

PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI

PROTOKOL

Resmi ve diplomatik törenlerde, resmi ilişkilerde ve toplumsal yaşamda uyulması gereken kurallardır.

GÖRGÜ KURALLARI

İnsanlar arasında saygı ve anlayışa dayanan, öğrenilmesi gereken kurallardır.

1.TANIŞMA VE TANIŞTIRMA

- İsimler doğru söylenmelidir.
- Yeni gelenler orada bulunanlara;
- Erkekler bayanlara (Başbakan ve Cumhurbaşkanı)
- Astlar üstlere
- Küçükler büyüklere
- Gençler yaşlılara,
- Genç kız yaşlı erkeğe ve kadına tanıştırılır.



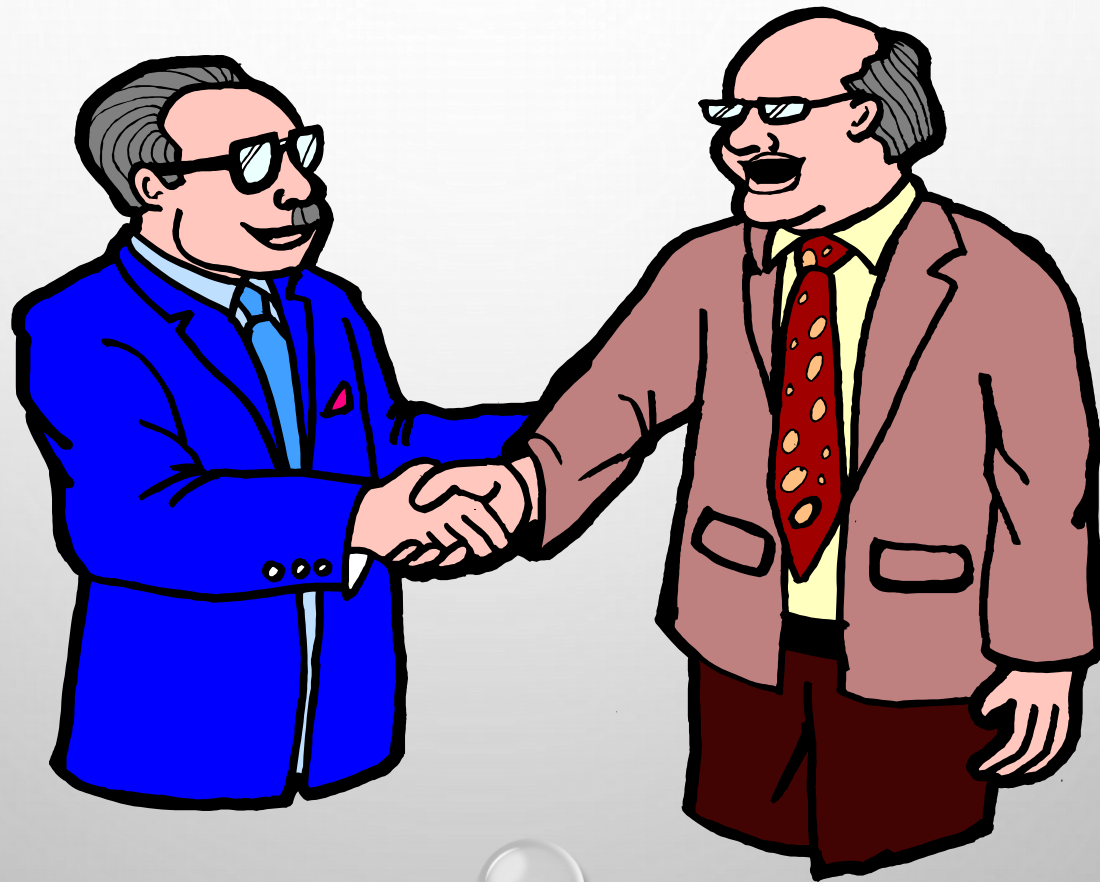
TANIŞMA.....

- Tanıştırma işlemi ilk karşılaşıldığında yapılmalıdır.
- Tanıştıran kişi daima ayakta kalmalıdır.
- Oturan erkek tanıştırılırken ayağa kalkmalıdır.
- Kendinizi tanıtırken ad ve soyadınızı söyleyin.
- Üstünüze ve eşine unvanınızı ve görevinizi söyleyin.
- Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtır.

2. TANIŞMA (EL SIKMAK)

- El sıkmak sevgi ve yakınlık göstergesidir.
- İlk hareket daima büyükten ve üst rütbeliden gelmelidir.
- Kadınla el sıkışırken önce kadın el uzatmalıdır.
- Uzatılan el havada kalmamalıdır.
- El sıkarken gücünüzü göstermeyin
- Karşınızdakinin gözüne bakın.
- Kutlamada en büyükten başlayın

EL SIKMAK



TANIŞMA (ÖPMEK)

- Protokolde ve resmi ilişkilerde el ve yanak öpmek yoktur.
- Tanıştırma ayakta ve ilk karşılaşmada olur.
- Tanıştırmada :
 - Büyüğü>küçüğe
 - Erkeği>kadına
 - Unvanıyla, ad ve soyadıyla tanıtın.
- Tek kişi, kümelere bir kez tanıştırılır.

HİTAP (SÖZE BAŞLAMA-BİTİRME)

- **Söze büyük olan başlamalıdır.**
- **Konuyu büyük olan seçer ve değiştirebilir.**
- **Büyük yaşça, devlet görevlerinde üstün kabul edilir.**
- **Sözlü iletişimin başlamasında kadının önceliği vardır.**
- **İnsanlara isimleriyle ve unvanlarıyla hitap ediniz,**
- **Üstlerinize ve eş düzeydekilere Beyefendi/
Hanımefendi deyiniz.**
- **Bir topluluğa hitap ediliyorsa, önce en üst olana,
sonra sırasıyla diğerlerine hitap edilmelidir.**

(BEN-SEN-BİZ)

- Resmi konuşmalarda "**BEN**" yerine "**BİZ**" "**KURUMUMUZ**", "**MÜDÜRLÜĞÜMÜZ**" deyin.
- Başkalarına "**SİZ**", "**LÜTFEN**" diyerek hitap ediniz.
- Gerektiğinde "**TEŞEKKÜR**" ediniz.

(KONUŞMA-SÖZ ALMA)

- Ast konuşurken, üst söze girerse ast konuşmasını keser,
- Astlar izin istemeden konuşmamalıdır.
- Üst konuşurken, ast ara sıra 'evet', 'evet efendim' der.
- Dinlemesini bilmek, konuşma sırasını beklemek büyük erdemdir.

(RANDEVU)

- Randevular çakışmamalıdır.
- Randevulara tam zamanında gidilmelidir.
- İade edilmesi gereken ziyaretler zamanında yapılmalıdır.
- Ziyaretlere giderken çiçek ve mütevazı armağanlar götürmek geçerli davranışlardır.

EN UYGUN ZAMAN

- ÖĞLEDEN ÖNCE: 10.00-11.00
- ÖĞLEDEN SONRA: 15.00-17.00
- Resmi ziyaretler kısa (15-20 dakika) olmalıdır.

(SAYGI-SELAMLAMA)

- Üstlerinize karşı saygılı olun,
- Taşıdığı unvana göre selamlayarak hitap edin,
- İçeri girerken ceketinizin ilikli olasına dikkat edin.
- Oturmanızı söylemeden-işaret etmeden-izin istemeden oturmayın.
- Üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın,
- Konuşmanızda saygılı ifadeler kullanın.
- Üstünüz el uzatmadan siz el uzatmayın.
- Üstünüz ayağa kalktığında siz de ayağa kalkın.
- Görüşme sonunda üstünüz. Memnun oldum, teşekkür ederim der ve el uzatırsa gitmeniz gerekmektedir.

(OTURMAK-GİRMEK)

- Oturacağınız koltuk masaya en yakın ve uygun olan koltuktur.
- Biri gelirse, koltuktan kalkıp bir geri koltuğa gitmen gerekebilir.
- Üstün odasına birden çok kişi girdiğinde, düzey ve kıdeme göre sıralanın.
- En üst olan yöneticiye en yakın oturmalıdır.
- Sekreter varsa, randevu alın.
- Üstün yanında birisi varsa, zorunlu olmadıkça, ya da kendisi çağırmadıysa girmeyin.
- Girmek zorunda olduğunuzda özür dileyin.

(OTURMA-YÜRÜME)

- Protokolde üst sağdadır.
- Otururken ve yürürken astın solda durması gerekir.
- Üstünüzün önüne geçmeyin,
- Astınızın arkasına düşmeyin,
- Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır.
- Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. En üst en son konuşur.
- Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda konuşur,
- Üstler ise politik-stratejik ve genel konuşmalar yapar.

(ÜSTÜN ZİYARETİ)

- Üstünüz ziyaretinize/denetime geldiğinde makamınıza oturmayın. Konuk koltuğuna oturun.
- Yöneticiniz geldiğinde makam koltuğunuza buyur edin.
- Başka kimseyi koltuğunuza oturtmayın.
- Üstünüz size değer verdiği için odanıza gelmektedir.
- Karşılama-ağırlama ve uğurlamadan kaçınılmamalıdır.

MAKAMINIZA DİKKAT!!!!



MAKAMINIZIN TEMİZLİĞİ



ALT VE EŞ DÜZEY ZİYARETLER

- Alt düzeydekileri oturarak karşılayın.
- Eş düzeydekiler (yaş kıdeme) göre, konuk koltuğunda..
- Saygı duyduğunuz kişilere eşit düzeyde oturun.
- Odanızda mümkünse yuvarlak masa bulundurun.
- Unutmayın ki makam otorite ve hiyerarşi demektir.

MAKAMDA MİSAFİR KARŞILAMA

- Gelen konuğunuza ayağa kalkarak “hoş geldiniz” deyin ve elini sıkın.
- Oturmaları için protokol sırasına göre uygun yerlere buyur edin.

YAZIŞMALAR

YAZIŞMALARDA:

- Biçim ve içerik,
- Hitap şekli,
- Olumlu ya da olumsuz etki, çok önemlidir.

BİLGİSAYAAAAARRRR!!!!



YAZIŞMALAR...

Resmi mektuplarda:

"SAYIN" ile başlanıp,

"SAYGILARIMLA" ile bitirilmelidir.

DİL: Açık, anlaşılır,

YAZI: Okunaklı olmalıdır.

YAZIŞMALAR....

İşleme konulması için yazıların sonunda uygun ifadeler kullanmak gerekir:

YÖNETİM DİLİNDE:

RİCA ETMEK=Emretmek

ARZ ETMEK =Talep etmek
anlamına gelir.

YAZIŞMALAR...

- Bağlı alt ve üst kuruluşlara= **RİCA EDERİM**
- Üst makamlara ve kuruluşlara= **ARZ EDERİM**
- Eşit düzeydeki kurumlara= **ARZ EDRİM**
- Ast/üst kuruluşlara dağıtımli yazılara =**ARZ VE RİCA EDERİM**
- Makam adına ast kuruluşlara= **RİCA EDRİM**

biçiminde ifade kullanılmalıdır.

YAZIŞMALAR (DIŞ KURULUŞLAR)

- Protokol listesi hiyerarşik bir sıralama değil, önde gelme sırasındır.
- Adli ve askeri kuruluşlara emir vermek söz konusu olmadığından mutlaka “ARZ EDERİM” ifadesi kullanılır.
- Uluslararası, yabancı ve diplomatik, bilimsel ve akademik kuruluşlara: “**ARZ EDERİM**”, “**SAYGILARIMLA RİCA EDERİM**”, “**RİCA EDER SAYGILAR SUNARIM**” demek uygundur.

YAZIŞMALAR (SORUNLU)

- **ARZ** ve "**RİCA**" konusunda sorun olduğunda "**SAYGILARIMLA**" ifadesini kullanmak sorunu çözer.
- Dağıtımlı olmayan yazılarda "arz ve rica ederim" demek uygun değildir.
- Resmi yazıların sonunda "**SUNULUR**" veya "**ARZ OLUNUR**" gibi 3. şahıs fiil kullanmak doğru değildir.
- Çift imzalı yazılarda çoğul olarak "**ARZ EDERİZ**", "**RİCA EDERİZ**" ifadesi kullanılır.
- Eşit düzeyde olduğu halde "rica ederim" diyen bir kuruluşa "rica ederim" diye cevap verilir.

YAZIŞMALAR (EŞ DÜZEYDE)

- “Arz ederim” ifadesiyle yazı gönderene “arz ederim” ifadesiyle cevap verilir.
- Makama sunulan yazıların sonunda 3. Çoğul şahıs fiili kullanılır. “tensiplerinize arz ederim”. «Takdirlerine arz ederim”.

TELEFON KONUŞMASI

**ÖZENLE,
DİKKATLE,
İNCELİKLE
Yapılmalıdır.**

TELEFOOOOOOON!!!!



YAPILMASI GEREKENLER

1. "Günaydın", "iyi günler", "iyi akşamlar" diyerek başlayın.
2. Kendinizi Tanıtın
3. Telefon Numaranızı Söyleyin
4. Karşı taraf kendini tanıtmamışsa "Kiminle görüşüyorum efendim" gibi nazik kelimeler kullanın.
5. Yanlış numara çevirdiyseniz "**ÖZÜR**" dileyin.
6. Telefonu kim açmışsa o "**KAPATMALIDIR**".
7. Üstünüzle konuşurken "**üstünüz kapatmadan**" telefonu kapatmayın.

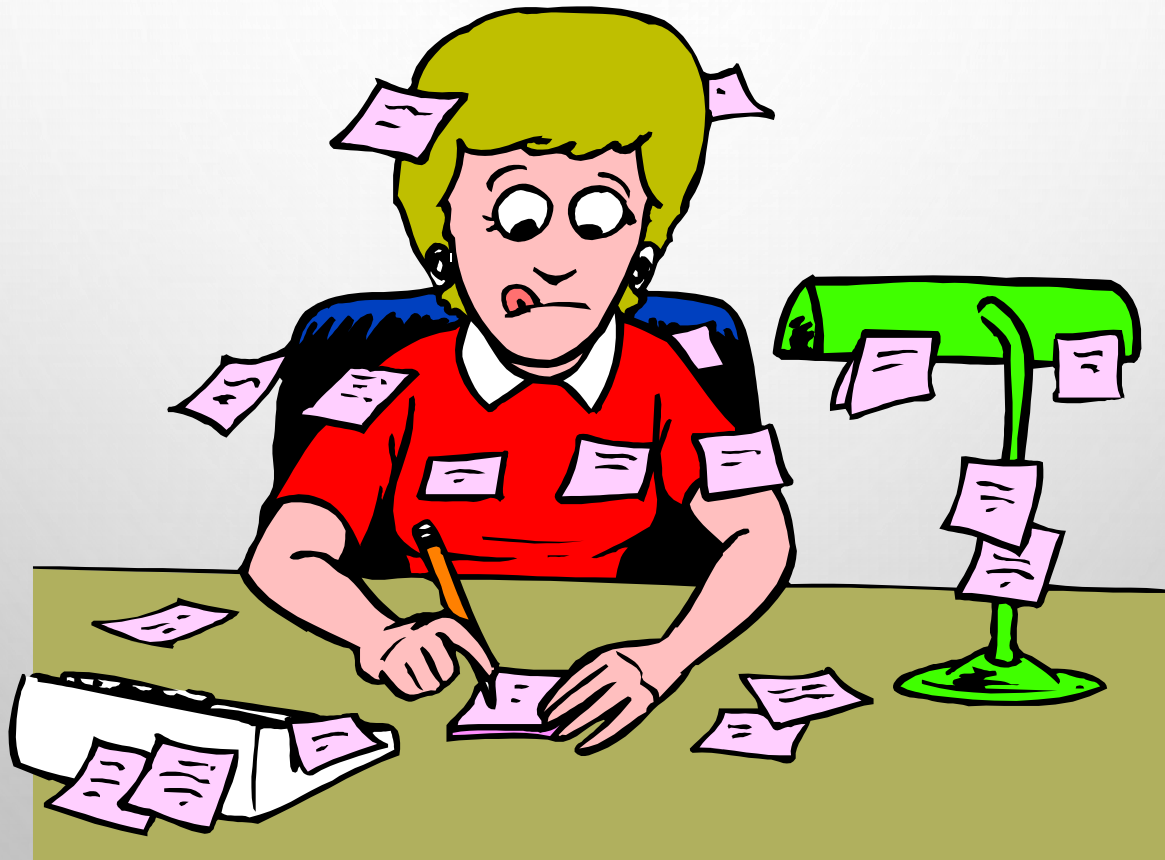
YAPILMASI GEREKENLER...

8. Üst ve eş düzeydeki konuşmaların sonunda "**SAYGI**" sunun.
9. Üstlerinize sekreter aracılığı ile telefon etmeyin.
10. Üstünüz telefonla konuşurken odasına girmeyin.
11. Siz telefonla konuşurken, üstünüz odaya girerse, "bir dakika" deyip ayağa kalkıp, üstünüzün emrini alıp konuşmaya devam edin.
12. Üstünüz varken size telefon geldiğinde, izin alarak konuşunuz.
13. Gerekirse "ben sizi az sonra arayacağım deyip" konuşmayı bitiriniz.

YAPILMASI GEREKENLER:

- 14. Ses tonunu etkili kullanın,
- 15. Nazik ve kibar olun.
- 16. Gizlilik dereceli konular telefonda kesinlikle konuşulmaz
- 17. Elinizin altında not alacak gerekli malzemeleri bulundurun.

NOT ALMAK....



GİYİM

UNUTMAYINIZ!!!!!!

“İNSANLAR GİYİNİŞLERİ İLE KARŞILANIR,
KONUŞMALARI İLE UĞURLANIR”

GİYİM...

1. Kılık kıyafet yönetmeliğine uygun giyinin,
2. Bakımlı,
3. Sade,
4. Uyumlu,
5. Davetlerin niteliğine uygun giyinin,
6. Törenlerde: koyu renk takım/döpiyes; düz renk gömlek; giysiyle uyumlu çorap ve ayakkabı giyilmesi iyi olur.

SELAMLAMA

GENEL KURAL:

- Ast üstü,
- Erkek bayanı;
- Ayrılanlar kalanları,
- Gelenler var olanları

SELAMLAR.

SELAMLAMA

- **Üstünüze**
- **Eş düzeydekilere**

ÖNCE SİZ SELAM VERİN,

- **Astlarınızın**
- **Size yanlılıkla selam verenlerin**

SELAMLARINI ALIN.

SELAMLAMA...

- **Konferans salonu,**
- **Kütüphane**
- **Derslik,**
- **Yemekhane gibi kapalı yerlerde**

KARŞILIK BEKLEMEDEN TOPLUM SELAMLANIR.

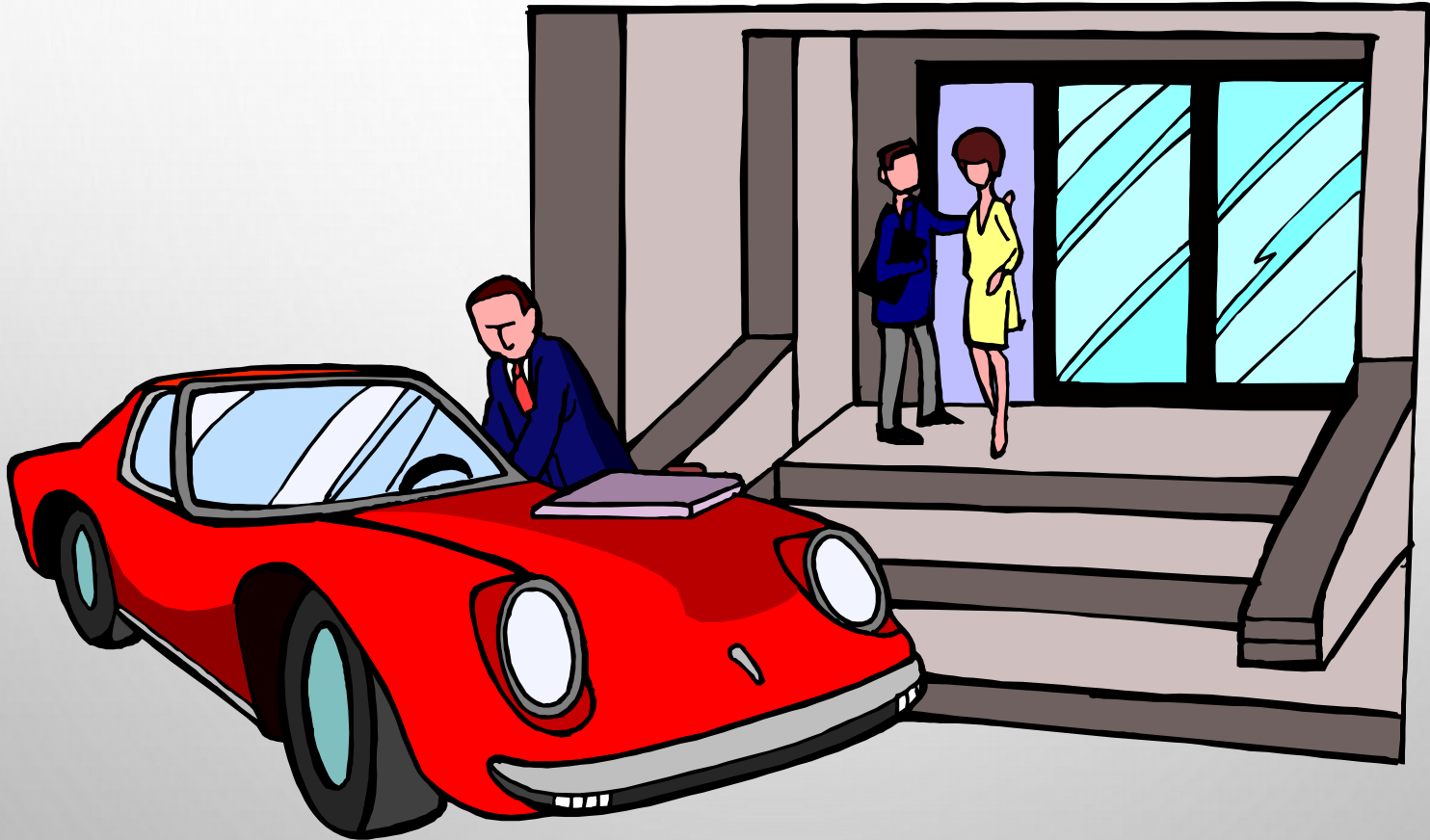
SELAMLAMA...

- **Cumhurbaşkanı,**
 - **Cenaze,**
 - **Ülkemizi ziyarete gelen devlet başkanları,**
 - **İstiklal Marşı çalınırken,**
 - **Göndere bayrak çekilirken,**
- AYAKTA ve CEPHE ALINARAK SELAMLANIR.**

SELA MLAMA (TOPLANTIDA)

- Önce ev sahibesi selamlanır,
 - Ayrılırken de önce ev sahibesi selamlanır.
 - Tanıdık kişileri utanabilecekleri durumlarda selam vermeyin, görmezlikten gelin.
-
- Sinema, tiyatro, konser gibi yerlerde birbirlerini gören tanıdıklar başla hafıçe birbirlerini selamlar.

OTOMOBİL



OTOMOBİLDE ÖNCELİK

- * Şoför Kullanıyorsa resmi araçlarda protokol makamı:

SAĞ ARKA KÖŞEDİR

- * Resmi aracı üstünüz ya da eş düzey meslektaşınız kullanıyorsa.

ŞOFÖR MAHALİNE GEÇİN

- * Üstün eşi sol koltukta oturur. Ancak eşinden önce inecekse trafik akışına göre sağda oturabilir.

- * Üstünüzü aracınıza aldıysanız, üstünüz inerken sizin de inmeniz gerekir.

- * Resmi otomobile binerken önce üst, sonra kıdemsiz biner, inerken önce üst iner.

ZİYARET VE GÖRÜŞME

1. Ziyarete gitmeden önce izin alınız.

- **Resmi ziyaretler,**
- **Nezaket ziyareti,**
- **İş ve görüşme ziyareti,**
- **Bayram ziyareti,**
- **Aile ziyareti,**
- **Hasta ziyareti**
- **Teşekkür ziyareti,**
- **Evlilik ziyareti,**
- **Kutlama ziyareti**

ZİYARET, GÖRÜŞME...

- * Ziyaret zamanı çok iyi seçilmelidir.
- * Randevu verilir ve alınırken küçük büyüğe uyar.
- * Eş düzeydekiler ortak bir gün belirler ve üzerinde anlaşırlar.
- * Randevu bir kaç gün önceden alınmalıdır.
- * Konuklarınızı önce oturtun, sonra konuşun,
- * Kutlamaya gelenlere ikramda bulunun,
- * Görevinizden ayrılırken astlarınızla toplantı yapın.
- * Çalışma arkadaşlarınızın özel ve önemli günlerini kutlayın.

TOPLANTI-YEMEK

- Toplantılarda protokoldeki yerinize oturun.
- Toplantı başkanından izin almadan konuşmayın,
- Toplantı başkanına hitaben konuşun,
- Resmi yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) “buyurun” demedikçe ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadıkça siz de başlamayın.
- Yemekte görgü kurallarına uyun.
- Konuklarınızı kapıda karşılayın (ev sahibi birinci kişi)
- Uğurlarken kapıda bulunun (ev sahibi ikinci kişi)

KARŞILAMA VE UĞURLAMA

Ankara'da uygulanan Devlet protokol Listesi:

1. Cumhurbaşkanı,
2. TBMM Başkanı,
3. Türkiye Cumhuriyeti Başbakanı,
4. TSK Genelkurmay Başkanı,
5. Ana Muhalefet Partisi Başkanı,
6. Eski Cumhurbaşkanı,
7. Anayasa Mahkemesi Başkanı,
8. Başbakan Yardımcıları,
9. Yargıtay Başkanı,
10. Danıştay Başkanı,
11. Diyanet İşleri Başkanı,
12. Bakanlar Kurulu Üyeleri,
13. Kuvvet Komutanları

KARŞILAMA VE UĞURLAMA...

İllerde Protokol Listesi:

1. Vali,
2. Garnizon Komutanı,
3. Belediye Başkanı,

İlçelerde Protokol Listesi:

1. Kaymakam,
2. Garnizon Komutanı
3. Belediye Başkanı,

KARŞILAMA VE UĞURLAMA..

- * Töreni kabul eden kişi (konuk) sağda görülecek biçimde yer alınır.
- * Üstler otomobilden-uçaktan inerken önce **kıdemliler>kıdemsizler**
- * Uğurlarken **kıdemsizler>kıdemliler**
- * Uçağa binerken önce **kıdemsiz>kıdemli** biner
- * Uçaktan inerken önce **üst>sonra ast iner.**