

BÜRO KAVRAMI

VE

BÜRO ÇEŞİTLERİ

Öğretim Görevlisi
Meral GÜNEŞ ERGİN

BÜROLAR

- Giriş
- Büro Kavramı ve Büro Tanımı
- Büro Türleri
- Bürolarda Meydana Gelen Değişimler
- Çağdaş Bir Büronun Yapısı
- Büronun Faaliyet Konuları
- Büro Faaliyetlerinin Özellikleri
- Büro Faaliyet Alanında Görev Yapan Kişiler
- Büro Memuriyeti Yöntemleri

Büro Kavramı ve Büro Tanımı-1

- “Bureau” Fransızca bir kelime. Türkçe karşılığı “Büro”
- Danışma ve kayıt tutma işlerinin yürütüldüğü bir işyeri
- Bir kurumun idari işlerinin yürütüldüğü yer

- Yönetme ve sekreterlik işlerinin yürütüldüğü ve yönetim için gerekli veri/bilgilerin toplandığı, kayıt altına alınarak yönetimin hizmetine sunulduğu ve yönetsel işlerin yapıldığı bölümdür.

Büro Kavramı ve Büro Tanımı-2

- Bazı kuruluşlar büro terimine “*bölüm, şube, kısım, servis, ofis, kalem, yazıhane, çalışma odası, işyeri*” gibi kelimeler kullanmaktadır. (Aytürk, s.11)
- Kompleks bir yapıda olan çalışma hayatı sonucunda bürolar, “Büro Yönetimi” alanında kaydedilen gelişmeler sonucunda “modern büro” şekline dönüşmüştür. Modern bürolar, kolay, çabuk, rasyonel ve düzenli çalışmayı sağlayan; bütün gerekli tesisatı (araç-gereç) içeren ideal bir çalışma yeri (Topaloğlu, s.18) olarak 21. Yüzyılda yerlerini almışlardır.
- Bu özellikleri ile de sadece ekonomik kuruluşlarda değil; her alanda faaliyet gösteren örgütlerde yerlerini almışlardır.

Türkiye'deki Büro Kavramının Kısa Tarihçesi ve Gelişimi

- 1950'li yıllara kadar “**şahıs firmaları ve işhanı**” adı altında tanımlanan odalarda organize ediliyorlardı. (*Tek bir odada firma sahibi ve sekreteri*)
- 1960'lı yıllarda aile işletmelerinin gelişmesine paralel olarak bürolar tek odadan **apartman dairelerine** taşınır. (*8-10 kişi ile bir apartman dairesinde verilen hizmet*)
- 1970-1980'li yıllarda holdingler ve şirket toplulukları tek merkezden yönetilmeye başlayınca 8-10 kişilik bürolar, **8-10 katlı binalara** taşınmaya başlar.
- Son yıllarda ise, 1000'in üstünde işgücünü sığabilecek **20-25 katlı plaza binaları** ile bürolar ekonomik faaliyetlerin üretilmesinde etkili olarak görev almaya başlar.

Büro İşleri Nerede ve Kimler Tarafından Yapılır?

- En üst yöneticiden en alt düzeyde çalışan personele kadar herkes;
 - Yazışmaların yapılması (Paperwork)
 - Dosyalama ve arşivleme (Archiving)
 - Hesaplama (Calculating)
 - Kaydetme (Saving)
 - Kopyalama (Coping)
 - İletişimi sağlama (Communicating)
 - Hizmet-içi Eğitim (Training)
- Bürolardaki Personel Unvanları
 - Büro Yöneticisi (Office Administrator)
 - Büro Müdürü (Office Manager)
 - Büro Uzmanı (Office Expert)

Büroların İşlevleri

- 1- Bilgi Toplanması (*Collect of information*)
- 2- Elde edilen bilgilerin analizi (*Analyze of information*)
- 3- Bilginin işlevsel hale getirilmesi (*Function of Information*)
- 4- İşlevsel Bilginin Bilgi Havuzlarında Depolanması (*Stroaging of fuctional information*)
- 5- Yönetimin İhtiyacı Olan Bilgilerin İletilmesi (*Information transmitting to the management level*)

1- Bilgi Toplanması (Collect of Information)

- Örgütün ihtiyacına yönelik olarak bilgilerin derlenmesi safhasıdır.
- Örneğin, bir araştırma sonucu, kitap, makale, rapor gibi yazılar, gazeteler, görsel-işitsel iletişim araçları {internet, radyo, TV}, düzenlenen konferans ve seminer programları, örgüte yazılan dilekçeler, doldurulan formlar ve mektuplar büronun bilgi ihtiyacının karşılanabileceği en önemli bilgi kaynaklarıdır. (Topaloğlu, s.19)
- Aktarılarak söylenenler (sözlü iletişim kaynakları) Örneğin, örgüt içinde verilen iş görevlerine ilişkin cevaplar

2-Elde edilen bilgilerin analizi

- İ ve dış kaynaklardan toplanan bilgiler, şirketin ihtiyaçları doğrultusunda sınıflandırılarak bürolarda analiz edilmektedir.
- Bu analiz sırasında göz önünde bulundurulan husus, toplanan bilgilerin örgüt için ne kadar gerekli olduğudur.

3- Bilginin işlevsel hale getirilmesi

- Bilginin düzenlenmesi olarak ifade edilen bu aşamada, sisteme giren bilginin anlamlı sonuçlara dönüştürülmesi için aşağıdaki işlemler yapılır.

- Özetleme
- Çoğaltma
- Gruplama
- Sıralama
- Hesaplama
- Karşılaştırma

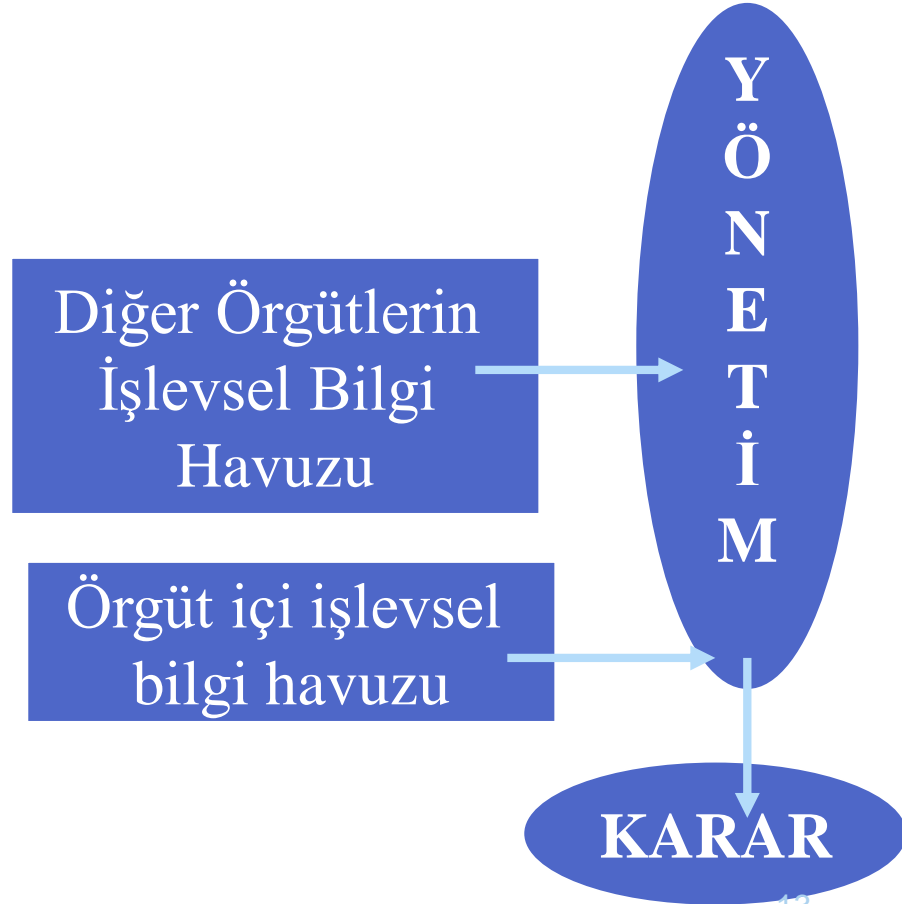
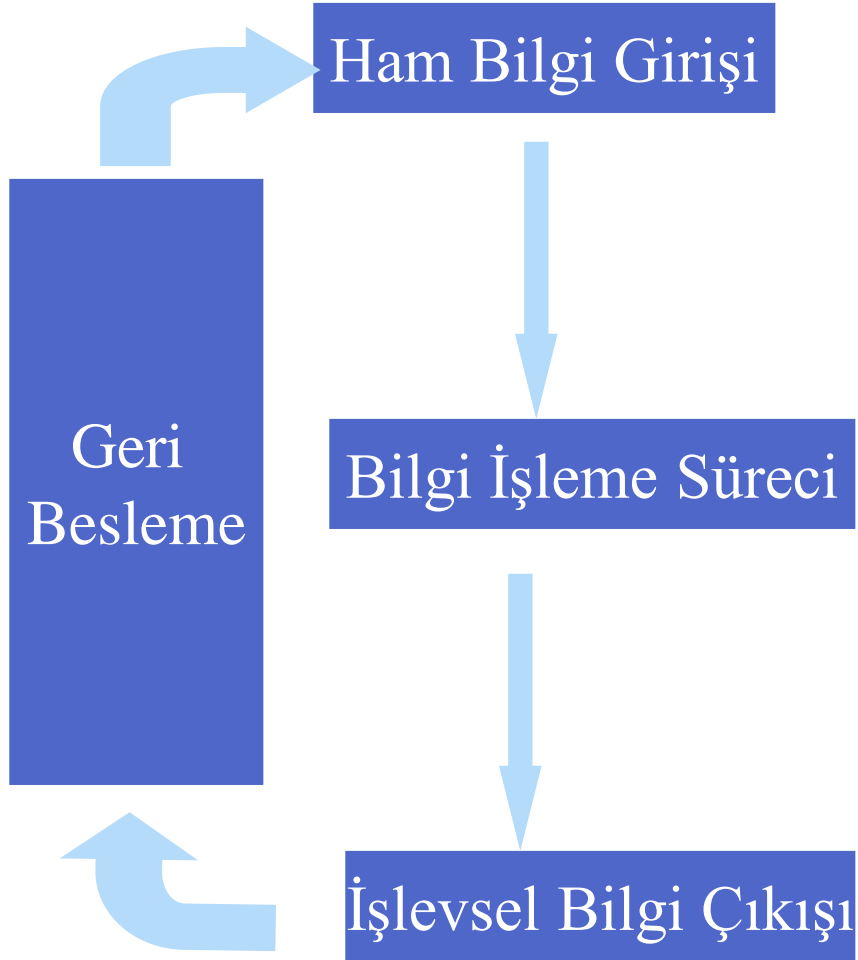
4- İşlevsel Bilginin Bilgi Havuzlarında Depolanması

- Toplanan bilgilerin, yönetimin kararlarında etkin bir şekilde tekrardan kullanılabilmeleri için bilgi havuzlarında depolama (arşivleme) işlemine tabi tutulurlar.
- Örgüt için önemli bilgilerin depolandığı havuzdaki bu türden bilgiler, üçüncü aşamadaki işlemlerden sonra kolayca bulunabilirler. O nedenle erişilmeleri, anlaşılmaları kolaydır.

5- Yönetimin İhtiyacı Olan Bilgilerin İletilmesi

- Yönetimin ihtiyacı olan bilginin iletilmesi, bilgi işleme sürecinden sonra elde edilen işlevsel bilginin bilgi havuzlarında saklanmakta iken, **yönetim karar verme aşamasında ihtiyaç duyduğu an tablolar, grafikler ve metinler halinde raporlanarak kullanıma uygun bir biçimde yönetime iletilmesi işlemidir** (Topaloğlu, Koç, 2003:24).
- Yöneticiler ihtiyaç duydukları bu türden bilgileri, yönetsel kararlarda kullanmak üzere tüketmektedirler.

Bürolarda Bilgi Akış Süreci



BÜRO TÜRLERİ

- Uzmanlık Gerektiren Hizmetleri Sağlayan İşyeri Şeklindeki Bürolar
- Özel İşletmelere Ait Bürolar
 - Üretilcek mamullerin tasarlandığı bürolar
 - Üretim planlarının yapıldığı bürolar
 - Gerekli hammadde ve malzemenin satın alındığı bürolar
 - Personelin işe alınması, ücretlerinin ödenmesi, kontrol edilmesi işlemlerinin yürütüldüğü bürolar
 - Finansman faaliyetlerinin yürütüldüğü bürolar
 - Muhasebe ve stok kayıtlarının tutulduğu bürolar
- Devlet Daireleri
- Kamu Hizmet Kurumlarının Büroları
- Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşların Büroları

KLASİK BÜROLAR

1. Uzmanlık Alanlarına Göre Bürolar

- Avukatlık , Noterlik, Müşavirlik, Mühendislik, Emlak Alım Satım büroları

2. Ait Oldukları Kurumlara Göre Bürolar

- Kamu – Özel

3. Kuruluş Amaçlarına Göre Bürolar

- Hizmet üretmek amacıyla kurulan
- Kar elde etmek için,
- Yaşam standardının ve toplumsal değerlerin korunması amacıyla oluşturulan bürolar

4. Yerleşim Biçimlerine Göre Bürolar

- Açık –Kapalı- Hibrit

ÇAĞDAŞ BÜROLAR

1. Gezici (Mobil) Bürolar

- Pazarlama, Reklam, Piyasa Araştırması, Kamuoyu yoklaması gibi işyerine bağlı olmadan yürütülecek faaliyetlerde

2. Adhokratik (Geçici) Bürolar

- Proje ekibi için

3. Ev Bürolar (Home Office)

4. Sanal Bürolar

- Telework Telecommuting

5. Yaratıcı Bürolar

Çağdaş Bir Büronun Yapısı

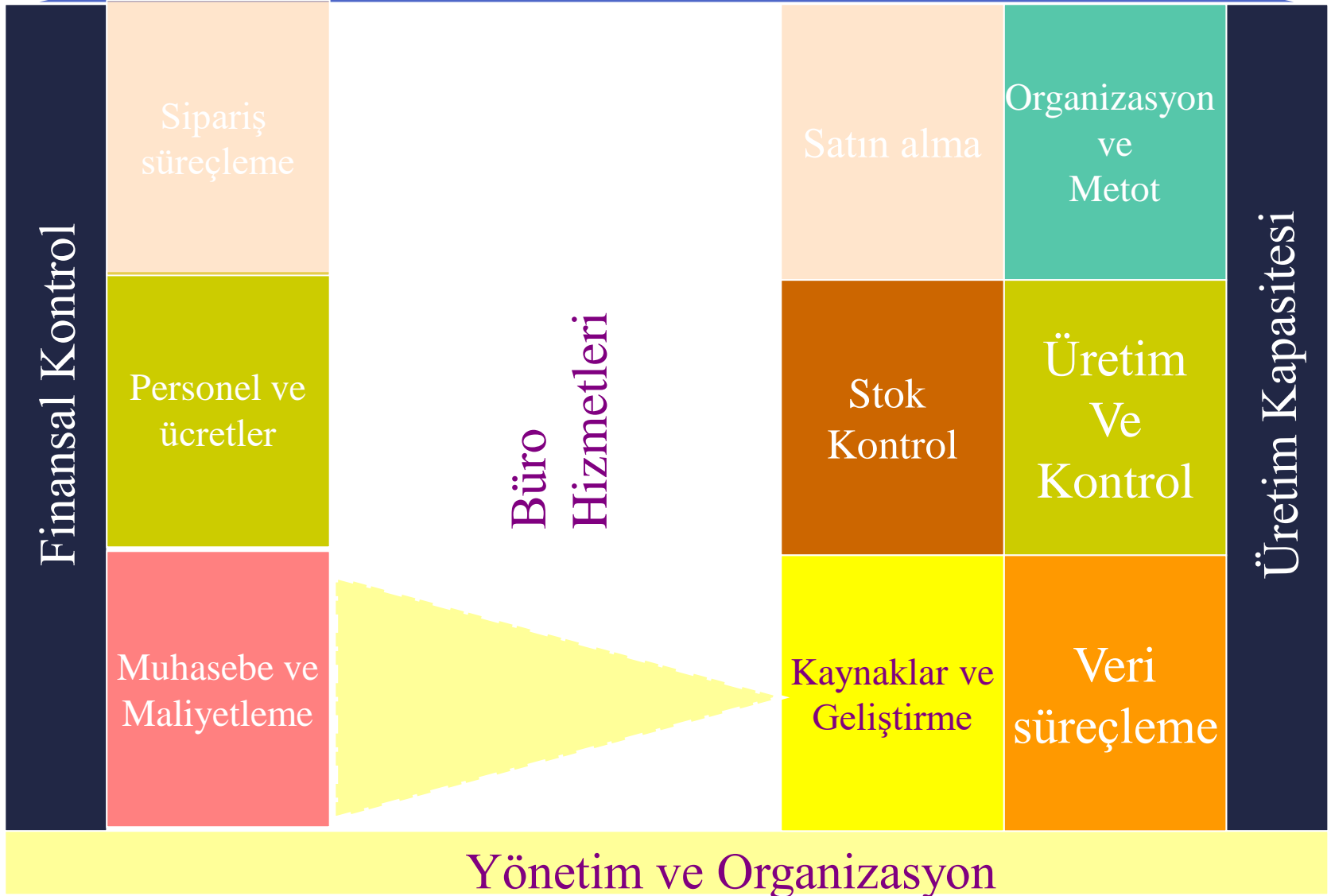
- Geniş bir alana yerleşmiştir.
- Çok sayıda personeli vardır.
- Çalışanların eğitim düzeyleri yüksektir.
- Çağdaş makinalar ve teknikler kullanılır.
- Yüksek beceri ve uzmanlık gerektirir.
- Yoğun ve karmaşık işlerin kolaylıkla üstesinden gelinir.

BÜRONUN YAPISI

Destekleyici duvarlar

Koruyucu çatı

PAZARLAMA



Büronun Yapısı

- Eğer bir işletmenin **organizasyonu zayıf ve yönetimi yetersiz** ise, o işletmede hiçbir şeyin doğru gitmesi beklenemez.
- Destekleyici duvarlar, finansal kontrol ve üretim kalitesidir.
- Eğer **bu duvarlar zayıf ise, tüm yapı çökebilir**. İşletmenin bütün faaliyetlerini destekleyecek geliri sağladığı için pazarlama koruyucu çatıyı oluşturur. Çünkü bir işletmenin yaşamını sürdürebilmesi, büyük ölçüde üretime ve ürettiği mal ve hizmeti pazarlayabilme başarısına bağlıdır.

- Destekleyici duvarın ve koruyucu çatının ayakta kalabilmesi için **ara katlardaki tüm bölümlerin işlevlerini tam olarak yerine getirmesi** gerekir. Ara katlardaki işlevlerin tümü de büro hizmetlerinden oluşmaktadır.

Büronun İşletme İçindeki Yapısı

- Büronun yönetimi, işletmenin temel amacı yanında **ikinci derece önemlidir**. Çünkü genellikle büro yönetiminden önce **üretim** gelir.
- Bürolar, işletmelerin temel amaçlarının gerçekleştirilmesinde **yardımcı hizmet vermek** amacına yönelik olarak kurulmuşlardır.
- İşletmenin amacı üretmek ve ürettiklerini satmak ise, büronun varoluş amacı da **sipariş süreçleme, muhasebe ve maliyetleme** vb. gibi işlemleri gerçekleştirmektir.
- Büro; **YÖNETİM, İNSAN ve PARA** gibi üretim faktörlerinin kontrolünü sağlar.

Geleneksel Büroların Çağdaş Bürolara Dönüşmesi

- Hizmet ve mal üretiminin otomasyona dayalı olarak yapılması nedeniyle günümüzdeki çağdaş bürolar, bilgi teknolojilerini kullanarak bilgiyi işleyen, depolayan ve hizmete sunan kuruluşlar olarak 21.yüzyılda yerlerini almışlardır.
- “Büro otomasyonu” şeklinde de ifade edilen bu işlemler, bilgisayar sistemleri, modemler, terminaller (networks) ve e-mail gibi araçlarla gerçekleştirilmektedir.

Büro Faaliyetlerinin Değişimi

- ✓ Günümüzde büro faaliyetlerinin önceliğini “*asıl işi karar vermek olan*” yöneticilerin ihtiyaç duyduğu veriyi ihtiyaç duyduğu türde ve formatta toplamak, işlemek ve bilgi haline dönüştürerek vermektir.
- ✓ O nedenle, büro işleri “*hizmet işi*” değil “*bilgi işi*” olarak değerlendirilmektedir. Büro çalışanları da “*personelden*” ziyade “*bilgi işçisi*” olarak nitelendirilmektedir. Büro faaliyetleri, örgütün asıl işlevleri olan planlama, örgütleme, kadrolaştırma, yöneltme ve denetim faaliyetlerinin yanında ikincil nitelikte çalışmalardır.

Büro Faaliyetlerinin Değişimi

- ✓ Büro faaliyetlerinin ikincil nitelikte olması bunların yardımcı ve kolaylaştırıcı nitelikteki işler olmasından kaynaklanmaktadır. Ancak bugün bürolarda yapılan işler ikincil olmaktan çıkmıştır. Hatta çağdaş bürolar, örgütün temel faaliyetlerini yürütecek şekilde çalışmalarını planlamaktadır.
- ✓ İnsan kaynakları yönetiminin gelişmesi, bilginin bir sektör olarak metalaşması(alınıp satılabilmesi) büro faaliyetlerinin temel işi haline gelmiş ve klasik dönemlerde yapılan büro faaliyetleri gelenekselleştirmiştir.

Büroların Faaliyet Alanları-1

- Örgüt çalışanları arasında bağlantı kurma ve uyumlaştırma,
- Bürodaki çalışanlar ile ilgili olarak (tedarik, eğitim, denetim, ücret yönetimi, tayin, terfi, ödüllendirme ve izin) gibi faaliyetlerin gerçekleştirilmesi,
- Yazılı ve sözlü iletişimin sağlanması ve tüm işletme kayıtlarının kontrol edilmesi,
- Kırtasiye ve formların etkin kullanımını, malzeme kontrolü
- Büro için personel bulunması, işe alınması ve eğitilmesi.
- Stenografi ve yazışma ile “büroların fonksiyonları” başlığı içerisinde yer alan maddelerin gerçekleştirilmesi,

Büroların Faaliyet Alanları-2

- Mal ve hizmet üretimi planlaması, ürünlerin tasarlanması, malzemelerin satın alması ve depolanması gibi işlemlerin yapılması, iş programları ve yöntemlerinin standardizasyonu, kalite kontrollünün yapılması ve kaynakların yönetilmesi,
- Ayrıca, mal ve hizmet üretimi için;
 - Planlama yapılması
 - Pazar araştırmalarının gerçekleştirilmesi,
 - İletişim faaliyetlerinin görülmesi,
 - Geribildirimlerin değerlendirilmesi,
 - Müşteri memnuniyeti ve mutluluğunun temel hedef alınması

Büro faaliyetleri genel olarak 4 kategoriye ayrılır:

Kayıt ve raporların
hazırlanması

Hesaplama
Faaliyetleri

Kayıtların tutulması,
dosyalanması ve
arşivlenmesi

Örgütsel iletişimin
sağlanması

Büro Elemanları:

- 657 sayılı kanuna göre devlette “memur” ve “işçi” kadroları bulunmaktadır.
 - Büro Yöneticisi,
 - Departman (Şube Müdürü)
 - Personel Müdürü
 - Halkla ilişkiler Müdürü
 - Organizasyon ve metot Müdürü
 - Yönetici Asistanı
 - Yönetici Sekreteri
 - Sekreter
 - Ofis otomasyonu Uzmanı
 - Ofis otomasyonu memuru
 - Ofis araç-gereç ve yerleşim uzmanı
 - Dosyalama ve Arşivleme Memuru
 - İletişim Memuru...

a}Yöneticiler:

- ❖ Kurumun amaçlarını saptayan, siyasi kararları alan, yönetim ilke ve standartları koyan, stratejik planlama ve örgütlerin genel yönetimini gerçekleştiren ve de örgüt için gerekli olan program ve çalışmaların koordinasyonunu sağlayan kişiye yönetici denir.
- ❖ Başkan, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Şube Müdürü, Şube Müdür Yardımcısı ve Şefler bu kategoride nitelendirilir.

b}Uzmanlar:

❖ Herhangi bir konuyu bütün ayrıntıları ile bilen ve uygulayabilen kişilere uzman denir. Uzmanlar, alanlarına hakim ve gerektiğinde yönetime destek olabilen kişilerdir.

c}Memur:

❖ Genel anlamda bir işi yapmakla görevlendirilmiş kişiye memur denir. Türk Kamu Hukukunda “memurluk” bir meslek olarak kabul edilir.

d}Büro Memuru:

- ❖ Bilgi ve belge yönetimi ile ilgili bürodaki eylemleri gerçekleştirmek için görevlendirilmiş kişiye büro memuru denir. Bilginin işlevsel hale gelmesinde görevlendirilirler.

e}Sekreter:

- ❖ Yönetimsel işlerin yerine getirilmesinde tüm işlerin organizasyonu (toplantı organizasyonu, örgüt içi ve dışı yazışmalar) ile görevlendirilmiş kişiye sekreter denir. Yönetici sekreter ve sekreter olarak iki guruba ayrılırlar. (Topaloğlu; Koç, s.25)

Büro Çalışanlarının Özellikleri

- Görev paylaşımına ve takım çalışmasına yatkın olmalıdır,
- Organizasyonu ve yönetimi temsil etmelidir,
- Bilgi akışını sağlama hususunda dikkatli ve titiz olmalıdır,
- Hiyerarşik yapıya uygun davranmalıdır,
- Görev ve sorumluluktan kaçınmamalıdır,
- Üstlerin görevlerini kolaylaştırmalıdır.

Büro Çalışanlarının Özellikleri-2

- Büro çalışanları büronun başarısı için **birbirini desteklemeli**, işleri paylaşmalı, bu suretle olumlu enerjiyi ortaya çıkartarak bunu yapılan işlere yansıtmalıdırlar.
- İnsanların bir büro ile ilgili fikir ve düşüncelerini o büroda çalışanların tutum ve davranışları belirler.
- En temel fonksiyonu olan bilgi üretme ve işleme olan bürolarda bilgi akışının doğru, güvenilir ve hızlı olması çalışanların en önemli sorumluluğudur.

Büro Çalışanlarının Özellikleri-3

- Çalışanlar hiyerarşik yapıya uymalı, ve bu yapının korunması için kurum kültürüne aykırı davranışlardan kaçınmalıdırlar. Her çalışan statüsüne uygun davranmalı, ast-üst ilişkilerinde saygı ve sevgi için gerekli hassasiyeti göstermelidir.
- Yönetim tarafından verilen görevler tüm çalışanlar tarafından kaçınmadan, eksiksiz olarak yerine getirilmelidir. Örgütsel sistemin verimli ve etkin çalışabilmesi için kaçınılmaz bir sorumluluktur.
- Çalışanların üzerine düşen görev, yetki ve sorumlulukları gereği gibi yerine getirmesi çalışma düzeninin tam olarak sağlanması noktasında önemli olup, aynı zamanda yöneticilerin görevlerini de çok kolaylaştırır.

Büro Çalışanlarının Görevleri

- Büro işlemlerini yürütmek,
- Gelen-giden evrak işlerini yürütmek,
- İletişim sağlamak,
- Doküman hazırlamak,
- Dosyalama işlemlerini yürütmek,
- Toplantı organizasyonu yapmak,
- Seyahat organizasyonu yapmak,
- Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek.

