

# PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI

Cem ÇAKALOĞLU

100.Yıl Cumhuriyet İlkokulu

Okul Müdürü

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Protokol ve İletişim

İnsanları diğer varlıklardan ayıran en güçlü yön sosyal bir varlık olmasıdır. Bu sosyalliği oluşturan unsur ise akıldır. Aklımız sayesinde diğer insanlar ile birlikte kurallar oluşturarak huzur içerisinde yaşamaktayız. Nezaket, görgü ya da zarafet adı verilen bu kurallar bizleri toplum içerisinde daha saygın ve sevilen fertler haline getirir. Bu kuralların herkes tarafından bilinmesi ve uygulanması ise toplumları daha çağdaş ve medeni hale getirecektir.

# DEVLET PROTOKOLÜ

Toplulukları ve milletleri temsil eden kurum DEVLET ' tir. Devlet olmanın en önemli şartı devleti oluşturan kurum ve kuruluşların hazırladığı kanunlardır. Bugün dünya da saygın ve köklü bir devlet haline gelmiş olmamızın temelinde hukuktan ve bu çerçevede oluşturulan kanunlardan aldığımız yetki ve sorumluluk yatmaktadır.

Devlet geleneğinin devam etmesinde, yeri herkes tarafından kabul edilen "PROTOKOL KURALLARI" devletin bizlere vermiş olduğu unvanlar sebebiyle uymamız gereken temel prensiplerdir. Bu kurallar bazı nezaket adabını içeren yazılı ya da geleneksel kurallar bütünüdür. Çoğu zaman sosyal varlık olmanın gereği olarak yapmamız gereken davranışlar ile paralellik gösteren protokol kuralları sürekli karşılaşılmadığından ihmal edilebilmektedir.

# Protokol

Kamu hizmetleri yürütülürken uyulması gereken kurallar ve Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.

Başkalarına karşı saygılı, nazik ve ince (kibar) davranma kurallarını gösterir. Göstereceğiniz terbiye, nezaket ve zarafet karşınızdakinin değil sizin kalitenizi ortaya koyacaktır.

Başkalarına karşı göstermiş olduğunuz davranışlar sizin de hak ettiğiniz davranışlardır. Protokol davranışları kurallara bağlıdır ancak sizin nezaketiniz ve saygınız ile kıymet bulacaktır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Protokolün Amacı

Düzeni bozmak değil, varsa düzensizliğe son vererek toplumsal ilişkilerin gelişmesini sağlayan, nezaket zarafet ve karşılıklı saygı ortamını yaratmak olduğunun unutulmaması gerekir.

### **NEZAKET:**

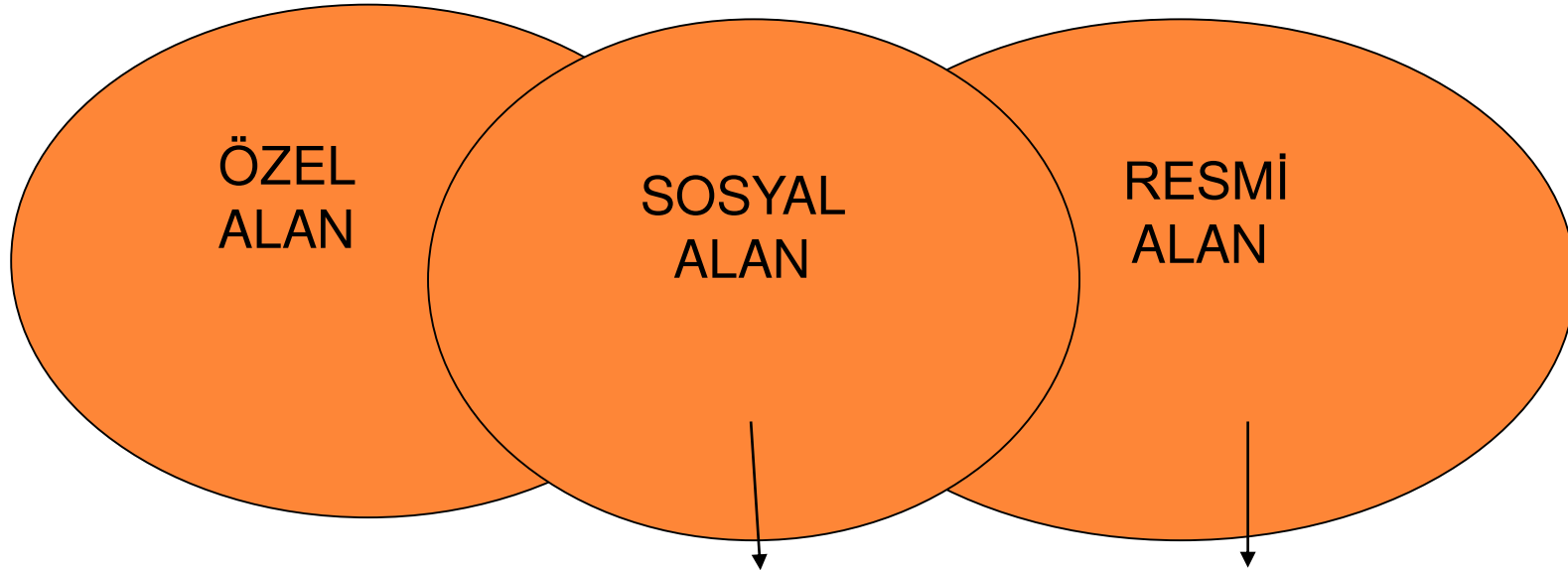
Geleneklere uygun, saygılı, hoşgörölü, dürüst, haksever, hatırsayar, kadirşinas, minnettar, v.b. gibi kişisel niteliklerin bütünüdür.

### **ZARAFET :**

Zorunluluk olmadan, karşılık beklemeden geleneklere uygun, güvenli, ölçölü, yakışık alan sadelik içinde rahat ve akıcı sözler ve hareketlerle kişinin yarattığı etkidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## YAŞAM ALANIMIZ



Görgü ve Nezaket  
Kuralları

Protokol Kuralları

**SOSYAL ALANDA**

GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI;

**RESMİ ALANDA**

PROTOKOL KURALLARI UYGULANIR.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ÖZEL ALAN:

Kişinin kendi yaşam alanıdır. Tek başına olduğu ya da yalnızken alacağı kararlarda yer aldığı alandır. Bu alanda kişi yapacağı tüm hareketlerde özgürdür .

## SOSYAL ALAN:

Kişinin yaşadığı toplumda sıfatlarından bağımsız kişiliği ve karakteri ile yer aldığı alandır. Sosyal alanda toplumun koyduğu kurallar ve devletin koyduğu genel sosyal kanunlar geçerlidir. Bu alanda kişi yapacağı davranışlardan topluma ve millete karşı sorumludur.

## RESMİ (KAMUSAL) ALAN:

Kişinin, kişiliği, karakteri ve devlet tarafından verilmiş sıfatları ile yer aldığı alandır. Sosyal alanda devletin koyduğu özel kurallar geçerlidir. Bu alanda kişi doğrudan devlete ve dolaylı olarak millete karşı sorumludur.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

**SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI İLE PROTOKOL KURALLARI FARKLIDIR.**

- SOSYAL DAVRANIŞ KURALI RESMİ ORTAMDA UYGULANINCA SAYGISIZLIK OLUR
- RESMİ DAVRANIŞ KURALI SOSYAL ORTAMDA UYGULANINCA SAMİMİYETSİZLİK OLUR.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Sosyal yaşamda toplum içerisinde saygınlık kazanmak arzusunda olan bir insanın;

**İMAJI,** Kıyafetiyle

**NEZAKETİ,** Davranışlarıyla

**BİLGİSİ,** Konuşmasıyla

**GÖRGÜSÜ,** Yemesi ve içmesiyle

Ortaya çıkacaktır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

Resmi (Kamusal) Alanda Bir yöneticinin başarısını ve kalitesini belirleyen 3 husus vardır.

1- Kişiliği %33

2- İşİ (Bilgi ve becerisi) %33

3-Protokol (Temsil) %34

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Protokolün Uygulandığı Yerler

- Yöneticilerin Makam Odaları
- Resmi Otomobiller
- Toplantılar
- Törenler
- Resmi Davet ve Ziyaretler

Bunların dışında protokol üyeleri ile günlük hayatta karşılaştığınızda eğer görev halinde iseniz protokol kuralları geçerlidir. Ancak görev halinde değilseniz asgari nezaket kuralları geçerlidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Protokolün Uygulandığı Durumlar

- *Tanışma ve Tanıştırılmada,*
- *Yazarken ve Konuşurken*
- *Hitap Etmede,*
- *Telefonla Konuşmada,*
- *Giyimde,*
- *Selamlaşmada,*
- *Karşılama ve Uğurlamada,*
- *Otomobilde,*
- *Törenlerde,*
- *Ziyafet ve Görüşmelerde,*
- *Armağan Alıp Vermede,*
- *Çiçek Göndermede,*
- *Sanatsal Etkinliklerde (Sinema, Tiyatro, Konser, Sergi)*
- *Sigara İçmede,*
- *Davetlerde (Resepsiyonlarda, Kokteyller, Yemekler, Büfeler, Özel Amaçlı Davetler)*

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

**İYİ BİR YÖNETİCİNİN;**

EVİ

EŞİ

ELBİSESİ

ARABASI

MAKAM ODASI

AYAKKABISI

ÇANTASI

KRAVATI

SAATI

KALEMİ

İMZASI

KONUŞMASI

**İYİ OLMALIDIR. BU KİŞİSEL KALİTENİZİN ÖTESİNDE  
DEVLETİ TEMSİL ETMENİN GEREĞİDİR.**

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## KAMUSAL VE SOSYAL YAŞAMDA

Kalıcı izlenimin %90'ı ilk on saniyede %10'u son on saniyede protokol ve sosyal davranış kurallarına uymakla ya da uymamakla elde edilir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemere dokunmalıdır. Kravatın elbise ve gömlek ile uyumlu olması önemlidir. Kravat mümkün olduğu ölçüde her seferinde yeniden bağlanmalıdır.
- Ceket eteğinin uzunluğunu kollar aşağıya doğru sarkıtıldığında avuç içinin ortasına denk gelecek şekilde seçilmelidir.
- Kemer göbük üzerinde olmalıdır. Kemerin elbise ile uyumlu olması önemlidir.
- Manşetler ceket kolundan uzun olmalıdır. Bileğınızı rahatça sararak hiçbir rahatsızlık vermeden saatinizi taşımanıza izin vermelidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Pardösü hiçbir rahatsızlık vermeden ceket üzerine giyilebilmeli, dizleri kapatmalı,
- Pardösü kolları bilek kemiklerinin üzerine gelmeli protokolde koyu renk takım elbiseler tercih edilir.Genel olarak lacivert ve siyah tonları.
- 3 düğmeli cekette, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.
- Gömlek beyaz olmalıdır. Açık mavi tonları de olabilir. Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Ayakkabı siyah ve bağcıklı olmalıdır.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Çorap siyah renklidir. Ayakkabı, çanta ve kemer aynı renkte olmalıdır. Saat kordonunda aynı olması iyi olur.
- Süs mendilinde renk sınırlaması yoktur.
- Takım elbisenin kolunun kısalığı, sırtta ya da yaka altında potluk, bileklerde potluk, çok yüksek pantolon beli, kısa pantolon paçası estetiği bozan hususlardır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ERKEK GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Üst amirinizin giydiği kıyafet sizin için bir ölçü olabilir ancak protokol uygulamasında aslolan kıyafet takım elbisedir. Amir ile bir araya gelinecek durumlarda onu takım elbise ile ve yukarıda belirtilen şartlara özen göstererek karşılamak bir protokol gereğidir.

Öngörülmeven karşılaşmalarda ceket giymek ya da kravat düzeltmek ne kadar önemliyse üzerinizde varsa pardösünüzü çıkarmak da o kadar önemlidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## BAYAN GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Bayan giyiminde de yukarıda belirtilen hususlara ek olarak şu ayrıntılar sayılabilir;

Hanımlarda gündüz ve gece koyu renk takım kumaş pantolon- ceket yarı resmî kıyafettir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## BAYAN GİYİMİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Bayanlar kıyafetlerinde aşırıya kaçmamalıdır. Aşırı makyaj, aşırı takı ve aksesuar, aşırı parfüm ortamdakilerin dikkatini dağıtacaktır.

Bayanlar saçlarını çalışma düzenlerini bozmayacak şekilde toplamalı ya da bağlamalıdır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## BAYAN VE ERKEK GİYİMİNDE EN ÖNEMLİ HUSUS

Devlet dairesinde çalışan tüm personel için giyim ve kişisel bakımda en önemli husus temizliktir.

Gerek kişisel vücut bakımı ve temizliği gerekse elbise bakımı ve temizliği devleti temsil etmenin ötesinde özel, kişisel ve resmi (kamusal) alan içerisinde sizin değerinizi belirleyen en önemli hususlardan birisidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- Görgü kuralları, toplumun değişmesiyle şekillenir. Olgun toplumlarda nezaket kuralları da olgunlaşmış ve kökleşmiştir.
- Görgü ve nezaket; toplumsal düzenin kişiler arası saygının insanların birbirilerini sevmesinin başlıca koşuludur ve dost kazandırır.
- Görgü kuralları toplumun bir ferdi olmanızdan kaynaklanır, karşınızdakilere sürekli olarak kendinizden söz etmeniz bir süre sonra nezaketsizlik haline gelir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- Toplumunu oluşturan tüm bireylere ve özellikle yaşça büyüklere çocuklara ve kadınlara karşı nazik olunuz.
- Herkesin olduğu gibi sizin de çeşitli istekleriniz hatta haklarınız ve sorumluluklarınız olabilir. Tüm isteklerinizi rica ederek belirtiniz.
- Hatasız kul olmaz hata yapabilirsiniz ancak özür dilemeniz gerektiğinde, gecikmeden özür dileyiniz.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- İnsanlara karşı alıngan değil, anlayışlı hoşgörölü ve iyimser olunuz. Göstereceğiniz anlayış ve hoşgörölü karşınızdakini kazanmanızı sağlar.
- Hiçbir varlığı küçümsemeyiniz, insanları küçümsemek onları küçültmez sizin saygınlığınızı azaltır.
- Her şeyin elinizdeki güç ya da parayla hallolabileceğini düşünmek yapabileceğiniz en büyük yanlışlardan birisidir. Başkalarına meydan okumayınız.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- Dedikodudan uzak durunuz ve çevrenizde dedikodu yapılmasını önleyiniz. Dedikodu kişilere özel değil ortama özeldir. Bu sebeple bir yerde dedikodu ya vardır ya da yoktur.
- Vereceğiniz öğütler ölçülü olmalıdır. Açıktan ve birilerinin yanında verilen öğüt artık öğüt olmaktan çıkmış ve nezaketsizlik olmuştur
- Her türlü olay karşısında sınırlı değil, soğukkanlı olunuz. Yöneticinin öfkesi değil görev ve sorumlulukları vardır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- Güvenilir olmak, bir protokol kuralının ötesinde kişiliğinizi ortaya koyması açısından büyük önem taşır.
- Çevrenize ve çevrenizdeki insanlara duyarlı olmak bu çevreyi daha iyi yönetmenizi sağlayacaktır.
- Randevu saatine özen göstermek modern hayatın en önemli şartlarından birisidir. Birkaç dakikalık gecikme ile günlerce, haftalarca süren emek boşa gidecektir.

# Görgü ve Nezaket Kuralları

- Yerli yerinde anlatılacak bir mesele konuşmanın can alıcı noktasını oluştururken; yersiz, soğuk ve sadece bazılarının güleceği fıkralar anlatmak saygınızı düşürecektir.
- Konuşmaları gizlice dinlemek çok nezaketsiz ve hukuki anlamda suç teşkil eden kaba bir davranıştır.
- Başka bir insanın gramerini veya bilgisini düzeltmek kişiyi rencide edecek ve ilişkilerin bozulmasına sebep olacaktır.

# Görgü ve Nezaket Kuralları

- Kendi başarınızı bir başkasının ya da ekibinizdekilerin başarılarının üstüne çıkarmak sizin başarınızı gölgeler.
- Sesinizin tonu konuşmanızın içeriğinden daha önemlidir. Kontrol kazanmak veya iddianızı ileri sürmek için sesinizi yükselttiğinizde artık ne söylediğinizin hiçbir önemi kalmaz.
- Sahip olduğunuz mülkiyetler veya yetenekler ile övünmek sosyal alan için bir ölçüye kadar kabul edilse de protokol ortamında ayıp karşılanacaktır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

- İnsanların birbirini dinleyerek sözü bitmeden konuşmaya başlamaması bir nezaket olmasının ötesinde bir toplumsal zorunluluktur. Bu davranışı karşınızdakinin yapmaması sizin de onun gibi davranmanızı gerektirmeyecektir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### TANIŞMA VE TANIŞTIRMA

- Tanışma işi ilk karşılaşıldığında ya da mekana girildiğinde hemen yapılmalıdır.
- Bir yere girildiğinde önce adımızı ve soyadımızı söyleyerek kendimizi tanıtmalıyız.
- Kendimizden üst birine (ve eşine) ise adımızı soyadımızı söyledikten sonra unvan ve görevimizi söylemeliyiz.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### MAKAMDA DAVRANIŞ

- Çağrılmadan ve randevu alınmadan makama gidilmez. Makama girildiğinde üstünüz otur demeden oturulmaz ve size gösterilen koltuğa oturulur. Üstünüz size elini uzatmadan siz elinizi uzatmayınız.
- İlk kez gidilen bir makam ya da genel amirlerin olduğu bir makam ise ( Valilik, bakanlık birimleri vb.) kendinizi tanıtmamız gerekir. Makama girerken mutlaka ajanda ve kalemle girilmelidir.
- Üst veya eş düzey birisi sizin makamınıza geldiğinde makamda oturulmamalı. İzin istenerek Misafir koltuğunda oturmalı.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makama evrak sunulurken yanına gidilmez. Karşıdan nezaketle verilir. Makamın anında cevap vermesi ya da imza atması beklenmez.
- İşiniz bittiğinde ya da üstünüz iltifat ettiğinde üste teşekkür edilmez "Sağolun" denir.
- İşiniz bittiğinizde üstünüzün yanından izin isteyerek ayrılırsınız, eğer yaptığınız bir ziyaret ise en fazla 20 dakika sürmelidir.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makama girmeden önce kıyafetinizi, kravatınızı, ayakkabılarınızı ve saçlarınızı kontrol etmeli ve düzeltmelisiniz.
- Makama pardösülü girmeyin elinizde elbise çanta ya da buna benzer bir şey taşımayın
- Makamda bulunduğunuz sürece ceketiniz düğmeli olmalıdır, kıyafetiniz ile oynamamalı ve aşırı mimiklerden kaçınmalısınız.
- Makamda ayak ayak üzerine atılmaz koltukta geriye yaslanılmaz

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### MAKAMDA DAVRANIŞ

- Makamda üstünüzün sözünü kesmemeli ve sadece konu ile ilgili konuşmalısınız.
- Söyleyeceğiniz bir başka konu varsa asıl konu bittikten sonra izin alarak konu hakkında konuşulabilir.
- Makamda size sunulan ikramları geri çevirmeyiniz.
- Makamdan çıkılırken izin istenir ve kapı el ile tutularak kapatılıp çıkılmalıdır.
- Makama girilirken telefonunuzun sessiz de olmasına özen gösterin
- Makamda çok acil olmadıkça telefon ile görüşmeyin görüşeceğiniz zaman ise izin alıp kiminle görüşeceğinizi söyleyin.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### MAKAMDA DAVRANIŞ

- Sizin makamınıza gelen üstünüzü oda kapısında değil bina kapısında karşılayınız ve kapıda uğurlayınız.
- Sizin makamınıza bir üstünüz geldiğinde öncelikle hal hatır sorun ikramda bulunun ancak ısrar etmeyin.
- Makamda sadece üstünüz ile ilgilenin, oda teşrifatı, televizyon, kamera görüntüsü, masa üzerindeki ile ilgilenmeyin.
- Makam çıkışında sekreter ya da kapıdaki görevlilere de teşekkür etmeyi unutmayın.

# Görgü ve Nezaket Kuralları

## TELEFON ADABI

- Telefonda arayan kişi her zaman için kendisini tanıtmak ile sorumludur. Hiç kimse sizi sesinizden tanımak durumunda değildir. Cep telefonu bile olsa numaranız silinmiş ya da görülmüyor olabilir. Telefon ile bir yeri aradığınızda kendinizi tanıttikten sonra kimi aradığınızı ya da niçin aradığınızı söyleyiniz.
- Telefon da karşınızdakinin doğru kişi olmadığını anladığınızda özür dileyerek yanlışlık olduğunu belirtiniz.
- Telefonda aradığınız kişinin doğru kişi olduğuna emin olduğunuzda müsait olup olmadığını sorun müsait değilse sonra aramak üzere telefonu kapatınız.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### TELEFON ADABI

- Telefon ile bir yeri ararken elinizde not alacak bir kağıt ve kalem olmasına özen gösteriniz.
- Telefonda söyleyeceklerinizi telefon etmeden aklınızda toparlayın ve fazla uzatmayın.
- Telefonda konuşurken yanınızdakiler ile ilgili konuşmak hem telefondakine hem de yanınızdakine karşı saygısızlık olacaktır.
- Üstünüz ile telefonda konuşacaksanız mutlaka söyleyeceklerinizi bir kağıda not edin, sözü uzatmayın, bir başkası ile asla konuşmayın.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### TELEFON ADABI

- Bir telefonla konuşurken diğer telefon çaldığında açmayın, açmak zorunda iseniz konuştuğunuz telefonu kapatın.
- Bir toplulukta telefon çaldığında topluluktan izin alarak telefona bakmalısınız.
- Telefondaki kişiyi bekletmeniz uzun sürecek ise izin istenmelidir. Bekleme uzayacak ise işiniz bittiğinde geri aranmak üzere telefon kapanmalıdır.
- Telefonda sesinizi yükseltmeden konuşmalısınız.
- Telefonda konuşurken doğrudan telefona doğru hapşırmayın öksürmeyin.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### TELEFONDA KONUŞMA

- Telefon ederken ya da telefon geldiğinde en fazla 3 kez çaldırın. Sizin ve karşınızdaki için gürültü kirliliği yaratmayın.
- Telefonda “gülümsemeyi” unutmayın, sesinizdeki nezaket ve saygı telefondaki gülümsemeniz olacaktır.
- Masa telefonunuzun yanında mutlaka kağıt kalem olmalıdır.
- Telefon tercihen masa üzerinde sol el ile kullanılmalı ve sağ el yazı yazmak için kullanılmalıdır.
- Telefon konuşmasını uzatmayınız.
- Bir başkası aranmış ise mutlaka gerekli notlar alınmalıdır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## Görgü ve Nezaket Kuralları

### TELEFONDA KONUŞMA

- Telefonu açan kendisini tanıtmalıdır.
- Hal hatır sorulmalıdır.
- Telefon edilen kişinin müsait olup olmadığı sorulmalıdır.
- Aranan yer santral olsa da kendinizi kısaca tanıtmalısınız.
- Telefonda isim ve numaralar mutlaka tekrarlanmalı ve kodlanarak söylenmelidir.
- Telefonda söylenecek geçiştirme sözleri karşıdakini küçük düşürücü bir ifade olmamalıdır.
- Telefon nezaket ile yerine konularak kapatılmalıdır.
- Telefonun kapandığına emin olunduktan sonra yanınızdakiler ile konuşulmalıdır.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- Kamusal alanda kadın ve erkekler eşit hak ve sorumluluklara sahiptirler. Gerek üstlerinize gerekse astlarınıza görev anlamında kadın erkek ayrımı yapmayınız. Yapacağınız ayırım sosyal alan ile ilgili olmalıdır.
- Kadınlara göstereceğiniz pozitif ayrımcılık diğer kişileri rahatsız edecek şekilde olmamalıdır. Personel ile ilgili görev dağılımında cinsiyete göre değil kapasite ve yeteneklerine göre görev verilmelidir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## SOSYAL VE RESMİ ALANDA KADIN-ERKEK ADABI

- Sosyal olarak kadınlar tanışmada önceliklidir.
- Önce kadının tanışma ve selamlaşma hareketi göstermesi beklenmelidir.
- Kadınlar tanıştırılırken önce kadınların el uzatması beklenir. Kadınlar el uzatma durumunda değildir. Başları ile de selam alabilirler.
- Merdiven çıkarken kadın önde olmalıdır. Merdiven inerken erkek önde olmalıdır. (güvenlik gerekçelidir.)
- Yürünürken kadınlar erkeğin sağında yer almalıdır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

- Resmi törenlerde: 1 numara daima merkezdedir

5 – 3 – 1 – 2 – 4

- Kurumsal törenlerde ev sahibi, 1 numaranın sağındadır.

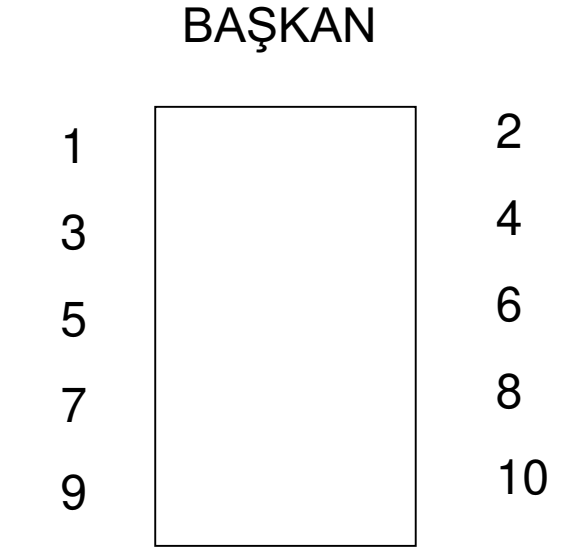
10-8-6-4-2-1-Evs-3-5-7-9

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## TOPLANTI DÜZENİ

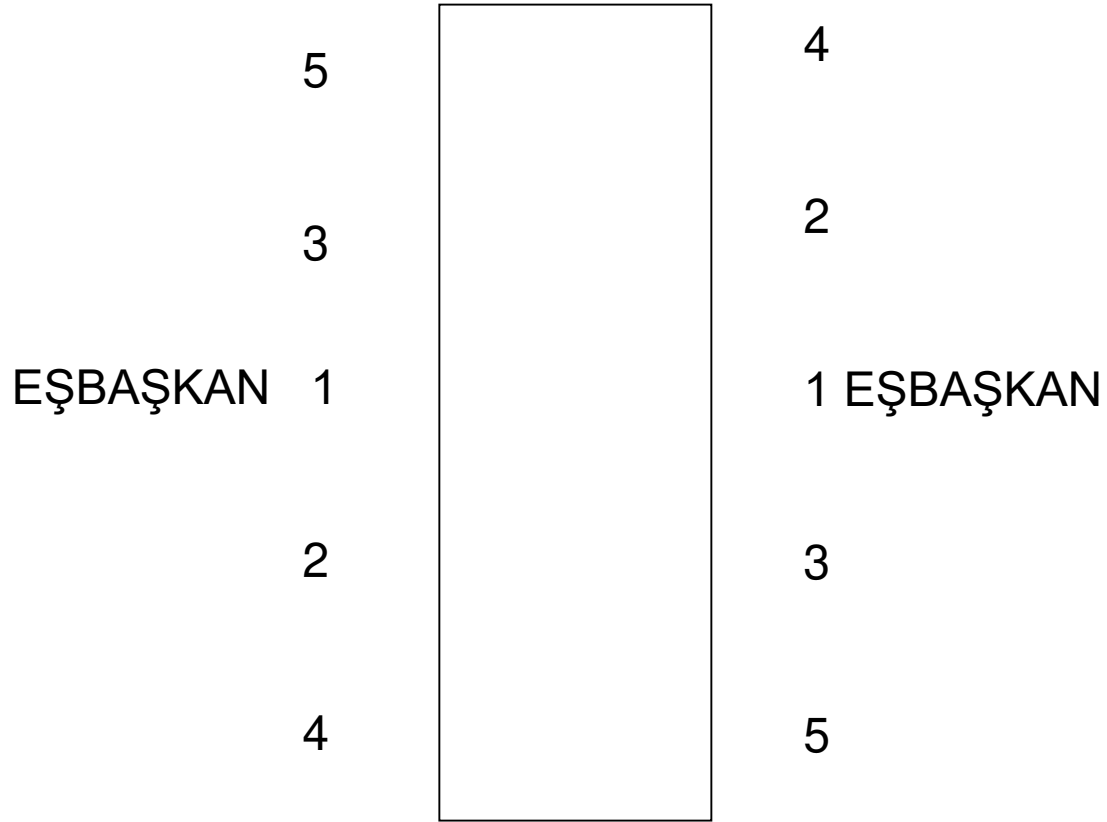


Tek başkanlı ve çift taraflı toplantı düzeni



Tek başkanlı ve tek taraflı toplantı düzeni

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## ÜST AMİRİN GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- *Konuşma kürsüsü (su bulunmalı)*
- *Buket çiçekler, kurdele, makas, tepsi*
- *Posterler (Atatürk ve Türk Büyükleri) pankart*
- *Büyük küçük Türk Bayrakları*
- *İstiklal Marşı korosu*
- *Yöreye göre gösteri grupları*

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİRİN GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Bando
- Koreografi müziği
- Seslendirme cihazı (takım halinde)
- Brifing (bilgisayardan yansımali olabilir)
- Albüm
- Video çekimi kamera ile çekim

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetiye
- İkram
- Onur belgesi şilt
- Armağanlar
- Anı defteri
- Program sunucusu



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## OKUL MÜDÜRÜ OLARAK ÜST AMİR GELECEĞİ BELLİ OLAN TOPLANTI, AÇILIŞ GİBİ DURUMLARDA HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Davetlilerin oturma düzeni planı sehpası
- Teknik donanım personeli hazır bulunmalıdır
- Halı yolluk
- Çevre temizliği, sağlık ekibi, trafik ile ilişki
- PTT bağlantısı (basın mensupları için)
- Elektrik, su idaresi ile ilişki

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Lokantada, mönü listesi açık kaldığı müddetçe garson gelmez.
- Yemek seçimi yapılıncaya mönü kitapçığı kapatılır.
- Peçete diz üzerine serilir. Tabak altına serilmez.
- Peçetenin amacı, ıslanan ve yağlanan dudaklarımızı silmektir.
- Üst düzey peçetesini açmadan diğerleri açmamalıdır.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.
- Peçeteyi kullandıktan sonra peçeteye bakılmamalı.
- İşi biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.
- Kullanılan kağıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır.
- Ev davetlerinde bez peçete olması makbuldür. İkisi de olabilir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Tabağın içine peçete atılmaz.
- Protokol yemeğinde masa örtüsü ve bez peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.
- Çatallar solda, bıçak ve kaşık sağda olmalı.
- Çatal-bıçak dıştan içe doğru kullanılmalı.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz. Garsona yardım edilmez.
- Kaşık çorba içildiği müddetçe kasesinin içinde olmalıdır.
- Ancak çorba bittikten sonra çorba tabağının yan tarafına bırakılır.
- Limon çatalla sıkılmaz, sağ elle sıkılırken sol el siper yapılır. Çorba alt tabağının yanına konur.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Çorbaya ekmek doğranmaz.
- Tabağa çok fazla eğilinmez.
- Çorbanın dibini almak için tabak yatırılmaz.
- Kaşığın kenarına bırakılması, yemeğin bittiği anlamına gelir.
- Garsona yardım etmek kibarlık değildir.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır.
- Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız.
- Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır.
- Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.
- Ağıza istenmeyen bir lokma (taş, kıl vs.) gelirse, kağıt peçeteyle çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.
- Sağdaki içecekler bize aittir.
- Soldaki yiyecekler bize aittir.
- Yiyecek servisi soldan yapılır. Boş tabaklar sağdan alınır.
- Boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur.



# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Çok delikli olan tuz, tek delikli olan karabiberdir.
- Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceği yere bırakılır.
- Yemeği tatmadan tuz atılması görgüsüzlüktür.
- Çatal ve bıçağın peçete ile silinmesi görgüsüzlüktür.
- Yemek çatalıyla tatlı yenmez.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Protokolde kürdan olmaz. Diğer zamanlarda sol el perde yapılarak kullanılabilir. Peçetenin içine bırakılır, masa üstüne veya kül tablasına bırakılmaz.
- Bize has ekmek tabağı varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Şayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğın kalanını tabağımıza bırakırız. Masa üstüne konmaz.

# DEVLET PROTOKOLÜ VE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

## RESTORAN VE YEMEK ADABI

- Eş ile gidiyorsak karşılıklı oturulur.
- Sosyal yemeklerde eşler yan yana oturur.
- Eş (bayan) erkeğin sağında oturur.
- Kalabalığa erkeğin yönü dönük olmalıdır.
- Restoranda yemeği bayan söylemez, bey onun adına söyler.
- Erkekler pardösülerini vestiyere bırakır. Bayanlar yanına alabilir.

○ HUZURLU VE SAĞLIKLI GÜNLER  
DİLERİM.SEVGİYLE ANDA KALIN..

Cem ÇAKALOĞLU

100.Yıl Cumhuriyet İlkokulu

Okul Müdürü

15.08.2024