bunlara düşen yükün doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

A) 1-A, 2-B, 3-C
B) 1-A, 2-C, 3-B
C) 1-B, 2-C, 3-A
D) 1-C, 2-B, 3-A
E) 1-C, 2-C, 3-B

15. Sekreterin aldığı veya verdiği randevuları hem kendi ajandasına hem de yöneticisinin ajandasına kaydetmesine ne ad verilir?

- A) Duygudaşlık
- B) Ajandalarda benzerlik
- C) Ajandalara kaydetme
- D) Randevularda paralellik
- E) Ajandalarda paralellik

16. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturmak için Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- B) Hatalardan ders alma
- C) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme
- D) Yöneticinin amaçlarını bilme
- E) Yöneticinin zamanını yönetme

17. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek
- B) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- C) Eski bir davranışı eleştirmemek
- D) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- E) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine alarak eleştiri yapmak

18. Örgüt içindeki konuma bakılmaksızın yaşamın bir araya getirdiği arkadaşlıktan doğan küme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Dikey takım
- B) Yatay takım
- C) Doğal takım
- D) Biçimsel takım
- E) Karışık takım

19. Yönetime yardım edecek bir işlevi gerçekleştirmek için, 3–5 ya da en fazla 7 üyeden oluşan, takımın başında atanmış bir yöneticinin bulunduğu, üyelerinin konuyu iyi bilen uzmanlardan oluştuğu takıma ----- adı verilir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) kümeler arası küme
- B) kenetli küme
- C) dikey küme
- D) çalışma kümesi
- E) özerk küme

20. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye öneride bulunurken göz önünde bulundurulması gereken hususlardan biri değildir?

- A) Önerilerin, yöneticinin bakış açısına, politikasına, ilke, amaç ve hedeflerine uygun olmasına dikkat etmek
- B) Öneride bulunurken soğukkanlı olmak; yönetici öneriye karşı belirli görüş belirtince takdirle karşılamak
- C) Öneride bulunurken yöneticiyi ikna etmek için konuyu abartmaktan kaçınmak ve yöneticiyi yanıltmamak
- D) Önerinin uygulanmasından sonra, elde edilen sonuçtan dolayı herhangi bir ödül, terfi, prim beklemek
- E) Öneri sonucunda elde edilecek verim, kazanç ya da tasarrufu çok iyi ortaya koymak ve kanıtlamak

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	A	B	D	C	A	C	D	E	C	A	B	B	C	E	A	B	E	D	D

1. Bir mesleği yapan kişinin, o mesleğin amaçlarını yerine getirebilecek belli bilgi, beceri ve davranış niteliklerine sahip olduğunu ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

A) Öğretim
B) Yeterlik
C) Eğitim
D) Beceri
E) Deneyim

2. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

A) Sekreter
B) Danışman
C) Yardımcı personel
D) Yönetici
E) Memur

3. Dünyada sekreterlik mesleğinin uzmanlaşmış yeterlilikleri zorunlu hale getirmesi aşağıdaki gelişmelerden hangisi ile gerçekleşmiştir?

A) Reform
B) Coğrafi keşifler
C) Fransız ihtilali
D) Rönesans
E) Endüstri devrimi

4. Türkiye’de ilk stenografi aşağıdaki kişilerden hangisi tarafından hazırlanmış ve uygulanmıştır?

A) Marcus Tiro
B) Muzaffer Okutkan
C) Robert Gregg
D) Avram Benaroya
E) Emile Duploye

5. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Noktalama işaretleri
B) Steno
C) Braille alfabesi
D) On parmak klavye kullanımı
E) Kripto

1. Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
2. Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
3. Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşme bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

A) 1-K, 2-L, 3-M
B) 1-K, 2-M, 3-L
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

7. Sekreterin bilgisi, becerisi, cesareti, sorumluluk bilinci ve kendine güveni ne kadar güçlü ise, o kadar ----- olacaktır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

A) prezantabl
B) insiyatif sahibi
C) sorumluluk sahibi
D) soğukkanlı
E) yardımsever

8. Sekreterin görünümü, tutum ve davranışları, konuşması ve bilgi düzeyi gibi bileşenlerden oluşan ve işyeri ve yöneticisi hakkında da olumlu ya da olumsuz izlenimler edinilmesine yol açan mesleki özellik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak
- B) Mesleki eğitim almak
- C) Meslek etiğine uygun davranmak
- D) Temsil yeteneğine sahip olmak
- E) İnsan ilişkileri becerisine sahip olmak

9. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) Prezantabl olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) Temizliğe özen göstermek
- D) İnisiyatif kullanabilmek
- E) Sağlığına özen göstermek

10. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- B) meslek etiğine uygun davranmak
- C) ikna
- D) liderlik
- E) ana diline hâkim olmak

11. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Görüşecekleri konunun önemine göre
- B) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- C) Konu için gereken görüşme süresine göre
- D) Görüşme talebi sırasına göre
- E) Görüşme yerine göre

12. Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normlara ne ad verilir?

- A) Sektör kriterleri
- B) Ulusal yeterlilik
- C) Meslek standardı
- D) Mesleki yeterlilik
- E) Yetki belgesi

13. Aşağıdakilerden hangisi bilginin görsel sunumunun faydalarından biri değildir?

- A) Bilgilerin hatırlanma oranını yükseltmesi
- B) Okucunun ilgi ve algı düzeyini artırması
- C) Okuyucunun verileri daha inandırıcı bulması
- D) Çok sayıdaki veri ya da mesajı küçük bir alanda verebilmesi
- E) Slayt hazırlamayı kolaylaştırması

14. Türkiyede resmi görevle dış ülkelere görevli gönderilen kişilere verilen hizmet damgalı pasaport rengi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Mavi
- B) Kırmızı
- C) Siyah
- D) Gri
- E) Yeşil

15. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Ana hatlar
- B) Konunun neden ele alındığı
- C) Ele alınan konuların özetleri
- D) Sunudaki alt başlıklar
- E) Örnekler

16. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye “hayır” demenin ortamı, zamanı ve yöntemlerinden biri değildir?

- A) Uygun bir dil kullanmak
- B) Sebepsiz itirazda bulunmak
- C) Öncelikleri anlamasını sağlamak
- D) Onun zor bir durumda olmamasına dikkat etmek
- E) Otoritesini sarsmamak

17. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?

- A) Takımı etkili yönetmek
- B) Takım kurmak
- C) İnfomal takım oluşumunu engellemek
- D) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak
- E) Takım bilincini geliştirmek

18. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Çalışma
- B) Alışma
- C) Kaynaşma
- D) Tanışma
- E) Çatışma

19. Liderin üyeleri bilgilile kılması, onları düşünce ve eylemlerinde serbest bırakması ve hizmet eden bir yaklaşım sergilemesi başarılı bir takımın hangi özelliği ile bağdaşmaktadır?

- A) Görev odaklı çalışma
- B) Olumlu ve yüksek iletişim
- C) Ortak amaç
- D) Ortak sorumluluk
- E) Katılımlı liderlik biçimi

20. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- B) Eski bir davranışı eleştirmemek
- C) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine alarak eleştiri yapmak
- D) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- E) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	E	D	B	C	B	D	A	C	A	C	E	D	E	B	C	D	E	A

1. Türkiye’de ilk stenografi aşağıdaki kişilerden hangisi tarafından hazırlanmış ve uygulanmıştır?

A) Emile Duploye
B) Marcus Tiro
C) Muzaffer Okutkan
D) Avram Benaroya
E) Robert Gregg

2. Söyleneni yazıya geçirme, kayıt tutma ve belgeleme amacı ile eski çağlardan beri kullanılan çabuk yazma sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Noktalama işaretleri
B) Steno
C) On parmak klavye kullanımı
D) Braille alfabesi
E) Kripto

3. Aşağıdaki büro elemanlarından hangisi örgütsel pozisyonları nedeniyle yönetimin gayri resmi ortağı olarak kabul edilir?

A) Memur
B) Yardımcı personel
C) Sekreter
D) Yönetici
E) Danışman

4. Bir mesleği yapan kişinin, o mesleğin amaçlarını yerine getirebilecek belli bilgi, beceri ve davranış niteliklerine sahip olduğunu ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

A) Yeterlik
B) Öğretim
C) Eğitim
D) Deneyim
E) Beceri

5. Dünyada sekreterlik mesleğinin uzmanlaşmış yeterlilikleri zorunlu hale getirmesi aşağıdaki gelişmelerden hangisi ile gerçekleşmiştir?

A) Reform
B) Coğrafi keşifler
C) Fransız ihtilali
D) Rönesans
E) Endüstri devrimi

1.Temizliğe özen göstermek	K-İyi bir etki bırakmak ve olumlu ilgi görmek isteyen kişinin özen gösterdiği kişisel özellik
2.Kendine güven duymak	L-Kişilerin birbirini itici ya da çekici bulmalarına yol açan küçük ayrıntıları barındıran kişisel özellik
3.Giyimine özen göstermek	M-Bazı beklentileri gerçekleşmese bile, kişilerin kendilerini kabul etmesini ve olumlu düşünmeyi sürdürmesini sağlayan kişisel özellik

Yukarıda verilen kişisel özellikler ve kapsamlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

A) 1-K, 2-L, 3-M
B) 1-K, 2-M, 3-L
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

7. Sekreterin bilgisi, becerisi, cesareti, sorumluluk bilinci ve kendine güveni ne kadar güçlü ise, o kadar ----- olacaktır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

A) prezantabl
B) inisiyatif sahibi
C) yardımsever
D) sorumluluk sahibi
E) soğukkanlı

8. Sekreterin görünümü, tutum ve davranışları, konuşması ve bilgi düzeyi gibi bileşenlerden oluşan ve işyeri ve yöneticisi hakkında da olumlu ya da olumsuz izlenimler edinilmesine yol açan mesleki özellik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Meslek etiğine uygun davranmak
- B) Mesleki eğitim almak
- C) Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak
- D) İnsan ilişkileri becerisine sahip olmak
- E) Temsil yeteneğine sahip olmak

9. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) meslek etiğine uygun davranmak
- B) ana diline hâkim olmak
- C) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- D) liderlik
- E) ikna

10. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) Kendine güven duymak
- B) İnisiyatif kullanabilmek
- C) Sağlığına özen göstermek
- D) Prezantabl olmak
- E) Temizliğe özen göstermek

11. Aşağıdakilerden hangisi bilginin görsel sunumunun faydalarından biri değildir?

- A) Okucunun ilgi ve algı düzeyini artırması
- B) Bilgilerin hatırlanma oranını yükseltmesi
- C) Okuyucunun verileri daha inandırıcı bulması
- D) Çok sayıdaki veri ya da mesajı küçük bir alanda verebilmesi
- E) Slayt hazırlamayı kolaylaştırması

12. Türkiyede resmi görevle dış ülkelere görevli gönderilen kişilere verilen hizmet damgalı pasaport rengi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yeşil
- B) Mavi
- C) Kırmızı
- D) Gri
- E) Siyah

13. Bir yönetici asistanı yönetici ile görüşmek isteyen kişilerin randevu sırasını aşağıdakilerden hangisine göre belirlemelidir?

- A) Görüşecek kişinin kim olduğuna göre
- B) Görüşme yerine göre
- C) Görüşecekleri konunun önemine göre
- D) Konu için gereken görüşme süresine göre
- E) Görüşme talebi sırasına göre

14. Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normlara ne ad verilir?

- A) Meslek standardı
- B) Mesleki yeterlilik
- C) Ulusal yeterlilik
- D) Sektör kriterleri
- E) Yetki belgesi

15. Bir yönetici asistanının, yöneticinin kullanımı için slayt hazırlayacak olması halinde slaytın gelişme kısmında aşağıdaki öğelerden hangisi bulunmalıdır?

- A) Konunun neden ele alındığı
- B) Örnekler
- C) Sunudaki alt başlıklar
- D) Ele alınan konuların özetleri
- E) Ana hatlar

16. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye “hayır” demenin ortamı, zamanı ve yöntemlerinden biri değildir?

- A) Otoritesini sarsmamak
- B) Sebepsiz itirazda bulunmak
- C) Öncelikleri anlamasını sağlamak
- D) Uygun bir dil kullanmak
- E) Onun zor bir durumda olmamasına dikkat etmek

17. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Tanışma
- B) Alışma
- C) Kaynaşma
- D) Çatışma
- E) Çalışma

18. Aşağıdakilerden hangisi etkili eleştiri ilkelerinden biri değildir?

- A) Karşıdaki kişinin yanlışlarını ön plana çıkartmak
- B) Hatanın bir kısmını kişinin kendi üzerine alarak eleştiri yapmak
- C) Eleştirilerin davranışlara yönelik olmasına özen göstermek
- D) Eleştiri için doğru zamanı seçmek
- E) Eski bir davranışı eleştirmemek

19. Liderin üyeleri bilgilile kılması, onları düşünce ve eylemlerinde serbest bırakması ve hizmet eden bir yaklaşım sergilemesi başarılı bir takımın hangi özelliği ile bağdaşmaktadır?

- A) Ortak sorumluluk
- B) Olumlu ve yüksek iletişim
- C) Görev odaklı çalışma
- D) Katılımlı liderlik biçimi
- E) Ortak amaç

20. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütü etkili kılmak için gerçekleştirilen faaliyetlerden biri değildir?

- A) Takım bilincini geliştirmek
- B) Takımı etkili yönetmek
- C) İnfomal takım oluşumunu engellemek
- D) Takım kurmak
- E) Takımlar arasında koordinasyonu sağlamak

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	B	C	A	E	C	B	E	E	D	E	D	C	A	B	B	A	A	D	C

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2022 GÜZ ARA - A

1. Satışa ve kiralamaya ilişkin kontratları düzenlemek aşağıdaki sekreter türlerinden hangisinin görevidir?

- A) İşletme
- B) Hukuk
- C) Okul
- D) Muhasebe-finance
- E) Emlak

2. Bürolarda kullanılan iletişim araçlarının gelişimi aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Faks, teleks, telefon ve bilgisayar
- B) Bilgisayar, telefon, faks ve teleks
- C) Telefon, teleks, faks ve bilgisayar
- D) Telefon, bilgisayar, faks ve teleks
- E) Telefon, faks, teleks ve bilgisayar

3. Hangi sorumluluk düzeyinde görev yapan sekreter yöneticinin yokluğunda şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin eder?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

4. Bu soru iptal edilmiştir.

5. Aşağıdakilerden hangisi bireyin bir mesleği yaparak sağlayabildiği toplumsal gereksinimlerinden biridir?

- A) Uyuma
- B) Beslenme
- C) Barınma
- D) Takdir edilme
- E) Korunma

6. Aşağıdaki davranışların hangisinden önce durum tespiti yapmak önemlidir?

- A) Temsil etme
- B) Anlayarak hızlı okuma
- C) İkna etme
- D) Yaratıcı olma
- E) Karar verme

7. Sekreterlerin sahip olması gereken kişilik özellikleri aşağıdaki psikologlardan hangisinin listelediği olumlu kişilik özellikleri listesi ile örtüşmektedir?

- A) William E. Connolly
- B) Roger Brubaker
- C) Frederick Cooper
- D) Gordon Allport
- E) Philip Gleason

8. İşe yeni başlayan Mehmet, iş arkadaşına; müdürün söylediklerinden ben hiçbir şey anlamadım, sen nasıl anladın, dedi. Arkadaşı; kendini dışlanmış hissetme, müdür bey ----- zamanla sen de öğrenirsin dedi.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) jargon kullandı
- B) etkili dinlemedi
- C) anadiline hakim değildi
- D) yabancı dil kullandı
- E) hızlı konuştu

9. Aylin; yeni başlayan sekretere bürodaki herkese aynı derecede arkadaşça davranmak gerektiğini, bazılarını sevimli ya da sevimsiz bulduğu için farklı yaklaşımlarda bulunmaması gerektiğini söylüyordu.

Aylin'in bu söylemi aşağıdaki sekreterde bulunması gereken temel kişilik özelliklerinin hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Dürüst olmak
- B) Adil olmak
- C) Hoşgörülü olmak
- D) Prezantabl olmak
- E) Alçak gönüllü olmak

10. Çalışma saatlerine özen göstermek, öğle tatilini uzatmamak, zamanı boşa harcamamak sekreterlerin hangi kişilik özelliğinin göstergesidir?

- A) Sabırlı olmak
- B) Mesleğini sevmek
- C) Empati kurabilmek
- D) Dürüst olmak
- E) Dedikodulara karışmamak

11. I. Katılımcıların sayıca çokluğu
II. Gündemdeki konuların önemi
III. Gündemdeki konuların sayısı
IV. Toplantının süresi
V. Toplantı katılımcılarının önemi

Yukarıdakilerden hangileri toplantıların büyüklüğü kavramını ifade eder?

- A) I ve IV
- B) I ve V
- C) I, II ve III
- D) I, II, III ve IV
- E) I, II, III, IV ve V

12. Herhangi bir resmi görev ile veya kendi hesaplarına yabancı ülkelere giden devlet memurları ve diğer kamu görevlilerine verilen dış kapak rengi yeşil olan pasaport aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Hususi damgalı
- B) Hizmet damgalı
- C) Umuma mahsus
- D) Elektronik
- E) Diplomatik

13. Gelen evrak teslim alındıktan sonra yapılması gereken işlem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Evrakı ilgili dosyaya yerleştirmek
- B) Evrakın arka tarafına kayıt kaşesi basmak
- C) Evrakı tasnif etmek
- D) Evrakı ilgili kişiye/birime iletmek
- E) Evrak defterine kayıt etmek

14. Aşağıdakilerden hangisi bir yazı yazarken sekreterin kendisine sorması gereken sorulardan biri değildir?

- A) Yazının gönderim şekli ne olacak?
- B) Ne söylemek istiyorum?
- C) Nasıl ifade edebilirim?
- D) Daha açık yazabilir miyim?
- E) Yazdığının etkisi ne olur?

15. Bilgileri görsel olarak ortaya koyan tablo ve grafiklerin sunuma temel katkısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fikirleri organize etmesi
- B) Daha profesyonel bir izlenim yaratması
- C) Okuyucuyu etkilemesi
- D) Bilgilerin hatırlanma oranını yükseltmesi
- E) Mesajı ön plana çıkarması

16. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanıdıkları, iletişim ve buna bağlı olarak güvenin sağlandığı takım oluşum aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanışma
- B) Çatışma
- C) Alışma
- D) Çalışma
- E) Dağılma

17. Yeni oluşturulan iş takımlarında düzenli olarak yapılan performans değerlendirmeleri aşağıdaki sorulardan hangisine yanıt verir?

- A) Ulaşmak istediğimize nasıl ulaşabiliriz?
- B) Biz kimiz?
- C) Nereye gidiyoruz?
- D) Bunun sonucunda nasıl bir ödül bizi bekliyor?
- E) Amaca ulaşmada ne kadar etkiliyiz?

A

2022 GÜZ ARA - A

18. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir takım ilişkisi için yöneticinin yapması gerekenlerden biri değildir?

- A) Asistanına sorumluluk vermemek
- B) Emir ve direktifleri net ve açık vermek
- C) Eleştirilerini konuya yönelik olarak yapmak
- D) Toplantılar hakkında bilgi vermek
- E) Görüşmek istediği ya da istemediği kişiler hakkında asistanını bilgilendirmek

20. Başarısız bir takımın özellikleri arasında bulunan ve takımın genel çıkarlarını tehlikeye düşüren faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Olumlu bir yüksek iletişim
- B) Hızlı tepki biçimi
- C) Sadece kendi çıkarlarını düşünen alt grupların oluşumu
- D) Ortak bir sorumluluk
- E) Yaratıcılık yeteneği

19. Toplam kalite yönetimi amaçlarını gerçekleştirmek için hangi adla takımlar oluşturmayı öngörmektedir?

- A) Altı sigma
- B) İnovasyon
- C) Kalite çemberi
- D) Yarının organizasyonları
- E) Kalite

2022 GÜZ ARA - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	C	B	I	D	E	D	A	B	D	C	A	E	A	D	B	E	A	C	C

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2022 GÜZ ARA - B

1. Aşağıdakilerden hangisi bireyin bir mesleği yaparak sağlayabildiği toplumsal gereksinimlerinden biridir?

- A) Takdir edilme
- B) Beslenme
- C) Barınma
- D) Korunma
- E) Uyuma

2. Hangi sorumluluk düzeyinde görev yapan sekreter yöneticinin yokluğunda şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin eder?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

3. Bu soru iptal edilmiştir.

4. Satışa ve kiralamaya ilişkin kontratları düzenlemek aşağıdaki sekreter türlerinden hangisinin görevidir?

- A) Hukuk
- B) İşletme
- C) Emlak
- D) Muhasebe-finance
- E) Okul

5. Bürolarda kullanılan iletişim araçlarının gelişimi aşağıdakilerin hangisinde birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Faks, teleks, telefon ve bilgisayar
- B) Bilgisayar, telefon, faks ve teleks
- C) Telefon, teleks, faks ve bilgisayar
- D) Telefon, faks, teleks ve bilgisayar
- E) Telefon, bilgisayar, faks ve teleks

6. Aşağıdaki davranışların hangisinden önce durum tespiti yapmak önemlidir?

- A) Temsil etme
- B) Anlayarak hızlı okuma
- C) İkna etme
- D) Yaratıcı olma
- E) Karar verme

7. İşe yeni başlayan Mehmet, iş arkadaşına; müdürün söylediklerinden ben hiçbir şey anlamadım, sen nasıl anladın, dedi. Arkadaşı; kendini dışlanmış hissetme, müdür bey ----- zamanla sen de öğrenirsin dedi.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) etkili dinlemedin
- B) yabancı dil kullandı
- C) anadiline hakim değilsin
- D) jargon kullandı
- E) hızlı konuştu

8. Çalışma saatlerine özen göstermek, öğle tatilini uzatmamak, zamanı boşa harcamamak sekreterlerin hangi kişilik özelliğinin göstergesidir?

- A) Empati kurabilmek
- B) Mesleğini sevmek
- C) Sabırlı olmak
- D) Dedikodulara karışmamak
- E) Dürüst olmak

9. Sekreterlerin sahip olması gereken kişilik özellikleri aşağıdaki psikologlardan hangisinin listelediği olumlu kişilik özellikleri listesi ile örtüşmektedir?

- A) William E. Connolly
- B) Roger Brubaker
- C) Frederick Cooper
- D) Philip Gleason
- E) Gordon Allport

10. Aylin; yeni başlayan sekretere bürodaki herkese aynı derecede arkadaşça davranmak gerektiğini, bazılarını sevimli ya da sevimsiz bulduğu için farklı yaklaşımlarda bulunmaması gerektiğini söylüyordu.

Aylin'in bu söylemi aşağıdaki sekreterde bulunması gereken temel kişilik özelliklerinin hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Adil olmak
- B) Dürüst olmak
- C) Prezantabl olmak
- D) Alçak gönüllü olmak
- E) Hoşgörülü olmak

11. Aşağıdakilerden hangisi bir yazı yazarken sekreterin kendisine sorması gereken sorulardan biri değildir?

- A) Yazının gönderim şekli ne olacak?
- B) Ne söylemek istiyorum?
- C) Nasıl ifade edebilirim?
- D) Daha açık yazabilir miyim?
- E) Yazdığımın etkisi ne olur?

12. I. Katılımcıların sayıca çokluğu
II. Gündemdeki konuların önemi
III. Gündemdeki konuların sayısı
IV. Toplantının süresi
V. Toplantı katılımcılarının önemi

Yukarıdakilerden hangileri toplantıların büyüklüğü kavramını ifade eder?

- A) I ve IV
- B) I ve V
- C) I, II ve III
- D) I, II, III ve IV
- E) I, II, III, IV ve V

13. Bilgileri görsel olarak ortaya koyan tablo ve grafiklerin sunuma temel katkısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fikirleri organize etmesi
- B) Daha profesyonel bir izlenim yaratması
- C) Mesajı ön plana çıkarması
- D) Okuyucuyu etkilemesi
- E) Bilgilerin hatırlanma oranını yükseltmesi

14. Herhangi bir resmi görev ile veya kendi hesaplarına yabancı ülkelere giden devlet memurları ve diğer kamu görevlilerine verilen dış kapak rengi yeşil olan pasaport aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Umuma mahsus
- B) Hususi damgalı
- C) Diplomatik
- D) Hizmet damgalı
- E) Elektronik

15. Gelen evrak teslim alındıktan sonra yapılması gereken işlem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Evrakı ilgili dosyaya yerleştirmek
- B) Evrakı tasnif etmek
- C) Evrak defterine kayıt etmek
- D) Evrakı ilgili kişiye/birime iletmek
- E) Evrakın arka tarafına kayıt kaşesi basmak

16. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir takım ilişkisi için yöneticinin yapması gerekenlerden biri değildir?

- A) Toplantılar hakkında bilgi vermek
- B) Emir ve direktifleri net ve açık vermek
- C) Eleştirilerini konuya yönelik olarak yapmak
- D) Asistanına sorumluluk vermemek
- E) Görüşmek istediği ya da istemediği kişiler hakkında asistanını bilgilendirmek

17. Toplam kalite yönetimi amaçlarını gerçekleştirmek için hangi adla takımlar oluşturmayı öngörmektedir?

- A) Kalite çemberi
- B) Yarının organizasyonları
- C) Kalite
- D) Altı sigma
- E) İnovasyon

18. Başarısız bir takımın özellikleri arasında bulunan ve takımın genel çıkarlarını tehlikeye düşüren faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yaratıcılık yeteneği
- B) Ortak bir sorumluluk
- C) Hızlı tepki biçimi
- D) Sadece kendi çıkarlarını düşünen alt grupların oluşumu
- E) Olumlu bir yüksek iletişim

20. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanıdıkları, iletişim ve buna bağlı olarak güvenin sağlandığı takım oluşum aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanışma
- B) Çatışma
- C) Alışma
- D) Çalışma
- E) Dağılma

19. Yeni oluşturulan iş takımlarında düzenli olarak yapılan performans değerlendirmeleri aşağıdaki sorulardan hangisine yanıt verir?

- A) Bunun sonucunda nasıl bir ödül bizi bekliyor?
- B) Biz kimiz?
- C) Nereye gidiyoruz?
- D) Amaca ulaşmada ne kadar etkiliyiz?
- E) Ulaşmak istediğimize nasıl ulaşabiliriz?

2022 GÜZ ARA - B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	B	I	C	C	E	D	E	E	A	A	C	E	B	C	D	A	D	D	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2023 GÜZ ARA - A

1. Sekreterlerin iş verimini %35 yükselteceği düşünülerek bürolarda kullanılmaya başlanılan ilk teknolojik ürün aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Faks
- B) Daktilo
- C) Bilgisayar
- D) Hesap makinesi
- E) Telefon

2. Diğer genel sekreterlik görevleri yanında gazetecilerin yazılarını yazma ve sayfa tasarımı yapma görevlerini üstlenen sekreter aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Raportör sekreter
- B) Teknik sekreter
- C) Basın sekreteri
- D) İşletme sekreteri
- E) Okul sekreteri

3. Sekreterin aşağıdaki görevlerden hangisini yapması beklenmez?

- A) Belgeleri şekil ve dilbilgisi açısından gözden geçirme
- B) Formları düzenleme
- C) Ziyaretçilerin yönetici ile görüşme önceliklerini belirleme
- D) Büro donanımını seçme
- E) Büro yöneticisi gibi hareket etme

4. I. Yöneticinin sorun çözmesine yardımcı olmak
II. Yöneticinin değişen iş önceliklerinin nabzını tutmak
III. Yöneticinin sırdaşı olmak
IV. Yöneticiye "hayır" dememek

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri mükemmel bir yönetici koçu olmak için yönetici asistanının yapması gerekenlerden biri değildir?

- A) Yalnız IV
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve IV
- E) I, II ve III

5. Ali listesinde bulunan kişilerin aidat kayıtlarını kontrol ettikten sonra listesinde bulunan kişilere derneğin gazetesini yollamıştır.

Ali'nin bu faaliyeti onun hangi sekreterlik türünü yürütmekte olduğunu gösterir?

- A) Okul sekreterliği
- B) Muhasebe ve finans sekreterliği
- C) Üyelik sekreterliği
- D) Basın sekreterliği
- E) Hukuk sekreterliği

6. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) ana diline hâkim olmak
- B) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- C) liderlik
- D) ikna
- E) meslek etiğine uygun davranmak

7. Yönetici asistanı bir iş yaparken daima "Bu işi daha iyi nasıl yapabilirim?" sorusunu sorarak aşağıdaki mesleki özelliklerinden hangisini geliştirebilir?

- A) Problem çözme yeteneği
- B) Yaratıcı olma
- C) Temsil yeteneğine sahip olma
- D) İnsan ilişkileri becerisine sahip olma
- E) Büro makinelerini kullanabilme

8. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) İnisiyatif kullanabilmek
- B) Giyimine özen göstermek
- C) Sabırlı olmak
- D) Prezantabl olmak
- E) Kendine güven duymak

9. Etkili dinleme, ----- becerisi için zemin hazırlar.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) mesleki eğitim alma
- B) etkili konuşma
- C) problem çözme yeteneğine sahip olma
- D) güvenilir olma
- E) liderlik

10. "Sekreterin stresle başa çıkma ve dinlenme etkinliği" aşağıdaki kendini yenileme boyutlarından hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Manevi yaşam
- B) Duygusal
- C) Zihinsel
- D) Bedensel
- E) Sosyal

11. Aşağıdakilerden hangisi bilginin görsel sunumunun faydalarından biri değildir?

- A) Çok sayıdaki veri ya da mesajın küçük bir alanda verilebilmesi
- B) Bu tür verilerin daha inandırıcı ve etkileyici olması
- C) Bilgilerin hatırlanma oranının yükselmesi
- D) Daha büyük oranda bilginin daha kısa sürede öğrenilebilmesi
- E) Hukuki bir koşulun yerine getirilmesi

12. "Bazı randevusuz ziyaretçiler yönetici ile randevu almadan da görüşebilirler. Mesela Ali Bey randevusu olmadığı halde yöneticimle görüştü."

Yukarıdaki durumda sekreterin sözünü ettiği Ali Bey'in konumu aşağıdakilerden hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Yöneticiden daha üst düzeyde
- B) Kurum içinden
- C) Yönetici ile eş düzeyde
- D) 65 yaş üstü
- E) Kurum dışından

13. Ziyarette bulunanlar üçü erkek biri kadın olmak üzere dört kişi ise ve ziyaretçiye ikramı sekreter yapacaksa ikram ilk önce kime yapılmalıdır?

- A) En genç konuğa
- B) En yaşlı konuğa
- C) Kadına
- D) En yüksek unvana sahip konuğa
- E) Yöneticiye

14. Etkili rapor yazma ilkelerine göre aşağıdaki fiillerden hangisi kullanılmalıdır?

- A) Yapılmıştır
- B) Yapsın
- C) Yaptım
- D) Yaptılar
- E) Yaptık

15. I. İşleri önceliklerine göre sıralamak
II. Her bir iş için gereken tahmini süreyi belirlemek
III. Yapacağı her işi listelemek

Sekreterin zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlerken izlemesi gereken işlem adımları aşağıdakilerin hangisinde sırasıyla ve doğru olarak verilmiştir?

- A) I, II, III
- B) II, I, III
- C) II, III, I
- D) III, I, II
- E) III, II, I

16. Aşağıdakilerden hangisi takım çalışmasının sonuçlarından biri değildir?

- A) Maliyeti artırır.
- B) İnsanların işten daha fazla hoşlanmalarını sağlar.
- C) Başarı artışı ile kişilerin takdir ve fark edilmesini sağlar.
- D) Yaratıcılık ve enerjiyi artırır.
- E) İletişimi gerçekten karşılıklı kılar.

17.	1. Şikâyetçiler	K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
	2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.
	3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıdaki problemlı kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

18. Aşağıdaki davranışlardan hangisi yöneticinin en kısa zamanda en yüksek etkinliği sağlayabilmesi için iyi bir asistanın sağlayabileceği katkılardan biri değildir?

- A) Çevredekilere nazik olmak
- B) Sorun çözücü olmak
- C) Onun vaktini alacak gereksiz görüşmeleri elemek
- D) Eleştiride bulunmaktan kaçınmak
- E) Problemlerin her ikisine ait olduğunu düşünmek

19. Belirli bir konuda bir takım kararlar alınmış olmasına rağmen, bunlar uygulamaya geçmemişse, bu durum başarısız bir takımın aşağıdaki hangi özelliği kapsamında değerlendirilir?

- A) Gizlenen çatışmalar
- B) Gerçekleşmemiş kararlar
- C) Çözumsuz tartışmalar
- D) Liderlere aşırı bağlılık
- E) Grup dışı iletişim

20. "Eğer yöneticim bir kırgınlık anında hemen birini çağırmamı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir."

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye
- B) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- C) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye
- D) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- E) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya

2023 GÜZ ARA - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	C	E	A	C	D	B	E	B	D	E	A	C	A	D	A	C	D	B	E

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2023 GÜZ ARA - B

1. Diğer genel sekreterlik görevleri yanında gazetecilerin yazılarını yazma ve sayfa tasarımı yapma görevlerini üstlenen sekreter aşağıdakilerden hangisidir?

A) İşletme sekreteri
B) Raportör sekreter
C) Okul sekreteri
D) Teknik sekreter
E) Basın sekreteri

2. I. Yöneticinin sorun çözmesine yardımcı olmak
II. Yöneticinin değişen iş önceliklerinin nabzını tutmak
III. Yöneticinin sırdaşı olmak
IV. Yöneticiye "hayır" dememek

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri mükemmel bir yönetici koçu olmak için yönetici asistanının yapması gerekenlerden biri değildir?

A) Yalnız IV
B) I ve II
C) I ve III
D) II ve IV
E) I, II ve III

3. Sekreterin aşağıdaki görevlerden hangisini yapması beklenmez?

A) Belgeleri şekil ve dilbilgisi açısından gözden geçirme
B) Ziyaretçilerin yönetici ile görüşme önceliklerini belirleme
C) Büro yöneticisi gibi hareket etme
D) Formları düzenleme
E) Büro donanımını seçme

4. Sekreterlerin iş verimini %35 yükselteceği düşünülerek bürolarda kullanılmaya başlanan ilk teknolojik ürün aşağıdakilerden hangisidir?

A) Daktilo
B) Bilgisayar
C) Hesap makinesi
D) Telefon
E) Faks

5. Ali listesinde bulunan kişilerin aidat kayıtlarını kontrol ettikten sonra listesinde bulunan kişilere derneğin gazetesini yollamıştır.

Ali'nin bu faaliyeti onun hangi sekreterlik türünü yürütmekte olduğunu gösterir?

A) Basın sekreterliği
B) Üyelik sekreterliği
C) Okul sekreterliği
D) Muhasebe ve finans sekreterliği
E) Hukuk sekreterliği

6. Etkili dinleme, ----- becerisi için zemin hazırlar.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

A) mesleki eğitim alma
B) problem çözme yeteneğine sahip olma
C) liderlik
D) etkili konuşma
E) güvenilir olma

7. "Sekreterin stresle başa çıkma ve dinlenme etkinliği" aşağıdaki kendini yenileme boyutlarından hangisinin kapsamında değerlendirilir?

A) Duygusal
B) Bedensel
C) Manevi yaşam
D) Zihinsel
E) Sosyal

8. Yönetici asistanı bir iş yaparken daima "Bu işi daha iyi nasıl yapabilirim?" sorusunu sorarak aşağıdaki mesleki özelliklerinden hangisini geliştirebilir?

A) Problem çözme yeteneği
B) İnsan ilişkileri becerisine sahip olma
C) Temsil yeteneğine sahip olma
D) Büro makinelerini kullanabilme
E) Yaratıcı olma

9. İnançları, tutumları, niyetleri veya davranışları değiştirmeye yönelik iletişim süreci ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) problem çözme yeteneğine sahip olmak
- B) meslek etiğine uygun davranmak
- C) ana diline hâkim olmak
- D) ikna
- E) liderlik

10. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) Kendine güven duymak
- B) Giyimine özen göstermek
- C) Prezantabl olmak
- D) Sabırlı olmak
- E) İnisiyatif kullanabilmek

11. I. İşleri önceliklerine göre sıralamak
II. Her bir iş için gereken tahmini süreyi belirlemek
III. Yapacağı her işi listelemek

Sekreterin zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlerken izlemesi gereken işlem adımları aşağıdakilerin hangisinde sırasıyla ve doğru olarak verilmiştir?

- A) I, II, III
- B) II, I, III
- C) II, III, I
- D) III, I, II
- E) III, II, I

12. Ziyarette bulunanlar üçü erkek biri kadın olmak üzere dört kişi ise ve ziyaretçiye ikramı sekreter yapacaksa ikram ilk önce kime yapılmalıdır?

- A) En yüksek unvana sahip konuğa
- B) En yaşlı konuğa
- C) Yöneticiye
- D) En genç konuğa
- E) Kadına

13. Aşağıdakilerden hangisi bilginin görsel sunumunun faydalarından biri değildir?

- A) Çok sayıdaki veri ya da mesajın küçük bir alanda verilebilmesi
- B) Bilgilerin hatırlanma oranının yükselmesi
- C) Hukuki bir koşulun yerine getirilmesi
- D) Bu tür verilerin daha inandırıcı ve etkileyici olması
- E) Daha büyük oranda bilginin daha kısa sürede öğrenilebilmesi

14. Etkili rapor yazma ilkelerine göre aşağıdaki fiillerden hangisi kullanılmalıdır?

- A) Yaptım
- B) Yaptılar
- C) Yapsın
- D) Yaptık
- E) Yapılmıştır

15. "Bazı randevusuz ziyaretçiler yönetici ile randevu almadan da görüşebilirler. Mesela Ali Bey randevusu olmadığı halde yöneticimle görüştü. "

Yukarıdaki durumda sekreterin sözünü ettiği Ali Bey'in konumu aşağıdakilerden hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Kurum dışından
- B) Yöneticiden daha üst düzeyde
- C) 65 yaş üstü
- D) Yönetici ile eş düzeyde
- E) Kurum içinden

16. Aşağıdakilerden hangisi takım çalışmasının sonuçlarından biri değildir?

- A) Yaratıcılık ve enerjiyi artırır.
- B) Maliyeti artırır.
- C) İletişimi gerçekten karşılıklı kılar.
- D) İnsanların işten daha fazla hoşlanmalarını sağlar.
- E) Başarı artışı ile kişilerin takdir ve fark edilmesini sağlar.

17. “Eğer yöneticim bir kırgınlık anında hemen birini çağırmanı ya da telefonla görüştürmemi isterse, görüşmeyi birkaç dakika ya da birkaç saat ertelemeye çalışırım. Bu ona düşüncesini değiştirme şansı verir.”

Bir yönetici asistanının yukarıda ifade ettiği durum aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatmaya
- B) Yönetici ile kişisel ilişkileri zedelemeye
- C) Yöneticiye önerilerde bulunmaya
- D) Şikâyet ve söylentileri yöneticiye iletmeye
- E) Gerektiğinde yöneticiye hayır demeye

18. Aşağıdaki davranışlardan hangisi yöneticinin en kısa zamanda en yüksek etkinliği sağlayabilmesi için iyi bir asistanın sağlayabileceği katkılardan biri değildir?

- A) Sorun çözücü olmak
- B) Onun vaktini alacak gereksiz görüşmeleri elemek
- C) Çevredekilere nazik olmak
- D) Eleştiride bulunmaktan kaçınmak
- E) Problemlerin her ikisine ait olduğunu düşünmek

19.		K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
	1. Şikâyetçiler	
	2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.
	3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıdaki problemlili kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

20. Belirli bir konuda bir takım kararlar alınmış olmasına rağmen, bunlar uygulamaya geçmemişse, bu durum başarısız bir takımın aşağıdaki hangi özelliği kapsamında değerlendirilir?

- A) Grup dışı iletişim
- B) Liderlere aşırı bağlılık
- C) Gerçekleşmemiş kararlar
- D) Gizlenen çatışmalar
- E) Çözumsuz tartışmalar

2023 GÜZ ARA - B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	A	C	A	B	D	B	E	D	A	D	E	C	E	B	B	A	D	C	C

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2023-2024 GÜZ ARA - A

1. Sekreterin astlarına karşı yöneten rolünü başarabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

- A) Yaratıcı olma
- B) Güler yüzlü olma
- C) Soğukkanlı olma
- D) Liderlik
- E) Prezantabl olma

2. Ülkemizde aşağıdaki sekreterlik türlerinden hangisi için uzmanlık eğitimi verilmektedir?

- A) Basın
- B) Tıp
- C) Gayrimenkul
- D) Raportör
- E) Teknik

3. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleği yapan kişinin, o mesleğin amaçlarını yerine getirebilmek için sahip olması gereken belli bilgi, beceri ve davranış niteliklerini topluca ifade etmektedir?

- A) Yetenek
- B) Olgunluk
- C) Yeterlik
- D) Liyakat
- E) Kifayet

4. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) Prezantabl olmak
- B) İnisiyatif kullanabilmek
- C) Temizliğe özen göstermek
- D) Sağlığına özen göstermek
- E) Kendine güven duymak

- 5. I. Büro makinelerinin bakım ve tamirini üstlenmek
- II. Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamak
- III. Görevleriyle ilgili her türlü gider için ekonomik önlemler almak

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri sekreterlerin üstlenmesi gereken temel görev ve sorumluluklardan biridir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

6. Aşağıdakilerden hangisi mükemmel bir yönetici koçu olmak için bir yönetici asistanının yapması gereken eylemlerden biri değildir?

- A) Şikâyet ve söylentilerin üstünü örtme
- B) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
- C) Güçlü sorular sorma
- D) Yöneticiyi takdir etme
- E) Değişen iş önceliklerinin nabzını tutma

7. Bir takımda "Bunlarla nasıl başa çıkabiliriz?" sorusuna yanıt aranması yeni oluşturulan iş takımlarının cevaplaması gereken sorulardan hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Neredeyiz veya ne yapıyoruz?
- B) Başarımızı engelleyecek içsel ve dışsal tehditler nelerdir?
- C) Bizden ne yapmamız bekleniyor?
- D) Bu işi tamamlamak için ne tür bir destek veya yardıma ihtiyaç var?
- E) Amaca ulaşmada ne kadar etkiliyiz?

8. "Benim kazanmak için izlediğim yol, karşımdaki insanın kendisinde eksiklik uyandırabilecek nitelikte mi?" sorusuna yanıt arayan bir kişi nasıl bir durumla karşı karşıya kalmış olabilir?

- A) Sevmediği insanlarla çalışmak zorunda kalma
- B) Terfi etme
- C) Terfi edememe
- D) Eleştirirken doğru yöntemi kullanamama
- E) İş arkadaşlarıyla yarışma ve kıskançlık ile ilgili sorunlar yaşama

9. "Secrétaire" sözcüğü Fransızca'da 13.yüzyıldan 16.yüzyıla kadar hangi anlamda kullanılmıştır?

- A) Sır
- B) Güven
- C) Gizem
- D) Yazı yazma
- E) Düzenleyen

10. Mütعاaddit vizelerde en uzun geçerlik süresi ne kadardır?

- A) 1 ay
- B) 6 ay
- C) 1 yıl
- D) 9 ay
- E) 3 ay

11. Takım içinde var olan alt gruplar, takımın genel ihtiyaçlarını göz ardı edecek bir biçimde kendi isteklerini ön plana çıkartıp taleplerde bulunuyorlarsa aşağıdaki durumlardan hangisi söz konusudur?

- A) Liderlere aşırı bağılılık
- B) Grup dışı iletişim
- C) Çözumsuz tartışmalar veya kavgalar
- D) Gizlenen çatışmalar
- E) Sadece kendi çıkarlarını düşünen alt grupların oluşumu

12. Her grubun adeta küçük bir işletme gibi davrandığı, pazar şartları içerisinde birbirleri ile iş ilişkisi kurduğu ve birbirlerini müşteri olarak gördüğü takım türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kendi kendini yöneten takımlar
- B) Kalite kontrol çemberleri
- C) Problem çözme takımları
- D) Çapraz fonksiyonlu takımlar
- E) Sanal takımlar

13. Sekreter hangi mesleki özelliğe sahip olmadığında duraklama ve mesleki gerileme başlar?

- A) Temsil yeteneğine sahip olma
- B) Meslek etiğine uygun davranma
- C) Problem çözme yeteneğine sahip olma
- D) Yenilenme
- E) Görgü ve protokol kurallarına uygun davranma

14. Bilgileri görsel olarak ortaya koyan tablo ve grafiklerin sunuma temel katkısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fikirleri organize etmesi
- B) Mesajı ön plana çıkarması
- C) Okuyucuyu etkilemesi
- D) Daha profesyonel bir izlenim yaratması
- E) Bilgilerin hatırlanma oranını yükseltmesi

15. Aylin; yeni başlayan sekretere bürodaki herkese aynı derecede arkadaşça davranmak gerektiğini, bazılarını sevimli ya da sevimsiz bulduğu için farklı yaklaşımlarda bulunmaması gerektiğini söylüyordu.

Aylin'in bu söylemi aşağıdaki sekreterde bulunması gereken temel kişilik özelliklerinin hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Adil olmak
- B) Prezantabl olmak
- C) Alçak gönüllü olmak
- D) Dürüst olmak
- E) Hoşgörülü olmak

16. Bürolarda kullanılan iletişim araçlarının gelişimi aşağıdakilerin hangisinde sırasıyla birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Telefon, faks, teleks ve bilgisayar
- B) Faks, teleks, telefon ve bilgisayar
- C) Telefon, teleks, faks ve bilgisayar
- D) Telefon, bilgisayar, faks ve teleks
- E) Bilgisayar, telefon, faks ve teleks

17. Kısa vadede mesai gününü tamamlamaya, uzun vadede ise emekliliği hak etmeye odaklanan bir sekreter aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisine sahip değildir?

- A) Hoşgörülü olma
- B) Adil olma
- C) Sabırlı olma
- D) Empati kurabilme
- E) Mesleğini sevmeye

18. Şirketlerin sürekli veya geçici bir görevle bir yerden başka bir yere giden elemanlarına yaptıkları ödemeye ne denir?

- A) Münferit ödeme
- B) Ek çalışma karşılığı
- C) Hakediş
- D) Yolluk ve yevmiye
- E) Bütçe

19. Gelen evrak teslim alındıktan sonra yapılması gereken işlem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Evrakı tasnif etmek
- B) Evrakı ilgili kişiye/birime iletmek
- C) Evrak defterine kayıt etmek
- D) Evrakın arka tarafına kayıt kaşesi basmak
- E) Evrakı ilgili dosyaya yerleştirmek

20. Yöneticilerinize hatalarını söylemeniz gerektiğine karar verdiyseniz bunu yapmanız için en kötü gün aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Perşembe
- B) Pazartesi
- C) Cuma
- D) Salı
- E) Çarşamba

2023-2024 GÜZ ARA - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	B	C	A	D	A	B	E	B	C	E	A	D	E	A	C	E	D	C	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2013 GÜZ DÖNEM SONU 4343-A

A

1. Aşağıdakilerden hangisi sekreterlerin uzmanlaşma sürecinin ilk adımı olarak kabul edilir?

- A) Daktilo kullanımının başlaması
- B) Dosyalamanın öğrenilmesi
- C) Bilgisayarın yaygınlaşması
- D) Stenografi sistemlerinin geliştirilmesi
- E) Arşivleme yöntemleri geliştirilmesi

2. Bir konuda birinin inanmasını sağlama, inanma anlamına gelen sekreterlik becerisi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Risk Alma
- B) Problem çözme
- C) İnisiyatif kullanma
- D) Temsil etme
- E) İkna etme

3. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özelliklerden biri değildir?

- A) Estetik olma
- B) Basitlik
- C) Ussallık
- D) Kullanışlılık
- E) Transfer kolaylığı

4. Aşağıdakilerden hangisi, bir takım oluşturma sürecinin aşamalarından biri değildir?

- A) Tanışma
- B) Çatışma
- C) İzleme
- D) Alışma
- E) Dağılıma

5. Aşağıdakilerden hangisi mesajın içermesi gereken bilgilerden biri değildir?

- A) Arayanın adı ve soyadı
- B) Arayanın telefon numarası
- C) Aradığı gün ve saat
- D) Görüşmenin ne kadar sürdüğü
- E) Bıraktığı mesaj

6. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir telefon kullanıcısı olmak için gereken temel ilkelerden biridir?

- A) Hızlı konuşma
- B) Uzun cümleler kullanma
- C) Konuşmayı planlama
- D) Telefonu üçüncü çalışmada açma
- E) Güçlü bir hafızaya sahip olma

7. Türkiye'de ilk telefon sistemi hangi yıl kurulmuştur?

- A) 1880
- B) 1891
- C) 1911
- D) 1960
- E) 1983

8. Telefonla arayan kişinin gözünde yönetici asistanı kimdir?

- A) Sadece istediği kişiye ulaştıracak bir aracı
- B) Şirketteki en önemli kişi
- C) Söyleneni yapması gereken bir personel
- D) Şirketin herhangi bir personeli
- E) Yardımcı olabilecek en son kişi

9. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında geçerli giyim ölçütleri arasında yer almaz?

- A) Kurumsal değer yargılarına önem veren giysiler
- B) Bedene ve kişiliğe uygun giysiler
- C) Mevsime uygun giysiler
- D) Gösterişli giysiler
- E) Giyimi tamamlayan aksesuarlar

10. İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) İstenen imaj
- C) İdeal imaj
- D) Kavranan imaj
- E) Öz imaj

11. Aşağıdakilerden hangisi stil danışmanlarının erkekler için önerdikleri arasında yer almaz?

- A) İnce tabanlı bağcıklı ayakkabı
- B) Lacivert, gri takım elbise
- C) Plastik kordonlu kol saati
- D) Düz veya kendinden nokta desenli kravatlar
- E) Hafif parfüm kokuları

12. Aşağıdakilerden hangisi doğru kravat takmanın kuralları arasında yer almaz?

- A) Gömlek çizgili ise kravatta çizgili olmalıdır.
- B) Kravat kaliteli ipek olmalıdır.
- C) Gömleğin yaka düğmesi ilikli olmalıdır.
- D) Kravatın ucu pantolon kemerinin tokasını kapatmalıdır.
- E) Kareli spor gömleğe kravat takılmamalıdır.

13. Aşağıda profesyonellikle ilgili verilen ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Profesyonellik yalnızca potansiyelin işe yansımış halidir.
- B) Profesyonellik sadece belli bir alanda yetkinlik kazanmaktır.
- C) Profesyonellik sadece bir yetkinliktir.
- D) Profesyonel sözcüğü Lâtince person sözcüğünden gelir.
- E) Profesyonel kişi mesleği için yeterli formel eğitime sahiptir.

14. Profesyoneller ve amatörlerle ilgili aşağıda verilen ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Profesyonelin sürekli bir yetki problemi vardır.
- B) Amatörün dostları, profesyonelin ise paydaşları vardır.
- C) Amatör önemli olmak için uğraşırken, profesyonel değerli olmak için uğraşır.
- D) Profesyoneller sorun çözer, amatörler sorunun bir parçasıdır.
- E) Amatör sahnede kendini oynayan, profesyonel ise rolünü oynayan kişidir.

15. Aşağıdakilerden hangisi kavramsal ve analitik düşünme yeteneklerinden biridir?

- A) Sistematik düşünebilme
- B) Müzakerecilik yapabilme
- C) Empati kurabilme
- D) Özgüven sahibi olabilme
- E) Diğerlerini geliştirebilme

16. Mükemmel performans sağlamanın ancak söz konusu işe uygun bireysel özelliklere sahip olmakla mümkün olabileceğini savunan yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İş odaklı yaklaşım
- B) Personel odaklı yaklaşım
- C) Profesyonel yaklaşım
- D) Çok yönlü yaklaşım
- E) İşgören odaklı yaklaşım

17. Aşağıdakilerden hangisi başarı güdüsünün ikincil unsurlarından biridir?

- A) Hırslı olma
- B) Rekabet yönelimi
- C) Azimli olma
- D) Özgüven
- E) Göreve ilişkin motivasyon

18. Aşağıda motivasyon ile ilgili verilen ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Davranışla motivasyon arasında ilişki yoktur.
- B) Bir hareketin şiddetini ve devamlılığını etkilemez.
- C) Motivasyon ve ihtiyaçlar arasında ilişki yoktur.
- D) Bireyin ihtiyaçlarını tatmin etme yeteneği sürdükçe bireyde bulunur.
- E) Yetenek motivasyonu etkilemez.

19. Aşağıdakilerden hangisi kariyer başlangıç aşamasında görülenlerden biridir?

- A) Bu dönemde insanın duyduğu en büyük ihtiyaç bağıllık ihtiyacıdır.
- B) İş aramayla başlar ve ilk işe yerleşmeyle sürer.
- C) Bu dönemde hayal kırıklığıyla karşılaşmak söz konusu olmaz.
- D) Bu dönemde işgörenin çıraklıktan ustalığa geçmesi beklenir.
- E) Bu dönem işgörenin işinde ustalaştığı dönemdir.

20. Sorun çözmede, sorunun tüm yönlerinin değerlendirildiği ve sorunu ortadan kaldıracak alternatiflerin geliştirildiği süreç aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanımlama
- B) Geliştirme
- C) Değerlendirme
- D) Uygulama
- E) Takip etme

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	A	E	A	C	D	C	C	B	D	E	C	A	E	D	A	E	B	D	B	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2014 GÜZ DÖNEM SONU 4343-A

A

1. Aşağıdakilerden hangisi geçmişte hızlı endüstri gelişimi sonucunda doğan işgücü açığını kapatmak için hizmet sektöründe kadınların daha fazla işe alındığı kadro olmuştur?

- A) Kelime işlemci
- B) Stenograf
- C) Büro memuru
- D) Sekreter
- E) Daktilograf

2. Aşağıdakilerden hangisi bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Güler yüzlü olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) Sorumluluk sahibi olmak
- D) İş dilini iyi bilmek
- E) Sabırlı olmak

3. Aşağıdakilerden hangisi bürolarda işleri yapabilmek ve verilen hizmetin kalitesini artırabilmek için kullanılan büro makinelerinden biri değildir?

- A) Hava temizleme
- B) Kâğıt kıyma
- C) Su pınarı
- D) Para sayma
- E) Çoğaltma

4. Aşağıdakilerden hangisi zor insanlarla ilgilenirken uyulması gereken ilkelerden biridir?

- A) Sürekli taviz verme
- B) Hep alttan alma
- C) Çözüm için çaba harcamayı erteleme
- D) Karşdakini değiştirmeye çalışma
- E) Olayı kişiselleştirmeme

5. Perdeleme nedir?

- A) Yöneticinin vaktini harcayacak gereksiz telefonları engelleme
- B) Yönetici ile telefon eden konuşurken araya girme
- C) Dudak okuyucularına karşı alınmış bir gizlilik önlemi
- D) Görüşmeye çok gizli havası yaratmaya yönelik bir eylem
- E) Rüzgârlı ya da gürültülü bir bölgede, sesin karşıya daha net gitmesini amaçlayan konuşmacı eylemi

6. Aşağıdakilerden hangisi telefon protokolüne göre devlet ve özel sektör ilişkileri açısından telefonda sağlanan iletişimlerde geçerli protokol uygulamasıdır?

- A) Özel sektör kuruluşlarındaki yönetici asistanları kendi yöneticilerini devlet kuruluşları yöneticilerinin asistanlarına aktarıp aradan çekilirler.
- B) Her iki tarafın sekreteri aynı anda yöneticilerine hattı aktarır.
- C) Aranan kişinin sekreteri etkin rol oynayarak iletişimi kurar.
- D) Genel kural ise önce arayanın telefona çıkmasıdır.
- E) Özel sektör kuruluşu yöneticisi doğrudan devlet sektöründeki yöneticiyi arar.

7. Aşağıdakilerden hangisi telefonla görüşürken söylenebilecek kalıplardan biri değildir?

- A) Kim arıyor, diyeyim?
- B) Numaranız kendisinde var mı?
- C) Lütfen, bekler misiniz? Yerde olup olmadığından emin değilim.
- D) Üzgünüm; ama telefonu meşgul. Sizi beklemeye almamı ister miydiniz?
- E) İsminizi doğru alabilmem için kodlar mısınız, lütfen?

8. Radyofon nedir?

- A) Radyo
- B) Radyo istasyonu
- C) Işınlama
- D) Teleskop
- E) İlk telefon aleti

9. Aşağıdakilerden hangisi Thourlby'e göre daha önce sizi hiç görmemiş ve tanımayan kişilerin bulunduğu bir odaya girdiğinizde, bu kişilerin sizin hakkınızda sadece kıyafetinize bakarak bulunabilecekleri çıkarımlardan biri değildir?

- A) Ekonomik durumunuz
- B) Eğitim düzeyiniz
- C) Başarınız
- D) Sağlık durumunuz
- E) Etik değerleriniz

10. Giyim ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Gardıroptaki kıyafet ve aksesuarların seçiminde bölgesel farklılıklar değil uluslar arası trend göz önünde bulundurulmalıdır.
- B) Eğer nasıl giyinileceği konusunda kuşku duyuluyor ya da tam bir karara varılamıyorsa, spor giyim tercih edilmelidir.
- C) Kariyere uygun giyinmek için yapılan harcamalar, geleceğe yapılan yatırımlar olarak görülmektedir.
- D) Kişi kariyer hedefine değil, bulunduğu konuma uygun giyinmelidir.
- E) İş yaşamında son moda kıyafetler seçilerek modanın yakın takipçisi olduğu sergilenmelidir.

11. İnsanın kendini nasıl gördüğü ile ilgili imaj aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) İstenen imaj
- C) İdeal imaj
- D) Öz imaj
- E) Yanıltıcı imaj

12. Aşağıdakilerden hangisi bazı işyerlerinde erkek giyiminde özellikle belirtilen ve takım elbiselerde ana renk olarak kullanılması istenilmeyen renktir?

- A) Lacivert
- B) Kahverengi
- C) Gri
- D) Siyah
- E) Kırmızı

13. Aşağıdakilerden hangisi iş yaşamını düzenlemek için insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve yolsuzlukla mücadele olmak üzere dört başlıktan oluşan "Küresel İlkeler Sözleşmesi"ni düzenlemiştir?

- A) Vatikan
- B) Birleşmiş Milletler
- C) Sınai Kalkınma Örgütü
- D) Uluslararası Çalışma Örgütü
- E) Dünya Bankası

14. Profesyonellik kavramı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Bir işi sadece maddî bir kazanç için yapmak profesyonelliktir.
- B) Profesyonellik, bir işin belli bir uzmanlık ve yetkinlik düzeyinde yapılması anlamına gelir.
- C) Profesyonellik mesleğe kimlik kazandırır.
- D) Profesyonellik kişinin bireysel, toplumsal ve iş yaşamıyla ilgili olarak ortaya koyduğu tüm tutum ve davranışlarıdır.
- E) Profesyonellik hayatını o meslekten kazanmayı gerektirir.

15. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin ayırıcı özelliklerinden biri değildir?

- A) Uzmanlık bilgisi
- B) Etik standartlar
- C) Kurumsal sadakat
- D) Değişime açık olma
- E) İlişkisel pazarlama

16. Aşağıdakilerden hangisi etik kodların işlevlerinden biri değildir?

- A) Müşterileri korumak
- B) Profesyonel statüyü geliştirmek
- C) Profesyonel kimlik yaratmak
- D) İdeal sunmak
- E) Kariyerde hızlı yükselme sağlamak

17. Aşağıdakilerden hangisi Peter Drucker'ın başarılı olmak için önerdiği stratejilerden biri değildir?

- A) Tek bir konuda derinleş.
- B) İyi yaptıklarını, yapamadıklarını bil ve gelecek yıl için iyileştirme planı yap.
- C) Yeni bir göreve geldiğinde, yapman gerekeni öğren.
- D) Öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor.
- E) İnsanların dikkatini çekecek kadar mükemmel bir iş yap.

18. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün sonuçlarından biri değildir?

- A) Sıkı çalışmak
- B) Tehdit edici durumlara meydan okumak
- C) Riskli kararlar almamak
- D) Sorumluluk üstlenmek
- E) Zor işlere girişmek

19. Temel değerleri, uzun vadeli hedefleri, ara hedefleri ve günlük işleri gösteren piramide ne ad verilmektedir?

- A) Hedef piramidi
- B) Stratejik planlama
- C) Kişisel üretkenlik piramidi
- D) Performans ölçütleri
- E) Misyon bildirimi

20. Aşağıdaki psikologlardan hangisine göre başarıma ihtiyacı, ilişki kurma ve güç kazanma ihtiyacının yanında insanı motive eden temel güdülerden biridir?

- A) Murray
- B) Winter
- C) Atkinson
- D) McClelland
- E) Weiner

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	B	D	C	E	A	A	B	E	D	C	D	B	B	A	E	E	A	C	C	D

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

2015 GÜZ DÖNEM SONU 4343-A

A

1. Rutin olmayan durumlarda inisiyatif kullanarak amaçları, yazılı olmayan politikaları kapsayan faaliyetleri, yönergeleri yorumlamak ve uyum sağlamak sekreterin sorumluluk düzeylerinden hangisini ifade eder?

A) Sorumluluk düzeyi 1
B) Sorumluluk düzeyi 2
C) Sorumluluk düzeyi 3
D) Sorumluluk düzeyi 4
E) Sorumluluk düzeyi 5

2. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin görevlerinden biri değildir?

A) Büro donanımını seçmek
B) Toplantılara katılmak ve raporluluk yapmak
C) Randevu programını düzenlemek
D) Büro yöneticisi gibi hareket etmek
E) Formları düzenlemek

3. Aşağıdakilerden hangisi organizasyondaki görev yerine göre yapılan sekreter gruplandırması içerisinde yer almaz?

A) Tıp sekreterliği
B) Bölüm ya da kat sekreteri
C) Bölüm yönetici sekreteri
D) Genel müdür sekreteri
E) Yönetici sekreteri

4. Aşağıdakilerden hangisi yöneticisinin özel yönergeleri altında her gün gerçekleşen işleri yapmaktan sorumlu bir sekreterin yapması gereken işlerden biri değildir?

A) E-postaları kontrol etmek
B) Yöneticinin ajandasını düzenlemek
C) Şirket içinde rutin evrakları hazırlamak
D) Yöneticinin imzası ile gidecek belgeleri şekil ve dilbilgisi açısından gözden geçirmek
E) Toplantılar sırasında yönetici tarafından verilen taahhütleri not almak

5. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki becerileri arasında yer alan bir özelliktir?

A) Sorumluluk sahibi olma
B) Sabırlı olma
C) Yardımsever olma
D) Hoşgörülü olma
E) İkna edebilme

6. Sekreterlerin inisiyatif kullanabilmesi için aşağıdaki özelliklerden hangisine sahip olması gerekir?

A) Hoşgörülü olma
B) Empati kurabilme
C) Sadık olma
D) Bilgili olma ve risk alabilme
E) Prezantabl olma

7. Aşağıdakilerden hangisi dosyalama sistemi seçerken dikkat edilmesi gereken noktalardan biri değildir?

A) Dosyalanacak belge türü
B) Örgütün yapısı
C) Örgütsel performans
D) Dosyalanacak belge miktarı
E) Sistemin ekonomikliği

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	C	D	A	E	E	D	C	A	C	B	D	E	B	B	A	D	A	C	E	B

8. Aşağıdakilerden hangisi başarısız takımın özelliklerinden biridir?

- A) Lidere aşırı bağlılık
- B) Geleceğe yönelik olmak
- C) Ortak sorumluluk
- D) Olumlu ve yüksek bir iletişim
- E) Hızlı tepki vermek

9. Aşağıdakilerden hangisi örgütlerde oluşan doğal kümelerden biri değildir?

- A) Dikey
- B) Yatay
- C) Çalışma
- D) Karışık
- E) Partizan

10. Aşağıdakilerden hangisi telefon görüşmesi yaparken arayanı bekletmek gerektiğinde kullanılması gereken ifadelerden biri değildir?

- A) Beklettim ama şimdi dinliyorum
- B) Bir saniye bekleyin, lütfen
- C) Daha sonra bizim sizi aramamızı ister misiniz?
- D) Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?
- E) Bekler misiniz?

11. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiyi "perdelemek" için kullanılabilecek uygun yanıt kalıplarından biri değildir?

- A) "Kendileri şuanda çok meşguller müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?"
- B) "Hangi konuda görüşmek istemiştiniz? Ben size yardımcı olabilir miyim?"
- C) "Kendileri şuanda toplantıdalar. Bir mesaj bırakmak ister misiniz?"
- D) "Makamında değiller"
- E) Şuanda kendileri çok meşguller. Buna rağmen, kendisini rahatsız etmek ister misiniz?

12. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir telefon kullanıcısı olmak için uygulanması gereken temel ilkelerden biridir?

- A) Çok yavaş konuşmaya özen gösterme
- B) Uzun ve dolaylı cümleler kurma
- C) Telefonu uzun süreli çalışmasına izin verme
- D) Monoton bir sesle konuşma
- E) Konuşmayı planlama

13. Aşağıdakilerden hangisi imaj kıran faktörler arasında yer almaz?

- A) Ağır parfüm veya deodorant kullanmak
- B) Evlilik yüzüğü veya okul yüzüğü kullanılması
- C) Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- D) Kirli ve dağınık saçlar
- E) Plastik saatler

14. İnsanın kendini nasıl görmek ve başkalarına nasıl göstermek istediği ile ilgili imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Öz İmaj
- B) İdeal İmaj
- C) Algılanılan İmaj
- D) Profesyonel imaj
- E) Kurumsal imaj

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	C	D	A	E	E	D	C	A	C	B	D	E	B	B	A	D	A	C	E	B

15. Aşağıdakilerden hangisi meslek etiğinin gerektirdiği yükümlülüklerden biridir?

- A) Meslek onuru
- B) Etik ikilem
- C) Etik sapma
- D) Etik kod
- E) Meslek krizi

16. Aşağıdakilerden hangisi etik kodların işlevlerinden biri değildir?

- A) Müşterileri korumak
- B) Profesyonel statüyü geliştirmek
- C) Profesyonel kimlik yaratmak
- D) Kariyerde hızlı yükselme sağlamak
- E) Eğitim aracı olmak

17. Aşağıdakilerden hangisi örgütlerdeki yetkinliklerden biri değildir?

- A) Temel
- B) Yönetmel
- C) Girdi esaslı
- D) Dönüşümsel
- E) Çıktı esaslı

18. Profesyonel yetkinliğin var olabilmesi aşağıdakilerden hangisine bağlıdır?

- A) Teknik yetkinlik
- B) Fiziksel yetkinlik
- C) Aktarılabılır yetkinlik
- D) Kişisel yetkinlik
- E) Yaratıcı yetkinlik

19. Temel değerler, uzun vadeli hedefler, ara hedefler ve günlük işlerin yer aldığı piramidi Smith aşağıdakilerden hangisiyle adlandırmıştır?

- A) Hedef piramidi
- B) Stratejik planlama
- C) Performans ölçütleri
- D) Misyon bildirimi
- E) Kişisel üretkenlik piramidi

20. Aşağıdakilerden hangisi Peter Drucker'ın başarılı olmak için önerdiği stratejilerden biri değildir?

- A) İyi yaptıklarını, yapamadıklarını bil ve gelecek yıl için iyileştirme planı yap.
- B) Tek bir konuda derinleş.
- C) Yeni bir göreve geldiğinde, yapman gerekeni öğren.
- D) Öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor.
- E) İnsanların dikkatini çekecek kadar mükemmel bir iş yap.

Ders Kodu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	C	D	A	E	E	D	C	A	C	B	D	E	B	B	A	D	A	C	E	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2016 GÜZ DÖNEM SONU 4343-A

1. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir sekreterde bulunması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Adil olmak
- B) Güler yüzlü olmak
- C) Sabırlı olmak
- D) Alçakgönüllü olmak
- E) Konuşkan olmak

2. Aşağıdakilerden hangisi başarısız takımın özelliklerinden biri değildir?

- A) Liderin üyelerini düşünce ve eylemlerinde serbest bırakması
- B) Gizlenen çatışmaların olması
- C) Gerçekleşmemiş kararların olması
- D) Lidere karşı aşırı bağlılık duyulması
- E) Çözumsuz tartışmaların olması

3. I. Kendi başına ofis makinelerini kullanabilme
II. Ofis yönetimi
III. Dosyalama ve evrak işlemlerini yürütme
IV. Doğrudan yönlendirilmeden kendiliğinden sorumluluk alabilme

Yukarıdakilerden hangileri Mesleki Yeterlilik Kurumuna göre yönetici asistanının sahip olması gereken niteliklerden biridir?

- A) I ve II
- B) I ve III
- C) II ve III
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

4. Sekreterliğin uzmanlaşma gerektiren bir meslek haline gelmesini sağlayan aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Endüstri devrimi
- B) Kentleşme ve nüfus artışı
- C) Toplumsal sınıf yapısında değişimler
- D) Organize sanayi bölgelerinin oluşumu
- E) Meslek yükseköğretimlerinin açılması

5. Aşağıdakilerden hangisinin telefon konuşmalarında kullanılması yanlıştır?

- A) Bilgileri faks ile göndermemi tercih eder misiniz?
- B) Sizi hep bu numaradan mı bulabiliriz?
- C) Başka bir şey yoksa kapatabilir miyim?
- D) Benden şu anda istediğiniz başka bir bilgi var mı?
- E) Gerekli ayrıntıları e-posta ile gönderir misiniz?

6. Aşağıdakilerden hangisi bazı işyerlerinde erkek giyiminde özellikle belirtilen ve takım elbiselerde ana renk olarak kullanılması istenilmeyen renktir?

- A) Kırmızı
- B) Lacivert
- C) Gri
- D) Siyah
- E) Kahverengi

7. Aşağıdakilerden hangisinin telefon konuşmalarını sonlandırırken kullanılması uygun değildir?

- A) Tamam
- B) Aradığınız için teşekkürler.
- C) İyi günler
- D) İyi tatiller
- E) Başka sorunuz olursa lütfen çekinmeden arayın

8. Aşağıdakilerden hangisi iş yeri telefonunu cevaplama kullanılarak doğru karşılamadır?

- A) Günaydın, Işık Danışmanlık, ben Selin. Nasıl yardımcı olabilirim?
- B) Ben Selin. Nasıl yardımcı olabilirim?
- C) Işık Danışmanlık
- D) Buyrun, nasıl yardımcı olabilirim?
- E) Günaydın, Işık Danışmanlık

9. İki ayrı şirket yöneticisi arasında yapılacak telefon iletişiminde etkin rol kimdedir?

- A) Aranan yöneticide
- B) Arayan yöneticide
- C) Her iki tarafın sekreterinde
- D) Aranan kişinin sekreterinde
- E) Arayan kişinin sekreterinde

10. Başkalarının bizi nasıl gördüğü ile ilgili olan imaj aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) Öz imaj
- C) İstenen imaj
- D) Kavranan imaj
- E) Örgütsel imaj

11. İlk görüşmede karşıdaki kişi, kişiler ya da olaylar hakkında yapılan anlık değerlendirmelere ne ad verilir?

- A) Kişisel imaj
- B) Tümdengelim
- C) Öncelikli etki
- D) Profil değerlendirmesi
- E) Fiziksel çekicilik

A

2016 GÜZ DÖNEM SONU 4343-A

12. Aşağıdakilerden hangisi ilk izlenimde olumsuz etki yaratan bir davranış değildir?

- A) Sakız çiğnemek
- B) Randevu almadan iş görüşmesine gitmek
- C) Kişilere mesleki unvanlarıyla hitap etmek
- D) Baş kaşımak
- E) Topluluk önünde ruj sürmek

13. Sorun çözmede, sorunun tüm yönlerinin değerlendirildiği ve sorunu ortadan kaldıracak alternatiflerin geliştirildiği süreç aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tanımlama
- B) Geliştirme
- C) Değerlendirme
- D) Uygulama
- E) Takip etme

14. Aşağıdakilerden hangisi etik sapma tanımıdır?

- A) Çatışan iki şeyin de doğruluğunun tartışılabilir yanlarının olmasıdır.
- B) Genetik ayrımcılık yapılmasıdır.
- C) Hiçbir durumda etik olmayan kararların alınmasıdır.
- D) Memnun edici olmayan alternatifler arasından seçim yapılmasıdır.
- E) Çatışmalardan doğan etik streştir.

15. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün birincil sonuçlarından biridir?

- A) Rekabet yönelimi
- B) Sıkı çalışmak
- C) Egemenlik
- D) Esneklik
- E) Bağımsızlık

16. Aşağıdakilerden hangisi sosyal sorumluluğun çekirdeğini oluşturur?

- A) Değişime açık olmak
- B) Objektif standartlar
- C) Sosyal duyarlılık
- D) Mesleki uzmanlık
- E) Etik sorumluluk

17. Aşağıdakilerden hangisi mesleki profesyonelliğin ölçütlerinden biri değildir?

- A) Anlık refleks gösterebilecek düzeyde bir zekâ
- B) Bireysel çıkarlara yönelme
- C) Değişim yaratacak ölçüde özerklik
- D) Sistematik bilgi
- E) Biçimsel eğitim

18. Aşağıdakilerden hangisi kişisel gelişimin temelini oluşturur?

- A) Değerler sistemine sahip olmak
- B) Kendi kıymetinin farkında olmak
- C) Normal bir zeka düzeyine sahip olmak
- D) Sahip olduğu değerleri keşfetmek
- E) Hedef belirlemek

19. Örgütsel yetkinlik kavramı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) İşletmenin ana faaliyet alanının temelini oluşturur.
- B) Firmaya özgü ayırıcı özelliklerden oluşur.
- C) İşletmenin rekabet üstünlüğü gösterebilecek en önemli özelliğidir.
- D) Müşteri kazanma ve sadakat yaratma stratejisidir.
- E) İşletmenin yeni pazarlara girebilmesini sağlar.

20. Başarma ihtiyacını, ilişki kurma ve güç kazanma ihtiyacının yanında insanı motive eden temel faktör olarak kabul eden teori aşağıdakilerden hangisine aittir?

- A) Murray
- B) McClelland
- C) Weiner
- D) Atkinson
- E) Winter

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BYA205U	E	A	D	E	C	E	A	A	D	A	C	C	B	C	B	E	B	E	D	B

1. Aşağıdakilerden hangisi başarılı takımların ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Ortak bir amaç
- B) Yavaş tepki biçimi
- C) Görev odaklı çalışma
- D) Olumlu iletişim
- E) Ortak bir sorumluluk

2. I. Her işi listelemek
II. İşleri önceliklerine göre sıralamak
III. Herbir işin için gereken tahmini süreyi belirlemek

Yukarıda verilen sekreterlerin zamanlarını etkili kullanabilmeleri için izlemeleri gereken iş planı, aşağıdakilerden hangisinde doğru sıralanmıştır?

- A) I, II ve III
- B) II, I ve III
- C) II, III ve I
- D) III, I ve II
- E) III, II ve I

3. Yüksekokullarda işletme sekreterliği eğitimi verilmesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İş dünyasının hızla değişmesi ve gelişmesi
- B) Mezunlarının insan psikolojisini iyi anlamasını sağlaması
- C) Örgütü dışarıdan etkileyen değişkenlerin neler olduğunun öğretilmesi
- D) Her ayrı alan için uzmanlığa sahip sekreter yetiştiren eğitim kurumlarının olmaması
- E) Hem kamu hem özel sektörde iş alanının olması

4. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) Prezantabl olmak
- B) İnisiyatif kullanabilmek
- C) Temizliğe özen göstermek
- D) Kendine güven duymak
- E) Sağlığına özen göstermek

5. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Ses tonu- görünüş- söylenenler
- B) Görünüş- söylenenler- ses tonu
- C) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- D) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- E) Ses tonu- söylenenler- görünüş

6. Devlet-özel sektör arasındaki telefon görüşmelerinde etkin görev aşağıdakilerden hangisindedir?

- A) Devlet kuruluşu yöneticisinin sekreterindedir.
- B) Cinsiyetler farklı ise bayan yöneticinin sekreterindedir.
- C) Arayan kişinin sekreterindedir.
- D) Aranan kişinin sekreterindedir.
- E) Özel sektör yöneticisinin sekreterindedir.

7. I. Kendimi nasıl tanıtacağım
II. Arama amacım ne
III. Telesekretere mesaj bırakmam gerekirse ne söyleyeceğim
IV. Aradığım kişi yerinde yoksa problemimi çözmek için nasıl bir yol izleyeceğim

Telefon ile iletişimde arayan tarafın yukarıdaki sorulardan hangilerini önceden cevaplamış olması gerekir?

- A) Yalnız IV
- B) I ve II
- C) I ve IV
- D) II ve IV
- E) I, II, III ve IV

8. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Transfer imaj
- B) Öz imaj
- C) Algılanan imaj
- D) Yabancı imaj
- E) İstenen imaj

9. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Kurum imajına uygun giyinilmesi
- B) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
- C) Satılan mala uygun giyinilmesi
- D) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi
- E) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi

10. Perdeleme kavramını aşağıdakilerden hangisi ifade eder?

- A) Görüşmeye çok gizli havası yaratmaya yönelik bir eylemdir.
- B) Telefona sesin net gitmesini sağlayan iletken takılmasıdır.
- C) Yöneticinin vaktini harcayacak gereksiz telefonların engellenmesidir.
- D) Yönetici ile telefon eden konuşurken aralarına girilmesidir.
- E) Dudak okuyucularına karşı alınmış bir gizlilik önlemidir.

11. Aşağıdakilerden hangisi erkekler için imaj kırıcı faktörlerden biri değildir?

- A) Kravat iğnesi
- B) Taşlı kol düğmeleri
- C) Plastik saat
- D) Parfüm
- E) Kirli sakal

12. İki ayrı şirket yöneticisi arasında yapılacak telefon iletişimde etkin rol oynayan kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Arayan yönetici
- B) Her iki tarafın sekreteri
- C) Aranan kişinin sekreteri
- D) Arayan kişinin sekreteri
- E) Aranan yönetici

13. Kişinin kendisini sevindiren, heyecanlandıran, üzen kendisinde bağlılık duygusu oluşturan şeylerin neler olduğunu bilmesi durumuna ne ad verilir?

- A) Zihinsel farkındalık
- B) Tutumsal farkındalık
- C) Fiziksel farkındalık
- D) Davranışsal farkındalık
- E) Duygusal farkındalık

14. Aşağıdakilerden hangisi profesyonellik tanımlarının ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Bir mesleğin düzenli olarak sürdürülmesi
- B) Bir mesleğin para karşılığında başkasına öğretilmesi
- C) Sahip olunan özel yetkinliğin yetkin biçimde uygulanması
- D) Baskı altında çalışılabilmesi
- E) Bir meslekte özel yetkinliğe sahip olunması

15. Aşağıdakilerden hangisi toplumsal becerilerin gerektirdiği yetkinliklerden biri değildir?

- A) Etki yaratmak ve etkilemek
- B) Bireysel çalışmaya yatkınlık
- C) Etkin iletişim ve ilişki kurabilmek
- D) Çatışmaları yönetebilmek
- E) Öncü veya lider olmak

16. Aşağıdakilerden hangisi yetkinlik boyutlarından biri değildir?

- A) Sistematiik yetkinlik
- B) Temel yetkinlik
- C) Ayırt edici yetkinlik
- D) Fonksiyonel yetkinlik
- E) Hiyerarşiye dayalı yetkinlik

17. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleğin profesyonelliği için gerekli ölçütlerinden biri değildir?

- A) Etik sorumluluk
- B) Sosyal sorumluluk
- C) Sosyal duyarlılık
- D) Mesleki uzmanlık
- E) Değişime direnç

18. Bir dizi meslek ve o mesleklerde kazanılan deneyim ve beceriler yoluyla kariyer seçiminin geliştiği kariyer modeline ne ad verilir?

- A) Geçici kariyer
- B) Spiral kariyer
- C) Durgun-durum kariyer
- D) Kalıcı kariyer
- E) Doğrusal kariyer

19. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özelliklerinden biri değildir?

- A) İşe kimlik kazandırması
- B) İşini sadece gelir sağlama aracı olarak görmesi
- C) Mesleğe kimlik kazandırması
- D) Öğrenmeye tutkuyla bağlanması
- E) İşini kusursuz yapması

20. Aşağıdakilerden hangisi aktarılabilir yetkinlik türlerinden biridir?

- A) Analitik yetkinlik
- B) Profosyonel yetkinlik
- C) Kişisel yetkinlik
- D) İletişim yetkinliği
- E) Teknik yetkinlik

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	D	A	C	A	E	C	E	C	D	C	E	D	B	A	E	B	B	D

1. Yüksekokullarda işletme sekreterliği eğitimi verilmesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İş dünyasının hızla değişmesi ve gelişmesi
- B) Her ayrı alan için uzmanlığa sahip sekreter yetiştiren öğretim kurumlarının olmaması
- C) Mezunlarının insan psikolojisini iyi anlamasını sağlaması
- D) Hem kamu hem özel sektörde iş alanının olması
- E) Örgütü dışarıdan etkileyen değişkenlerin neler olduğunun öğretilmesi

2. I. Her işi listelemek
II. İşleri önceliklerine göre sıralamak
III. Herbir işin için gereken tahmini süreyi belirlemek

Yukarıda verilen sekreterlerin zamanlarını etkili kullanabilmeleri için izlemeleri gereken iş planı, aşağıdakilerden hangisinde doğru sıralanmıştır?

- A) I, II ve III
- B) II, I ve III
- C) II, III ve I
- D) III, I ve II
- E) III, II ve I

3. Aşağıdakilerden hangisi başarılı takımların ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Ortak bir sorumluluk
- B) Yavaş tepki biçimi
- C) Ortak bir amaç
- D) Görev odaklı çalışma
- E) Olumlu iletişim

4. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) İnisiyatif kullanabilmek
- B) Temizliğe özen göstermek
- C) Sağlığına özen göstermek
- D) Prezantabl olmak
- E) Kendine güven duymak

5. Devlet-özel sektör arasındaki telefon görüşmelerinde etkin görev aşağıdakilerden hangisindedir?

- A) Devlet kuruluşu yöneticisinin sekreterindedir.
- B) Özel sektör yöneticisinin sekreterindedir.
- C) Arayan kişinin sekreterindedir.
- D) Cinsiyetler farklı ise bayan yöneticinin sekreterindedir.
- E) Aranan kişinin sekreterindedir.

6. Perdeleme kavramını aşağıdakilerden hangisi ifade eder?

- A) Yöneticinin vaktini harcayacak gereksiz telefonların engellenmesidir.
- B) Yönetici ile telefon eden konuşurken aralarına girilmesidir.
- C) Görüşmeye çok gizli havası yaratmaya yönelik bir eylemdir.
- D) Dudak okuyucularına karşı alınmış bir gizlilik önlemidir.
- E) Telefona sesin net gitmesini sağlayan iletken takılmasıdır.

7. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Öz imaj
- B) Yabancı imaj
- C) Algılanan imaj
- D) İstenen imaj
- E) Transfer imaj

8. Aşağıdakilerden hangisi erkekler için imaj kırıcı faktörlerden biri değildir?

- A) Taşlı kol düğmeleri
- B) Kravat iğnesi
- C) Kirli sakal
- D) Plastik saat
- E) Parfüm

9. İki ayrı şirket yöneticisi arasında yapılacak telefon iletişimde etkin rol oynayan kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Aranan yönetici
- B) Arayan kişinin sekreteri
- C) Aranan kişinin sekreteri
- D) Arayan yönetici
- E) Her iki tarafın sekreteri

10. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
- B) Kurum imajına uygun giyinilmesi
- C) Satılan mala uygun giyinilmesi
- D) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
- E) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi

11. I. Kendimi nasıl tanıtacağım
II. Arama amacım ne
III. Telesekretere mesaj bırakmam gerekirse ne söyleyeceğim
IV. Aradığım kişi yerinde yoksa problemimi çözmek için nasıl bir yol izleyeceğim

Telefon ile iletişimde arayan tarafın yukarıdaki sorulardan hangilerini önceden cevaplamış olması gerekir?

- A) Yalnız IV
- B) I ve II
- C) I ve IV
- D) II ve IV
- E) I, II, III ve IV

12. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Görünüş- söylenenler- ses tonu
- B) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- C) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- D) Ses tonu- görünüş- söylenenler
- E) Ses tonu- söylenenler- görünüş

13. Aşağıdakilerden hangisi aktarılabilir yetkinlik türlerinden biridir?

- A) Kişisel yetkinlik
- B) Analitik yetkinlik
- C) İletişim yetkinliği
- D) Profesyonel yetkinlik
- E) Teknik yetkinlik

14. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özelliklerinden biri değildir?

- A) Öğrenmeye tutkuyla bağlanması
- B) İşini kusursuz yapması
- C) Mesleğe kimlik kazandırması
- D) İşe kimlik kazandırması
- E) İşini sadece gelir sağlama aracı olarak görmesi

15. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleğin profesyonelliği için gerekli ölçütlerinden biri değildir?

- A) Etik sorumluluk
- B) Sosyal duyarlılık
- C) Mesleki uzmanlık
- D) Sosyal sorumluluk
- E) Değişime direnç

16. Aşağıdakilerden hangisi yetkinlik boyutlarından biri değildir?

- A) Temel yetkinlik
- B) Sistematik yetkinlik
- C) Ayırt edici yetkinlik
- D) Fonksiyonel yetkinlik
- E) Hiyerarşiye dayalı yetkinlik

17. Bir dizi meslek ve o mesleklerde kazanılan deneyim ve beceriler yoluyla kariyer seçiminin geliştiği kariyer modeline ne ad verilir?

- A) Kalıcı kariyer
- B) Geçici kariyer
- C) Durgun-durum kariyer
- D) Spiral kariyer
- E) Doğrusal kariyer

18. Aşağıdakilerden hangisi profesyonellik tanımlarının ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Baskı altında çalışılabilmesi
- B) Sahip olunan özel yetkinliğin yetkin biçimde uygulanması
- C) Bir mesleğin para karşılığında başkasına öğretilmesi
- D) Bir meslekte özel yetkinliğe sahip olunması
- E) Bir mesleğin düzenli olarak sürdürülmesi

19. Aşağıdakilerden hangisi toplumsal becerilerin gerektirdiği yetkinliklerden biri değildir?

- A) Etkin iletişim ve ilişki kurabilmek
- B) Çatışmaları yönetebilmek
- C) Bireysel çalışmaya yatkınlık
- D) Etki yaratmak ve etkilemek
- E) Öncü veya lider olmak

20. Kişinin kendisini sevindiren, heyecanlandıran, üzen kendisinde bağlılık duygusu oluşturan şeylerin neler olduğunu bilmesi durumuna ne ad verilir?

- A) Tutumsal farkındalık
- B) Fiziksel farkındalık
- C) Zihinsel farkındalık
- D) Duygusal farkındalık
- E) Davranışsal farkındalık

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	B	D	A	A	C	E	C	D	E	B	C	E	E	B	D	A	C	D

1. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortama çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

A) Temizliğe özen göstermek
B) Kendine güven duymak
C) Prezantabl olmak
D) İnisiyatif kullanabilmek
E) Sağlığına özen göstermek

2. I. Her işi listelemek
II. İşleri önceliklerine göre sıralamak
III. Herbir işin için gereken tahmini süreyi belirlemek

Yukarıda verilen sekreterlerin zamanlarını etkili kullanabilmeleri için izlemeleri gereken iş planı, aşağıdakilerden hangisinde doğru sıralanmıştır?

A) I, II ve III
B) II, I ve III
C) II, III ve I
D) III, I ve II
E) III, II ve I

3. Yüksekokullarda işletme sekreterliği eğitimi verilmesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

A) Hem kamu hem özel sektörde iş alanının olması
B) İş dünyasının hızla değişmesi ve gelişmesi
C) Her ayrı alan için uzmanlığa sahip sekreter yetiştiren öğretim kurumlarının olmaması
D) Örgütü dışarıdan etkileyen değişkenlerin neler olduğunun öğretilmesi
E) Mezunlarının insan psikolojisini iyi anlamasını sağlaması

4. Aşağıdakilerden hangisi başarılı takımların ortak özelliklerinden biri değildir?

A) Yavaş tepki biçimi
B) Görev odaklı çalışma
C) Ortak bir sorumluluk
D) Ortak bir amaç
E) Olumlu iletişim

5. Aşağıdakilerden hangisi erkekler için imaj kırıcı faktörlerden biri değildir?

A) Kravat iğnesi
B) Taşlı kol düğmeleri
C) Parfüm
D) Plastik saat
E) Kirli sakal

6. I. Kendimi nasıl tanıtacağım
II. Arama amacım ne
III. Telesekretere mesaj bırakmam gerekirse ne söyleyeceğim
IV. Aradığım kişi yerinde yoksa problemimi çözmek için nasıl bir yol izleyeceğim

Telefon ile iletişimde arayan tarafın yukarıdaki sorulardan hangilerini önceden cevaplamış olması gerekir?

A) Yalnız IV
B) I ve II
C) I ve IV
D) II ve IV
E) I, II, III ve IV

7. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

A) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
B) Satılan mala uygun giyinilmesi
C) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
D) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi
E) Kurum imajına uygun giyinilmesi

8. Devlet-özel sektör arasındaki telefon görüşmelerinde etkin görev aşağıdakilerden hangisindedir?

- A) Cinsiyetler farklı ise bayan yöneticinin sekreterindedir.
- B) Devlet kuruluşu yöneticisinin sekreterindedir.
- C) Aranan kişinin sekreterindedir.
- D) Özel sektör yöneticisinin sekreterindedir.
- E) Arayan kişinin sekreterindedir.

9. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- B) Ses tonu- söylenenler- görünüş
- C) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- D) Görünüş- söylenenler- ses tonu
- E) Ses tonu- görünüş- söylenenler

10. İki ayrı şirket yöneticisi arasında yapılacak telefon iletişiminde etkin rol oynayan kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Arayan yönetici
- B) Aranan kişinin sekreteri
- C) Aranan yönetici
- D) Her iki tarafın sekreteri
- E) Arayan kişinin sekreteri

11. Perdeleme kavramını aşağıdakilerden hangisi ifade eder?

- A) Dudak okuyucularına karşı alınmış bir gizlilik önlemidir.
- B) Telefona sesin net gitmesini sağlayan iletken takılmasıdır.
- C) Yönetici ile telefon eden konuşurken aralarına girilmesidir.
- D) Görüşmeye çok gizli havası yaratmaya yönelik bir eylemdir.
- E) Yöneticinin vaktini harcayacak gereksiz telefonların engellenmesidir.

12. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) Yabancı imaj
- C) Transfer imaj
- D) İstenen imaj
- E) Öz imaj

13. Aşağıdakilerden hangisi profesyonellik tanımlarının ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Bir mesleğin düzenli olarak sürdürülmesi
- B) Bir meslekte özel yetkinliğe sahip olunması
- C) Sahip olunan özel yetkinliğin yetkin biçimde uygulanması
- D) Baskı altında çalışılabilmesi
- E) Bir mesleğin para karşılığında başkasına öğretilmesi

14. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özelliklerinden biri değildir?

- A) İşe kimlik kazandırması
- B) İşini sadece gelir sağlama aracı olarak görmesi
- C) Mesleğe kimlik kazandırması
- D) Öğrenmeye tutkuyla bağlanması
- E) İşini kusursuz yapması

15. Aşağıdakilerden hangisi aktarılabilir yetkinlik türlerinden biridir?

- A) Kişisel yetkinlik
- B) Teknik yetkinlik
- C) Profesyonel yetkinlik
- D) Analitik yetkinlik
- E) İletişim yetkinliği

16. Bir dizi meslek ve o mesleklerde kazanılan deneyim ve beceriler yoluyla kariyer seçiminin geliştiği kariyer modeline ne ad verilir?

- A) Kalıcı kariyer
- B) Durgun-durum kariyer
- C) Doğrusal kariyer
- D) Spiral kariyer
- E) Geçici kariyer

17. Aşağıdakilerden hangisi toplumsal becerilerin gerektirdiği yetkinliklerden biri değildir?

- A) Etkin iletişim ve ilişki kurabilmek
- B) Çatışmaları yönetebilmek
- C) Etki yaratmak ve etkilemek
- D) Bireysel çalışmaya yatkınlık
- E) Öncü veya lider olmak

18. Aşağıdakilerden hangisi yetkinlik boyutlarından biri değildir?

- A) Ayırt edici yetkinlik
- B) Sistematik yetkinlik
- C) Hiyerarşiye dayalı yetkinlik
- D) Temel yetkinlik
- E) Fonksiyonel yetkinlik

19. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleğin profesyonelliği için gerekli ölçütlerinden biri değildir?

- A) Etik sorumluluk
- B) Sosyal duyarlılık
- C) Sosyal sorumluluk
- D) Mesleki uzmanlık
- E) Değişime direnç

20. Kişinin kendisini sevindiren, heyecanlandıran, üzen kendisinde bağlılık duygusu oluşturan şeylerin neler olduğunu bilmesi durumuna ne ad verilir?

- A) Fiziksel farkındalık
- B) Zihinsel farkındalık
- C) Davranışsal farkındalık
- D) Duygusal farkındalık
- E) Tutumsal farkındalık

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
C	A	C	A	C	E	A	B	C	B	E	A	D	B	E	D	D	B	E	D

1. I. Her işi listelemek
II. İşleri önceliklerine göre sıralamak
III. Herbir işin için gereken tahmini süreyi belirlemek

Yukarıda verilen sekreterlerin zamanlarını etkili kullanabilmeleri için izlemeleri gereken iş planı, aşağıdakilerden hangisinde doğru sıralanmıştır?

- A) I, II ve III
- B) II, I ve III
- C) II, III ve I
- D) III, I ve II
- E) III, II ve I

2. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olmak, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem vermek, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen göstermek sekreterlerin ortak kişilik özelliklerinden hangisini tanımlar?

- A) İnisiyatif kullanabilmek
- B) Kendine güven duymak
- C) Temizliğe özen göstermek
- D) Sağlığına özen göstermek
- E) Prezantabl olmak

3. Aşağıdakilerden hangisi başarılı takımların ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Ortak bir amaç
- B) Yavaş tepki biçimi
- C) Ortak bir sorumluluk
- D) Olumlu iletişim
- E) Görev odaklı çalışma

4. Yüksekokullarda işletme sekreterliği eğitimi verilmesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İş dünyasının hızla değişmesi ve gelişmesi
- B) Hem kamu hem özel sektörde iş alanının olması
- C) Örgütü dışarıdan etkileyen değişkenlerin neler olduğunun öğretilmesi
- D) Her ayrı alan için uzmanlığa sahip sekreter yetiştiren öğretim kurumlarının olmaması
- E) Mezunlarının insan psikolojisini iyi anlamasını sağlaması

5. Devlet-özel sektör arasındaki telefon görüşmelerinde etkin görev aşağıdakilerden hangisindedir?

- A) Arayan kişinin sekreterindedir.
- B) Aranan kişinin sekreterindedir.
- C) Özel sektör yöneticisinin sekreterindedir.
- D) Cinsiyetler farklı ise bayan yöneticinin sekreterindedir.
- E) Devlet kuruluşu yöneticisinin sekreterindedir.

6. İki ayrı şirket yöneticisi arasında yapılacak telefon iletişimde etkin rol oynayan kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Arayan yönetici
- B) Aranan yönetici
- C) Aranan kişinin sekreteri
- D) Her iki tarafın sekreteri
- E) Arayan kişinin sekreteri

7. Aşağıdakilerden hangisi erkekler için imaj kırıcı faktörlerden biri değildir?

- A) Plastik saat
- B) Kirli sakal
- C) Parfüm
- D) Taşlı kol düğmeleri
- E) Kravat iğnesi

8. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yabancı imaj
- B) İstenen imaj
- C) Öz imaj
- D) Algılanan imaj
- E) Transfer imaj

9. I. Kendimi nasıl tanıtacağım
II. Arama amacım ne
III. Telesekretere mesaj bırakmam gerekirse ne söyleyeceğim
IV. Aradığım kişi yerinde yoksa problemimi çözmek için nasıl bir yol izleyeceğim

Telefon ile iletişimde arayan tarafın yukarıdaki sorulardan hangilerini önceden cevaplamış olması gerekir?

- A) Yalnız IV
- B) I ve II
- C) I ve IV
- D) II ve IV
- E) I, II, III ve IV

10. Perdeleme kavramını aşağıdakilerden hangisi ifade eder?

- A) Dudak okuyucularına karşı alınmış bir gizlilik önlemidir.
- B) Yöneticinin vaktini harcayacak gereksiz telefonların engellenmesidir.
- C) Yönetici ile telefon eden konuşurken aralarına girilmesidir.
- D) Telefona sesin net gitmesini sağlayan iletken takılmasıdır.
- E) Görüşmeye çok gizli havası yaratmaya yönelik bir eylemdir.

11. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
- B) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi
- C) Satılan mala uygun giyinilmesi
- D) Kurum imajına uygun giyinilmesi
- E) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi

12. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- B) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- C) Ses tonu- söylenenler- görünüş
- D) Görünüş- söylenenler- ses tonu
- E) Ses tonu- görünüş- söylenenler

13. Aşağıdakilerden hangisi yetkinlik boyutlarından biri değildir?

- A) Sistematiik yetkinlik
- B) Temel yetkinlik
- C) Ayırt edici yetkinlik
- D) Fonksiyonel yetkinlik
- E) Hiyerarşiye dayalı yetkinlik

14. Bir dizi meslek ve o mesleklerde kazanılan deneyim ve beceriler yoluyla kariyer seçiminin geliştiği kariyer modeline ne ad verilir?

- A) Doğrusal kariyer
- B) Kalıcı kariyer
- C) Spiral kariyer
- D) Geçici kariyer
- E) Durgun-durum kariyer

15. Aşağıdakilerden hangisi toplumsal becerilerin gerektirdiği yetkinliklerden biri değildir?

- A) Etki yaratmak ve etkilemek
- B) Etkin iletişim ve ilişki kurabilmek
- C) Öncü veya lider olmak
- D) Bireysel çalışmaya yatkınlık
- E) Çatışmaları yönetebilmek

16. Aşağıdakilerden hangisi aktarılabilir yetkinlik türlerinden biridir?

- A) İletişim yetkinliği
- B) Profesyonel yetkinlik
- C) Teknik yetkinlik
- D) Kişisel yetkinlik
- E) Analitik yetkinlik

17. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel kişinin özelliklerinden biri değildir?

- A) Öğrenmeye tutkuyla bağlanması
- B) İşini kusursuz yapması
- C) İşini sadece gelir sağlama aracı olarak görmesi
- D) İşe kimlik kazandırması
- E) Mesleğe kimlik kazandırması

18. Aşağıdakilerden hangisi profesyonellik tanımlarının ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Sahip olunan özel yetkinliğin yetkin biçimde uygulanması
- B) Baskı altında çalışılabilmesi
- C) Bir meslekte özel yetkinliğe sahip olunması
- D) Bir mesleğin para karşılığında başkasına öğretilmesi
- E) Bir mesleğin düzenli olarak sürdürülmesi

19. Kişinin kendisini sevindiren, heyecanlandıran, üzen kendisinde bağlılık duygusu oluşturan şeylerin neler olduğunu bilmesi durumuna ne ad verilir?

- A) Davranışsal farkındalık
- B) Zihinsel farkındalık
- C) Tutumsal farkındalık
- D) Duygusal farkındalık
- E) Fiziksel farkındalık

20. Aşağıdakilerden hangisi bir mesleğin profesyonelliği için gerekli ölçütlerinden biri değildir?

- A) Etik sorumluluk
- B) Mesleki uzmanlık
- C) Sosyal sorumluluk
- D) Sosyal duyarlılık
- E) Değişime direnç

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	E	B	D	E	C	C	D	E	B	A	B	A	C	D	A	C	B	D	E

1. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) Sabırlı olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) Prezantabl olmak
- D) Giyimine özen göstermek
- E) İnisiyatif kullanabilmek

2. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) emekçi
- B) çalışan
- C) ast
- D) yardımcı
- E) profesyonel

3. I. Basitlik
II. Ussallık
III. Ekonomiklik
IV. Kullanışlılık

Yukarıdakilerden hangileri iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özelliklerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

4. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye gelen telefonlara yanıt verirken, yöneticiyi perdellemek amacıyla kullanılacak uygun bir kalıp değildir?

- A) Makamında değiller.
- B) Sayın Genel Müdürüm şu anda toplantıdalar. Ben yardımcı olabilir miyim?
- C) Sayın Genel Müdürüm önemli bir toplantıdalar, bir mesaj bırakmak ister misiniz?
- D) Hangi konuda görüşmek istemiştiniz. Ben size yardımcı olabilir miyim?
- E) Kendileri şu anda çok meşguller, müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?

5. 1.Arayanı bekletmeniz gerektiğinde	A. Yerinde olup olmadığına bakayım, biraz bekler misiniz?
2.Yöneticinizle görüşürken	B. Haklısınız efendim, sizi anlıyorum.
3.Öfkeli bir arayan varsa	C.Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?

Yukarıdaki telefon görüşmesinde karşılaşılan durumlar ve davranışların doğru eşleştirmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
- B) 1-A, 2-C, 3-B
- C) 1-B, 2-C, 3-A
- D) 1-C, 2-A, 3-B
- E) 1-C, 2-B, 3-A

6.	1. Çatışma	X. Her üyenin görevini anlaması; görevin istediği yeterliklerin tanınması; her üyenin görevinin istediği yeterliklerin kendinde olup olmadığını tartması; öğrenmek istediği bilgi ve becerileri belirlemesi
	2. Çalışma	Y. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanınması, iletişim ve bağlı olarak güvenin gelişmesi
	3. Tanışma	Z. Üyelerin, takımın planlanan görev ve hedeflerini gerçekleştirerek ve toplumsal rollerini oynayan etkin bir yapı oluşturması

Yukarıdaki takım oluşturma süreçleri ve gerçekleştirilen işlemlerin doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-X, 2-Y, 3-Z
- B) 1-X, 2-Z, 3-Y
- C) 1-Y, 2-Z, 3-X
- D) 1-Y, 2-X, 3-Z
- E) 1-Z, 2-Y, 3-X

7. Doğru bir telefon görüşmesi sırasında arayanın ismini öğrenmek için aşağıdakilerden hangisi kullanılmaz?

- A) Kimin aradığını öğrenebilir miyim?
- B) Kimsiniz?
- C) Kimin aradığını söyleyeyim, efendim?
- D) İsim alabilir miyim, lütfen.
- E) Kim arıyor efendim?

**8. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği**

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

9. Aşağıdakilerden hangisi Birleşmiş Milletler'in iş yaşamını düzenlemek için belirlediği Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde (Global Compact) yer alan başlıklardan biri değildir?

- A) Mobing
- B) Çevre
- C) Çalışma standartları
- D) Yolsuzlukla mücadele
- E) İnsan hakları

10. Farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğine ne ad verilir?

- A) Aktarılabılır yetkinlik
- B) Teknik yetkinlik
- C) Fiziksel yetkinlik
- D) Kişisel yetkinlik
- E) Analitik yetkinlik

11. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel davranış biçimlerinden biridir?

- A) Görev tanımlarının dışına çıkmamak
- B) İşini hobi olarak görmek
- C) Kendi çıkarı için çaba göstermek
- D) Önemli olmak için uğraşmak
- E) Sorunun bir parçası olmak

12. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında geçerli giyim ölçütlerinden biri değildir?

- A) Mevsime uygun giysiler
- B) Giyimi tamamlayan aksesuarlar
- C) Kurumsal değer yargılarına önem veren giysiler
- D) Gösterişli giysiler
- E) Bedene ve kişiliğe uygun giysiler

13. İlk görüşmede karşıdaki kişi, kişiler ya da olaylar hakkında yapılan, anlık değerlendirmeler yani kişilerin birbirlerini ya da olayları algılayış biçimleri ----- olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) önyargı
- B) öncelikli etki
- C) imaj
- D) ilbizlenim
- E) tutum

14. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin Türk iş etiğıyle ilgili değerlerinden biri değıldir?

- A) Irk, renk, cinsiyet, yaş ve benzer konularda ayrımcılık yapmamak
- B) Vergisini düzenli olarak ödemek
- C) Ödeme yükümlölüklerini zamanında yapmak
- D) Müşterilerine değer vermek
- E) Çalışanlarına değer vermek

15. Kişinin üyesi olduğı mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusuna ne ad verilir?

- A) Mesleki ilke
- B) Mesleki coşku
- C) Meslek onuru
- D) İş etiğı
- E) Mesleki yetenek

16. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değıldir?

- A) Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek
- B) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşınca kadar hırslı, inançlı, enerjik olmak
- C) Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak
- D) Mevcut yetkinlikleri yeterli görmek
- E) İstedğini elde edinceye kadar davranışları değıştirebilme esnekliğı göstermek

17. İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İstenen imaj
- B) Kavranan imaj
- C) Öz imaj
- D) Algılanan imaj
- E) İdeal imaj

18. Nuray kariyer yaşamı boyunca, bir alanda kendini geliştirirken, belli bir süre sonra sıkılmaya başladı. Yeni bir alanda çalışma ve bu alanda yeni beceriler kazanma yoluyla bir dizi meslekte deneyim ve beceri kazandı.

Nuray'ın bu davranışları aşağıdaki kariyer modellerinden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Spiral kariyer
- B) Geçici kariyer
- C) Durgun-durum kariyer
- D) Doğrusal kariyer
- E) Profesyonel kariyer

19. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün birincil sonuçlarından biridir?

- A) Egemenlik
- B) Rekabet yönelimi
- C) Sıkı çalışmak
- D) Bağımsızlık
- E) Esneklik

20. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değıldir?

- A) Kurum imajına uygun giyinilmesi
- B) Satılan mala uygun giyinilmesi
- C) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
- D) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
- E) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	E	E	A	D	C	B	E	A	A	B	D	B	E	C	D	C	A	C	D

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2018 GÜZ DÖNEM SONU - B

1. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) yardımcı
- B) profesyonel
- C) çalışan
- D) ast
- E) emekçi

2. I. Basitlik
II. Ussallık
III. Ekonomiklik
IV. Kullanışlılık

Yukarıdakilerden hangileri iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özelliklerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

3. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) Sabırlı olmak
- B) Prezantabl olmak
- C) Kendine güven duymak
- D) İnisiyatif kullanabilmek
- E) Giyimine özen göstermek

4.

1. Çatışma	X. Her üyenin görevini anlaması; görevin istediği yeterliklerin tanınması; her üyenin görevinin istediği yeterliklerin kendinde olup olmadığını tartması; öğrenmek istediği bilgi ve becerileri belirlemesi
2. Çalışma	Y. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanıması, iletişim ve bağlı olarak güvenin gelişmesi
3. Tanışma	Z. Üyelerin, takımın planlanan görev ve hedeflerini gerçekleştirerek ve toplumsal rollerini oynayan etkin bir yapı oluşturması

Yukarıdaki takım oluşturma süreçleri ve gerçekleştirilen işlemlerin doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-X, 2-Y, 3-Z
- B) 1-X, 2-Z, 3-Y
- C) 1-Y, 2-Z, 3-X
- D) 1-Y, 2-X, 3-Z
- E) 1-Z, 2-Y, 3-X

5.

1. Arayanı bekletmeniz gerektiğinde	A. Yerinde olup olmadığına bakayım, biraz bekler misiniz?
2. Yöneticinizle görüşürken	B. Haklısınız efendim, sizi anlıyorum.
3. Öfkeli bir arayan varsa	C. Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?

Yukarıdaki telefon görüşmesinde karşılaşılan durumlar ve davranışların doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
- B) 1-A, 2-C, 3-B
- C) 1-B, 2-C, 3-A
- D) 1-C, 2-A, 3-B
- E) 1-C, 2-B, 3-A

6. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
B) Yalnız III
C) I ve II
D) I, III ve IV
E) I, II, III ve IV

7. Doğru bir telefon görüşmesi sırasında arayanın ismini öğrenmek için aşağıdakilerden hangisi kullanılmaz?

- A) Kimin aradığını öğrenebilir miyim?
B) Kim arıyor efendim?
C) Kimin aradığını söyleyeyim, efendim?
D) İsim alabilir miyim, lütfen.
E) Kimsiniz?

8. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye gelen telefonlara yanıt verirken, yöneticiyi perdellemek amacıyla kullanılacak uygun bir kalıp değildir?

- A) Makamında değiller.
B) Sayın Genel Müdürüm şu anda toplantıdalar. Ben yardımcı olabilir miyim?
C) Hangi konuda görüşmek istemiştiniz. Ben size yardımcı olabilir miyim?
D) Kendileri şu anda çok meşguller, müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?
E) Sayın Genel Müdürüm önemli bir toplantıdalar, bir mesaj bırakmak ister misiniz?

9. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında geçerli giyim ölçütlerinden biri değildir?

- A) Giyimi tamamlayan aksesuarlar
B) Bedene ve kişiliğe uygun giysiler
C) Gösterişli giysiler
D) Kurumsal değer yargılarına önem veren giysiler
E) Mevsime uygun giysiler

10. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel davranış biçimlerinden biridir?

- A) Kendi çıkarı için çaba göstermek
B) İşini hobi olarak görmek
C) Görev tanımlarının dışına çıkmamak
D) Sorunun bir parçası olmak
E) Önemli olmak için uğraşmak

11. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
B) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
C) Satılan mala uygun giyinilmesi
D) Kurum imajına uygun giyinilmesi
E) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi

12. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün birincil sonuçlarından biridir?

- A) Egemenlik
B) Bağımsızlık
C) Esneklik
D) Sıkı çalışmak
E) Rekabet yönelimi

13. Aşağıdakilerden hangisi Birleşmiş Milletler'in iş yaşamını düzenlemek için belirlediği Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde (Global Compact) yer alan başlıklardan biri değildir?

- A) Çevre
B) Mobing
C) Çalışma standartları
D) Yolsuzlukla mücadele
E) İnsan hakları

14. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin Türk iş etiğiyle ilgili değerlerinden biri değildir?

- A) Müşterilerine değer vermek
- B) Çalışanlarına değer vermek
- C) Irk, renk, cinsiyet, yaş ve benzer konularda ayrımcılık yapmamak
- D) Ödeme yükümlülüklerini zamanında yapmak
- E) Vergisini düzenli olarak ödemek

15. İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kavranan imaj
- B) Algılanan imaj
- C) İdeal imaj
- D) Öz imaj
- E) İstenen imaj

16. Farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğine ne ad verilir?

- A) Kişisel yetkinlik
- B) Fiziksel yetkinlik
- C) Teknik yetkinlik
- D) Aktarılabılır yetkinlik
- E) Analitik yetkinlik

17. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değildir?

- A) İstedğini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek
- B) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşınca kadar hırslı, inançlı, enerjik olmak
- C) Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak
- D) Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek
- E) Mevcut yetkinlikleri yeterli görmek

18. Kişinin üyesi olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusuna ne ad verilir?

- A) İş etiği
- B) Mesleki yetenek
- C) Meslek onuru
- D) Mesleki ilke
- E) Mesleki coşku

19. Nuray kariyer yaşamı boyunca, bir alanda kendini geliştirirken, belli bir süre sonra sıkılmaya başladı. Yeni bir alanda çalışma ve bu alanda yeni beceriler kazanma yoluyla bir dizi meslekte deneyim ve beceri kazandı.

Nuray'ın bu davranışları aşağıdaki kariyer modellerinden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Spiral kariyer
- B) Durgun-durum kariyer
- C) Geçici kariyer
- D) Profesyonel kariyer
- E) Doğrusal kariyer

20. İlk görüşmede karşıdaki kişi, kişiler ya da olaylar hakkında yapılan, anlık değerlendirmeler yani kişilerin birbirlerini ya da olayları algılayış biçimleri ----- olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) öncelikli etki
- B) imaj
- C) önyargı
- D) ilköğrenim
- E) tutum

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	E	C	C	D	E	E	A	C	B	A	D	B	B	D	D	E	C	A	A

1. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) Giyimine özen göstermek
- B) Sabırlı olmak
- C) Kendine güven duymak
- D) Prezantabl olmak
- E) İnisiyatif kullanabilmek

2. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) yardımcı
- B) ast
- C) profesyonel
- D) emekçi
- E) çalışan

3. I. Basitlik
II. Ussallık
III. Ekonomiklik
IV. Kullanışlılık

Yukarıdakilerden hangileri iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özelliklerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

4.

1. Çatışma	X. Her üyenin görevini anlaması; görevin istediği yeterliklerin tanınması; her üyenin görevinin istediği yeterliklerin kendinde olup olmadığını tartması; öğrenmek istediği bilgi ve becerileri belirlemesi
2. Çalışma	Y. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanınması, iletişim ve bağlı olarak güvenin gelişmesi
3. Tanışma	Z. Üyelerin, takımın planlanan görev ve hedeflerini gerçekleştirerek ve toplumsal rollerini oynayan etkin bir yapı oluşturması

Yukarıdaki takım oluşturma süreçleri ve gerçekleştirilen işlemlerin doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-X, 2-Y, 3-Z
- B) 1-X, 2-Z, 3-Y
- C) 1-Y, 2-Z, 3-X
- D) 1-Y, 2-X, 3-Z
- E) 1-Z, 2-Y, 3-X

5. **Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye gelen telefonlara yanıt verirken, yöneticiyi perdellemek amacıyla kullanılacak uygun bir kalıp değildir?**

- A) Makamında değiller.
- B) Hangi konuda görüşmek istemiştiniz. Ben size yardımcı olabilir miyim?
- C) Sayın Genel Müdürüm şu anda toplantıdalar. Ben yardımcı olabilir miyim?
- D) Kendileri şu anda çok meşguller, müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?
- E) Sayın Genel Müdürüm önemli bir toplantıdalar, bir mesaj bırakmak ister misiniz?

6. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
B) Yalnız III
C) I ve II
D) I, III ve IV
E) I, II, III ve IV

7. 1.Arayanı bekletmeniz gerektiğinde	A. Yerinde olup olmadığına bakayım, biraz bekler misiniz?
2.Yöneticinizle görüşürken	B. Haklısınız efendim, sizi anlıyorum.
3.Öfkeli bir arayan varsa	C.Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?

Yukarıdaki telefon görüşmesinde karşılaşılan durumlar ve davranışların doğru eşleştirmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
B) 1-A, 2-C, 3-B
C) 1-B, 2-C, 3-A
D) 1-C, 2-A, 3-B
E) 1-C, 2-B, 3-A

8. Doğru bir telefon görüşmesi sırasında arayanın ismini öğrenmek için aşağıdakilerden hangisi kullanılmaz?

- A) İsim alabilir miyim, lütfen.
B) Kimin aradığını öğrenebilir miyim?
C) Kim arıyor efendim?
D) Kimsiniz?
E) Kimin aradığını söyleyeyim, efendim?

9. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değildir?

- A) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşmaya kadar hırslı, inançlı, enerjik olmak
B) Mevcut yetkinlikleri yeterli görmek
C) İstediklerini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek
D) Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek
E) Ne istediklerini kesin olarak ortaya koymak

10. Nuray kariyer yaşamı boyunca, bir alanda kendini geliştirirken, belli bir süre sonra sıkılmaya başladı. Yeni bir alanda çalışma ve bu alanda yeni beceriler kazanma yoluyla bir dizi meslekte deneyim ve beceri kazandı.

Nuray'ın bu davranışları aşağıdaki kariyer modellerinden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Geçici kariyer
B) Profesyonel kariyer
C) Durgun-durum kariyer
D) Spiral kariyer
E) Doğrusal kariyer

11. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
B) Kurum imajına uygun giyinilmesi
C) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi
D) Satılan mala uygun giyinilmesi
E) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi

12. İlk görüşmede karşıdaki kişi, kişiler ya da olaylar hakkında yapılan, anlık değerlendirmeler yani kişilerin birbirlerini ya da olayları algılayış biçimleri ----- olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) tutum
B) öncelikli etki
C) önyargı
D) imaj
E) ilkizlenim

13. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel davranış biçimlerinden biridir?

- A) İşini hobi olarak görmek
B) Önemli olmak için uğraşmak
C) Kendi çıkarı için çaba göstermek
D) Sorunun bir parçası olmak
E) Görev tanımlarının dışına çıkmamak

14. Kişinin üyesi olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusuna ne ad verilir?

- A) İş etiği
- B) Meslek onuru
- C) Mesleki ilke
- D) Mesleki coşku
- E) Mesleki yetenek

15. İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) İdeal imaj
- C) Kavranan imaj
- D) Öz imaj
- E) İstenen imaj

16. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin Türk iş etiğiyle ilgili değerlerinden biri değildir?

- A) Ödeme yükümlülüklerini zamanında yapmak
- B) Irk, renk, cinsiyet, yaş ve benzer konularda ayrımcılık yapmamak
- C) Vergisini düzenli olarak ödemek
- D) Müşterilerine değer vermek
- E) Çalışanlarına değer vermek

17. Aşağıdakilerden hangisi Birleşmiş Milletler'in iş yaşamını düzenlemek için belirlediği Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde (Global Compact) yer alan başlıklardan biri değildir?

- A) Mobing
- B) Çevre
- C) Çalışma standartları
- D) İnsan hakları
- E) Yolsuzlukla mücadele

18. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında geçerli giyim ölçütlerinden biri değildir?

- A) Giyimi tamamlayan aksesuarlar
- B) Gösterişli giysiler
- C) Bedene ve kişiliğe uygun giysiler
- D) Mevsime uygun giysiler
- E) Kurumsal değer yargılarına önem veren giysiler

19. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün birincil sonuçlarından biridir?

- A) Rekabet yönelimi
- B) Esneklik
- C) Egemenlik
- D) Bağımsızlık
- E) Sıkı çalışmak

20. Farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğine ne ad verilir?

- A) Fiziksel yetkinlik
- B) Kişisel yetkinlik
- C) Aktarılabılır yetkinlik
- D) Teknik yetkinlik
- E) Analitik yetkinlik

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
C	C	E	C	A	E	D	D	B	D	A	B	A	B	D	E	A	B	E	C

1. I. Basitlik
II. Ussallık
III. Ekonomiklik
IV. Kullanışlılık

Yukarıdakilerden hangileri iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özelliklerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

2. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) emekçi
- B) yardımcı
- C) ast
- D) profesyonel
- E) çalışan

3. A şirketinde çalışan Ali, başarısız olmayı asla düşünmüyor, olumsuz düşünceleri aklından kovuyor, diğer insanları taklit etmekten kaçınıyor.

Ali'nin bu davranışının kaynağı aşağıdaki kişisel özelliklerden hangisidir?

- A) Sabırlı olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) İnisiyatif kullanabilmek
- D) Giyimine özen göstermek
- E) Prezantabl olmak

4.

1. Çatışma	X. Her üyenin görevini anlaması; görevin istediği yeterliklerin tanınması; her üyenin görevinin istediği yeterliklerin kendinde olup olmadığını tartması; öğrenmek istediği bilgi ve becerileri belirlemesi
2. Çalışma	Y. Üyelerin birbirlerini gerçek yüzleriyle tanıması, iletişim ve bağlı olarak güvenin gelişmesi
3. Tanışma	Z. Üyelerin, takımın planlanan görev ve hedeflerini gerçekleştirerek ve toplumsal rollerini oynayan etkin bir yapı oluşturması

Yukarıdaki takım oluşturma süreçleri ve gerçekleştirilen işlemlerin doğru eşleştirilmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-Y, 2-Z, 3-X
- B) 1-X, 2-Z, 3-Y
- C) 1-Z, 2-Y, 3-X
- D) 1-X, 2-Y, 3-Z
- E) 1-Y, 2-X, 3-Z

5. Doğru bir telefon görüşmesi sırasında arayanın ismini öğrenmek için aşağıdakilerden hangisi kullanılmaz?

- A) Kimin aradığını söyleyeyim, efendim?
- B) Kim arıyor efendim?
- C) İsim alabilir miyim, lütfen.
- D) Kimin aradığını öğrenebilir miyim?
- E) Kimsiniz?

6. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye gelen telefonlara yanıt verirken, yöneticiyi perdellemek amacıyla kullanılacak uygun bir kalıp değildir?

- A) Kendileri şu anda çok meşguller, müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?
- B) Hangi konuda görüşmek istemiştiniz. Ben size yardımcı olabilir miyim?
- C) Makamında değiller.
- D) Sayın Genel Müdürüm önemli bir toplantıdalar, bir mesaj bırakmak ister misiniz?
- E) Sayın Genel Müdürüm şu anda toplantıdalar. Ben yardımcı olabilir miyim?

7. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

8. 1.Arayanı bekletmeniz gerektiğinde	A. Yerde olup olmadığına bakayım, biraz bekler misiniz?
2.Yöneticinizle görüşürken	B. Haklısınız efendim, sizi anlıyorum.
3.Öfkeli bir arayan varsa	C.Hatta kalmanızı rica edebilir miyim?

Yukarıdaki telefon görüşmesinde karşılaşılan durumlar ve davranışların doğru eşleştirmesi aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1-A, 2-B, 3-C
- B) 1-A, 2-C, 3-B
- C) 1-B, 2-C, 3-A
- D) 1-C, 2-A, 3-B
- E) 1-C, 2-B, 3-A

9. Nuray kariyer yaşamı boyunca, bir alanda kendini geliştirirken, belli bir süre sonra sıkılmaya başladı. Yeni bir alanda çalışma ve bu alanda yeni beceriler kazanma yoluyla bir dizi meslekte deneyim ve beceri kazandı.

Nuray'ın bu davranışları aşağıdaki kariyer modellerinden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Durgun-durum kariyer
- B) Profesyonel kariyer
- C) Geçici kariyer
- D) Spiral kariyer
- E) Doğrusal kariyer

10. Kişinin üyesi olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusuna ne ad verilir?

- A) İş etiği
- B) Meslek onuru
- C) Mesleki yetenek
- D) Mesleki ilke
- E) Mesleki coşku

11. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin Türk iş etiğiyle ilgili değerlerinden biri değildir?

- A) Müşterilerine değer vermek
- B) Irk, renk, cinsiyet, yaş ve benzer konularda ayrımcılık yapmamak
- C) Çalışanlarına değer vermek
- D) Vergisini düzenli olarak ödemek
- E) Ödeme yükümlülüklerini zamanında yapmak

12. İlk görüşmede karşıdaki kişi, kişiler ya da olaylar hakkında yapılan, anlık değerlendirmeler yani kişilerin birbirlerini ya da olayları algılayış biçimleri ----- olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) ilköğrenim
- B) önyargı
- C) tutum
- D) imaj
- E) öncelikli etki

13. Aşağıdakilerden hangisi yüksek başarı güdüsünün birincil sonuçlarından biridir?

- A) Rekabet yönelimi
- B) Egemenlik
- C) Sıkı çalışmak
- D) Bağımsızlık
- E) Esneklik

14. Aşağıdakilerden hangisi Birleşmiş Milletler'in iş yaşamını düzenlemek için belirlediği Küresel İlkeler Sözleşmesi'nde (Global Compact) yer alan başlıklardan biri değildir?

- A) Çevre
- B) İnsan hakları
- C) Mobing
- D) Çalışma standartları
- E) Yolsuzlukla mücadele

15. Aşağıdakilerden hangisi işe uygun kıyafet seçiminde genel olarak etkili olan unsurlardan biri değildir?

- A) Yalnızca markalı kıyafetler seçilmesi
- B) Satılan mala uygun giyinilmesi
- C) Sunulan hizmete uygun giyinilmesi
- D) Kurum imajına uygun giyinilmesi
- E) Hizmet sunulan müşteriye uygun giyinilmesi

16. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında geçerli giyim ölçütlerinden biri değildir?

- A) Giyimi tamamlayan aksesuarlar
- B) Gösterişli giysiler
- C) Mevsime uygun giysiler
- D) Bedene ve kişiliğe uygun giysiler
- E) Kurumsal değer yargılarına önem veren giysiler

17. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değildir?

- A) Mevcut yetkinlikleri yeterli görmek
- B) Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek
- C) İstedikini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek
- D) Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak
- E) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşıncaya kadar hırslı, inançlı, enerjik olmak

18. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel davranış biçimlerinden biridir?

- A) Önemli olmak için uğraşmak
- B) Kendi çıkarı için çaba göstermek
- C) Sorunun bir parçası olmak
- D) İşini hobi olarak görmek
- E) Görev tanımlarının dışına çıkmamak

19. Farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğine ne ad verilir?

- A) Analitik yetkinlik
- B) Aktarılabılır yetkinlik
- C) Teknik yetkinlik
- D) Fiziksel yetkinlik
- E) Kişisel yetkinlik

20. İnsanın kendini nasıl gördüğüyle ilgili olan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Öz imaj
- B) Algılanan imaj
- C) Kavranan imaj
- D) İdeal imaj
- E) İstenen imaj

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	D	B	A	E	C	E	D	D	B	C	E	C	C	A	B	A	D	B	A

1. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevkii suiistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yaratıcı olmak
- B) İş dilini iyi bilmek
- C) Kendine güven duymak
- D) Dürüst olmak
- E) Temsil yeteneğine sahip olmak

2. Yöneticinin yokluğunda, şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin etmek, ihtiyaç varsa uygun personele durum hakkında bilgi nakletmek görevi en az hangi düzeydeki sekretere ait bir görevdir?

- A) Sorumluluk düzeyi I
- B) Sorumluluk düzeyi II
- C) Sorumluluk düzeyi III
- D) Sorumluluk düzeyi IV
- E) Sorumluluk düzeyi V

3. I. Reklamcılık
II. Sigortacılık
III. Hukuk
IV. Sağlık

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin yoğun olarak yer aldıkları sektörlerdendir?

- A) Yalnız IV
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) III ve IV
- E) I, II, III ve IV

4. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) zaman/yarar oranı
- B) tahmini süreyi belirleme
- C) iş planı
- D) öncelikleri belirleme
- E) listeleme

5. İyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi sıfatlar bir yönetici asistanı için aşağıdakilerden hangisini niteler?

- A) Geçici ruh durumları
- B) Kişilik özellikleri
- C) Fiziksel nitelikleri
- D) Kişisel gelişimi
- E) Mesleki yeterliği

6. - Yapılacak günlük işleri planlamak
- Planı izlemek ve kontrol etmek
- Gerekliğinde planlarda değişiklik yaparak, neyin, ne zaman yapılacağını önem sırasına göre düzenlemek

Yukarıda verilen sekreterin temel görevleri aşağıdakilerden hangisiyle ilişkilidir?

- A) Telefon görüşmelerinin gerçekleştirilmesi
- B) Randevuların düzenlenmesi
- C) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarının kullanılması
- D) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
- E) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlenmesi

7. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Tanışma
- B) Alışma
- C) Çalışma
- D) Çatışma
- E) Kaynaşma

8.	1. Şikâyetçiler	K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
	2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakıncak bir şeyler aramakla meşguldürler.
	3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıda problemli kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

9. Olumlu bir ilk izlenim yaratmak için giyim seçiminde en son göz önüne alınması gereken faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yaş
- B) Renk
- C) Mevsim
- D) Çevre
- E) Moda

10. Aşağıdakilerden hangisi imaj danışmanlarının imaj ile ilgili ortak fikirlerinden biri değildir?

- A) İşe kabulden sonra ilk zamanlarda yeni işyerinde söz sahibi konumda bulunanlarla benzer giyinmek daha olumlu sonuçlar doğurabilmektedir.
- B) İşe giderken giyinmeyi sıradan bir olay olarak görmemeli, bazı stratejiler belirlemelidir.
- C) Son moda kıyafetlerin iş hayatında ya da profesyonel ortamlarda kullanılması tercih edilmelidir.
- D) Kişiler giyinişleriyle işlerinden tatmin olup olmadıklarını ve işlerinde ne kadar yükselmek istediklerini karşılarındakilere kolaylıkla iletebilmektedir.
- E) Gardıropta çok sayıda kıyafetin bulunması değil az sayıda da olsa kaliteli kıyafetlerin yer alması doğrudur.

11. Telesekretere bırakılan mesajlar en geç kaç saat içinde yanıtlanmalıdır?

- A) 24
- B) 12
- C) 6
- D) 3
- E) 1

12. ----- doğuştan getirdiği yeteneklere, potansiyellere daha sonra öğrenme yolu ile kazandığı bilgi ve becerilerini ekleyerek bir mesleğin uzmanı olan kişidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) Yönetici
- B) Koç
- C) Profesyonel
- D) Patron
- E) Mentor

13. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli nasıl olmalıdır?

- A) Yanlış numara olduğunu söylemek
- B) Konuyu değiştirmeye çalışmak
- C) Açıkça, bilmiyorum demek
- D) Yazılı müracaat etmesini söylemek
- E) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek

14. Telefonun etkin kullanım ilkelerine göre telefonun kaçınıcı kez çalmasına izin verilmemelidir?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

15. I. Doğru adamı doğru işe yerleştirme
II. Potansiyel değerlendirme
III. Danışmanlık
IV. Eğitim

Yukarıdaki insan kaynakları faaliyetlerinden hangileri örgütsel kariyer yönetimi kapsamındadır?

- A) Yalnız I
B) I ve IV
C) I, II ve III
D) II, III ve IV
E) I, II, III ve IV

16. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin, kişilerarası ilişkiler yönetimine ilişkin yetkinliklerinden biridir?

- A) Yazılı iletişimde yetenekli olmak
B) Empati kurabilmek
C) Sosyal tarafsızlık içinde olmak
D) Verimlilik sağlayabilmek
E) Ayrıntılara dikkat etmek

17. 1. İş gören odaklı	K. Bir işte etkili ve/veya mükemmel performansla ilgili, bireysel davranış özellikleri
2. İş odaklı	L. İşin gereklerini yerine getirebilmek için gereken pratik ve düşünsel bilgi ve beceriler
3. Çok yönlü	M. Bir mesleğin gerektirdiği faaliyetleri başarabilme yeteneği

Yukarıda verilen yetkinlik yaklaşımları ve bu yaklaşımların yetkinlik tanımlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-K, 3-M
D) 1-L, 2-M, 3-K
E) 1-M, 2-L, 3-K

18. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği
B) Sorun çözme yetkinliği
C) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yeteneği
D) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
E) İşe kendi tarzını ve üslûbunu kazandırabilme yetkinliği

19. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel özerkliğin kişiye kazandırdığı niteliklerden biri değildir?

- A) Serbestçe karar alma
B) Sonuçları kontrol etme
C) Sosyal sorumluluk
D) Kararı uygulama
E) İş yönetme

20. Smith'in Kişisel Doyum Piramidinin en üstünde aşağıdakilerden hangisi yer alır?

- A) Ara hedefler
B) Günlük işler
C) Orta vadeli hedefler
D) Temel değerler
E) Uzun vadeli hedefler

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	D	E	D	B	E	A	C	E	C	A	C	E	B	E	B	A	D	C	B

15. Sorunun cevabı E olarak güncellenmiştir. Tarih: 15.01.2019

1. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) zaman/yarar oranı
- B) listeleme
- C) iş planı
- D) tahmini süreyi belirleme
- E) öncelikleri belirleme

2. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevkii suiistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yaratıcı olmak
- B) Temsil yeteneğine sahip olmak
- C) Dürüst olmak
- D) İş dilini iyi bilmek
- E) Kendine güven duymak

3. - Yapılacak günlük işleri planlamak
- Planı izlemek ve kontrol etmek
- Gerektiğinde planlarda değişiklik yaparak, neyin, ne zaman yapılacağını önem sırasına göre düzenlemek

Yukarıda verilen sekreterin temel görevleri aşağıdakilerden hangisiyle ilişkilidir?

- A) Randevuların düzenlenmesi
- B) Telefon görüşmelerinin gerçekleştirilmesi
- C) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlenmesi
- D) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
- E) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarının kullanılması

4. I. Reklamcılık
II. Sigortacılık
III. Hukuk
IV. Sağlık

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin yoğun olarak yer aldıkları sektörlerdendir?

- A) Yalnız IV
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) III ve IV
- E) I, II, III ve IV

5. İyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi sıfatlar bir yönetici asistanı için aşağıdakilerden hangisini niteler?

- A) Fiziksel nitelikleri
- B) Kişisel gelişimi
- C) Geçici ruh durumları
- D) Kişilik özellikleri
- E) Mesleki yeterliği

6. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Kaynaşma
- B) Çatışma
- C) Alışma
- D) Tanışma
- E) Çalışma

7.	1. Şikâyetçiler	K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
	2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.
	3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıda problemli kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-M, 3-K
- D) 1-L, 2-K, 3-M
- E) 1-M, 2-L, 3-K

8. Yöneticinin yokluğunda, şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin etmek, ihtiyaç varsa uygun personele durum hakkında bilgi nakletmek görevi en az hangi düzeydeki sekretere ait bir görevdir?

- A) Sorumluluk düzeyi I
- B) Sorumluluk düzeyi II
- C) Sorumluluk düzeyi III
- D) Sorumluluk düzeyi IV
- E) Sorumluluk düzeyi V

9. Telesekretere bırakılan mesajlar en geç kaç saat içinde yanıtlanmalıdır?

- A) 24
- B) 12
- C) 6
- D) 3
- E) 1

10. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli nasıl olmalıdır?

- A) Yanlış numara olduğunu söylemek
- B) Yazılı müracaat etmesini söylemek
- C) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek
- D) Açıkça, bilmiyorum demek
- E) Konuyu değiştirmeye çalışmak

11. Aşağıdakilerden hangisi imaj danışmanlarının imaj ile ilgili ortak fikirlerinden biri değildir?

- A) İşe kabulden sonra ilk zamanlarda yeni işyerinde söz sahibi konumda bulunanlarla benzer giyinmek daha olumlu sonuçlar doğurabilmektedir.
- B) İşe giderken giyinmeyi sıradan bir olay olarak görmemeli, bazı stratejiler belirlemelidir.
- C) Kişiler giyinişleriyle işlerinden tatmin olup olmadıklarını ve işlerinde ne kadar yükselmek istediklerini karşılarındakilere kolaylıkla iletebilmektedir.
- D) Son moda kıyafetlerin iş hayatında ya da profesyonel ortamlarda kullanılması tercih edilmelidir.
- E) Gardıropta çok sayıda kıyafetin bulunması değil az sayıda da olsa kaliteli kıyafetlerin yer alması doğrudur.

12. ----- doğuştan getirdiği yeteneklere, potansiyellere daha sonra öğrenme yolu ile kazandığı bilgi ve becerilerini ekleyerek bir mesleğin uzmanı olan kişidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) Mentor
- B) Yönetici
- C) Koç
- D) Patron
- E) Profesyonel

13. Telefonun etkin kullanım ilkelerine göre telefonun kaçınıcı kez çalmasına izin verilmemelidir?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

14. Olumlu bir ilk izlenim yaratmak için giyim seçiminde en son göz önüne alınması gereken faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Moda
- B) Çevre
- C) Yaş
- D) Renk
- E) Mevsim

15. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) İşe kendi tarzını ve üslubunu kazandırabilme yetkinliği
- B) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
- C) Sorun çözme yetkinliği
- D) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yeteneği
- E) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği

16. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin, kişilerarası ilişkiler yönetimine ilişkin yetkinliklerinden biridir?

- A) Verimlilik sağlayabilmek
- B) Empati kurabilmek
- C) Sosyal tarafsızlık içinde olmak
- D) Ayrıntılara dikkat etmek
- E) Yazılı iletişimde yetenekli olmak

1. İş gören odaklı	K. Bir işte etkili ve/veya mükemmel performansla ilgili, bireysel davranış özellikleri
2. İş odaklı	L. İşin gereklerini yerine getirebilmek için gereken pratik ve düşünsel bilgi ve beceriler
3. Çok yönlü	M. Bir mesleğin gerektirdiği faaliyetleri başarabilme yeteneği

Yukarıda verilen yetkinlik yaklaşımları ve bu yaklaşımların yetkinlik tanımlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-K, 3-M
- D) 1-L, 2-M, 3-K
- E) 1-M, 2-L, 3-K

18. Smith'in Kişisel Doyum Piramidinin en üstünde aşağıdakilerden hangisi yer alır?

- A) Uzun vadeli hedefler
- B) Orta vadeli hedefler
- C) Temel değerler
- D) Ara hedefler
- E) Günlük işler

19. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel özerkliğin kişiye kazandırdığı niteliklerden biri değildir?

- A) Sonuçları kontrol etme
- B) Sosyal sorumluluk
- C) Serbestçe karar alma
- D) İş yönetme
- E) Kararı uygulama

20. I. Doğru adamı doğru işe yerleştirme
II. Potansiyel değerlendirme
III. Danışmanlık
IV. Eğitim

Yukarıdaki insan kaynakları faaliyetlerinden hangileri örgütsel kariyer yönetimi kapsamındadır?

- A) Yalnız I
- B) I ve IV
- C) I, II ve III
- D) II, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	C	C	E	D	D	C	D	A	C	D	E	B	A	B	B	A	E	B	E

20. Sorunun cevabı E olarak güncellenmiştir. Tarih: 15.01.2019

1. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) zaman/yarar oranı
B) öncelikleri belirleme
C) tahmini süreyi belirleme
D) iş planı
E) listeleme

2. Yöneticinin yokluğunda, şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin etmek, ihtiyaç varsa uygun personele durum hakkında bilgi nakletmek görevi en az hangi düzeydeki sekretere ait bir görevdir?

- A) Sorumluluk düzeyi I
B) Sorumluluk düzeyi II
C) Sorumluluk düzeyi III
D) Sorumluluk düzeyi IV
E) Sorumluluk düzeyi V

3. - Yapılacak günlük işleri planlamak
- Planı izlemek ve kontrol etmek
- Gerekğinde plarlarda değışiklik yaparak, neyin, ne zaman yapılacağını önem sırasına göre düzenlemek

Yukarıda verilen sekreterin temel görevleri aşağıdakilerden hangisiyle ilişkilidir?

- A) Telefon görüşmelerinin gerçekleştirilmesi
B) Randevuların düzenlenmesi
C) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
D) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarının kullanılması
E) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlenmesi

4. İyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi sıfatlar bir yönetici asistanı için aşağıdakilerden hangisini niteler?

- A) Fiziksel nitelikleri
B) Kişisel gelişimi
C) Kişilik özellikleri
D) Mesleki yeterliği
E) Geçici ruh durumları

- 5.

1. Şikâyetçiler	K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.
3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıda problemli kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

6. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Alışma
B) Çatışma
C) Çalışma
D) Tanışma
E) Kaynaşma

7. I. Reklamcılık
II. Sigortacılık
III. Hukuk
IV. Sağlık

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin yoğun olarak yer aldıkları sektörlerdendir?

- A) Yalnız IV
B) Yalnız III
C) I ve II
D) III ve IV
E) I, II, III ve IV

8. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevkii suiistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Temsil yeteneğine sahip olmak
- B) Kendine güven duymak
- C) Dürüst olmak
- D) Yaratıcı olmak
- E) İş dilini iyi bilmek

9. Aşağıdakilerden hangisi imaj danışmanlarının imaj ile ilgili ortak fikirlerinden biri değildir?

- A) Kişiler giyinişleriyle işlerinden tatmin olup olmadıklarını ve işlerinde ne kadar yükselmek istediklerini karşılarındakilere kolaylıkla iletebilmektedir.
- B) Son moda kıyafetlerin iş hayatında ya da profesyonel ortamlarda kullanılması tercih edilmelidir.
- C) İşe giderken giyinmeyi sıradan bir olay olarak görmemeli, bazı stratejiler belirlemelidir.
- D) Gardıropta çok sayıda kıyafetin bulunması değil az sayıda da olsa kaliteli kıyafetlerin yer alması doğrudur.
- E) İşe kabuldten sonra ilk zamanlarda yeni işyerinde söz sahibi konumda bulunanlarla benzer giyinmek daha olumlu sonuçlar doğurabilmektedir.

10. Telefonun etkin kullanım ilkelerine göre telefonun kaçınıcı kez çalmasına izin verilmemelidir?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

11. Telesekretere bırakılan mesajlar en geç kaç saat içinde yanıtlanmalıdır?

- A) 24
- B) 12
- C) 6
- D) 3
- E) 1

12. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli nasıl olmalıdır?

- A) Yanlış numara olduğunu söylemek
- B) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek
- C) Açıkça, bilmiyorum demek
- D) Konuyu değiştirmeye çalışmak
- E) Yazılı müracaat etmesini söylemek

13. Olumlu bir ilk izlenim yaratmak için giyim seçiminde en son göz önüne alınması gereken faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Moda
- B) Çevre
- C) Renk
- D) Mevsim
- E) Yaş

14. ----- doğuştan getirdiği yeteneklere, potansiyellere daha sonra öğrenme yolu ile kazandığı bilgi ve becerilerini ekleyerek bir mesleğin uzmanı olan kişidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) Yönetici
- B) Mentor
- C) Patron
- D) Koç
- E) Profesyonel

15. 1. İş gören odaklı	K. Bir işte etkili ve/veya mükemmel performansla ilgili, bireysel davranış özellikleri
2. İş odaklı	L. İşin gereklerini yerine getirebilmek için gereken pratik ve düşünsel bilgi ve beceriler
3. Çok yönlü	M. Bir mesleğin gerektirdiği faaliyetleri başarabilme yeteneği

Yukarıda verilen yetkinlik yaklaşımları ve bu yaklaşımların yetkinlik tanımlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-K, 3-M
- D) 1-L, 2-M, 3-K
- E) 1-M, 2-L, 3-K

16. Smith'in Kişisel Doyum Piramidinin en üstünde aşağıdakilerden hangisi yer alır?

- A) Ara hedefler
- B) Temel değerler
- C) Orta vadeli hedefler
- D) Uzun vadeli hedefler
- E) Günlük işler

17. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel özerkliğin kişiye kazandırdığı niteliklerden biri değildir?

- A) Kararı uygulama
- B) Sonuçları kontrol etme
- C) Serbestçe karar alma
- D) Sosyal sorumluluk
- E) İş yönetme

18. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) Sorun çözme yetkinliği
- B) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yeteneği
- C) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği
- D) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
- E) İşe kendi tarzını ve üslûbunu kazandırabilme yetkinliği

19. I. Doğru adamı doğru işe yerleştirme
II. Potansiyel değerlendirme
III. Danışmanlık
IV. Eğitim

Yukarıdaki insan kaynakları faaliyetlerinden hangileri örgütsel kariyer yönetimi kapsamındadır?

- A) Yalnız I
- B) I ve IV
- C) I, II ve III
- D) II, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

20. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin, kişilerarası ilişkiler yönetimine ilişkin yetkinliklerinden biridir?

- A) Verimlilik sağlayabilmek
- B) Ayrıntılara dikkat etmek
- C) Empati kurabilmek
- D) Yazılı iletişimde yetenekli olmak
- E) Sosyal tarafsızlık içinde olmak

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	D	E	C	C	D	E	C	B	B	A	B	A	E	A	E	D	D	E	C

19. Sorunun cevabı E olarak güncellenmiştir. Tarih: 15.01.2019

1. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevki suiistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Yaratıcı olmak
B) İş dilini iyi bilmek
C) Kendine güven duymak
D) Temsil yeteneğine sahip olmak
E) Dürüst olmak

2. I. Reklamcılık
II. Sigortacılık
III. Hukuk
IV. Sağlık

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin yoğun olarak yer aldıkları sektörlerdendir?

- A) Yalnız IV
B) Yalnız III
C) I ve II
D) III ve IV
E) I, II, III ve IV

3. Aşağıdakilerden hangisi takım oluşturma sürecinde üyelerin birbirlerini anlamaya, özelliklerini öğrenmeye, nasıl ilişki kuracaklarına ilişkin karar almaya çalıştıkları aşamadır?

- A) Kaynaşma
B) Tanışma
C) Alışma
D) Çatışma
E) Çalışma

4. - Yapılacak günlük işleri planlamak
- Planı izlemek ve kontrol etmek
- Gerekğinde planlarda değişiklik yaparak, neyin, ne zaman yapılacağını önem sırasına göre düzenlemek

Yukarıda verilen sekreterin temel görevleri aşağıdakilerden hangisiyle ilişkilidir?

- A) Büro makinelerinin ve gerekli olan bilgisayar programlarının kullanılması
B) Telefon görüşmelerinin gerçekleştirilmesi
C) Randevuların düzenlenmesi
D) Ziyaretçilerin kabulü ve ağırlanması
E) Zaman yönetimi ve iş önceliklerini belirlenmesi

5. 1. Şikâyetçiler	K. İletişim kurmaktan kaçınırlar. Masalarını veya sandalyelerini genellikle kimseyi görmek zorunda kalmayacakları köşelere çekerek ayırırlar.
2. Kendi kendime yaparım diyenler	L. Akla gelebilecek her şeyden yakınırlar. Adeta yakınacak bir şeyler aramakla meşguldürler.
3. Kendilerini soyutlayanlar	M. Amaçları size yardımcı olmaktır. Siz masanızdan uzaktayken, sizin halletmeniz gereken bir iş olduğunda kısa bir not bırakmak yerine, işi sizin için tamamlamaya çalışırlar.

Yukarıda problemlı kişilik tipleri ve özelliklerinin doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
B) 1-K, 2-L, 3-M
C) 1-L, 2-M, 3-K
D) 1-L, 2-K, 3-M
E) 1-M, 2-L, 3-K

6. İyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi sıfatlar bir yönetici asistanı için aşağıdakilerden hangisini niteler?

- A) Fiziksel nitelikleri
- B) Mesleki yeterliği
- C) Kişisel gelişimi
- D) Kişilik özellikleri
- E) Geçici ruh durumları

7. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) iş planı
- B) tahmini süreyi belirleme
- C) öncelikleri belirleme
- D) listeleme
- E) zaman/yarar oranı

8. Yöneticinin yokluğunda, şirket etkinliklerinin yürütülmesini temin etmek, ihtiyaç varsa uygun personele durum hakkında bilgi nakletmek görevi en az hangi düzeydeki sekretere ait bir görevdir?

- A) Sorumluluk düzeyi I
- B) Sorumluluk düzeyi II
- C) Sorumluluk düzeyi III
- D) Sorumluluk düzeyi IV
- E) Sorumluluk düzeyi V

9. Olumlu bir ilk izlenim yaratmak için giyim seçiminde en son göz önüne alınması gereken faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çevre
- B) Yaş
- C) Moda
- D) Renk
- E) Mevsim

10. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli nasıl olmalıdır?

- A) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek
- B) Açıkça, bilmiyorum demek
- C) Yanlış numara olduğunu söylemek
- D) Yazılı müracaat etmesini söylemek
- E) Konuyu değiştirmeye çalışmak

11. ----- doğuştan getirdiği yeteneklere, potansiyellere daha sonra öğrenme yolu ile kazandığı bilgi ve becerilerini ekleyerek bir mesleğin uzmanı olan kişidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) Mentor
- B) Profesyonel
- C) Patron
- D) Koç
- E) Yönetici

12. Telefonun etkin kullanım ilkelerine göre telefonun kaçınıcı kez çalmasına izin verilmemelidir?

- A) 5
- B) 4
- C) 3
- D) 2
- E) 1

13. Telesekretere bırakılan mesajlar en geç kaç saat içinde yanıtlanmalıdır?

- A) 24
- B) 12
- C) 6
- D) 3
- E) 1

14. Aşağıdakilerden hangisi imaj danışmanlarının imaj ile ilgili ortak fikirlerinden biri değildir?

- A) İşe giderken giyinmeyi sıradan bir olay olarak görmemeli, bazı stratejiler belirlemelidir.
- B) Gardıropta çok sayıda kıyafetin bulunması değil az sayıda da olsa kaliteli kıyafetlerin yer alması doğrudur.
- C) Kişiler giyinişleriyle işlerinden tatmin olup olmadıklarını ve işlerinde ne kadar yükselmek istediklerini karşılarındakilere kolaylıkla iletebilmektedir.
- D) Son moda kıyafetlerin iş hayatında ya da profesyonel ortamlarda kullanılması tercih edilmelidir.
- E) İşe kabuldten sonra ilk zamanlarda yeni işyerinde söz sahibi konumda bulunanlarla benzer giyinmek daha olumlu sonuçlar doğurabilmektedir.

- 15. I. Doğru adamı doğru işe yerleştirme
- II. Potansiyel değerlendirme
- III. Danışmanlık
- IV. Eğitim

Yukarıdaki insan kaynakları faaliyetlerinden hangileri örgütsel kariyer yönetimi kapsamındadır?

- A) Yalnız I
- B) I ve IV
- C) I, II ve III
- D) II, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

16. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yeteneği
- B) İşe kendi tarzını ve üslûbunu kazandırabilme yetkinliği
- C) Sorun çözme yetkinliği
- D) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
- E) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği

17. Smith'in Kişisel Doyum Piramidinin en üstünde aşağıdakilerden hangisi yer alır?

- A) Orta vadeli hedefler
- B) Temel değerler
- C) Günlük işler
- D) Ara hedefler
- E) Uzun vadeli hedefler

1. İş gören odaklı	K. Bir işte etkili ve/veya mükemmel performansla ilgili, bireysel davranış özellikleri
2. İş odaklı	L. İşin gereklerini yerine getirebilmek için gereken pratik ve düşünsel bilgi ve beceriler
3. Çok yönlü	M. Bir mesleğin gerektirdiği faaliyetleri başarabilme yeteneği

Yukarıda verilen yetkinlik yaklaşımları ve bu yaklaşımların yetkinlik tanımlarının doğru eşleştirmesi aşağıdakilerin hangisinde verilmiştir?

- A) 1-K, 2-M, 3-L
- B) 1-K, 2-L, 3-M
- C) 1-L, 2-K, 3-M
- D) 1-L, 2-M, 3-K
- E) 1-M, 2-L, 3-K

19. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel özerkliğin kişiye kazandırdığı niteliklerden biri değildir?

- A) Serbestçe karar alma
- B) Sosyal sorumluluk
- C) Kararı uygulama
- D) Sonuçları kontrol etme
- E) İş yönetme

20. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin, kişilerarası ilişkiler yönetimine ilişkin yetkinliklerinden biridir?

- A) Yazılı iletişimde yetenekli olmak
- B) Sosyal tarafsızlık içinde olmak
- C) Verimlilik sağlayabilmek
- D) Ayrıntılara dikkat etmek
- E) Empati kurabilmek

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	E	B	E	C	D	C	D	C	A	B	B	A	D	E	D	C	A	B	E

15. Sorunun cevabı E olarak güncellenmiştir. Tarih: 15.01.2019

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2020 GÜZ DÖNEM SONU - A

1. Gelen yazı, rapor ve bilgilerin içeriğini özetleyerek yöneticisine zaman kazandıran sekreterin sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir?

A) I
B) II
C) III
D) IV
E) V

2. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

A) emekçi
B) çalışan
C) profesyonel
D) ast
E) yardımcı

3. Fikri, mesleki vb. ortaklık gösteren kişilerin kullandığı ortak ağza ne ad verilir?

A) Görgü kurallarına uyma
B) Kendini geliştirme
C) Karar verme
D) İkna
E) Jargon

4. Aşağıdakilerden hangisi etkili konuşma becerisine temel oluşturan mesleki bir özelliktir?

A) Yabancı dil bilmek
B) Jargon bilmek
C) Risk alabilmek
D) Etkili dinleyebilmek
E) Zamanı etkin kullanabilmek

5. Kıtalar arası bir iş gezisinde ilk görüşme saati kaç saat sonraya planlanır?

A) 1
B) 3
C) 8
D) 12
E) 24

6. Aşağıdakilerden hangisi kullanılan teknoloji açısından yapılan klavye gruplamalarından biridir?

A) Azerty
B) Dvorak
C) Enhanced
D) Qwertz
E) Qwerty

7. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturma açısından Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

A) Yöneticinin zamanını yönetme
B) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
C) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme
D) Hatalardan ders alma
E) Yöneticinin amaçlarını bilme

8. Üyelere böyle bir takımın neden kurulduğuna ve nasıl bir fonksiyon gördüğüne ilişkin bir duygu vermeye çalışan başarılı takım özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

A) Görev odaklı bir çalışma
B) Ortak bir sorumluluk
C) Katılımlı bir liderlik biçimi
D) Ortak bir amaç
E) Olumlu ve yüksek bir iletişim

9. Özel sektör açısından telefon protokolü ilkelerine göre; her iki tarafın sekreteri hattı aynı anda yöneticilerine aktarıyorsa aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- A) Aynı seviyedeki yöneticiler görüştürülüyordur.
- B) Özel sektör-devlet sektörü iletişimi gerçekleştiriyordur.
- C) İki ayrı şirket arasında görüşme yapılyordur.
- D) Ast makam üst makamı arıyordur.
- E) Üst makam ast makamı arıyordur.

10. I. Yönetme ve otorite gücü

- II. Zekâsı
- III. Eğitim düzeyi
- IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

11. Telefonun üzerine yapıştırılan gülen yüz çıkartmaları yönetici asistanına hangi konuda hatırlatıcı olabilir?

- A) Perdeleme
- B) Telefon protokolü
- C) Duygusal sızıntı
- D) Etkili dinleme
- E) Bekletme

12. Başkalarının bizi nasıl gördüğü ile ilgili olan imaj aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kavranan imaj
- B) İstenen imaj
- C) Örgütsel imaj
- D) Algılanan imaj
- E) Öz imaj

13. Stil danışmanlarının erkekler için önerdikleri takı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Alyans
- B) Zincir
- C) Bileklik
- D) Kolye
- E) Küpe

14. Öz imaja psikolojide ----- da denilmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) algılanan imaj
- B) beklenen imaj
- C) ideal imaj
- D) istenen imaj
- E) benlik algısı

15. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel sözcüğü ile birlikte anılan bir kavram değildir?

- A) Hobi
- B) Yetkinlik
- C) Uzman
- D) Meslek
- E) Formel öğrenim

16. Kişilerin standartlara göre bilgi, beceri ve yetenek düzeyi aşağıdaki kavramların hangisi ile ifade edilir?

- A) Performans
- B) Yetkinlik
- C) Çaba
- D) Kişilik özellikleri
- E) Etik kod

A

2020 GÜZ DÖNEM SONU - A

17. Halkın meslek hakkındaki görüşünü şekillendirmeye yönelik sembolik ifadeler içeren etik kod işlevi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Retorik oluşturmak
- B) Müşteriyi korumak
- C) İdeal sunmak
- D) Profesyonellere yol göstermek
- E) Eğitim aracı olmak

18. Aşağıdakilerden hangisi Peter Drucker'ın hayatta başarılı olmak için uygulanmasını önerdiği stratejilerden biri değildir?

- A) Yeni bir göreve geldiğinde, yapman gerekeni öğren
- B) Tek bir konuda derinleş
- C) İyi yaptıklarını, yapamadıklarını bil ve gelecek yıl için iyileştirme planı yap
- D) Öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor
- E) İnsanların dikkatini çekecek kadar mükemmel bir iş yap

19. Yöneticinin, astlarına adıyla hitap etmesi, "nasılsın" diye hal hatır sorması, başarılarından dolayı kutlaması, her vesile ile teşekkür etmesi, bir sıkıntısının olup olmadığını sorması mümkünse yardımcı olması, bağlamında çalışanı motive eden, geliştiren faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Moral vermek
- B) Çalışma koşullarını iyileştirmek
- C) Önem ve değer vermek
- D) Sosyal süreçlere önem vermek
- E) İnisiyatif kullanabilmek

20. Aşağıdakilerden hangisi bireysel kariyer planlamasının yararlarından biri değildir?

- A) Hareket planı yapma
- B) İş başarımını artırma
- C) Kendini değerlendirme olanağı bulma
- D) Fırsatları araştırma
- E) Karar verme ve amaç oluşturma

2020 GÜZ DÖNEM SONU - A

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	C	E	D	E	C	B	D	A	E	C	D	A	E	A	B	A	B	C	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2020 GÜZ DÖNEM SONU - B

1. Gelen yazı, rapor ve bilgilerin içeriğini özetleyerek yöneticisine zaman kazandıran sekreterin sorumluluk düzeyi aşağıdakilerden hangisidir?

A) I
B) II
C) III
D) IV
E) V

2. Aşağıdakilerden hangisi etkili konuşma becerisine temel oluşturan mesleki bir özelliktir?

A) Risk alabilmek
B) Zamanı etkin kullanabilmek
C) Jargon bilmek
D) Yabancı dil bilmek
E) Etkili dinleyebilmek

3. Sekreter, mesleğe ilişkin bilgi ve becerilere sahip ve bunları davranışa dönüştürebilen, kişisel amaçları ile çalıştığı örgütün amaçlarını uyumlaştırabilen bir ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

A) çalışan
B) ast
C) yardımcı
D) profesyonel
E) emekçi

4. Aşağıdakilerden hangisi kullanılan teknoloji açısından yapılan klavye gruplamalarından biridir?

A) Qwerty
B) Dvorak
C) Qwertz
D) Azerty
E) Enhanced

5. Fikri, mesleki vb. ortaklık gösteren kişilerin kullandığı ortak ağza ne ad verilir?

A) Karar verme
B) Kendini geliştirme
C) Jargon
D) Görgü kurallarına uyma
E) İkna

6. Kıtalar arası bir iş gezisinde ilk görüşme saati kaç saat sonra planlanır?

A) 1
B) 3
C) 8
D) 12
E) 24

7. A şirketinde çalışan Aysun, yöneticinin bir kızgınlık anında hemen çağırmasını istediği biri ile görüşmesini birkaç dakika ertelemiştir.

Yönetici ile üretken bir takım oluşturma açısından Aysun'un bu davranışı aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

A) Yöneticinin zayıf noktalarını ve hatalarını kapatma
B) Hatalardan ders alma
C) Yöneticinin zamanını yönetme
D) Yöneticinin amaçlarını bilme
E) Yönetici ile kişisel ilişkilerini yönetme

8. Üyelere böyle bir takımın neden kurulduğuna ve nasıl bir fonksiyon gördüğüne ilişkin bir duygu vermeye çalışan başarılı takım özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

A) Ortak bir sorumluluk
B) Ortak bir amaç
C) Olumlu ve yüksek bir iletişim
D) Görev odaklı bir çalışma
E) Katılımlı bir liderlik biçimi

9. Telefonun üzerine yapıştırılan gülen yüz çıkartmaları yönetici asistanına hangi konuda hatırlatıcı olabilir?

- A) Duygusal sızıntı
- B) Etkili dinleme
- C) Bekletme
- D) Telefon protokolü
- E) Perdeleme

10. Özel sektör açısından telefon protokolü ilkelerine göre; her iki tarafın sekreteri hattı aynı anda yöneticilerine aktarıyorsa aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- A) Üst makam ast makamı arıyordur.
- B) Aynı seviyedeki yöneticiler görüştürüyordur.
- C) Ast makam üst makamı arıyordur.
- D) Özel sektör-devlet sektörü iletişimi gerçekleşiyordur.
- E) İki ayrı şirket arasında görüşme yapılyordur.

11. Öz imaja psikolojide ----- da denilmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A) beklenen imaj
- B) istenen imaj
- C) benlik algısı
- D) algılanan imaj
- E) ideal imaj

12. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangileri konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

13. Stil danışmanlarının erkekler için önerdikleri takı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Zincir
- B) Kolye
- C) Alyans
- D) Bileklik
- E) Küpe

14. Başkalarının bizi nasıl gördüğü ile ilgili olan imaj aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) Öz imaj
- C) Örgütsel imaj
- D) İstenen imaj
- E) Kavranan imaj

15. Kişilerin standartlara göre bilgi, beceri ve yetenek düzeyi aşağıdaki kavramların hangisi ile ifade edilir?

- A) Çaba
- B) Performans
- C) Etik kod
- D) Yetkinlik
- E) Kişilik özellikleri

16. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel sözcüğü ile birlikte anılan bir kavram değildir?

- A) Meslek
- B) Hobî
- C) Uzman
- D) Formel öğrenim
- E) Yetkinlik

17. Halkın meslek hakkındaki görüşünü şekillendirmeye yönelik sembolik ifadeler içeren etik kod işlevi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Müşteriyi korumak
- B) Eğitim aracı olmak
- C) İdeal sunmak
- D) Retorik oluşturmak
- E) Profesyonellere yol göstermek

18. Aşağıdakilerden hangisi Peter Drucker'ın hayatta başarılı olmak için uygulanmasını önerdiği stratejilerden biri değildir?

- A) Tek bir konuda derinleş
- B) İyi yaptıklarını, yapamadıklarını bil ve gelecek yıl için iyileştirme planı yap
- C) Yeni bir göreve geldiğinde, yapman gerekeni öğren
- D) İnsanların dikkatini çekecek kadar mükemmel bir iş yap
- E) Öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor

19. Aşağıdakilerden hangisi bireysel kariyer planlamasının yararlarından biri değildir?

- A) Karar verme ve amaç oluşturma
- B) Fırsatları araştırma
- C) İş başarımını artırma
- D) Hareket planı yapma
- E) Kendini değerlendirme olanağı bulma

20. Yöneticinin, astlarına adıyla hitap etmesi, "nasılsın" diye hal hatır sorması, başarılarından dolayı kutlaması, her vesile ile teşekkür etmesi, bir sıkıntısının olup olmadığını sorması mümkünse yardımcı olması, bağlamında çalışanı motive eden, geliştiren faktör aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İnisiyatif kullanabilmek
- B) Önem ve değer vermek
- C) Sosyal süreçlere önem vermek
- D) Moral vermek
- E) Çalışma koşullarını iyileştirmek

2020 GÜZ DÖNEM SONU - B

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	E	D	E	C	E	A	B	A	B	C	E	C	A	D	B	D	A	C	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2022 GÜZ DÖNEM SONU - A

1. Bir meslek tanımı yapılırken aşağıdakilerden hangisi tercih edilmez?

- A) Görevlerin tek tek sıralanması
- B) Görevler arasındaki ortak özelliklerin belirlenerek gruplanması
- C) Görev gruplarına içerdiği görevleri temsil edecek bir ad verilmesi
- D) Tanımlanan görev gruplarının sınıflandırılması
- E) Sınıflanan görevlerin sistemli bir dizine sokulması

2. I. Dernek
II. Birlik
III. Kulüp
IV. Oda

Yukarıdaki kuruluşlardan hangileri en sağlıklı meslek tanımlarının yapılmasına, uygulanmasına ve değişen koşullar karşısında meslek tanımı değişikliklerinin de gerçekleşmesine önemli katkı sağlar?

- A) I ve IV
- B) II ve III
- C) II ve IV
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

3. Bir iş yaparken daima "Bu işi daha iyi nasıl yapabilirim?" sorusunu sormak aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisi ile ilgilidir?

- A) Yaratıcı olmak
- B) Meslek etiğine uygun davranmak
- C) Zamanı etkin kullanabilmek
- D) Liderlik
- E) Temsil yeteneğine sahip olmak

4. A şirketinde çalışan Emine, çok ve çeşitli okuyor. Farklı konular, üsluplar, mekân ve kurgular, anlayış ile duyusunu zenginleştirip, keskinleştirmeye çalışıyor.

Emine'nin bu faaliyeti aşağıdaki mesleki özelliklerin hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Anlayarak hızlı okumak
- B) Risk alabilmek
- C) Meslek etiğine uygun davranmak
- D) Karar verebilmek
- E) Problem çözme yeteneğine sahip olmak

5. I. Büro makinelerinin bakım ve tamirini üstlenmek
II. Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamak
III. Görevleriyle ilgili her türlü gider için ekonomik önlemler almak

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin üstlenmesi gereken temel görev ve sorumluluklardan biridir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

6. Tabloların daha kolay anlaşılmasını sağlamak amacıyla bilgiler hangi formda sunulur?

- A) Metin
- B) Çizelge
- C) Grafik
- D) Cetvel
- E) Şekil

7. Aşağıdakilerden hangisi "problemlilik" tiplerinin özelliğidir?

- A) Her insanın hata yapabileceğini kabul etmek
- B) Kendini çok yetenekli görmek
- C) Kendini geliştirmeye çalışmak
- D) Sorunlarla ilgili gerçekleri kabul etmek
- E) Kendisinin de hatalı ve kusurlu olabileceğini bilmek

8. Her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum göstermek zorunda olduğu, üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunun geliştiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çalışma
- B) Alışma
- C) Tanışma
- D) Dağılma
- E) Çatışma

9. Telefon çaldığında arayanı bekletmemeniz arayanın zihninde ----- bir resim oluşturur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) boş olduğunuza dair
- B) telefon başında beklediğiniz şeklinde
- C) dinamik
- D) telaşlı
- E) aceleci

10. Bir yönetici asistanı telefonda içtenlikle özür dileyerek arayan kişinin sorununu çözmeye çalışıyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisine işaret eder?

- A) Telefonla görüşürken bağlantının kesildiğine
- B) Öfkeli bir arayan olduğuna
- C) Arayanı bekletmek gerektiğine
- D) Yanlış bir telefon bağlantısı alındığına
- E) Aranılan kişinin telefonunun yanıt vermediğine

11. Bir yönetici asistanı telefonla arandığında "Şu anda çok meşguller daha sonra sizi aramalarını kendisine söylememi ister misiniz?" diyor bu durum aşağıdaki kavramlardan hangisi ile açıklanır?

- A) Perdeleme
- B) Arayanı bekletme
- C) Mesaj alma
- D) Dikte alma
- E) Hattı aktarma

12. Uzmanlara göre ilk izlenim oluşma süresi en fazla kaç saniye sürer?

- A) 4
- B) 10
- C) 15
- D) 20
- E) 30

13. Yeni tanışılan biri ile ilgili imajın biçimlenmesinde söz konusu olan faktörlerin etki sıralanışı aşağıdakilerden hangisinde sırasıyla ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Kişinin söyledikleri, ses tonu, görünüşü
- B) Ses tonu, kişinin söyledikleri, görünüşü
- C) Ses tonu, görünüşü, kişinin söyledikleri
- D) Görünüşü, ses tonu, kişinin söyledikleri
- E) Görünüşü, kişinin söyledikleri, ses tonu

14. I. İşe girme
II. Daha iyi bir pozisyona geçme
III. Daha fazla sorumluluk ve yetki alma

İş yaşamında olumlu imaj yukarıdakilerden hangilerinin gerçekleşmesinde büyük önem taşımaktadır?

- A) Yalnız I
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

15. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin kavramsal ve analitik düşünme yetkinliklerinden biridir?

- A) İnisiyatif kullanabilme
- B) Ayrıntılara dikkat etme
- C) Özgüven sahibi olabilme
- D) Sosyal tarafsızlık veya nesnellik
- E) Müzakerecilik yapabilme

16. ----- kavramının, insan kaynakları alanında profesyonellik ile aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Yetkinlik
- B) Beceri
- C) Uzmanlık
- D) Meslek
- E) Yetenek

17. Mesleki normların, kuralların, ilkelerin ve etik kodların mesleğe yerleştiğini ve hâkim olduğunu gösteren kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Mesleki uzmanlık
- B) Etik sorumluluk
- C) Mesleki kurumsallaşma
- D) Profesyonel özerklik
- E) Sosyal duyarlılık

18. Hayatta başarılı olmak için belirlediği stratejilerden biri "öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor" olan yönetim gurusu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Alvin Toffler
- B) Peter Drucker
- C) Kurt Lewin
- D) Elton Mayo
- E) Henri Fayol

19. Bireyin kariyeri ile ilgili olarak farklı iş, görev, sorumluluk, pozisyon ve yetkileri kullanmasına ne ad verilir?

- A) Kariyer geliştirme
- B) Kariyer planlama
- C) Kariyer hareketliliği
- D) Kariyer yönetimi
- E) Kariyer stratejisi

20. I. Kariyer geliştirme olanakları
II. İş güvencesi
III. Yetki kullanabilmek
IV. İlginç ve önemli işler yapmak

Yukarıdakilerden hangileri iş yaşamında kişiyi geliştiren ve işiyle psikolojik bağlantı kurmasını sağlayan faktörlerdendir?

- A) I ve IV
- B) II ve IV
- C) I, II ve III
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

2022 GÜZ DÖNEM SONU - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	E	A	D	D	C	B	B	C	B	A	E	D	E	D	A	C	B	C	E

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2022 GÜZ DÖNEM SONU - B

1. Bir meslek tanımı yapılırken aşağıdakilerden hangisi tercih edilmez?

- A) Görevlerin tek tek sıralanması
- B) Görevler arasındaki ortak özelliklerin belirlenerek gruplanması
- C) Görev gruplarına içerdiği görevleri temsil edecek bir ad verilmesi
- D) Tanımlanan görev gruplarının sınıflandırılması
- E) Sınıflanan görevlerin sistemli bir dizine sokulması

2. I. Dernek
II. Birlik
III. Kulüp
IV. Oda

Yukarıdaki kuruluşlardan hangileri en sağlıklı meslek tanımlarının yapılmasına, uygulanmasına ve değişen koşullar karşısında meslek tanımı değişikliklerinin de gerçekleşmesine önemli katkı sağlar?

- A) I ve IV
- B) II ve III
- C) II ve IV
- D) I, II ve III
- E) I, II, III ve IV

3. A şirketinde çalışan Emine, çok ve çeşitli okuyor. Farklı konular, üsluplar, mekân ve kurgular, anlayış ile duyuşunu zenginleştirip, keskinleştirmeye çalışıyor.

Emine'nin bu faaliyeti aşağıdaki mesleki özelliklerin hangisinin kapsamında değerlendirilir?

- A) Karar verebilmek
- B) Problem çözme yeteneğine sahip olmak
- C) Meslek etiğine uygun davranmak
- D) Anlayarak hızlı okumak
- E) Risk alabilmek

4. Bir iş yaparken daima "Bu işi daha iyi nasıl yapabilirim?" sorusunu sormak aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisi ile ilgilidir?

- A) Zamanı etkin kullanabilmek
- B) Yaratıcı olmak
- C) Temsil yeteneğine sahip olmak
- D) Liderlik
- E) Meslek etiğine uygun davranmak

5. Tabloların daha kolay anlaşılmasını sağlamak amacıyla bilgiler hangi formda sunulur?

- A) Şekil
- B) Metin
- C) Grafik
- D) Cetvel
- E) Çizelge

6. I. Büro makinelerinin bakım ve tamirini üstlenmek
II. Gizli tutulması gereken bilgi ve belgeleri saklamak
III. Görevleriyle ilgili her türlü gider için ekonomik önlemler almak

Yukarıdakilerden hangileri sekreterlerin üstlenmesi gereken temel görev ve sorumluluklardan biridir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

7. Aşağıdakilerden hangisi "problemlilik" tiplerinin özelliğidir?

- A) Kendini geliştirmeye çalışmak
- B) Her insanın hata yapabileceğini kabul etmek
- C) Kendini çok yetenekli görmek
- D) Sorunlarla ilgili gerçekleri kabul etmek
- E) Kendisinin de hatalı ve kusurlu olabileceğini bilmek

8. Her üyenin takımın değer ve ilkelerine uyum göstermek zorunda olduğu, üyelik bilincine ulaştığı ve takım ruhunun geliştiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çatışma
- B) Alışma
- C) Tanışma
- D) Dağılma
- E) Çalışma

9. Bir yönetici asistanı telefonda içtenlikle özür dileyerek arayan kişinin sorununu çözmeye çalışıyorsa bu durum aşağıdakilerden hangisine işaret eder?

- A) Öfkeli bir arayan olduğuna
- B) Telefonla görüşürken bağlantının kesildiğine
- C) Arayanı bekletmek gerektiğine
- D) Yanlış bir telefon bağlantısı alındığına
- E) Aranılan kişinin telefonunun yanıt vermediğine

10. Telefon çaldığında arayanı bekletmemeniz arayanın zihninde ----- bir resim oluşturur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) telaşlı
- B) dinamik
- C) telefon başında beklediğiniz şekilde
- D) boş olduğunuza dair
- E) aceleci

11. Bir yönetici asistanı telefonla arandığında "Şu anda çok meşguller daha sonra sizi aramalarını kendisine söylememi ister misiniz?" diyorsa bu durum aşağıdaki kavramlardan hangisi ile açıklanır?

- A) Arayanı bekletme
- B) Mesaj alma
- C) Hattı aktarma
- D) Perdeleme
- E) Dikte alma

12. I. İşe girme
II. Daha iyi bir pozisyona geçme
III. Daha fazla sorumluluk ve yetki alma

İş yaşamında olumlu imaj yukarıdakilerden hangilerinin gerçekleşmesinde büyük önem taşımaktadır?

- A) Yalnız I
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

13. Uzmanlara göre ilk izlenim oluşma süresi en fazla kaç saniye sürer?

- A) 4
- B) 10
- C) 15
- D) 20
- E) 30

14. Yeni tanışılan biri ile ilgili imajın biçimlenmesinde söz konusu olan faktörlerin etki sıralanışı aşağıdakilerden hangisinde sırasıyla ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Görünüşü, kişinin söyledikleri, ses tonu
- B) Ses tonu, kişinin söyledikleri, görünüşü
- C) Görünüşü, ses tonu, kişinin söyledikleri
- D) Kişinin söyledikleri, ses tonu, görünüşü
- E) Ses tonu, görünüşü, kişinin söyledikleri

15. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları profesyonellerinin kavramsal ve analitik düşünme yetkinliklerinden biridir?

- A) Müzakerecilik yapabilme
- B) Sosyal tarafsızlık veya nesnellik
- C) Öz güven sahibi olabilme
- D) Ayrıntılara dikkat etme
- E) İnisiyatif kullanabilme

16. Mesleki normların, kuralların, ilkelerin ve etik kodların mesleğe yerleştiğini ve hâkim olduğunu gösteren kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sosyal duyarlılık
- B) Etik sorumluluk
- C) Profesyonel özerklik
- D) Mesleki kurumsallaşma
- E) Mesleki uzmanlık

17. ----- kavramının, insan kaynakları alanında profesyonellik ile aynı anlamda kullanıldığı görülmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Meslek
- B) Uzmanlık
- C) Beceri
- D) Yetkinlik
- E) Yetenek

18. I. Kariyer geliştirme olanakları
II. İş güvencesi
III. Yetki kullanabilmek
IV. İlginç ve önemli işler yapmak

Yukarıdakilerden hangileri iş yaşamında kişiyi geliştiren ve işiyle psikolojik bağlantı kurmasını sağlayan faktörlerdendir?

- A) I ve IV
- B) II ve IV
- C) I, II ve III
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

19. Hayatta başarılı olmak için belirlediği stratejilerden biri "öldükten sonra neyle hatırlanmak istediğini kendine sor" olan yönetim gurusu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kurt Lewin
- B) Alvin Toffler
- C) Peter Drucker
- D) Elton Mayo
- E) Henri Fayol

20. Bireyin kariyeri ile ilgili olarak farklı iş, görev, sorumluluk, pozisyon ve yetkileri kullanmasına ne ad verilir?

- A) Kariyer hareketliliği
- B) Kariyer geliştirme
- C) Kariyer planlama
- D) Kariyer yönetimi
- E) Kariyer stratejisi

2022 GÜZ DÖNEM SONU - B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	E	A	B	C	D	C	B	A	B	D	E	E	C	B	D	D	E	C	A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2023 GÜZ DÖNEM SONU - A

1. I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
III. Koşullara bağlı hareket etmek
IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

2. Protokole uygun davranmaya çalışan, hatta protokol kurallarını düzenleyen, öğreten ve bazı kurumlarda özel kalem müdürü unvanı ile çalışan sekreterlere ne ad verilir?

- A) Hukuk sekreteri
- B) Üst düzey yönetici sekreteri
- C) Uluslararası organizasyon sekreteri
- D) İşletme sekreteri
- E) Üyelik sekreteri

3. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olma, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem verme, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen gösterme ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) prezantabl olma
- B) kendine güven duyma
- C) sorumluluk sahibi olma
- D) sadık olma
- E) inisiyatif kullanabilme

4. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevkii suistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı aşağıdaki kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Temsil yeteneğine sahip olmak
- B) İş dilini iyi bilmek
- C) Yaratıcı olmak
- D) Dürüst olmak
- E) Kendine güven duymak

5. I. Daha karmaşık örgütsel sorunlarla ilgilenen
II. Yaratıcılık gerektiren
III. Bilgiyi yöneten

Bilim ve teknoloji çağı olan günümüzde yaşanan hızlı değişim, sekreterliği yukarıdaki iş hallerinden hangisine/hangilerine dönüştürmüştür?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve III
- E) I, II ve III

6. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) tahmini süreyi belirleme
- B) öncelikleri belirleme
- C) iş planı
- D) listeleme
- E) zaman/yarar oranı

7. Onunla baş edebilmek için; "Üzgünüm, şimdi seni dinleyemeyeceğim. Acil bir işim var." deyip işinizi yapmaya devam ediyorsanız, karşınızdaki problemlili kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Flörtçü
- B) Şikâyetçi
- C) Her şeyi bilen
- D) Dedikoducu
- E) Ümitsiz ricacı

8. Aşağıdaki durumların hangisinde şikâyet ve söylentileri yöneticinize iletmeniz gerekmez?

- A) Şikâyet ya da söylenti yöneticinin bir çalışan veya bir proje ile ilgili kararlarını etkileyecekse
- B) Bu durum ve problem tekrar edeceğe benziyorsa
- C) Yöneticinin görevlerini yerine getirmesinde bir katkısı olacaksa
- D) Duyduklarınız üzerinde düşünülmesi gereken şeyler ise
- E) Şikâyetin çözümü sizin sorumluluklarınız içinde ise

9. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?

- A) Yanlış numara olduğunu söylemek
- B) Konuyu değiştirmeye çalışmak
- C) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek
- D) Açıkça, bilmiyorum demek
- E) Yazılı müracaat etmesini söylemek

10. Telefonun üzerine yapıştıracağınız "gülen yüz" çıkartmaları aşağıdakilerden hangisini hatırlamanıza yardımcı olabilir?

- A) Duygusal sızıntıyı önlemeniz gerektiğini
- B) Derin bir nefes almanız gerektiğini
- C) Beklemeye almanız gerektiğini
- D) Perdeleme yapmanız gerektiğini
- E) Kodlama sistemi kullanmanız gerektiğini

11. Özel sektörde iki ayrı şirket arasında gerçekleştirilecek bir telefon konuşmasında iletişimi kurmak için aşağıdakilerden hangisi etkin rol oynar?

- A) Aranan kişinin sekreteri
- B) Arayan kişinin sekreteri
- C) Aranan kişi
- D) Her iki tarafın sekreteri
- E) Arayan kişi

12. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- B) Ses tonu- görünüş- söylenenler
- C) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- D) Ses tonu- söylenenler- görünüş
- E) Görünüş- söylenenler- ses tonu

13. Aşağıdakilerden hangisi stil danışmanlarının kadınlar için önerdikleri bir ilke değildir?

- A) Burnu kapalı ayakkabı
- B) Bluz ve gömlek yakasının dekolteden üç parmak kadar aşağıda olması
- C) Kulağa yapışan küpeler
- D) Pastel oje
- E) Siyah ya da kahverengi çanta

14. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) Yabancı imaj
- C) İstenen imaj
- D) Öz imaj
- E) Transfer imaj

15. Aşağıdakilerden hangisi etiğe kayıtsız yönetimin bir özelliğidir?

- A) Müşteriden kazanma anlayışını egemen kılmak
- B) Gönüllü olarak sosyal sorumluluk ve duyarlılık projelerine katılmak
- C) Saydam bir yönetim anlayışına sahip olmak
- D) Kararları ilgili tarafların görüşüne başvurarak almak
- E) Örgütü kapalı bir sistem mantığıyla yönetmek

16. ----- ahlâk, nasıl davranılması gerektiği üzerinde dururken, betimleyici ahlâk, insanların hâlihazırda nasıl davrandıkları ve bunların nedenleri üzerinde durur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Dinsel
- B) Laik
- C) Normatif
- D) Meta
- E) Pozitif

17. Örgütsel yapıda farklı işlerin gerektirdiği teknik, beşeri ve kavramsal yetkinliklere ne ad verilir?

- A) Temel yetkinlikler
- B) Ayırt edici yetkinlikler
- C) Fonksiyona özgü yetkinlikler
- D) Hiyerarşik kademelere özgü yetkinlikler
- E) Dönüşümsel yetkinlikler

18. ----- yeteneği yüksek olan insanların örgütü bir bütün olarak görebilme yetenekleri yani kavramsal yetenekleri de güçlüdür.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Esneklik
- B) Tepki hızı
- C) Eşgüdüm
- D) Kuvvet
- E) Dikkat

20. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği
- B) İşe kendi tarzını ve üslûbunu kazandırabilme yetkinliği
- C) Sorun çözme yetkinliği
- D) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
- E) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yetkinliği

19. I. Kariyer haritası
II. Uyum
III. Değerleme merkezi
IV. Yer değiştirme
V. Yönetici geliştirme

Yukarıdakilerden hangileri kariyer geliştirme kavramı kapsamındaki yöntem ve uygulamalardandır?

- A) I ve III
- B) II ve IV
- C) III ve IV
- D) I, II, III ve IV
- E) I, II, III, IV ve V

2023 GÜZ DÖNEM SONU - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	B	A	D	E	B	D	E	C	A	A	C	B	A	E	C	D	C	E	D

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

B

2023 GÜZ DÖNEM SONU - B

- I. Yazıları şekil ve içerik açısından düzenlemek
- II. Çeşitli eğitim seminerlerine ve konferanslara katılmak
- III. Koşullara bağlı hareket etmek
- IV. Rakam dökümlerini toplamak

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri çağdaş sekreterlik anlayışına uygun sekreterlik hizmeti değildir?

- A) Yalnız II
- B) Yalnız IV
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) II ve IV

2. Protokole uygun davranmaya çalışan, hatta protokol kurallarını düzenleyen, öğreten ve bazı kurumlarda özel kalem müdürü unvanı ile çalışan sekreterlere ne ad verilir?

- A) Üyelik sekreteri
- B) Uluslararası organizasyon sekreteri
- C) İşletme sekreteri
- D) Hukuk sekreteri
- E) Üst düzey yönetici sekreteri

3. Örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olma, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem verme, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen gösterme ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) sorumluluk sahibi olma
- B) kendine güven duyma
- C) prezantabl olma
- D) sadık olma
- E) inisiyatif kullanabilme

4. A şirketinde çalışan Ayşe, bulunduğu mevkii suistimal etmemekte, çalışma saatlerine özen göstermekte, zorunlu olmadıkça rapor almamaktadır.

Ayşe'nin bu davranışı aşağıdaki kişisel özelliklerin hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Temsil yeteneğine sahip olmak
- B) Yaratıcı olmak
- C) Dürüst olmak
- D) İş dilini iyi bilmek
- E) Kendine güven duymak

5. Farklı işlerin yapılış sırası üzerinde karar vermek ----- olarak tanımlanır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) iş planı
- B) zaman/yarar oranı
- C) listeleme
- D) öncelikleri belirleme
- E) tahmini süreyi belirleme

6. I. Daha karmaşık örgütsel sorunlarla ilgilenen
- II. Yaratıcılık gerektiren
- III. Bilgiyi yöneten

Bilim ve teknoloji çağı olan günümüzde yaşanan hızlı değişim, sekreterliği yukarıdaki iş hallerinden hangisine/hangilerine dönüştürmüştür?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve III
- E) I, II ve III

7. Aşağıdaki durumların hangisinde şikâyet ve söylentileri yöneticinize iletmeniz gerekmez?

- A) Yöneticinin görevlerini yerine getirmesinde bir katkısı olacaksa
- B) Şikâyet ya da söylenti yöneticinin bir çalışan veya bir proje ile ilgili kararlarını etkileyecekse
- C) Bu durum ve problem tekrar edeceğe benziyorsa
- D) Şikâyetin çözümü sizin sorumluluklarınız içinde ise
- E) Duyduklarınız üzerinde düşünülmesi gereken şeyler ise

8. Onunla baş edebilmek için; "Üzgünüm, şimdi seni dinleyemeyeceğim. Acil bir işim var." deyip işinizi yapmaya devam ediyorsanız, karşınızdaki problemlili kişi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Dedikoducu
- B) Ümitsiz ricacı
- C) Flörtçü
- D) Her şeyi bilen
- E) Şikâyetçi

9. Telefonla arayan kişinin sorduğu konu hakkında bilgi sahibi olmayan, büyük bir firmada çalışan bir yönetici asistanının davranış şekli aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?

- A) Konuyu değiştirmeye çalışmak
- B) Yazılı müracaat etmesini söylemek
- C) İzin verirsiniz, ben ayrıntıları öğreneyim demek
- D) Yanlış numara olduğunu söylemek
- E) Açıkça, bilmiyorum demek

10. Özel sektörde iki ayrı şirket arasında gerçekleştirilecek bir telefon konuşmasında iletişimi kurmak için aşağıdakilerden hangisi etkin rol oynar?

- A) Aranan kişinin sekreteri
- B) Her iki tarafın sekreteri
- C) Arayan kişinin sekreteri
- D) Arayan kişi
- E) Aranan kişi

11. Telefonun üzerine yapıştıracağınız "gülen yüz" çıkartmaları aşağıdakilerden hangisini hatırlamanıza yardımcı olabilir?

- A) Kodlama sistemi kullanmanız gerektiğini
- B) Beklemeye almanız gerektiğini
- C) Perdeleme yapmanız gerektiğini
- D) Derin bir nefes almanız gerektiğini
- E) Duygusal sızıntıyı önlemeniz gerektiğini

12. Aşağıdakilerin hangisinde ilk izlenimi oluşturan faktörler önem sırasına göre birlikte ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Ses tonu- söylenenler- görünüş
- B) Ses tonu- görünüş- söylenenler
- C) Söylenenler- ses tonu- görünüş
- D) Görünüş-ses tonu- söylenenler
- E) Görünüş- söylenenler- ses tonu

13. Başkalarının bir kişiyi nasıl gördüğünü tanımlayan imaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Algılanan imaj
- B) İstenen imaj
- C) Transfer imaj
- D) Öz imaj
- E) Yabancı imaj

14. Aşağıdakilerden hangisi stil danışmanlarının kadınlar için önerdikleri bir ilke değildir?

- A) Siyah ya da kahverengi çanta
- B) Pastel oje
- C) Bluz ve gömlek yakasının dekolteden üç parmak kadar aşağıda olması
- D) Burnu kapalı ayakkabı
- E) Kulağa yapışan küpeler

15. ----- ahlâk, nasıl davranılması gerektiği üzerinde dururken, betimleyici ahlâk, insanların hâlihazırda nasıl davrandıkları ve bunların nedenleri üzerinde durur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Meta
- B) Normatif
- C) Laik
- D) Dinsel
- E) Pozitif

16. Örgütsel yapıda farklı işlerin gerektirdiği teknik, beşeri ve kavramsal yetkinliklere ne ad verilir?

- A) Temel yetkinlikler
- B) Dönüşümsel yetkinlikler
- C) Ayırt edici yetkinlikler
- D) Hiyerarşik kademelere özgü yetkinlikler
- E) Fonksiyona özgü yetkinlikler

17. Aşağıdakilerden hangisi etiğe kayıtsız yönetimin bir özelliğidir?

- A) Gönüllü olarak sosyal sorumluluk ve duyarlılık projelerine katılmak
- B) Örgütü kapalı bir sistem mantığıyla yönetmek
- C) Saydam bir yönetim anlayışına sahip olmak
- D) Müşteriden kazanma anlayışını egemen kılmak
- E) Kararları ilgili tarafların görüşüne başvurarak almak

B

2023 GÜZ DÖNEM SONU - B

18. I. Kariyer haritası
II. Uyum
III. Değerleme merkezi
IV. Yer değiştirme
V. Yönetici geliştirme

Yukarıdakilerden hangileri kariyer geliştirme kavramı kapsamındaki yöntem ve uygulamalardandır?

- A) I ve III
B) II ve IV
C) III ve IV
D) I, II, III ve IV
E) I, II, III, IV ve V

20. ----- yeteneği yüksek olan insanların örgütü bir bütün olarak görebilme yetenekleri yani kavramsal yetenekleri de güçlüdür.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) Esneklik
B) Eşgüdüm
C) Kuvvet
D) Tepki hızı
E) Dikkat

19. "Profesyonel yetkinlik" nedir?

- A) İşe özgü ve işin yürütülmesi için gerekli olan özel yetkinlikler
B) Yeni durum ve ortamlara uyum sağlama yetkinliği
C) Sorun çözme yetkinliği
D) İşle ilgili her tür teknolojiyi kullanabilme yetkinliği
E) İşe kendi tarzını ve üslûbunu kazandırabilme yetkinliği

2023 GÜZ DÖNEM SONU - B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	E	C	C	D	E	D	A	C	A	E	D	A	C	B	D	B	E	A	B

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

A

2023-2024 GÜZ DÖNEM SONU - A

1. Sekreterin görevlerini gerçekleştirirken üstlerinin saygınlık ve pozisyonlarını göz önünde bulundurması aşağıdakilerden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Örgüte bağlılık
- B) Yöneticiye bağlılık
- C) İşe bağlılık
- D) Diğer çalışanlara bağlılık
- E) Örgütün hizmet ve ürünlerine bağlılık

2. Kurum ya da kuruluşların boyutları küçüldükçe aşağıdaki durumların hangisi gerçekleşir?

- A) İş yoğunluğu artar.
- B) Yetki ve sorumlulukları azalır.
- C) Görev tanımları netleşir.
- D) İş tanımları standartlaşır.
- E) Görev tanımları daralır.

3. -"Bunun nasıl olduğunu sana anlatayım"
-"Bunun hakkında Gönenç Bey ile daha önce konuştum, onun senden istediği sadece..."
-"Önceleri bende senin gibi yapıyordum, ama en iyi yolun olduğunu öğrendim."

Yukarıdaki kalıpları kullanan bireyler hangi problemli kişilik tipi kapsamında değerlendirilir?

- A) Kötümserler
- B) Tutucular
- C) Alaycılar
- D) Her şeyi bilenler
- E) Güç arayanlar

4. Kararlaştırılan saatte varış gerçekleşmezse otel yönetiminin rezervasyonu iptal etmemesi için rezervasyon nasıl yapılmalıdır?

- A) İkameli konaklama şeklinde
- B) Paket sigortalı şeklinde
- C) Garantili geç varış şeklinde
- D) En az iki gün şeklinde
- E) Rötarlı rezervasyon şeklinde

5. Yeni tanışılan biri ile ilgili imajın biçimlenmesinde söz konusu olan faktörlerin etki sıralaması aşağıdakilerden hangisinde sırasıyla ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Ses tonu, söyledikleri, görünüşü
- B) Görünüşü, ses tonu, söyledikleri
- C) Görünüşü, söyledikleri, ses tonu
- D) Ses tonu, görünüşü, söyledikleri
- E) Söyledikleri, ses tonu, görünüşü

6. I. Pantolon giymek
II. Kolye takmak
III. Deodorant kullanmak
IV. Koyu renk sutyen giymek
V. Sandalet giymek

Yukarıdakilerden hangisi profesyonel yaşamda kadınlar için imaj kırıcı bir unsurdur?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) Yalnız IV
- E) Yalnız V

7. Her iki tarafın sekreteri hattı aynı anda yöneticilerine aktarıyorlarsa telefon protokolü açısından aşağıdakilerden hangisi söz konusudur?

- A) Orta düzeydeki makam üst düzeyi aramaktadır.
- B) Üst makam ast makamı aramaktadır.
- C) Görüşme iki ayrı şirket arasında yapılacaktır.
- D) Aynı seviyelerdeki yöneticiler görüşülecektir.
- E) Ast makam üst makamı aramaktadır.

A

2023-2024 GÜZ DÖNEM SONU - A

8. Aşağıdakilerden hangisi moda ve giyim dünyasında giysi ile beraber kullanılan ve onu tamamlayan eşyaların tümünü içeren bir kavramdır?

- A) Kombi
- B) Tarz
- C) Aksesuar
- D) Bijuteri
- E) Stil

9. I. Yönetme ve otorite gücü
II. Zekâsı
III. Eğitim düzeyi
IV. Güvenilirliği

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri ABD'de yapılan bir araştırmaya göre, konuşanın ses kalitesine göre dinleyicinin zihninde oluşan fikirlerdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I, III ve IV
- E) I, II, III ve IV

10. Telefonda alınacak not uzun ise aşağıdaki araçlardan hangisi kullanılabilir?

- A) Diktafon
- B) Klavye
- C) Regulator
- D) Transistör
- E) Mikrofon

11. Erkekler için temel bir gardıropta bulunması gereken kravat sayısı en az kaç adettir?

- A) 5
- B) 3
- C) 6
- D) 4
- E) 2

12. Aşağıdakilerden hangisi yöneticiye gelen telefonlara yanıt verirken, yöneticiyi perdellemek amacıyla kullanılacak uygun bir kalıp değildir?

- A) Hangi konuda görüşmek istemiştiniz. Ben size yardımcı olabilir miyim?
- B) Makamında değiller.
- C) Kendileri şu anda çok meşguller, müsait olunca biz sizi arayabilir miyiz?
- D) Sayın Genel Müdürüm şu anda toplantıdalar. Ben yardımcı olabilir miyim?
- E) Sayın Genel Müdürüm önemli bir toplantıdalar, bir mesaj bırakmak ister misiniz?

13. Aşağıdakilerden hangisi betimleyici ahlakın özelliklerinden biri değildir?

- A) İnsanların tutum ve davranışlarını analiz etmek
- B) İnsanların hâlihazırda neden öyle davrandıkları üzerinde durmak
- C) İnsanların hâlihazırda nasıl davrandıkları üzerinde durmak
- D) Nasıl davranılması gerektiği üzerinde durmak
- E) İnsanların tutum ve davranışlarının dayandığı etik disiplini analiz etmek

14. Kişinin kendisini sevindiren, heyecanlandıran, üzen onda bağlılık duygusu oluşturan şeylerin neler olduğunu bilmesi durumuna ne ad verilir?

- A) Tutumsal farkındalık
- B) Davranışsal farkındalık
- C) Zihinsel farkındalık
- D) Fiziksel farkındalık
- E) Duygusal farkındalık

15. Karşılaşılabilecek olası bir durum hakkında ayrıntılı kılavuzluk yapması beklenemez. Bir etik kodu, o toplulukta etik düşünce standardı ve kültürü yaratarak, toplumun etik konusundaki genel yargılarının şekillenmesini sağlar.

Yukarıdaki açıklama aşağıdaki etik kod işlevlerinden hangisine aittir?

- A) Eğitim aracı olmak
- B) Profesyonel kimlik yaratmak ve onu korumak
- C) Retorik oluşturmak
- D) İdeal sunmak
- E) Müşterileri korumak

16. "Bir doktor para kazanmak için hastaya bakmaz ama hastalarına baktığı için para kazanır ki bu da bir mesleği yapan biri için normal bir durumdur."

Yukarıdaki söylem aşağıdaki etik kavramların hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Meslek etiği
- B) Etik sapma
- C) Etik yönetim
- D) Mesleki yetenek
- E) Etik ikilem

17. Nuray kariyer yaşamı boyunca, bir alanda kendini geliştirirken, belli bir süre sonra sıkılmaya başladı. Yeni bir alanda çalışma ve bu alanda yeni beceriler kazanma yoluyla bir dizi meslekte deneyim ve beceri kazandı.

Nuray'ın bu davranışları aşağıdaki kariyer modellerinden hangisi kapsamında değerlendirilir?

- A) Profesyonel kariyer
- B) Spiral kariyer
- C) Geçici kariyer
- D) Durgun-durum kariyer
- E) Doğrusal kariyer

18. Aşağıdakilerden hangisi profesyonellerin "kavramsal ve analitik düşünme" yetkinliklerindendir?

- A) Öz disiplin sahibi olma
- B) Müzakerecilik yapabilme
- C) Planlama yapabilme
- D) Empati kurabilme
- E) Yazılı iletişim yeteneğine sahip olabilme

19. Aşağıdakilerden hangisi bireysel başarı faktörlerinden biri değildir?

- A) İstedikini elde edinceye kadar davranışları değiştirebilme esnekliği göstermek
- B) Sonuç alıncaya kadar eylemi sürdürmek
- C) Mevcut yetkinlikleri yeterli görmek
- D) Amaçları gerçekleştirip hedeflere ulaşıncaya kadar hırslı, inançlı, enerjik olmak
- E) Ne istediğini kesin olarak ortaya koymak

20. Farklı ortamlarda kullanılabilen, iş yapabilme yetkinliğine ne ad verilir?

- A) Fiziksel yetkinlik
- B) Kişisel yetkinlik
- C) Analitik yetkinlik
- D) Aktarılabılır yetkinlik
- E) Teknik yetkinlik

2023-2024 GÜZ DÖNEM SONU - A

YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI																			
A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	D	C	B	E	D	C	E	A	C	B	D	E	A	A	B	E	C	D