



**PROTOKOL
VE
DAVRANIŞ BİLİMLERİ**



1. Protokol nedir?

Devlet ve kamu kurumlarının bulunduğu, hizmet ve etkinliklerini yönettiği ve yürüttüğü; devlet ve kamu yöneticilerinin resmi sıfatla görev yaptığı; tören vb. kamusal ve kurumsal etkinliklerin düzenlendiği resmi yerlerdir.

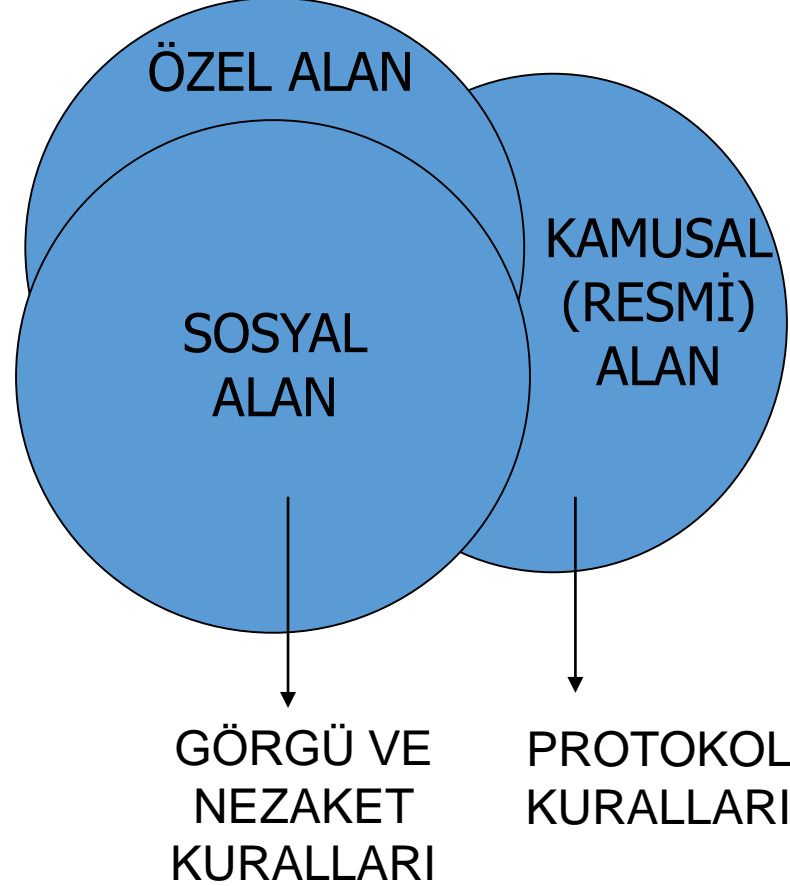
Başka bir deyişle,

Protokol, devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamıdır.

Örn; Türkiye’de kamusal alanda resmi bayram ve törenler ile kamu görevlilerinin resmi giyim ve davranış biçimleri yasa ve yönetmelikler ile; toplumsal yaşamdaki bireylerin davranış biçimleri de örf ve adet denilen sosyal ve kültürel normlar ile belirlenmiştir.

YAŞAM ALANIMIZ

SOSYAL ALANDA GÖRGÜ VE
NEZAKET KURALLARI



KAMUSAL ALANDA PROTOKOL
KURALLARI UYGULANIR.

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

1. Protokolün anlamı

Protokol sözcüğü, Fransızca 'protocole' kelimesinden Türkçeye geçmiştir. Bu sözcük ilk kez Fransa'da 1330 yılında 'Resmi belge ve Anlaşma Tutanağı' anlamında kullanılmış; 1829 yılından itibaren, 'Devlet ve Hükümet adamlarıyla olan resmi ilişkilerde, resmi davet ve törenlerde öndegelme hakkı; kıyafet ve biçimsel davranışlar konusunda uyulması gereken kurallar bütünü' anlamında kullanılmaya başlanmıştır.

Osmanlılarda , ' protokol' olarak resmi alanda '*teşrifat*' (şeref kuralları) kelimesi; sosyal alanda '*adab-ı muaşeret*' (görgü kuralları) terimi kullanılmıştır.



PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

2. Protokolün Önemi

Protokol kuralları her ülkede önemlidir. Ancak Fransa, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya, Avusturya ve Türkiye gibi bazı ülkelerde daha önemlidir. Özellikle Fransa'da protokol bir tür din ve Fransızlar için protokol bir tür Tanrı'dır.

Türkiye'de protokol kuralları başta Cumhurbaşkanlığında , TBMM' De, Bakanlıkta, Silahlı Kuvvetlerde; Milli Savunma, Dışişleri , İçişleri Bakanlıklarıyla öteki bakanlıklarda ve kamu kurumlarında son derece önemlidir. Protokol bu kuruluşlarda çalışanların ve özellikle yöneticilerin resmi yaşam biçimidir.

Protokol, kamusal yaşamda devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği ve layık olduğu önemi ve değeri vermektir. Bu nedenle devletler, kurumlar ve kişiler arasındaki tüm ilişkilerde protokol kurallarına uymak ulusal, kurumsal ve kişisel saygınlık açısından bir zorunluluktur.

Protokol kuralları uluslararası diplomatik ilişkilerde olduğu gibi; ulusal, kurumsal ve bireysel ilişkilerde, görüşmelerde ve etkinliklerde önemlidir. Zira kamusal yaşamda düzenlenen bütün toplantı, tören, konferans vb. etkinlikler; bireysel, kurumsal, ulusal ve uluslararası tüm ilişki ve görüşmeler, kabul, ziyaret ve ziyafetler protokol kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir.

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



**BİR KİŞİNİN
PROTOKOLE ÖNEM VERMEMESİ YA DA
UYMAMASI**

**TAŞIDIĞI ÜNVANIN, ÇALIŞTIĞI KURUMUN VEYA TEMSİL ETTİĞİ MAKAMIN
İTİBARINI DÜŞÜRÜR.**

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



BİR KİŞİYE YA DA KURUMA

**HAK ETTİĞİ VE LÂYİK OLDUĞU ÖNEMİ VE DEĞERİ
VERMEMEK**

YA DA

GEREĞİNDEN FAZLA ÖNEM VE DEĞER VERMEK

O KİŞİ YA DA KURUMUN

KENDİ DEĞERİNİ VE SAYGINLIĞINI DÜŞÜRÜR

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

3. Protokolün Tarihçesi

Protokol tarihi, diplomasi tarihi kadar eskidir. Çinlilerin milattan 2500 yıl önce, bu gün büyükelçi konumundaki delegeleri, tam yetki ile donatılarak, diğer devletlere yolladıkları ve bunların Çin hükümeti hesabına müzakereler yaptıkları bilinmektedir. MÖ 1280 yılında Mısır'da II. Ramses ile Hititler arasında imzalanan anlaşmanın arabuluculuğunu yüksek seviyede bir elçi yapmıştır.

Avustralya'nın en ilkel ve vahşi kabilelerinde dahi karşılıklı sefirler gönderildiği bilinmektedir. Ayrıca bu vahşi kabilelerin bütün ilkelliklerine rağmen sefaret mensuplarını büyük bir misafirperverlikle ağırladıkları da, konuya verilen önemi göstermektedir.

Bu günkü anlamda diplomasinin ilk temelleri Yunanlılar tarafından atılmıştır. Yetişkin asker kişiler, popüler sanatçılar v.b insanlar sempati ve hayranlık yorumlarıyla diplomasi hizmetlerinde kullanılmışlardır. Bu kişiler halkın sempati ve sevgisini kazanarak iki devlet arasındaki siyasi gerginliğin yumuşamasında büyük rol oynamışlardır

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

3. Protokolün Tarihçesi

Diplomatların dokunulmazlığı halen günümüzün en belirgin diplomasi kuralarından biridir. Eski Yunan'da, devlet, sefirlerin her türlü masraflarını karşılar ve buna karşın onların hediye ve para almalarını yasaklamıştır. Sefirler hükümetleri adına tam yetki ile anlaşmalar yapmışlardır

Devlet büyüklerinin denkliği, karşılama, görüşme ve uğurlama konusunda Osmanlı imparatorluğundaki uygulamaların bugünkü protokol kurallarının oluşum ve gelişmesine kaynak oluşturduğu bilinmektedir. Protokol kurallarının uygulanmaması, aynı ülkenin fertlerinden çok devletlerarasında ciddi uyuşmazlıklara ve çatışmalara sebebiyet vermiştir

Protokolün doğduğu ve uygulandığı yerler, ilk olarak, saraylar ve mabetler olmuştur.

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



□ Protokol kurallarını bilmek insana güven verir, üstünlük ve saygınlık kazandırır.

□ Protokol kurallarına uyan kişi, iş yaşamında fark edilir, tercih edilir ve yükseltilir

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Başarıda Protokolün Yeri

İşteki başarıyı oluşturan faktörler:

- %33 Kişilik
- %33 Bilgi ve beceri
- %34 Temsil niteliği (protokol kurallarına uyma)

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



Protokolde önemli kişiler;

- Konuklar
- Yöneticiler
- Kadınlar

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



Kamusal yaşamdaki resmi alanlar Kamusal alanlar;

- Makam odası

- Makam arabası, resmi araba

- Toplantı ve toplantı odası, tören ve tören alanı, resmi davet ve ziyafetlerin yapıldığı yerler (resmi etkinliğin gerçekleştiği alanlar)

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ



BİR İNSANIN

NİTELİĞİ, KIYAFETİYLE;

NEZAKETİ, DAVRANIŞIYLA;

BİLGİSİ, KONUŞMASIYLA;

BECERİSİ, İŞİYLE;

GÖRGÜSÜ, YEMESİ-İÇMESİYLE

ortaya çıkar.



PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ





PROTOKOL KURALLARININ AMACI
BİREYSEL, KURUMSAL VE ULUSAL
ONURU VE SAYGINLIĞI
KORUMAKTIR



PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

PROTOKOL KURALLARINI BİLEN BİR KİŞİ:

- 1- Kendi kendini methetmez**
- 2- Hoşgörülü ve iyimserdir**
- 3-Takdir eder**
- 4- İnançlara saygılıdır**
- 5- Kibirli değildir.**
- 6- Başkalarını rahatsız etmez**
- 7- Sözünde durur**
- 8- Alınganlık göstermez**
- 9- Dedikodu etmez ve edilmesini sevmez**
- 10- Nasihat etmekten kaçınır**
- 11- Serinkanlıdır**

PROTOKOL TANIMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

4. Protokolde Temel İlke ve Kurallar

Protokol kuralları kurumsal, ulusal ve uluslararası düzeyde diplomatik, hukuksal, yönetsel ve sosyal olarak birtakım ana kuralları dayanır. Bu kurallar;

- Saygı ve nezaket
- Onur ve itibar
- Temsil
- Öncelik-Sonralık (Öndegelim)
- Düzey eşitliği ve denklik
- Karşılıklılık (Mütakabiliyet)

4.1. Saygı ve Nezaket



Protokol kuralları ile saygı ve nezaket kuralları iç içedir. Kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda devlet ve hükümet adamlarıyla; amirler, yöneticiler (üstler) ile; konuklar ve hamlarla, özellikler yabancılarla; sanatçılar ve politikacılarla; din adamlarıyla, günlük çalışma yaşamında iş arkadaşları ve vatandaşlarla olan tüm iş ve ilişkiler saygı ve nezaket kuralları içinde yürütülür.

Ancak saygı ve nezaket davranışsaldır; şekilsel olarak davranışla gösterilir. Bu yüzden sözlü olarak 'size saygı duyuyorum' demek yeterli değildir. İçten duyulan saygı şekilsel olarak davranışla da gösterilir.

Örn, makamda, büyüklerin ve hanımların yanında ayağa kalkılır, ceketin önü iliklenir vs. kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda saygı ve nezaket kurallarının temeli konukları, üstleri, yaşlıları, hanımları, malul ve gazileri her yerde, her zaman saymak, korumak ve kollamaktır.

4.2. Onur ve İtibar



Protokol kurallarının amacı ulusal, kurumsal ve bireysel itibarı ve onuru korumak; devlete, ulusa, kuruma ve kişiye hak ettiği ve layık olduğu önem ve değeri vermektir. Çünkü bir devlete, ulusa, kuruma ya da makam, mevki, statü veya rütbe sahibi kişiye hak ettiği ve layık olduğu önem ve değeri vermemek; ona hak ettiği ve layık olduğu saygı ve nezaketi göstermemek; öncelikle kişinin, kurumun ve devletin kendi itibarını ve onurunu düşürür.

Bu yüzden protokol kurallarına uymak bireysel, kurumsal ve ulusal onur ve itibarı korumaktır.

Protokolün Osmanlı karşılığı olan 'teşrifat' onur kuralları anlamına gelmektedir.

4.3. Temsil



Protokolde hiç kimse kendisi değildir ve kendisini temsil etmez; daima ülkesini, kurumunu, makamını ve unvanını temsil eder. Bu yüzden, protokolde temsil görevi ve işlevi temel ilkedir.

Makam ve unvan/rütbe sahibi kişilerde ve özellikle yöneticilerde temsil niteliği ve işlevi en çok kılık-kıyafette ve dış görünümde, konuşma ve davranış biçimlerinde ortaya çıkar. Bu yüzden protokolde ve yönetimde temsil niteliği taşımak; uygun giyinmek, uygun konuşmak ve uygun davranmak demektir.



Örgütsel ve yönetsel yaşamda temsil hak ve yetkisi taşıyan kişiler şunlardır,

-Kurum amiri (yönetici)

-Vekil yönetici

-Kurum temsilcisi

- Yönetici temsilcisi



a.Kurum Amiri: Her kurumu, başyönetici olan kurum amiri temsil eder. Kurum amiri örgütün kişiselleşmiş simgesidir. Yönetici bu sıfatla kurumu dış ilişkilerde, görüşme ve ziyaretlerde, toplantılarda, törenlerde, davet ve ziyafetlerde üçüncü kişi ve kuruluşlara karşı temsil eder.

b. Vekil Yönetici: Yöneticilik kadrosu boş iken, vekil olarak atanan ya da yöneticinin izinli, raporlu, il dışında veya yurtdışında görevli olduğu zamanlarda, belirli bir süre için vekil olarak görevlendirilen kişi asıl yönetici gibidir; kurumu asıl yönetici gibi temsil eder.

c. Kurum Temsilcisi: Kurumun yurt içindeki bölge, il ve ilçe müdürleri ile yurtdışındaki müşavir ve ataşeleri ya da müdürleri kurumun yasal temsilcileridir. Kurum temsilcisi olan bu kişiler, kurumun protokoldeki yerini alır ve kurumlarını temsil eder.

d. Yönetici Temsilcisi: Yönetici kendi adına bir astını (yardımcıasını veya şube müdürünü) kurum dışındaki bir etkinlikte geçici olarak görevlendirmesidir. Yönetici tarafından görevlendirilen bu kişi, protokolde kurumu ve yöneticiyi kendi unvanı ve statüsü düzeyinde temsil eder.

Ayrıca, yöneticinin eşi hanımefendi kurumsal ve sosyal ortamda yarı resmi olarak; makam görevlileri (özel kalem müdürü, yönetici asistanı, makam sekreteri, makam şoförü, makam hizmetlisi) de gayri resmî olarak yöneticiyi temsil ederler.

yöneticinin eşi hanım efendi kamusal, kurumsal ve sosyal alanda ' temsil' hakkına; (1) eşiyile birlikte olduğu, (2) eşinin unvanını kullandığı, (3) eşinin unvanıyla davet edildiği ve takdim edildiği zaman sahip olur, yönetici statüsünde kabul edilir. (Sayın Maliye Bakanı ve Muhterem Eşi.)

Eş tek başına olduğu kendi adını ve sıfatını kullandığı zaman yönetici olan eşini temsil etmez ve eşinin yerini almaz; kendini kendini temsil eder.

4.4. Öncelik- Sonralık (Öndegelim)



Protokolde titizlikle uygulanması gereken temel ilkelerden biri, törenlerde, toplantılarda, davet ve ziyafetlerde öncelik- sonralık sıralamasıdır.

Devlet yaşamında ve uluslararası ilişkilerde olduğu gibi; kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda düzenlenen bütün toplantılarda, törenlerde, davet ve ziyafetlerde kurumların ve bu kurumları temsil eden kişiler ile, resmi unvan, statü ve rütbe sahibi kişilerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı bir sıradüzen vardır. Buna '**protokol listesi**' denir. Herkes protokoldeki yerinde durmak ve oturmak zorundadır.

Protokolde öndegelim ve öncelik sıralamasında iki ölçüt vardır:

- 1- kurumsal sıralama
- 2- bireysel sıralama







Kurumsal sıralama, devlet organlarının ve kurumların sıralanmasıdır. Protokolde kurumların önceliği esastır.

Kurumları da yöneticileri temsil eder. Kurumsal temsilde kişinin kıdemi, rütbesi, unvanı, yaşı ve cinsiyeti önemli değildir. Kurumun statüsü önemlidir.

Protokolde öndegelme sıralaması dikey, öncegelme sıralaması yatay olarak düzenlenir. Nümerik olarak yapılan dikey sıralama öndegelme sıradüzenini; öndegelme sırası içinde yapılan yatay sıralama ise, eşitler arasında öncegelme sıradüzenini ifade eder.

Dikey sıralama üst unvanlar arasında; yatay sıralama eşitler arasında yapılır. Ancak protokol sıralaması hiyerarşik bir ast-üst sıralaması değildir. Bu yüzden protokolde üstte ve önde yer almak 'üst' olmak anlamına gelmez. Protokol; ulusal, kurumsal ve bireysel olarak bir tür önem ve itibar sıralamasıdır.

PROTOKOL KONULARI – TEMEL İLKE VE KURALLAR



a. Öndegelme (öndegelim): Protokolde öndegelme, sıralama düzeninde üstte yer alma hakkıdır. Üstte gelme hakkı hiyerarşik yapıdan, hukuksal ve yönetsel statüden doğar. Örneğin üst unvan ve üst rütbe taşıyan kişi hiyerarşik sıralamada daima önde ve üstte yer alır.

b. Öncegelme (kıdem) : Önce gelme bir kurumda aynı unvan, rütbe, mevki, statü, kariyer ve meslekte önce göreve başlamış (kıdemli) olmak demektir.

Bir ülkede görevli misyon şefi büyükelçilerin sıralaması da, buldukları ülkenin Devlet Başkanına güven mektuplarını sunma (resmen göreve başlama) tarih ve saatlerine göre belirlenir

Eşdüzeyde olan kurumlar ile kurum içindeki birimlerin sıralaması, kuruluş tarihlerine göre yapılır.

Eşdüzeydeki kurumlar, birimler ve kişilerin öncelik sıralaması yatay olarak yazılır.

c. Alfabetik Sıralama: Protokolde, eşdüzeyde olan kişiler ya da birim ve kurumlar arasında uygulanan en yaygın sıralama yöntemi alfabetik sıralamadır. Alfabetik sıralamada kişiler soyadlarına, kurumlar adlarına göre sıralanır. Alfabetik sıralama, aynı zamanda protokolsüz sıralamadır. Ancak yazının altında bu sıralamanın alfabetik olduğu mutlaka belirtilmelidir.

4.5. Düzey Eşitliği ve Denklik



Toplumsal, kurumsal, siyasal ve ulusal tüm ilişkilerde, görüşmelerde, konuşmalarda, toplantılarda davet ve kabullerde, ziyaret ve ziyafetlerde, resmi yazışmalarda ve imzalarda düzey (statü) eşitliği ve denkliği esastır.

Toplumsal, siyasal, kamusal ve kurumsal alanda, özellikle uluslararası ilişkilerde herkes kendi dengine muhataptır. Örneğin, kamusal kurum ve kuruluşlarda müdür müdüre, genel müdür genel müdüre, müsteşar müsteşara, bakan da bakana muhataptır.

Bakan imzasıyla gelen bir yazıya bakan imzasıyla; müdür imzasıyla gelen bir yazıya müdür imzasıyla yanıt verilir. Genel müdür imzasıyla gelen bir yazıya müdür imzasıyla yanıt vermek o kuruma karşı saygısızlık olur. Müdür imzasıyla gelen bir yazıya genel müdür imzasıyla yanıt vermek ise o kurumun itibarını düşürür.

Kurum amirlerinin çağrılı olduğu bir toplantıya sadece kurum amiri veya vekili olanlar katılırlar. Kurum amiri yöneticinin çağrılı olduğu üst ya da eşdüzey bir davet veya toplantıya, yöneticinin bir astını göndermesi doğru değildir. Yönetici sadece alt düzey davet ve toplantılara yardımcısını veya bir astını gönderebilir.

4.6. Karşılıklılık (Mütekabiliyet)



Karşılıklılık, hukuki olarak bir devletin ya da kurumun, birbirleriyle anlaşmış oldukları belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış olan işlem veya eylem eşitliğidir.

Bir taraf işlemi ihlal ettiğinde, karşı tarafında aynı biçimde işlemi ihlal etme hakkı doğar. Örneğin, bir ülke diğer bir ülkenin yurttaşlarına seyahat sınırlaması, vize uygulaması koyarsa, diğer ülke de aynı sınırlamayı koyar. Bir devlet, ülkesinde görev yapan bir başka devletin görevlisini ' istenmeyen adam' ilan ederse karşı devlet de o devletin bir görevlisini istenmeyen adam ilan eder ve ülkeyi terk etmesini ister.

Bu nedenle karşılıklılık ilkesi hukuki temele dayalı bir işlem ve eylem eşitliğidir. Hukuk dışı bir iş, işlem ve eyleme karşı aynı biçimde karşılık verme ise, misillemedir.

Protokol olarak misilleme, kural dışı bir iş, eylem ve eyleme karşı kişi, kurum ya da devlet olarak aynı biçimde fakat nezaket üslubu içinde karşılık vermedir.

Devlet Dersi


-1960'da Sunay Cümhurbaşkanı Anlaşkan Hol'de uç Ealdat, Örid deni Bağbkan Deter 2. i Cumhurbaşkan bishket ikap dan gelen kalyağ Dekkan, Pağay, kapda yerya ve irotomias deği 'Siz Bağbkan sınız. Önden buyrun.' der ve Demirel önden geçer. Öğrenciler de Pağa'nın bu jestini ayakta alkışlarlar. Bu öğrenciler arasında sonradan Cumhurbaşkanı olan Ahmet Nispet Bağa. 'Önce siz oturun' der. Sunay: 'Olur mu Pağam!?' diyerek yer gösterir. İnönü üsteler, Sunay yine oturmaz.

Bunun üzerine İnönü sert bir tonla devlet dersi verir: ' **Siz Cumhurbaşkanı sınız. Önce siz oturacaksınız. Biz size göre yerimizi alacağız.**'

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

Toplumsal ve kurumsal yaşamda (iş ortamında) uygun olmak ve uygun davranmak, birlikte yaşamının ve çalışmanın doğal ve yasal bir gereğidir. Bu nedenle, birey olarak toplumsal alanda saygı, görgü ve nezaket kurallarına; kurumsal alanda örgütsel normlara ve kurallara uymak gereklidir.

Toplumsal ve kurumsal yaşamda protokol ve sosyal davranış kurallarına uymak demek, kişinin kendisi olmaması maske takması demek değildir. Bir insanın toplumsal ve kurumsal kurallara uyması ve uygun davranması, onun sosyal bir varlık olmasının doğal bir gereğidir. Bu yüzden, toplum içinde yaşayan her insan kendiliğinden doğal olarak ve aynı zamanda içten ve samimi olarak sosyal kurallara uymalı ve başkalarına saygılı olmalıdır. Bu, Her ülkede ve her toplumda sosyal ve kurumsal yaşamın temel ilkesidir.





Toplumsal yaşamın görgü ve nezaket kuralları ile kamusal ya da kurumsal yaşamın protokol ve sosyal davranış kuralları biçimsel yönden farklıdır. Örneğin;

Sosyal alanda hanımlar önce gelir; resmi alanda makam ve unvan sahibi yöneticiler önce gelir. Bu yüzden, resmi alanda hanım bir ast, erkek üst'üne saygılı olmak ve ona uymak; sosyal alanda da erkek üst, hanım olan astına saygılı olmak durumundadır.

Bu nedenle, protokol ve sosyal davranış kurallarını daima yerinde uygulamak gereklidir. Zira, sosyal bir davranış kuralı resmi ortamda uygulandığı zaman saygısızlık olur. örneğin;

Bir astın yakını olan üst'üne özel ve sosyal alanda 'abi' demesi veya adıyla hitap etmesi samimiyeti gösterir, fakat resmi ortamda özellikle üçüncü kişilerin yanında üst'üne 'abi' demesi ya da adıyla hitap etmesi saygısızlık olarak kabul edilir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



Sosyal davranış kuralları ülkeden ülkeye, yöreden yöreye ve kurumdan kuruma farklılıklar gösterir. Örneğin; bir vatandaşın yöneticiye hitap biçimi Ankara'da ayrı, Doğu Anadolu'da ayrıdır. Maliye Bakanlığında üst'e hitap tarzı başka, Milli Eğitim Bakanlığında başkadır.

Fransa'da tanışılan bir hanımı öpmek nezakettir; Türkiye'de ise nezaketsizliktir. Arap ülkelerinde ise bir hanımın elini sıkmak bile doğru değildir.

Türkiye'de resmi ziyaretçiye çay/ kahve ikram etmek konukseverliktir; Fransa'da ise iş düzenine aykırıdır.

Anglo-Sakson ve İskandinav ülkelerinde erkek erkeğe yanaktan öpüşmek eşcinsellik göstergesi olarak ayıplanan bir hareket; Uzak Doğu ülkelerinde hakaret; Türkiye'de Akdeniz ve Orta Doğu ülkelerinde ise samimiyet ifadesidir. Bu nedenle devlet adamları, bürokratlar ve iş adamları gittikleri ülkelerde ve yörelerde yürütülen iş ve ilişkilerin olumlu sonuçlanması açısından o yörenin ya da ülkenin protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek ve bunlara uymak zorundadırlar.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

1. Hitap




Hitap, iletişimin ilk aşamasıdır. Doğru hitap etkili iletişimi başlatır; yanlış hitap ise saygısızlık kabul edilir ve iletişimi olumsuz etkiler.

İlk olarak; özel, sosyal ve kurumsal yaşamda tanımadığımız, yeni tanıştığımız veya samimi olmadığımız kişilere, makam ve mevki sahiplerine, resmi görüşme yapılan kişilere, yaşça büyüklere ve hanımlara daima 'siz' diye hitap edilir; hiçbir zaman 'sen' diye hitap edilmez.

'siz' hitabı sadece mesafeyi değil, saygıyı da ifade eder. Bu yüzden, kendimizden yaş ya da statü bakımından büyük birine; tanımadığımız veya yeni tanıştığımız kişiye, özellikle bir hanıma 'sen' diye hitap etmek saygısızlık olarak kabul edilir.

a. Özel ve Sosyal Hitaplar:



- ❖ Genel olarak, 18 yaşından büyüklere daima 'siz' diye hitap edilmelidir.
- ❖ Resmi kişilere, yaşça büyüklere, hanımlara, tanımadığınız veya yeni tanıştığınız kişilere ' hanımefendi/beyefendi' demek en uygun hitap yöntemidir.
- ❖ Bir hanım, eşini tanıyan biriyle konuşurken kocasından ' eşim' veya adıyla ' Ahmet vs. ' söz etmeli; erkek de eşinden söz ederken 'eşim' ya da adıyla 'Ayşe vs.' demelidir. Fakat eşlerin tanınmadığı bir toplulukta hanım eşinden ' Ahmet bey', erkek de eşinden 'Ayşe hanım' diye söz etmelidir.
- ❖ Anne ve baba, kendi çocuklarına, mevki veya rütbeleri ne olursa olsun daima adıyla hitap etmelidir.
- ❖ Çocuklar annelerine daima 'anne' veya 'anneciğim'; babalarına 'baba' veya 'babacığım' diyerek hitap etmeli ve seslenmelidirler.

- 
- ❖ Tanışma öncesinde çocuklara ‘küçük bey, küçük hanım’; gençlere ‘ genç bey, genç hanım’ diye hitap edilebilir.
 - ❖ Ölmüş bir Müslüman erkek için ‘merhum’ kadın için ‘ merhume’; Müslüman olmayan kişi için ‘ müteveffa’ denir. Ölmüş bir Müslüman’ın ardından ‘ Allah rahmet eylesin; Müslüman olmayan kişinin ardından ‘toprağı bol olsun!’ denir.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

b. Resmi Hitaplar



- ❖ Resmi görüşme, toplantı ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarına ve yöneticilere daima unvanlarıyla hitap edilir. (Sayın Maliye Bakanı vs.)
- ❖ Resmi ve yarı resmî ortamda eşdüzeyde olan kişilere soyadlarının veya unvanlarının başına 'sayın' sözcüğü getirilerek (Sayın Öztürk, Sayın Başkan) ya da unvanlarının sonuna 'bey/hanım' sözcüğü eklenerek (Müdür bey, Müdire Hanım) hitap edilir.
- ❖ Astlara, resmi ortamda daima unvanlarıyla (Müdür bey) ya da soyadlarına 'sayın' sözcüğü getirilerek (Sayın Çelik); özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde ise adlarına ' hanım'bey' saygı sözcüğü ekleyerek hitap edilir.
- ❖ Yönetici ile özel bir yakınlık söz konusu ise, yalnızca özel ortamlarda ve birebir ilişkilerde, kendisinin de izni ile özel biçimde veya yakınlık derecesiyle hitap edilebilir. (Ahmet abi ya da abi)

- 
- 
- ❖ ‘Sayın sözcüğü, resmi hitaplarda ve takdimlerde isimden önce; unvan ile ad ve soyadı kullanıldığında, unvanla ad arasında kullanılır. (Genel Sekreter Sayın Tülün Yücel.) akademik unvan ve rütbelerde de ‘ sayın’ sözcüğü isimden önce kulanılır. (Milli Eğitim eski Müsteşarı Prof. Dr. Sayın İsmail Bircan.)
 - ❖ Yazılı hitapta, önce ‘ sayın’ sözcüğü, sonra kişinin adı, soyadı, altına da unvanı yazılır. (Sayın Turgut AKIN, Maliye Uzmanı)
 - ❖ Yarı resmî ve sosyal hitaplarda, sözünüzü yönelteceğiniz kişinin unvanının veya soyadının başına ‘sayın’ kelimesini getirmek saygı ve nezaket gereğidir. ‘ Sayın’ sözcüğü hitapta isimle kullanılmaz. (Sayın Ayşe, Sayın Ahmet denmez). İsim kullanıldığı zaman bey ve hanım saygı sözcüğü eklenir. Günümüzde bay ve bayan sözcükleri sadece cinsiyet ayırt etmek için kullanılmakta; hitap olarak kullanılmamaktadır.
 - ❖ Türkiye’de bazı isimler (Deniz, Yaşar, Kamuran, Yüksel vs.) hem hanım hem erkek adı olarak kullanılmaktadır. Bu nedenle, tanımadığınız, hanım/erkek adını bilmediğiniz bir kişiyi takdim ederken, davet ederken veya ondan söz ederken kesinlikle hanım/bey ya da bayan/bay sözcüğü kullanılmamalı daima ‘sayın’ sözcüğü kullanılmalıdır. (Sayın Deniz Kılıç)



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Makam ve meslek sahibi kişilere konuşurken veya kendilerinden söz ederken adlarının yerine unvanları kullanılabilir. (Avukat Hanım, Kaymakam bey)
 - ❖ Kurum amiri yöneticinin gıyabında kendisinden söz ederken, hanım ise ‘hanımefendi’; erkek ise ‘beyefendi’ denir.
 - ❖ Bazı kamu kuruluşlarında sosyal ve özel ilişkilerde üstlere geleneksel olarak ‘abi’, ‘üstat’ ‘ hocam’ gibi sıfatlarla hitap edilmektedir.
 - ❖ Örgütsel ve yönetsel yaşamda ‘vekil’ veya ‘ yardımcı’ unvanı taşıyan yöneticilere birebir ilişkilerde üst unvan ile hitap etmek o kişiyi onure eder.
 - ❖ Eski ve emekli yöneticilere özel ve sosyal ilişkilerde, son resmi görev unvanını veya en üst görev unvanıyla hitap etmek saygı ve nezaket gereğidir. (Gençlik ve Spor eski Genel müdürü, Türkiye Büyük Millet Meclisi eski Başkanı)



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Görevden ayrılmış veya emekli olmuş olan vali ve büyükelçilere sosyal ortamda veya birebir ilişkilerde ‘ sayın valim’, ‘sayın büyükelçim’ diye hitap edilir. Emekli generallere ise ‘sayın paşam’ denir.
 - ❖ Profesörlere emekli olsalar da, eski veya emekli denmez, her zaman ‘profesör’ denir. Ancak eski görevi veya görev yeri kullanıldığında, kadro unvanı önüne eski veya emekli sözcüğü yer alır. (Prf. Dr. Hikmet Timur, Hacettepe Üniversitesi emekli Öğretim Üyesi)
 - ❖ Orta ve yüksek öğretim kurumlarında öğretmenlere, öğretim görevlilerine ve öğretim üyelerine özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde daima ‘hocam’ diye hitap edilir. Yabancı kişilerin yanında ise, ‘Sayın hocam’ denir.
 - ❖ Elçi, başkonsolos, büyükelçi; bakan, başbakan, meclis başkanı, cumhurbaşkanı gibi yüksek makam sahibi yabancı devlet adamlarına ve diplomatlara ‘ekselansları’ diye hitap edilir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Yaşça ve mevkiye büyüklere, devlet ve hükümet adamlarına ve üst yöneticilere özel ve sosyal ortamda ‘muhterem hanımefendi’ ‘muhterem beyefendi’ veya ‘zâtalileri’ demek en saygılı hitap biçimidir.
 - ❖ Devlet ve hükümet adamı veya üst düzey bir yöneticiden ve eşinden söz ederken veya bir topluluğa takdim ederken ‘ Sayın Bakan ve Muhterem eşi’; yalnızca eşi hanımefendiyi takdim ederken veya kendisinden söz ederken, ‘Sayın Bakanımızın muhterem eşi’ ya da ‘Muhterem hanımefendi’ demek saygılı ve nazik bir hitap ve takdim biçimidir.
 - ❖ Bir hanımın,, yönetici olan kocasına resmi ortamda unvanıyla hitap etmesi ve kendisinden unvanıyla söz etmesi ‘ Sayın Vali, Sayın Müdür bey); sosyal ortamda ve üçüncü kişilerin yanında ise kocasının adına ‘bey’ ekleyerek hitap etmesi gerekir.
 - ❖ Geleneksel olarak; devlet memurlarına unvanın ya da adının sonuna ‘ bey’ saygı sözcüğü eklenerek; din adamlarına ‘efendi’ sözcüğü eklenerek hitap edilir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

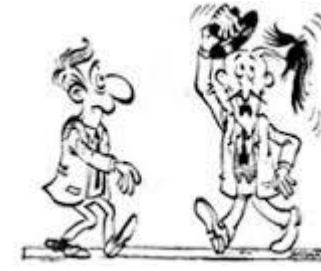


❖ Ünlü ya da mevki sahibi bir dosta topluluk içinde hitap ederken adının sonuna bey/hanım saygı sözcüğü eklenmelidir. Ayrıca üçüncü bir kişiye dostunuzdan söz ederken, onun adını, soyadını ve sıfatını birlikte kullanmak gereklidir. (Avukat Özcan Ünsal)

❖ Hizmetli erkeklere, yaşça büyükse adına 'efendi' eklemek; akran ya da küçük ise adıyla hitap etmek uygundur. Ancak hizmetli bayanlara, adına ' hanım' saygı sözcüğü eklenerek hitap edilir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

2. Selamlama:





Sosyal ve iş ortamında tüm iletişim ve ilişkiler selamla başlar. Selam vermek insana saygı ve güven duymak demektir. Selam vermek için tanımak ve tanışmak şart değildir.



Selamlaşmak, insanlarla olumlu iletişim kurmanın; sevgi, saygı, güven ve barış içinde yaşamının sosyal yöntemidir.

a. Sosyal Yaşamda Selamlama;



- ❖ Sosyal hayatta genç yaşlıya, küçük büyüğe; yeni gelen orada olanlara, ayrılan orada kalanlara, yoldan geçen duranlara, kapıdan çıkan girmek için bekleyenlere, merdivenden inen çıkana, arabada olan yaya olana önce selam verir.
- ❖ Selam verirken, hafif baş hareketiyle birlikte, yerine göre günaydın, iyi günler, merhaba, selamünaleyküm, hoş geldiniz, şeref verdiniz, saygılar, güle güle, iyi akşamlar vb. Sözler söylenmelidir.

- 
- 
- ❖ Kapalı alanda erkek tanıdığı hanıma, açık alanda ve sokakta ise, hanım tanıdığı erkeğe selam verir.
 - ❖ Erkekler hanımlara, hanımlar da erkeklere göz teması kurarak ve başlarını hafifçe öne eğerek selam verirler. Erkek, bir hanıma sesle selam verse dahi, hanım erkeğin selamına hafif baş eğerek ya da hafif tebessüm ederek karşılık verir.
 - ❖ Oturan bir hanım erkeğin selamına hafif baş eğerek ve hafif tebessüm ederek karşılık verir. Ancak erkek yaşlı veya makam sahibi ise, hanım selam verirken ve alırken ayağa kalkar veya ayağa kalkar gibi yapar.
 - ❖ Selamlaşırken kişiyle mutlaka göz teması kurulmalı; eller cepten çıkarılmalı; samimi ve sempatik olunmalı; yapmacık söz ve hareketlerden ve eğilmekten kaçınmalıdır.


PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Topluluk içinde önce hanımlar, sonra erkekler; bir davette v ziyarete, önce ev sahibi hanım, sonra ev sahibi erkek ve diğer kişiler selamlanırlar.
 - ❖ Bir topluluktan ayrılan erkek, çıkarken bütün hanımların önünde saygıyla hafif eğilerek onları selamlamalıdır. Topluluktan çıkan hanım ise, selam verir gider; erkeklerin selamını beklemez.
 - ❖ Toplulukta, bir tanıdık varsa, yalnızca onu selamlamak diğerlerini hiçe saymak olacağından, ortadan herkese birden ' merhaba' ya da ' iyi günler' ' iyi akşamlar' demek uygun bir yöntemdir.
 - ❖ Birini selamlarken, ona adıyla veya unvanıyla hitap etmek, onu önemsemektir. Selamladıktan sonra ' nasılsınız' diyerek hatırını sormak onunla ilgilenmektir.
 - ❖ Eşiyle birlikte olan bir erkek, rastladığı tanıdık bir hanıma her zaman kendisi selam verir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Sokakta tanıdık biriyle selamlaşırken durmak, konuşmak ve el sıkışmak gerekli değildir. Selam vererek geçmek veya hafif tebessümle ve baş hareketleriyle selamlamak yeterlidir.
 - ❖ Yolda duran bir tanıdığı önce sizin selamlamanız gerekmektedir.
 - ❖ Karşıdan karşıya geçen bir tanıdığı selamlamak için bağırarak ya da el sallamak doğru değildir.
 - ❖ Lokal, kahve, salon, otobüs, minibüs vb. genel ve sosyal bir yere girince, etrafa sesli selam vermek uygun değildir. Ancak başkalarının oturduğu bir yere oturmak gerektiğinde, orada bulunanlara selam vermek nezaket gereğidir.
 - ❖ Tenha bir yerde (köy yolunda, kırdan, ormanda, dağda) karşılaşılan herkese selam vermek gereklidir. Çünkü تنها bir yerde selam vermek, o kişiye güvenmek ve güven vermek demektir.
 - ❖ Opera, tiyatro, sinema, konser gibi sanatsal etkinliklerin yapıldığı salonda; mabetlerde ve restoranlarda tanıdıklar uzaktan yalnızca gözle ve hafif baş hareketiyle selamlanırlar. Selamlamak için el-kol kaldırılmaz; ve başkaları rahatsız edilmez.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



❖ Sofraya otururken herkes selamlanır. Tanıdık kişiler baş eğilerek selamlanır.

❖ Yüksek bir mevkide olan ya da tanınmış biriyle karşılaşılan kişi, o kişiyi mutlaka selamlamalıdır. Onun sizi tanıması gerekli değildir.

❖ Tanıdığınız bir kişiyi, herhangi bir yerde, istemediği ya da utanacağı bir durumda gördüğünüzde kendisine selam vermemek ve onu görmezden gelerek geçip gitmek en iyisidir.

❖ Daha önce tanıştığınız bir kişiyle toplantıda, davette, gezide karşılaştığınızda kendisini selamlamak gerekir. Tanışılan kişiyi hatırlamamak veya tanımazdan gelmek ya da öyle görünmek olumsuz etki yapar.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

b. Resmi Ortamda Selamlama:

- ❖ Çalışma yaşamında ast üst'e, kıdemsiz kıdemliye selam verir. Bir ast, üst'ü ona baktığında ona selam vermelidir.
- ❖ Devlet ve hükümet adamları ile üst yöneticiler, hanımlar ve topluluklar daima 'saygılar' sözcüğü ile selamlanır. (Saygılar sayın Bakanım).
- ❖ Resmi ortamda makam sahibi bir üst içeriye girince astlar ayağa kalkarak, kendisine baş eğerek ve üst ile göz teması kurarak veya kalkar gibi yaparak kendisini selamlamaları yeterlidir.
- ❖ Çalışma yaşamında, gün içinde birkaç defa karşılaşılan kişileri, üst olsa da, her defasında selamlamak gerekli değildir. İlk karşılaşmada ve son ayrılmada selamlamak yeterlidir.
- ❖ Cumhurbaşkanına, yabancı devlet başkanlarına, cenazeye, sancağa; göndere çekilen ve indirilirken Bayrağa; İstiklal Marşı söylenirken veya çalınırken ayağa kalkarak ve cephe alarak selam durmak gereklidir.

3. Tanıtma ve Tanıştırma

Tanışma: Birbirlerini daha önce tanımayan birey veya bireylerin buldukları bir karşılaşma sırasında, rastlantıyla ya da randevulu olarak karşılıklı, çok yüzeysel ve kısa süreli olarak isim, iş, görev ve unvanları hakkında kısa bilgi edinme ortamıdır.

Tanışmanın üç unsuru vardır; **Tanıılan kişi**, **tanıştırılan kişi** ve **tanıştıran kişi** tanışma eyleminde her bireyin görev ve sorumlulukları farklıdır



Tanışma ve Tanıştırmanın Önemi

Tanışma ve tanıştırma günlük hayatta önemli bir yer tutar ve insanlar arasında dostluk, arkadaşlık ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur.

Tanışmak birisine takdim edilmek ile olur. Günümüzde Batı uygarlığına yönelmiş bütün toplumlar, buldukları toplumun sosyal hayat kurallarını da benimserler





PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



a. Sosyal Yaşamda Tanıtma ve Tanıştırma:





- ❖ Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılaşmada yapılır. Tanıştırma esnasında oturan bir erkek, tanıştırıldığı kişi ister erkek ister hanım olsun hemen ayağa kalkmalıdır.
- ❖ Sosyal yaşamda genel olarak erkek hanıma, küçük büyüğe, genç yaşlıya; genç kız yaşlı erkeğe ve hanıma; yaş farkı fazla değilse bekar hanım evli hanıma; yeni gelen, orada bulunanlara, yeni gelen üst düzeyde ise, orada bulunanlar yeni gelene; tek kişi çifte ve topluluğa; konuşmacı topluluğa; akraba ve yakın dostlar diğerlerine tanıştırılırlar.
- ❖ Hanımlar Devlet ve hükümet adamlarına, üst yöneticilere, bilim ve din adamlarına ve yaşlı erkeklere tanıştırılırlar.
- ❖ İçeride bir konuk, otururken, ast veya yaşça küçük olan biri geldiğinde, sonra gelen kişi önce gelen kişiye tanıştırılır. (önce gelen kişi ast sonra gelen üst ise önce gelen sonra gelene takdim edilir)

- 
- 
- ❖ Tanıştırılmada astlar üst'lerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülürler.
 - ❖ Kişi kendini veya birini tanıtırken adını veya soyadını harflerin üstüne basarak tam, doğru, açık ve anlaşılır biçimde söylemelidir.
 - ❖ Özel ortamda tanıştırmada, kişinin sadece adı; sosyal ortamda adı , soyadı ve gerekliyse mesleği veya unvanı; Resmi ortamda ise kişinin önce unvanı, sonra adı-soyadı söylenir.
 - ❖ Bir erkek bir hanımla tanıştırıldığında, hanım sadece 'memnun oldum' demeli; hanımla tanışan erkek ise 'müşerref oldum' ' onur duydum' demelidir.
 - ❖ Tanışma sırasında veya tanıştırmadan sonra kişinin kartvizitini sunması nezakettir.
 - ❖ Sosyal ortamda tanıştırmada, her iki taraf sizinle samimi değilse veya taraflardan biri sizin için yabancı ise, 'size arkadaşım Ahmet'i tanıştırayım' denir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Kişi kendini tanıştıırken hiçbir zaman ‘ben Ayşe hanım’ , ‘ bendeniz Kemal’ dememelidir. Kişi, kendini tanıtırken yalnızca adını ve soyadını söylemelidir.
 - ❖ Tiyatro, sinema, konser, konferans gibi kalabalık bir salonda ya da sofrada oturan bir erkek, bir hanıma tanıştırıldığında başkalarını rahatsız etmemek için yerinden kalkmaz; sadece oturduğu yerden kalkar gibi yaparak selamlar.
 - ❖ Kalabalık gruplarda ve topluluklarda, özellikle kalabalık davetlerde herkes birbirine tanıştırılmaz. Sadece tanıştırılması gereken kişiler tanıştırılır.
 - ❖ Daha önceden tanıdığınız veya tanıştırıldığınız biriyle yeniden tanıştırılma söz konusu olduğunda ‘ biz tanıyoruz’ demek yerinde bir davranış olur.
 - ❖ Kendisiyle tanışmayı arzu ettiğiniz bir kişiyle karşılaştığınızda veya aynı ortamda bulunduğunuzda, uygun bir fırsatta kendinizi o kişiye takdim etmeniz yerinde olur.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Resmi kurumlara veya işletmelere vatandaş ya da müşteri olarak başvurduğunuzda veya bu kuruluşlarda özel işiniz gereği bulunduğunuzda kendinizi tanıtmak gerekli değildir.
 - ❖ Bir erkeğin, bir hanım vasıtasıyla başka bir erkeğe tanıştırılması uygun bir davranış değildir. Böyle bir durumda erkek kendini tanıtmalıdır.
 - ❖ Bir erkeğin yanında hanım varsa, kişi önce kendini, sonra yanında bulunan hanımı tanıtmalıdır.
 - ❖ Kişi eşini tanıtırken adıyla tanıştırılmalıdır. (eşim Ali).
 - ❖ Bir erkek, karı-koca çifte tanıştırılırken, önce kocaya sonra eşine tanıştırılır.
 - ❖ Bir arkadaşınızı ailenize veya bir başkasının ailesine tanıştırırken önce anneye, sonra babaya tanıştırılır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

b. Resmi Ortamda Tanıtma ve Tanıştırma:

- ❖ Kamusal ve kurumsal yaşamda ast üst'e, kıdemsiz kıdemliye tanıştırlılır. Tanıştırmada, ast olanlar üstlerin yanına götürülerek tanıştırlılırlar.
- ❖ Resmi ortamda resmi bir kişiyi bir üst'e takdim ederken, kişinin önce unvanı, sonra adı ve soyadı söylenir. (Emniyet Müdürü Ahmet Deniz). Resmi toplantı ve törenlerde kişiyi topluluğa takdim ederken, kişinin önce unvanı, sonra 'sayın' sözcüğü ve daha sonra adı soyadı söylenir.
- ❖ Tanıtımda, rütbe ve akademik unvan isimden önce; makam, meslek ya da görev unvanı sonra belirtilir. (Albay Ali Erdem, Prof. Dr. Türksel Kaya)
- ❖ Resmi ortamda kişi kendini takdim ederken önce unvanını, sonra adını ve soyadını söyler. (Av. Alev ERKUŞ)
- ❖ Kamusal ve kurumsal alanda (iş ortamında) bir erkek, karı-koca olan bir çifte tanıştırlılırken önce makam sahibine sonra eşine tanıştırlılır.

- 
- 
- ❖ Unvan, mevki ve makam bakımından üst olan biriyle tanıştırma yapılmadan önce, üst olan kişiden izin alınmalıdır. (‘izninizle Mimar Ahmet Kılıç’ı size takdim etmek istiyorum’)
 - ❖ Bir kişi makam sahibi ya da üst biriyle tanıştırıldığında, makam sahibi ya da üst olan ‘ memnun oldum’; tanışan kişi ‘onur duydum’ ya da ‘ müşerref efendim’ demelidir.
 - ❖ Tanıştırılan ve tanışan kişiler eşdüzeyde iseler, tanıştırılan ‘memnun oldum’ demeli, tanışan ‘ben de’ demelidir.
 - ❖ Makam ve mevki sahibi bir üst veya bir hanım ile tanıştırma yapılırken, tanışan kişi varsa elindeki içki/sigara bırakılmalı, ceketin önünü iliklenmeli, saygı ile tebessüm edilmelidir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



4. El Sıkışma (Tokalaşma)

El sıkışma sosyal ve iş ortamında önemli ve etkili bir iletişim yöntemidir. Ayrıca, el sıkma insan ilişkilerinde güven, sevgi ve samimiyet belirtisi olarak bir tür selamlaşma biçimidir. Bu yüzden, el sıkma daima canlı ve içten olmalı, el paralel tutulmalı; sıkılan el avuç içine alınmalı fakat fazla yada sert sıkılmamalı, hafif hissettirilmelidir.



Ayrıca, el sıkma iki saniyeden az, beş saniyeden fazla sürmemeli; pazarlık yapar gibi kol sallanmamalıdır.

a. Sosyal Yaşamda El Sıkma:

- ❖ Tokalaşmada önce el uzatma hakkı evde ev sahibine; genel ve sosyal ortamda aynı cinsten olanlar arasında yaşlı olana; ayrı cinsten olanlar arasında hanım olana aittir.
- ❖ Uzatılan eli sıkmamak, kişinin kendisine ve karşısındakine güven ve saygısı olmadığını gösteren büyük bir saygısızlıktır.

- 
- 
- ❖ Bir erkekle ilk defa tanıştırlan bir hanım, isterse elini uzatmayabilir. Bu yüzden tanışmada hanımın elini uzatmasını beklemek gereklidir.
 - ❖ Aynı cins, aynı yaşta ve aynı düzeyde olan kişiler arasında tokalaşma, önce davranan kişinin el uzatmasıyla gerçekleşir.
 - ❖ Birden çok kişinin olduğu yerde el sıkmaya en büyükten başlanır, sırayla küçüklere geçilir.
 - ❖ Sosyal ortamda el sıkarken ayağa kalkar; hanımlar ise ayağa kalkmazlar.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Bir hanım tokalaşmak için erkeğe elini uzatınca erkek, varsa şapkasını ve eldivenini çıkartmalıdır. Hanımlar, tokalaşmak için eldivenini çıkartmayabilirler.
 - ❖ Hanım ve erkek iki çift karşılaştığında, önce her iki hanım tokalaşır; sonra erkekler kendi aralarında tokalaşırlar.
 - ❖ Mutluluğu veya başarıyı kutlama amacıyla yapılan tokalaşma biraz uzun süreli, samimi ve coşkulu olmalı; üzüntüyü paylaşmak için yapılan tokalaşma ise hafif, yumuşak ve kısa süreli olmalıdır.
 - ❖ Hasta iken, eller kirli, tozlu, topraklı, yağlı, terli veya ıslak iken el uzatmak veya el uzatmaya hazırlanırken eli elbiseye silmek doğru değildir. Böyle bir durumda el uzatılmamalı ve özür dilenmelidir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



b. Resmi Ortamda El Sıkma:

- ❖ Kamusal ve kurumsal yaşamda önce el uzatma hakkı makam, unvan, rütbe ve kıdem olarak öndegelme ve üst amirlere aittir.
- ❖ Bir kurumda makama girildiğinde önce, el uzatma hakkı makamda oturan kişiye aittir. Makam sahibi yönetici el uzatmadan personel, misafir, ziyaretçi, iş sahibi olan kişi hanım da olsa önce el uzatılmaz.
- ❖ Birden çok kişinin olduğu resmi ortamda el sıkmaya en üstten başlanmalıdır.
- ❖ Resmi ortamda üstlerle tokalaşırken hanımlar da ayağa kalkmalıdır.

5. El Öpme ve Yanaktan Öpme

a. Avrupai Tarzda El Öpme:

- ❖ Kapalı alanda ayakta olan bir hanımın eli öpülürken, eli biraz kaldırılır, saygılı bir biçimde gözlerine bakarak el dudağa yaklaştırılır, öpülür gibi yapılır. Dudak temas ettirilmez. Öpülen el ayrıca sıkılmaz.
- ❖ Genel olarak evli hanımların eli öpülür. Genç kızların, bekar hanımların eli öpülmez. Ancak belirli bir yaşa ve mevkiye gelmiş olan bekar bir hanımın eli öpülebilir.
- ❖ Bir evde (davette), salona giren bir erkek içeride birçok hanımla karşılaştığında yalnızca evsahibi hanımın elini öper.

b. Geleneksel Tarzda El Öpme:

- ❖ Genel olarak kapalı alanda, bayramda, özel ve samimi ilişkilerde uygulanır. El öperken; eli öpülen kişinin sağ elinin orta parmağının üzerine dudak yaklaştırılır, hafif dokundurulur, öper gibi yapılır.
- ❖ Verilmeyen elin eğilerek veya çekilerek öpülmesi doğru değildir. Öte yandan, öpülmek için uzatılan elin geri çekilmesi de hoş değildir.
- ❖ Aynı statüde veya yaşta olan bir hanım ya da erkeğin elini öpüp, yanındaki öteki hanım ya da erkeğin elini öpmemek doğru değildir.



❖ Sokakta, açık ve genel ortamda, taşıtlarda el öpmek veya öptürmek doğru değildir. Sadece karşılaşma veya uğurlamada aile büyüklerinin eli öpülür.

❖ Yaşça küçük olan veya eldivenli olan bir hanımın eli öpülmemelidir.

❖ Hanımlar, kendilerinden büyük hanımların elini öpebilirler.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

c. Yanaktan Öpme:

Yanaktan öpmek, Türkiye'de ve aynı zamanda Akdeniz, Yakın ve Orta Doğu ülkelerinde karşılama ve uğurlamada uygulanan bir tür samimiyet ifadesidir. Özel veya sosyal ortamda büyüklerin küçükleri yanaklarından öpmesi geleneksel bir sevgi ifadesidir.

Tanıdık, dost veya akraba olan, yaş veya statü bakımından eşdüzey de bulunan erkeklerin ve hanımların da karışama, karşılaşma, ayrılma ve uğurlamada birbirlerini yanaklardan öpmesi nezaket ve samimiyet göstergesidir.

Yanaktan öpme ve öpüşme esnasında dudağı yanağın üzerine koyup şapırdatarak öpmek veya havayı öpmek ya da alınları tokuşturmak doğru bir davranış değildir.



6. Konuşma ve Dinleme

Sosyal yaşamda ve iş ortamında güzel ve etkili konuşma becerisi kadar, konuşma ve dinleme konusunda saygı ve nezaket de önemlidir. Zira kişinin bilgisi, birikimi, saygı ve nezaketi konuşma ve dinleme sırasında ortaya çıkar.



a. Sosyal Yaşamda Konuşma:

- ❖ Günlük yaşamda herkese selam verilmeli; bir kimseden bir şey isterken daima 'lütfen' ya da 'rica edebilir miyim' denmeli; bir hizmetten sonra mutlaka 'teşekkür' edilmeli; bir kusur ve hatadan sonra 'affedersiniz' denmeli; bir kişiyi kırdığınız veya üzdüğünüz zaman 'özür' dilenmelidir.
- ❖ Hiçbir kişinin yokluğunda aleyhinde konuşulmamalı; dedikodusu yapılmamalı; olumsuz, zayıf, hatalı yönlerinden söz edilmemelidir.
- ❖ İyi ve güzel bir konuşma daima olumlu ve yapıcıdır. Bu yüzden konuşmalarda insanların iyi ve olumlu yönlerinden, iyilik, üstünlük ve başarılarından söz edilmeli; bu iyilik, üstünlük ve başarı tebrik ve takdir edilmelidir.





- 
- 
- ❖ Konuşmada, kişi sürekli kendinden söz etmemeli, kendini methetmemeli; başarı ve üstünlüklerini, yaptıklarını ve yaşadıklarını, gördüklerini ve duyduklarını sayıp dökmemeli; özel yaşamından, aile ve iş sorunlarından sık sık söz etmemelidir.
 - ❖ Başkalarının yanında sık sık paradan, kazançtan, sahip olunan evden, arabadan, maldan söz edilmemeli; alınan bir şeyin fiyatı sorulmadıkça söylenmemelidir.
 - ❖ Sosyal yaşamda görevlilere ve hizmetlilere kesinlikle komut biçiminde ‘ver’, ‘yap’, ‘getir’, ‘götür’ diye emir verilmemelidir.
 - ❖ Başkalarına akıl, ders ve öğüt verici tarzda konuşma yapmaktan kaçınılmalı; konuşurken, kimseye, ‘anladın mı’ diye sorulmamalıdır. ‘anlatabildim mi’, ‘anlaşılmayan bir şey var mı’ diye sorulmalıdır.
 - ❖ Biriyle konuşurken sözü kesilmemeli, söz arasına girilmemeli; sözünü bitirmesi beklenmelidir.


PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ İlke olarak; söz almadan, söz verilmeden, sorulmadan ve gerinden fazla konuşulmamalıdır.
 - ❖ Konuşma sırasında tenkit, itiraz ve çatışma yaratan konulardan kaçınılmalı; ortak konulardan söz edilmelidir.
 - ❖ Konuşma konusu muhatabın veya grubun ilgi alanı olmalıdır. Dinleyenlerin ilgisini çekmeyen bir konu hemen değiştirilmelidir.
 - ❖ Kişiyi üzmemek ve kırmamak için yalan söylemek yerine, sessiz kalmak tercih edilmelidir.
 - ❖ Rahatsız eden, özel yaşam veya resmi görevle ilgili bir soru sorulduğunda, 'özür dilerim, bu konu yalnızca beni ilgilendiriyor' denmelidir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Bir kişinin yanlış bir söz veya hareketi sadece yalnız ortamda iken, nazik bir şekilde kendisine söylenmeli; kişinin iyi, güzel, üstün ve başarılı yönü başkasının yanında açık bir şekilde takdirle ifade edilmelidir.
 - ❖ Konuşmada kullanılan kelimeler anlaşılır olmalı; muhatabın ya da grubun anlamayacağı teknik ve yabancı kelimeler kullanılmamalıdır.
 - ❖ Konuşmada sözler; ses tonu, el-kol hareketleri ve beden diliyle desteklenmelidir.
 - ❖ Mesleki konular yalnızca meslektaşlar arasında konuşulmalıdır. Meslektaş olmayan bir kişiyle, onun mesleğiyle ilgili bir konuda konuşmak o kişiyi rahatsız eder.
 - ❖ Konuşurken muhatabın ya da grubun görüş ve düşüncelerine; ahlaki, milli ve manevi değerlerine saygılı olunmalıdır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI


- 
- ❖ Bir konuşma ya da tartışma sırasında, karşı tarafın görüşlerine katılmadığınızda, kendisine ‘ yanlış düşünüyorsunuz’, ‘ doğru değil’, ‘ hatalısın’ gibi kırıcı sözler söylemek yerine; ‘ ben bu konuda farklı düşünüyorum’ ya da ‘ size saygı duyuyorum’ veya ‘ haklısınız’ deyip kendi görüş ve düşüncenizi belirtmek daha doğru bir yöntemdir.
 - ❖ Konuşma sırasında mizah olarak şaka ve espri yapmak ince bir sanattır. Ancak şaka ve espri yaparken dikkatli olmak, kimseyi incitmemek; insanları güldüreyim derken kabalık etmemek gereklidir.
 - ❖ Konuşma sırasında, özellikle hanımların bulunduğu bir toplulukta terbiye sınırlarını aşan ve ‘ ahlaksızlık’ olarak kabul edilen hikaye ve fıkra anlatmaktan kaçınılmalıdır.
 - ❖ Konuşma sırasında bir fikri savunmak ve karşı tarafı ikna etmek için yemin etmek doğru değildir.
 - ❖ Bir kişiyle yapılan konuşma ve sohbet sırasında, karşı tarafın size güvenerek verdiği özel ve gizli bilgiler başkasına anlatılmamalıdır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



b. Resmi Ortamda Konuşma:

- ❖ Konuşma sırasında üstlere, hanımlara, yaşça büyük olanlara, yeni tanışılan ve resmi görüşme yapılan kişilere daima 'siz' diye hitap edilmeli; samimi ve yaşıt olmadıkça ve izin almadıkça kimseye 'sen' diye hitap edilmemelidir.
- ❖ Hanımlara, yaşça büyüklere, üstlere resmi kişilere ve yeni tanışılan kişilere adıyla hitap edilmemeli; ilke olarak resmi kişilere unvanlarıyla hitap edilmeli; adı ve unvanı bilinmeyen kişilere de hanımefendi/beyefendi denmelidir.
- ❖ Astlara emir verirken, komut biçiminde 'yap' ' getir' denmemeli; soru biçiminde ' yapar mısınız', ' getirebilir misin' denilmelidir.
- ❖ Çalışma ortamında özel yaşamdan, aile sorunlarından söz edilmemelidir.
- ❖ İş ortamında ve iş dışında amirin ve üstlerin aleyhinde konuşulmamalı; onların özellikleri, sırları ve sorunları kimseye açıklanmamalıdır.

- 
- ❖ İş ortamında üstlerle, iş sahipleri ve müşterilerle daima yumuşak, saygılı, doğal ve samimi bir ses tonuyla; saygılı bir ifade ve üslupla konuşmalı; yüksek sesle ve el-kol hareketleriyle konuşmaktan; en önemlisi konuşma sırasında argo kelimeler kullanmaktan kaçınılmalıdır.
 - ❖ Yöneticilerle, kıdemlilerle ve yaşça büyüklerle konuşurken, kişi önce dinlemede kalmalı; sorulmadan konuşmamalı ya da izin alarak saygı ve nezaket içinde konuşulmalıdır.
 - ❖ Resmi toplantılarda, yemeklerde ve sohbetlerde makam, unvan, rütbe, kıdem, statü bakımından önde gelenler söze başlarlar.
 - ❖ Örgütsel ve yönetsel yaşamda üstlere, iş sahiplerine, müşterilere konuşma sırasında, konu olumsuz olsa da ‘ hayır’ demek hoş değildir. ‘hayır’ demek ince bir sanattır. Hayır demenin ortamı, zamanı ve belli koşulları ve kuralları vardır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

c. Sosyal Yaşamda ve İş Ortamında Dinleme:

İnsanları en kolay etkilemenin yolu, dinlemektir. Dinlemek insana gösterilen ilgiyi, sevgiyi ve saygıyı gösteren etkili bir iletişim aracıdır. Konuşan kişiyi dikkatle ve ilgiyle dinlemek, söylediklerine kulak vermek onu önemsemek demektir.

Sosyal yaşamda ve iş ortamında yapılan konuşma ve görüşmelerde, iletişimde ve sohbette dinlemenin birinci yöntemi söz kesmemektir. Söz almak ve konuşmak için konuşanın cümlesinin bitirmesini, duraklamasını ya da nefes almasını beklemek gerekir.

Etkili dinlemenin yöntemi ve göstergesi, konuşan kişinin gözlerine ve göz bölgesine bakmak; kişiye doğru hafif eğilmek, zaman zaman tebessüm ederek ve hafif baş eğerek onay vermek; söz aralarında 'evet' , 'tabi', 'elbette' gibi sözlerle dinlediğiniz belli etmek veya açıklayıcı sorular sormaktır.

Biri konuşurken başka yere bakmak, arkaya dönmek, ilgisiz davranmak, kağıt- kalemle oynamak, yazı yazmak gibi başka şeylerle ilgilenmek; sessizde gelen telefona ve mesaja bakmak hem dinlememek hem de konuşan kişiye pasif tepki göstermek ve saygısızlıktır.

7. Telefonda Konuşma



a. Telefonda Konuşma Kuralları:

- ❖ Telefon, iki defadan fazla çaldırılmadan açılmalıdır. Telefonu açan kişi, cevaplarırken ‘alo, ‘buyurun’ ya da ‘evet’ demek yerine ‘ efendim’ diyerek telefona cevap vermeli; telefon eden bir üst ya da hanım ise, ‘ buyurun efendim’ demelidir.
- ❖ Telefon eden kişi, karşı tarafa önce ‘iyi günler/iyi akşamlar’ diyerek selam vermeli ve kendini tanıtmalıdır.
- ❖ Bir kişi evde ya da büroda bulunan birini aradığında ve kendini tanıtmadığında; kim olduğunu öğrenmek için telefonu açan kişi ‘kim aradı diyeyim’ diye sormalı ve adını öğrenmelidir.
- ❖ Telefonu açan ve kendini tanıtmayan kişinin kim olduğunu öğrenmek için ‘ siz kimsiniz’ demek yerine; ‘kiminle görüşüyorum’ diye sorulmalı; kişinin adı, soyadı öğrenilmeli ve not edilmelidir.



- ❖ Telefon eden kişi kendini tanıtmadan konuşmaya başladığında ve onu hatırlayamadığınızda 'özür dilerim hatırlayamadım' dinmelidir.
- ❖ Telefon ederken numaralar dikkatle tuşlanmalıdır. Yanlış bir numara tuşlandığında veya yanlış numara düştüğünde ya da yanlış yere telefon edildiğinde karşı taraftan özür dilenmelidir.
- ❖ Telefonda kızgın, üzgün ve sinirli bir sesle ve yüz ifadesiyle yapılan konuşma karşı tarafa aynen yansır ve olumsuz etki eder. Bunu önlemek için, telefonu açmadan önce, boğaz ve ses temizlenmeli; yüze bir gülücük kondurulmalıdır.
- ❖ Telefonda yapılan konuşmanın yanınızda bulunanlar tarafından duyulması istendiğinde önce karşı tarafa bildirilmelidir. Telefonun hoparlörünü açarak karşı tarafın konuşmasını yanınızda bulunanlara dinletmek saygısızlıktır.





- ❖ Telefonda konuşurken, karşı tarafa 'yanımda x bey / hanım var, konuşmak ister misin' demek her iki tarafı da zor durumda bırakır ve ikisinden birinin rahatsız olmasına neden olur.
- ❖ Telefonda konuşurken diğer telefon çaldığında, önce özür dlenmeli ve çalan telefon açılmalı; kim olduğu öğrenildikten sonra telefon eden kişi ast ise beklemeye alınmalı; yaşlı veya makam sahibi bir kişi ya da hanım ise bekletilmemelidir.
- ❖ Telefonda söylenen rakamlar, saatler, özel isimler ve önemli kelimeler tekrarlanmalı veya kodlanmalıdır.
- ❖ Telefonda tartışma yapılmamalı, kaba konuşulmamalı ve hakaret edilmemelidir. Çünkü karşı tarafın durumu, ortamı ve koşulları farklıdır ve telefonda yapılan hataların düzeltilmesi zordur.
- ❖ Telefon konuşmalarında yaşanan en büyük olumsuzluk beyaz yalan söylemektir. 'tam çıkıyordum', 'eşim geldi', 'annem bekliyor' demek yerine 'şu an müsait olmadığını daha sonra araması gerektiğini' söylemesi daha dürüst bir davranıştır.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Telefonda yapılan en büyük saygısızlık ağızda sigara, yiyecek, içecek, çiklet vs. varken konuşmaktır.
 - ❖ Telefonda konuşurken, zorunlu olarak öksürme, esneme, hapşırma olduğunda ahize hemen elle kapatılmalı ve 'affedersiniz' denmeli veya özür dlenmelidir.
 - ❖ Telefonda konuşma sırasında karşıdakinin sözü kesilmemelidir.
 - ❖ Başkalarının telefon konuşmaları kesinlikle dinlenmemelidir.
 - ❖ Telefon özel de olsa, kişi ücretini kendisi de ödese, telefonda uzun konuşma yapılmamalı; telefon hattı arayanlar için uzun süre meşgul edilmemelidir.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Özel ve sosyal telefon konuşmalarında, telefonu önce kapatma hakkı telefon edene aittir. Ancak telefon edilen kişi hanım, üst veya yaşlı ise, telefonu önce onların kapatması beklenir.
 - ❖ Telefon kapatılmadan önce karşı tarafa ‘ görüştüğümüze sevindim’ denmeli; teşekkür edilmeli; ‘ iyi günler/iyi akşamlar’ denilmeli; sevgi veya saygılar sunulmalı ve ahize yavaşça kapatılmalıdır.
 - ❖ Postanede, telefon kulübesinde veya büfede konuşma yaparken, sırada biri varsa, telefon üç dakikadan fazla işgal edilmemelidir.
 - ❖ Konuk ya da ziyaretçi olarak bir işyerinde ya da evde bulunurken, iş yeri ya da ev sahibinden için almadan dışarıya telefon edilmemeli ve telefonda fazla konuşulmamalıdır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

b. Resmi ortamda Telefonda konuşma :


- ❖ Bir iş yerine telefon edildiğinde, telefon eden kişi önce selam vermeli ve kendini tanıtmalı; gerekirse unvanını ve/veya kurumunu belirtmeli; sonra kiminle ya da hangi servisle görüşmek istediğini bildirmelidir.
- ❖ Kamu kuruluşlarında ve işletmelerde çalışan yönetici asistanı, yönetici sekreteri ya da santral operatörü telefonu açınca önce kurumunu tanıtmalı ve selam vermelidir..
- ❖ Telefonu açan kişi, telefon edene kesinlikle 'alo' dememeli; daima ' efendim' diyerek cevap verilmeli; telefon eden üst'e ' buyurun efendim' diyerek veya kendisine unvanıyla hitap etmelidir.
- ❖ Bir yönetici, astını telefonla aradığında ve kendisini yerinde bulamadığında; telefona çıkan kişiye, astın gelinde kendisini aramasını söylemesi normaldir. Ancak bir ast üst'ünü aradığında ve üst'ü yerinde olmadığına ya da meşgul olduğunda, telefonu açan kişiye üst'ünün kendisini aramasını söylemesi kabalık ve saygısızlıktır.

- 
- 
- ❖ Bir yönetici, özel ve gizli hat dışında kimseye doğrudan telefon etmemeli; daima asistan/sekreter aracılığıyla telefon görüşmesi yapmalıdır.
 - ❖ İş yerinde telefonla konuşurken, üst ya da önemli bir ziyaretçi geldiğinde kişi hemen ayağa kalkarak karşı taraftan özür dilemeli; daha sonra arayacağını belirterek telefonu kapatmalıdır. (Ancak telefonda önemli bir kişiyle, konuşuyorsanız, ahizeyi elinizle kapatıp gelen kişiyi başla selamlamak, oturması için buyur etmek ve özür dilemek gereklidir.
 - ❖ Kamusal ve kurumsal yaşamda gizli konular kesinlikle telefonda konuşulmamalıdır.
 - ❖ Yönetici makamında yokken veya toplantıda iken, kendisini telefonla arayan üst ve eşdüzey kişileri, işyerine ya da makamına gelince mutlaka cevaben telefonla aranmalıdır.
 - ❖ Ast ya da ziyaretçi olarak, bir yönetici telefonda konuşurken makamına girilmemeli; içerde iken yöneticiye telefon geldiğinde, yönetici özel, önemli ya da gizli bir konu konuşmaya başlayınca, kişi izin alarak ya da özür dileyerek hemen dışarı çıkmalıdır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

c. Cep Telefonu Kullanma ve Cep Telefonuyla Konuşma:

- ❖ Kişi üst de olsa, başka bir kişiyi özel olarak cep telefonundan asistanı/sekreteri aracılığıyla aratması doğru değildir.
- ❖ Cep telefonundan biri arandığında, arayan kişi önce kendini tanıtmalı ve karşı tarafa 'müsait olup olmadığını' sormalıdır. Cep telefonunun uygun olmayan yer ve zamanda çalması kişiyi rahatsız eder.
- ❖ İki defa arandığı halde kişi cevap vermiyorsa, üçüncü defa aramak yerine, kendisine görüşme isteğini belirten kısa bir mesaj gönderilmelidir.
- ❖ Bir makama girerken cep telefonu mutlaka kapatılmalı veya sessize alınmalı; telefon gelse dahi açılmamalıdır.
- ❖ Cep telefonu en yakın ve en kolay ulaşılabilecek bir yerde olmalı ve fazla çaldırılmamalıdır.

- 
- ❖ Otobüs, minibüs, tren, gemi, asansör gibi kalabalık bir yerde cep telefonuyla konuşmak başlarının rahatsız olmasına ve konuşmaların duyulmasına neden olduğundan, konuşmak gerektiğinde alçak sesle ve kısa konuşulmalıdır.
 - ❖ Cep telefonu ile ev telefonu daima özeldir. Bu yüzden bir kişinin cep ve ev telefon numaraları, o kişinin izni veya bilgisi olmadan tanıdık da olsa başkalarına verilmemelidir.
 - ❖ Zorunluk olmadıkça, bir kişi akşam saat 22:00'den sonra, sabah saat 09:00 (hafta sonunda 11:00'den) önce cep telefonundan aranmamalıdır.
 - ❖ Başkasının cep telefonu ödünç istenmemeli; çok zorunlu ve acil bir durum olmadıkça başkasının cep telefonu kullanılmamalıdır.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

8. Teşekkür Etme ve Özür Dileme

Sosyal hayattı ve iş ortamında teşekkür etme ve özür dileme uygar ve kibar bir insan olmanın doğal gereğidir. Sosyal hayatta ve iş ortamında yapılan her iş ve hizmet karşılığında mutlaka teşekkür edilmeli; yapılan her hata, yanlış ve kusur ya da üzücü veya rahatsız edici bir davranış sonunda özür dlenmelidir.

a. Teşekkür Etme:

Teşekkür, şükrün duygularını sözlü, yazılı ve davranış olarak ifade etmektir. Türkiye’de kamusal yaşamda ‘Teşekkür’ bir tür ödüdür, bu yüzden iş yaşamında çalışanlara teşekkür etmek aynı zamanda onları ödüllendirmektir.

Kamusal yaşamda yapılan bir görev sonunda üst astına teşekkür ettiğinde, ast üst’üne ‘rica ederim’ demelidir.

İş ortamında ve sosyal yaşamda vasıtaıyla çiçek, çelenk veya hediye gönderenlere; hastanede ziyarete gelenlere, cenaze törenine katılanlara, duygularını yazılı olarak iletmış olanlara; evinde ağırlayan ev sahibine teşekkür mektubu göndermek en saygılı davranış biçimidir.



b. Özür Dilme:

Özür dilemek gerektiğinde 'özür dilemek' asil ve erdemli bir davranıştır; küçülmek değildir, ayıp da değildir. Bu yüzden iş ortamında, özel ve sosyal yaşamda çeşitli nedenlerle verilen bir söz ya da alınan bir görev yerine getirilmediğinde; olumsuz ve yanlış bir hareket yapıldığında özür dilemek gereklidir.

Bir hata yapıldığında onu gizlemek, yalan söylemek, inkar etmek veya başkasının üstüne atmak yerine, hatayı kabullenmek, sorumluluk almak ve gerçeği söylemek hem dürüstlük hem de erdemli bir davranıştır.

Özür dilemede zamanlama önemlidir. Yaşanılan olayın hemen ardından özür dlenmeli ve gerekçe ifade edilmelidir. Zaman geçtikten sonra özür dilemenin kıymeti yoktur.

Kişi özür dilerken ciddi ve samimi olmalı bayağılaşmamalıdır.

Özür dileme '**özür dilerim**', '**affedersiniz**' ya da '**üzgünüm**' diyerek ifade edilir. Yaşça ve mevkice büyük birine ya da bir hanıma karşı bir hata yapıldığında ' çok özür dilerim' demek gereklidir.





9. Hediye Alma ve Sunma





a. Sosyal Yaşamda Hediye Alma ve Sunma:

- ❖ İlke olarak hediye; nişan, nikah, düğün, doğum, sünnet, doğum günü, evlilik yıldönümü, mezuniyet, bayram, ev alma ya da yeni eve taşınma vesilesiyle veya yatılı olarak bir evde misafir olma durumunda sunulur.
- ❖ Hediye vasıta ile gönderildiğinde hediyeye kart ya da kartvizit konur; **el yazısıyla** uygun iki-üç kelime yazılır ve imzalanır.
- ❖ Hediye, sunulun kişiye yakınlık ve ilişki düzeyine uygun olmalıdır. Bu nedenle, patrona alınan bir hediye ile arkadaşına alınan bir hediye farklı olmalıdır.
- ❖ Hediye amaca uygun olmalıdır. Evlenen bir yakına bilezik, yeni ev alan arkadaşına ev eşyası, okula başlayan çocuğa kalemlik, evlilik yıldönümünü kutlayan anneye parfüm, çiçek almak gibi.

- 
- 
- ❖ Hediye alırken kişinin gereksinimi, zevki ve beğenisi dikkate alınmalıdır. Kristal vazosu olan birine vazo yerine, bir örtü almak daha uygun olabilir.
 - ❖ Alınan hediye çok pahalı olmamalı ve karşı tarafı zor durumda bırakmamalıdır.
 - ❖ Hediye karşılıksız verilmelidir. Hiç kimseye bir istek veya çıkar karşılığında hediye verilmemelidir.
 - ❖ Hediyein üstündeki fiyat etiketi çıkarılmalı; hediye zarif bir ambalaj içinde sunulmalıdır.
 - ❖ Götürülen hediye kişinin eline verilmeli, yere veya masaya bırakılmamalıdır.
 - ❖ Hediye verirken 'çam sakızı çoban armağanı' ya da 'size layık değil ama' demek kabalıktır. Hediye hatırlanan, sayılan, sevilen düşünülen kişiye alınır.


PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Elden getirilen hediye hemen açılır ve getirene samimiyetle teşekkür edilir. Kişi hediye beğenmese bile, beğendiğini söyleyerek teşekkür etmesi nezaket gereğidir.
 - ❖ Hediye yenilecek/içilecek bir şey ise, önce getirene sunulmalı; getiren de mutlaka bir adet almalıdır.
 - ❖ Kullanılan eşya veya birinden alınan hediye kesinlikle başkasına verilmemelidir.
 - ❖ Sunulan bir hediye ' beğenmezsen değiştirebilirsin' demek hiç hoş değildir. Kabul edilen hediye başkasına verilmesi veya satılması doğru değildir. Sadece içinde değiştirme kartı olan giyisi türü hediye değiştirilebilir.
 - ❖ Hediye veren kişi, hediyesi ile övünmemeli; çok kıymetli ve pahalı bir hediye aldığını veya aldığı hediye fiyatını söylememelidir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

b. Resmi Ortamda Hediye Alma ve Sunma:

- ❖ Yabancı kişi ve heyetlere sunulan hediyeler, ilke olarak ulusal veya kurumsal nitelikte olmalıdır.
- ❖ Hediye kurum amiri yönetici ziyaret eden/edilen yetkili kişiye bizzat sunulmalıdır.
- ❖ Kurumsal olarak birden çok kişiye hediye vermek gerektiğinde, aynı düzeydeki kişilere aynı tür hediye verilmelidir. Farklı unvan ve statüdeki kişilere de, unvan ve statülerine uygun hediye verilmelidir.
- ❖ Kabul edilen hediye mutlaka açılmalı ve teşekkür edilmelidir.
- ❖ Ziyareti vesilesiyle hediye sunan yabancı ülke temsilcisine uygun bir hediye ile karşılık verilmelidir.

- 
- ❖ Uluslararası ilişkilerde protokol ve nezaket kuralları gereği kabul edilen ve parasal değeri asgari ücretin on katını geçen bir hediye kuruma teslim edilmeli ve demirbaşa kaydedilmelidir. Parasal değeri asgari ücretin on katının altında olan hediyeler yazılı olarak kuruma beyan edilmeli; mal bildiriminde belirtilmelidir.
 - ❖ Kurumlar, şirketler/işletmeler tarafından gönderilecek olan yılbaşı ve yıldönümü hediyeleri bu günlerden önce gönderilmelidir.
 - ❖ Mevki ve statü olarak üst düzeyde olan bir kişiye hediye ile teşekkür etmek doğru değildir. Makam ve mevki sahibi kişilere ziyaretle veya mektupla teşekkür edilir.
 - ❖ Çalışma yaşamında üstlerin astlarına hediye vermeleri doğal ve normal olmakla birlikte; astların üstlerine hediye vermeleri her zaman hoş karşılanmayabilir. Zira üstlere sunulan hediye bir isteği veya çıkarı çağrıştırabilir.



PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIş KURALLARI

10. Çiçek Alma ve Sunma



a. Sosyal Yaşamda Çiçek alma ve Sunma:

- ❖ Nişan, nikah, düğün, yıldönümü gibi sosyal etkinliklerde davetten en az yarım saat önce büyük ve zengin görünümlü sepet yada çelenk halinde çiçek gönderilir. Küçük bir zarf içindeki karta samimi kutlama ifadesi ve iyi dilekler yazılır ve imzalanır.
- ❖ Tebrik, teşekkür, doğum, geçmiş olsun vesilesiyle buket olarak kısa saplı çiçek götürülür ve kapıyı açana verilir. Buket sol elde tutulur.
- ❖ Uzun saplı çiçekler ile saksılı çiçekler elden sunulmaz, vasıtayla gönderilir.
- ❖ Doğum veya hastalık nedeniyle hastane veya evinde bulunan kişiye, küçük ve açık renkli çiçeklerden oluşan buket gönderilir ve karta 'geçmiş olsun! Sevgiler' yazılır.



- 
- 
- ❖ Çelenk açılıŖta, düğünde ve cenazede gönderilir. Cenazeye gönderilen çelenge siyah kurdele takılır. AçılıŖa ve düğüne gönderilen çelenk üzerine gönderen kiŖi ya da kurumun, iŖletmenin/Ŗirketin adı yazılı kurdele takılır.
 - ❖ İlke olarak, eŖe, hanım arkadaŖa, yaŖ günü kutlamasına, doğum ve hasta ziyaretine, yolcu karŖılama ve uğurlamaya, özel akŖam yemeği davetine vasıtayla çiçek gönderilmez; kiŖi beraberinde buket çiçek götürür ve bizzat sunar.
 - ❖ Hastane ziyaretinde saksı çiçek götürülmez. Ağır kokulu olmayan buket ya da sepet çiçek götürülür. Ancak bazı hastaneler çiçek kabul etmemektedir. Bu durumun telefonla öğrenilmesi gerekmektedir.
 - ❖ Hanımlar yaŖlı ve hasta dıŖında, erkeklere çiçek sunmazlar.
 - ❖ Sosyal iliŖkilerde doğal ve taze çiçek sunulur; yapay çiçek sunulmaz.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŖ KURALLARI

- 
- 
- ❖ Çiçek gönderilecek ya da sunulacak kişinin erkek ya da hanım oluşu, sevgi ve samimiyet durumu, resmi ya da sosyal statüsü çiçeğin seçiminde ve sayısının belirlenmesinde önemlidir. Örn. Kırmızı gün sevgiyi temsil eder. Bu yüzden kırmızı gülün erkekten erkeğe verilmesi, emekli olan bir kişiye götürülmesi ve samimi olmadığınız bir hanıma sunulması doğru değildir.
 - ❖ Buketteki çiçeklerin sayısı önemlidir. Tek sayılı çiçekler sevgiyi ve sevinci; çift sayılı çiçekler üzüntüyü paylaşmayı ifade eder.
 - ❖ Her çiçeğin anlamı ve mesajı vardır. Gül en makbul çiçektir. Beyaz gül masumiyeti, sarı ve pembe gül ilgiyi, kırmızı gül sevgiyi ifade eder.

Beyaz gün hatadan sonra sunulur, ‘ **beni affet**’ demektir, sarı gül ‘ **sana ilgi duyuyorum ama kararsızım**’,
pembe gül ‘ **gönlüm sende**’, kırmızı gül ‘ **seni seviyorum**’ demektir.

PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI



b. Resmi Ortamda Çiçek Alma ve Sunma:

- ❖ İş yaşamında atama, göreve başlama ve görevde yükselme vesilesiyle genel olarak sepet içinde çiçek gönderilir ve sepete kart iliştilir.
- ❖ Devlet ve hükümet adamlarının ve üst düzey yöneticilerin eşli konuk olarak uçak veya trenle geliş-gidişlerindeki karşılama ve uğurlama törenlerinde, konuğun eşi hanıma folklor giysili küçük bir kız çocuğu veya karşılayan evsahibi yöneticinin eşi hanım tarafından çiçek buketi sunulması zarif bir davranıştır.
- ❖ Resmi ortamda seminer ve konferans veren kişiye, sahnede sanatçıya buket sunmak zarif bir davranıştır.

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ



Protokol, tarihsel olarak sarayda ve kilisede doğmuştur. Bu yüzden protokol kurallarının düzenlendiği ve en şatafatlı biçimde uygulandığı alanlar saray ve kiliselerdir.

Protokol, günümüzde devlet hayatında ve uluslararası ilişkilerde; ulusal düzeyde siyasi, askeri, mülki, idari, akademik, adli, dini, sportif ve toplumsal alanda ve yaşamda kamusal, kurumsal ve tüm kuruluşlarda düzenlenen toplantı ve törenlerde, resmi davet ve ziyafetlerde uygulanmaktadır.

Protokol Türleri;

A. Devlet Protokolü

B. Diplomatik Protokol

C. Mülki Protokol

D. Askeri Protokol

E. Adli Protokol

F. Akademik Protokol

G. Kurumsal Protokol

H. Dini Protokol

I. Sosyal Protokol

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

A. TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET PROTOKOL LİSTESİ

.Cumhurbaşkanı

1.TBMM Başkanı

2.Başbakan

3.Genel Kurmay Başkanı

4.Ana Muhalefet Partisi Başkanı

5.Eski Cumhurbaşkanları

6.Anayasa Mahkemesi Başkanı

7.Yargıtay Birinci Başkanı

8.Danıştay Başkanı

9. Bakanlar Kurulu Üyeleri

10.Kuvvet Komutanları

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

B. DİPLOMATİK PROTOKOL

Devletler ve uluslararası ilişkilerde, devlet ve hükümet adamlarının özellikle diplomatların uymak ve uygulamak zorunda oldukları biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür. Diplomatik protokol genel olarak diplomatik temsilciliklerde (büyükelçilik ve başkonsolosluklarda) ve uluslararası kuruluşlarda (Birleşmiş Milletler, UNESCO, NATO vb.) uygulanmaktadır.

Türkiye’de devlet protokolü ile diplomatik protokol Dışişleri Bakanlığınca yürütülmektedir.

Büyükelçilik Protokol Sıradüzeni;

1. Büyükelçi
2. Elçi müsteşar
3. Askeri ataşeler
4. Diğer müsteşarlar ve müşavirler
5. Askeri ataşa yardımcısı
6. Başkatip, ikinci katip ve üçüncü katipler
7. Diğer ataşeler
8. Diğer ataşe yardımcısı
9. Diplomatik idari memurlar ve haberleşme teknisyenleri
10. Askeri ataşelikteki astsubaylar
11. Güvenlik ataşeleri

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

C. MÜLKİ PROTOKOL

Mülki protokol, başkentte Başbakanlık ve bakanlıklarda ve kamu kuruluşlarında; taşrada il ve ilçelerde valilik ve kaymakamlıklarda uygulanan biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür.

1. Başkent Mülki Protokolü: Başkentte uygulanan mülki protokol; Başbakan ve bakanlar, müsteşarlar, kurumsal başkanlar ve genel müdürlerden oluşmaktadır.

Başbakanlık ve Bakanlıklar Protokol Sıradüzeni (Alfabetik)

1. Başbakanlık (Başbakan ve yardımcıları)
2. Adalet Bakanlığı
3. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
4. Avrupa Birliği Bakanlığı
5. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
7. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
8. Dışişleri Bakanlığı
9. Ekonomi Bakanlığı
10. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
11. Gençlik ve Spor Bakanlığı
12. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı
13. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
14. İçişleri Bakanlığı
15. Kalkınma Bakanlığı
16. Kültür ve Turizm Bakanlığı
17. Maliye Bakanlığı
18. Milli Eğitim Bakanlığı
19. Milli Savunma Bakanlığı
20. Orman ve Su İşleri Bakanlığı
21. Sağlık Bakanlığı
22. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

2. İl Protokolü:

İl yönetiminde mülki protokol, ulusal ve resmi bayram ve törenlerde, devlet ve hükümet adamlarını karşılama, ağırlama ve uğurlamada, resmi davet ve ziyafetlerde vali ve kaymakamlar tarafından uygulanan biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür.

İl Protokol Listesi

vali;

1. TBMM üyeleri
2. Mahallenin en büyük komutanı, general ve amirler; jandarma komutanı ve sahil güvenlik komutanı üstü olan garnizon komutanı
3. Büyükşehir belediye başkanı, başkan yardımcısı, il belediye başkanı
4. Cumhuriyet başsavcısı, adli yargı adalet komisyonu başkanı, bölge adliye ve bölge idare mahkemesi başkanları, bölge adliye mahkemesi cumhuriyet başsavcısı, idare ve vergi mahkemeleri başkanları; üniversite rektörleri, baro başkanı
5. Vali yardımcıları, kaymakamlar, il genel kolluğunun en üst amirleri, il genel meclisi başkan, ilçe belediye başkanları
6. Rektör yardımcıları, fakülde dekanları, enstitü ve yüksekokul müdürleri

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ



7. Genel ve özel bütçeli kuruluşların üst yöneticileri

8. Valilikçe belirlenecek sayıda silahlı kuvvetler mensupları

9. Hakimler, savcılar, noter odası başkanı

10. İktidar partisi, ana muhalefet partisi ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde grubu bulunan diğer partilerin il başkanları

11. Dekan yardımcıları, enstitü ve yükseköğretim kurumları müdür yardımcıları

12. Resmi Gazetede Bakanlar Kurulu listesindeki sıraya göre bakanlıkların bölge ve il teşkilatındaki amir, başkan ve müdürleri, il milli eğitim müdürlüğünce belirlenecek ilköğretim ve ortaöğretim okul müdürleri

13. Kamu bankalarının müdürleri, KİT ve TRT üst yöneticileri

14. TBMM' de grubu bulunmayan siyasi partilerin il başkanları

15. İl genel meclisi ve belediye meclisi üyeleri

16. O yerdeki mesleki kuruluşlar ve en fazla üyeye sahip kuruluşun temsilcileri

17. Özel banka müdürleri

18. Kamu yararına çalışan dernek başkanları



PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ



Ordu'nun Aybastı İlçesi Perşembe Yaylası Şenlikleri'nin dünkü son gün etkinlikleri öncesi, şenlik alanındaki protokol tribününde yer düzeni konusunda kavga çıktı. Ordu Emniyet Müdürü Suat Çelik, protokolde kendi adı yazılmayan bir koltuğa oturunca, Büyükşehir Belediye Başkanı Enver Yılmaz müdahalede bulundu. Müdür Çelik ve Başkan Yılmaz arasında tartışma yaşanırken, Büyükşehir Belediyesi zabıtaları ve Emniyet Müdürü korumaları da buna karışınca arbede çıktı. Kültür ve Turizm Bakanı Numan Kurtulmuş'un da ezilme tehlikesi geçirdiği kavgada, komandolar ve korumaların erken müdahalesi olayları yatıştırdı. Bakan Numan Kurtulmuş, Vali Seddar Yavuz ve Emniyet Müdürü Suat Çelik yoğun güvenlik önlemi altında, şenlik alanını terk etti.

İçişleri Bakanlığı tarafından dünkü bu gerginlikle ilgili 2 polis başmüfettişi görevlendirildi. Bu sabah Ordu'ya gelen polis başmüfettişlerinin çalışmalarına başladığı, Başkan Enver Yılmaz ve Emniyet Müdürü Suat Çelik'in de ifadelerine başvurarak kavga olayının detayını araştıracağı öğrenildi.

<https://www.youtube.com/watch?v=31iJr5V1z4A>

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

D. ASKERİ PROTOKOL

Askeri protokol, askeri törenler ve davranış kuralları konusunda uygulanan kurallar bütünüdür.

Askeri Protokol Sıradüzeni

1. Genelkurmay Başkanı
2. Kara Kuvvetleri Komutanı
3. Deniz Kuvvetleri Komutanı
4. Hava Kuvvetleri Komutanı
5. Jandarma Genel Komutanı
6. Genelkurmay İkinci Başkanı
7. Kara Kuvvetleri Komutanlığı Kurmay Başkanı

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

D. YARGI PROTOKOLÜ

Yargı organlarında ve adli kuruluşlarda yapılan törenlerde, toplantı ve duruşmalarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygulanan kurallar bütünüdür.

Yüksek Yargı Organları ve Adli Makamlar Protokol Sıradüzeni

1. Anayasa Mahkemesi Başkanı
2. Yargıtay I. Başkanı
3. Danıştay Başkanı
4. Sayıştay Başkanı
5. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
6. Danıştay Başsavcısı
7. Anayasa Mahkemesi Başkanı
8. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
9. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
10. Yargıtay I. Başkanvekilleri

.....



PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

F. AKADEMİK PROTOKOL

Üniversitelerde ve bilim çevresinde törenlerde ve törensel etkinliklerde; yapılan bilimsel toplantı, panel, sempozyum, seminerlerde; akademik giyimde, akademik iş, işlem ve ilişkilerde uygulanması gereken kurallar bütünüdür.

Başkent Akademik Protokol Sıradüzeni

1. Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanı
2. Üniversitelerarası Kurul Başkanı
3. YÖK Başkanvekili
4. Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
5. Ankara' da bulunan Üni. rektörleri
6. Rektör yardımcıları
7. YÖK Genel Sekreteri
8. Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreteri



PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

Üniversite Yönetimi Protokol Sıradüzeni

1. Rektör
2. Rektör Yardımcıları (kıdeme göre)
3. Genel Sekreter
4. Dekanlar (fakülte kuruluş tarihine göre)
5. Enstitü ve yüksel okul müdürleri
6. Başhekim
7. Genel sekreter yardımcıları
8. Hukuk Müşaviri
9. Daire Başkanları
10. Dekan Yardımcıları
11. Enstitü ve yüksekokul müdür yardımcıları
12. Fakülte ve yüksekokul sekreterleri
13. Rektöre bağlı müdürler

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

G. KURUMSAL PROTOKOL

Kurumsal protokol; bakanlıklarda, kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanan törensel, yönetsel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür. Türkiye’de askeri, mülki ve diplomatik kuruluşlar dışındaki bütün kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol kuralları genellikle kurumsal kültür ve geleneklere; yöneticilerin bilgi, görgü ve deneyimlerine göre belirlenmekte; bu yüzden protokol uygulamaları ve protokol sıradüzeni birçok kurumda farklı olmaktadır.

Bakanlıkların ve kurumların protokol sıradüzeni ilke olarak makama olan bağlılık aşamasına göre belirlenir. Bakanlıklarda ve kamu kurumlarında makam daima önde gelir. Bakanlıklarda makamı oluşturan bakan, bakan yardımcısı, müsteşar ve müsteşar yardımcıları; Kamu kurumlarında başkan, başkan yardımcıları; genel müdür, genel müdür yardımcıları protokol sıradüzeninde birinci sırada olurlar. (A protokolü)

Doğrudan makama bağlı olan birim başkanları ikinci sırada (B protokolü); birim başkanlarına bağlı kişiler (müfettiş, avukat, şube müdürü, doktor vs.) üçüncü sırada (C protokolü); dördüncü sırada ise şube müdürlerine bağlı büro amirleri, şefler ve memurlar gelirler. (D Protokolü).

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

H. DİNİ PROTOKOL

Dini protokol kuralları, ilke olarak din kurallarına ve din kitaplarına, ayrıca dini alanda yaşamsal olarak benimsemiş olan ve yaygın olarak uygulanan örf ve adetlere dayanmaktadır.

İslam dini açısından, dini protokol alanında geleneksel uygulama olarak; camiye girerken ayakkabıların çıkarılması, camiye uygun ve kapalı kıyafetle girilmesi, camide sessiz ve saygılı olunması, ibadet esnasında imamın arkasında saf düzeninde durulması ve yaşça büyük olanların önde, gençlerin ve çocukların arkada, hanımların da en sonda ya da üst katta namaz kılması; cenaze namazında imamın tabutun arkasında, cenaze yakanlarının imamın arkasında ve saf düzeninde ayakta durması; camide, mevlitte ve duada topluluğa uyulması; dini bayramlarda küçüklerin aile yakını büyüklerini ziyaret etmesi ve büyüklerin ellerini öpmesi dini protokol kurallarıdır.

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

I. SOSYAL PROTOKOL

Sosyal protokol, toplumsal alanda ve yaşamda özel ve sosyal etkinliklerde uygulanan ve toplumun büyük kesimince benimsenmiş olan saygı, görgü ve nezaket kuralları bütünüdür. Bunlar; Aile ilişkileri, doğum, sünnet, nişan, nikah, düğün ve cenaze merasimleri; çevre ve komşuluk ilişkileri; hanımlarla ve büyüklerle ilişkiler; hitap, selamlaşma, konuşma, tokalaşma, tanıştırma, el öpme, hediye alma ve sunma; uçak, otobüs, tren vs. davranışsal kurallar ile; yemek yeme, mektup, davetiye, tebrik, yeni yıl vb. özel günlerde uygulanan davranış kurallarıdır. Bu kurallar ülkeden ülkeye değiştiği gibi, aynı ülke içinde yöreden yöreye değişmektedir.

Sosyal Protokol Sıradüzeni:

1. Onur konuğu
2. Varsa, yabancı konuğun beraberindeki kişi
3. Geçmişte resmi makam işgal etmiş olan konuk
4. İlk kez davet edilen konuk
5. Daha önce birkaç kez davet edilmiş olan konuk
6. Ev sahiplerinin arkadaşları ve akrabaları
7. Ev sahiplerinin çocukları

PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ

TÖREN PROTOKOLÜ



Törenler, devletlerin olduğu kadar bütün kurum ve kuruluşların güç, büyüklük ve üstünlük gösterisidir. Bir törenin görkemi ve düzeni o kurumun ülkede ulusal, kurumsal, sosyal ve kültürel bütün törenler ve törensel etkinlikler protokol kurallarına uygun olarak görkemli biçimde düzenlenir ve gerçekleştirilir. Törenlerde olan aksaklık ve yanlışlıklar o devletin ya da kurumun saygınlığına zarar verir.

Törenlerde, davet edilecek kişilerin öndegelme sıralaması, kıyafet biçimi, davetlilerin karışlanması ve oturma düzeni davet sahibi kurum amiri ve protokol yetkililerince önceden belirlenir. Törene katılan bütün davetliler, mevzuatta ve davetiyede belirtilen protokol kurallarına uymak durumunda ve sorumluluğundadırlar.

A. MİLLİ –RESMİ-MAHALLİ BAYRAMLAR VE TÖRENLER

1. Cumhuriyet Bayramı

Cumhuriyetin ilan edildiği 29 Ekim günü ulusal bayramdır. Türkiye'nin içinde ve dışında yalnız 29 Ekim günü tören yapılır. Bayram 28 Ekim günü saat 13:00'te Başkentte yapılan yirmi bir pare top atışı ile başlar ve 29 Ekim günü saat 24:00' te son bulur.

Başkentte Cumhuriyet Bayramı törenlerinde Anıtkabir'e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur, saygı duruşu yapılır; müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte Bayrak göndere çekilir. Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebriker kabul edilir.

Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır. İstiklal marşı ile Bayrağın göndere çekilmesiyle tören geçişi ve programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır.

Cumhuriyet Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

2. Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı

Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı 23 Nisan günü saat 08:00'de başlar ve saat 24:00'te son bulur. Milli eğitim bakanı günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. Milli eğitim bakanı bir il törenine katılır.

İl ve ilçelerde Atatürk anıt veya büstüne milli eğitim müdürlüğü tarafından çelenk konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte Bayrak göndere çekilir. Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebriklere yer verilmez.

3. Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı

Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı 19 Mayıs günü, Atatürk'ün 19 Mayıs 1919 'da Samsun'da karaya çıktığı saat olan 07:00'de başlar, saat 24:00'te son bulur. Gençlik ve Spor bakanı günün anlam ve önemini belirten mesajını medya aracılığıyla bildirir. Gençlik ve Spor Bakanı bir il törenine katılır. İl ve ilçelerde Atatürk anıt veya büstüne gençlik hizmetleri ve spor müdürlüğü, bulunmaması halinde mülki amirin görevlendireceği bir müdürlük tarafından çelenk konulur.

Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte Bayrak göndere çekilir. Kutlama komitelerince hazırlanan programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Programda tören geçişi ve tebriklere yer verilmez.

TÖREN PROTOKOLÜ

4. Zafer Bayramı

Zafer bayramı 30 Ağustos günü saat 07.00'de başlar, saat 24:00'de son bulur. Saat 12:00'de Başkentte 21 pare top atışı yapılır. Anıtkabir'e Cumhurbaşkanı tarafından çelenk konulur ve İstiklal Marşı ile birlikte Bayrak göndere çekilir. Cumhurbaşkanı tarafından Cumhurbaşkanlığında tebrikler kabul edilir. Cumhurbaşkanı tarafından törene katılanların ve halkın bayramı kutlanır. Zafer Bayramı resepsiyonu Cumhurbaşkanı tarafından verilir.

Başkent dışında, Atatürk anıt veya büstüne mülki idare amiri, jandarma komutanı ve sahil güvenlik komutanı üstü olan garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından çelenk konulur. Mahallin en büyük mülki idare amirliğine ait çelenk anıtın alt kaidesinin tam ortasına, Türk Silahlı Kuvvetlerine ait çelenk onun sağına, belediyeye ait çelenk ise soluna konulur. Çelenk konulduktan sonra saygı duruşu yapılır, müteakiben İstiklal Marşı ile birlikte Bayrak göndere çekilir.

Tören geçişi mülki idare amiri, garnizon komutanı ve belediye başkanı tarafından şeref tribününden selamlanır. Programda yer alan diğer faaliyetler uygulanır. Zafer bayramı resepsiyonu vali tarafından verilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

5. Mahali Kurtuluş Günleri, Atatürk Günleri, Tarihi Günler ve Törenler

Mahalli kurtuluş günleri, Atatürk günleri ve diğer tarihi günlerin kutlama faaliyetleri Başkentte Ankara Valiliği, Başkent dışında valilikler ve kaymakamlıklarca oluşturulacak kutlama komiteleri tarafından belirlenir.

Programda, günün anlam ve önemine uygun olarak yapılacak bilimsel toplantı, konferans, sergi, yarışma, tiyatro, halk oyunları, gösteriler ve konser gibi faaliyetler yer alır. Programda tören geçişi ve tebriklere yer verilmez.

6. Anıtkabir'e Çelenk Koyma Töreni

Anıtkabir'de mozoleye çelenk koymak için önceden Anıtkabir komutanlığından izin almak ve çelenk koyma kurallarına uymak gereklidir. Anıtkabir'de düzenlenecek her türlü resmi törende ve çelenk koymada kişilerin çağdaş kıyafetli olmaları; üniformalı kişiler dışında, mozoleye şapkayla girmemeleri gereklidir.

Çelenk koyma zorunlu sebepler dışında Pazar günleri hariç her gün 09:00-07:00 saatleri arasında yapılır. Mozoleye törensiz çelenk koyulmaz.

Çelenk, tören başlamadan bir saat önce tören yerinde bulundurulur. Çelenk çapı 80 cm olan ayaksız mozole çelengidir. Çelenk üzerinde kırmızı, beyaz karanfil veya benzeri mevsim çiçeği olur.

B. KURUMSAL TÖRENLER

1. Göreve Başlama ve Devir Teslim Törenleri

a. Bakanların Devir Teslim Törenleri: Bakanlıklarda görev devir teslim töreni için görevdeki bakan, yeni bakanı protokol, basın ve halkla ilişkiler veya özel kalem müdürü ve koruma görevlisinin eşliğinde makam otomobiliyle evinden aldırır. Bakanlık müsteşarı yeni bakanı otomobilinden inişte karşılar ve kendisine eşlik eder. Önceki bakan, yeni bakanı makam kapısı önünde karşılar; müsteşar yeni bakanı önceki bakana takdim eder. Önceki bakan yeni bakanı konuk köşesinde sağına alarak kabul eder.

Önceki bakan, bakanlık yöneticilerinin huzurunda yeni bakana görevinde başarılar diler. Yeni bakan da, önceki bakana hizmetlerinden dolayı teşekkür eder; kendisine şükran plaketi ve çiçek buketi sunar.



TÖREN PROTOKOLÜ

b. Merkez Örgütlerinde Kurum Yöneticilerinin Göreve Başlama ve Devir Teslim Törenleri:

- Yeni atanan bir yöneticiyi kendi amiri göreve başlatır; üstlerine takdim eder, astlarına tanıtır. Göreve başlama amiri ziyaretle başlar.
- Yeni atanan müsteşar önce bakanı ziyaret eder. Bakan, bakan yardımcısını, müsteşar yardımcılarını ve ilgili birim başkanlarını makamına davet ederek müsteşarı kendilerine tanıtır.
- Yeni atanan müsteşar yardımcısını müsteşar Bakana takdim eder. Müsteşar yardımcısı bakan yardımcısını ziyaret eder.
- Yeni atanan bir genel müdürü, ilgili müsteşar yardımcısı müsteşara ve bakana takdim eder. Sonra, genel müdürlüğe kadar kendisine eşlik ederek, onu genel müdürlük makamında, genel müdür yardımcılara ve birim başkanlarına tanıtır.
- Yeni atanan bir daire başkanı, ilgili genel müdür yardımcısı genel müdüre takdim eder; daha sonra dairesine kadar kendisine eşlik ederek, onu dairesindeki şube müdürlerine tanıtır.

- Bağlı ve ilgili kuruluşlarda yeni atanın bir yönetici bakanlığa gelir. Önce bakanı, bakan yardımcısını ve müsteşarı ziyaret eder. Sonra, müsteşar veya ilgili müsteşar yardımcısı ile birlikte yöneticinin atandığı kuruluşa giderler.
- Göreve yeni başlayan yönetici, ilk hafta içinde personeliyle toplantı yaparak çalışma ve yönetim ilkelerini, amaç ve hedeflerini onlara açıklar. Ayrıca yürütölen çalışmalar ile mevcut sorunlar ve çözümler önerileri konusunda birim başkanlıklarından ilk 15 gün içinde özet alır.





Acil sağlık hizmetleri Genel Müdürlüğü Devir Teslim Töreni

TÖREN PROTOKOLÜ

c. Üniversitelerde Rektörlerin Görev Devir Teslim Törenleri:

- Devir teslim töreni; Üniversitenin akademik ve idari yöneticileri, öğretim üyeleri ve personelin katıldığı kurumsal törenle yapılabileceği gibi, il protokolünün davet edildiği resmi törenle de yapılabilir.
- Üniversitenin protokol-basın ve halkla ilişkiler müdürü, atanan Rektörü, rektörlük makam arabasıyla evinden (eşiyle birlikte) alır. Rektörler bu törene eşleriyle katılmalıdırlar.
- Bina önünde 1. rektör yardımcısı ve genel sekreter atanan rektörü karşılarlar.
- Salonda, görevdeki Rektör atanan Rektör'ü sağına alarak birlikte otururlar. Eşleri rektörlerin yanına otururlar.
- Protokol-basın ve halkla ilişkiler müdürü açılışı yapar. Saygı duruşu ve ardından İstiklal Marşı'na davet eder. İstiklal Marşı'ndan sonra sunucu Rektör'ü kürsüye davet eder.
- Rektör veda konuşması yapar. Çalışma arkadaşlarına teşekkür eder; öğrencilere başarılar diler.

TÖREN PROTOKOLÜ



- 
- 
- Protokol-Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü veya Personel Dairesi Başkanı etenen Rektör'ün özgeçmişini okur. Sunucu atanan Rektör'ü sahneye davet eder.
 - Rektör, atanan Rektör'e görevinde başarılar diler; Üniversite Rozetini yakasına takar. Rektörlük cübbesini çıkarır, atanan Rektör'e giydirir. Sonra Üniversite'nin Bayrağını kendisine teslim eder.
 - Yeni Rektör, önceki Rektör'e hizmetlerinden dolayı şükran plaketi ve buket sunar ve sahneden iner.
 - Tören bitiminde yeni ve önceki Rektör salon kapısı önünde davetlilerin tebriklerini kabul ederler.
 - Salon lobisinde davetlilere kokteyl verilir. (*kokteyl verilmediği takdirde salon çıkışında bir görevli tarafından davetlilere çikolata sunulmalıdır.*)
 - Kokteylden sonra yeni ve önceki rektörler birlikte makam odasına giderler. Rektör makam koltuğuna oturur. Özel kalem müdürü göreve başlama yazısını kendisine imzalatır.
 - Rektör, önceki Rektör'ü dış kapıdan uğurlar ve rektörlük makam arabasıyla evine gönderir. Protokol-basın ve Halkla ilişkiler müdürü kendisine refakat eder.

TÖREN PROTOKOLÜ

d. İl ve İlçelerde Yöneticilerin Göreve Başlama ve Görevden Ayrılma (Devir Teslim) Törenleri:

- Bir ilde Vali göreve başladığında, o ildeki garnizon komutanı, belediye başkanı, Cumhuriyet başsavcısı, adli yargı komisyon başkanı ve rektör; bölge ve il müdürleri tarafından ilk bir hafta içinde (büyük şehirlerde bir ay içinde) makamında ziyaret edilir. Vali de aynı süre içinde iade-i ziyarete bulunur.
- Bir ilçe kaymakam göreve başladığında; garnizon komutanı, belediye başkanı, cumhuriyet başsavcısı, dekan/yüksekokul müdürü ve ilçe yönetim kuruluşlarının amirleri tarafından ilk bir hafta içinde makamında ziyaret edilir. Kaymakamda aynı süre içinde iade-i ziyarete bulunur.
- Bakanlıkların ya da kamu kuruluşlarının bölge, il ya da ilçe kuruluşuna atanan bölge/ il/ ilçe müdürü, bu göreve vekalet eden kişiye geleceğini bildirdiği veya vekalet eden kişi atanan yeni yöneticinin geleceği gün ve saati önceden öğrendiği takdirde; vekil yönetici atanan yöneticiyi geleceği yerde yardımcıları, şube müdürleri ve yönetici asistanı ile birlikte karşılar.

TÖREN PROTOKOLÜ



- 
- 
- Bir ilde, kuruluş amiri olarak atanan bölge/il müdürü önce valiyi ve ilgili vali yardımcısını ziyaret ederek göreve başlar. Sonra, ilk hafta içinde randevu alarak garnizon komutanı, belediye başkanı, cumhuriyet başsavcısı ve rektöre tanışma ve nezaket ziyaretinde bulunur.
 - İlde/ ilçede eşdüzey görevlerde önce gelen sonra geleni ziyaret eder. Örn. Bir ilde eşdüzey kuruluş müdürü göreve başladığında, o ilde görev yapmakta olan diğer eşdüzey il kuruluş müdürleri ilk bir hafta (büyük şehirlerde bir ay) içinde göreve başlayan il kuruluş müdürünü tebrik ziyaretinde bulunurlar.
 - Başka bir il'e/ ilçeye atanan ast bir amir ya da memur, atandığı yerdeki amirine telefon ederek, 'X görevine atanan kişi olduğunu ve Y günü il'e /ilçeye gelerek göreve başlayacağını' bildirir ve kendisine bir emirleri olup olmadığını sorar.
 - Bir ilde/ilçede göreve başlayan özel bir kuruluşun bölge ya da il ya da ilçe müdürü bir hafta içinde mülki idare amirini ziyaret eder.

TÖREN PROTOKOLÜ

2. Karşılama ve Uğurlama Törenleri

a. Karşılama ve Uğurlamada Genel Kurallar:

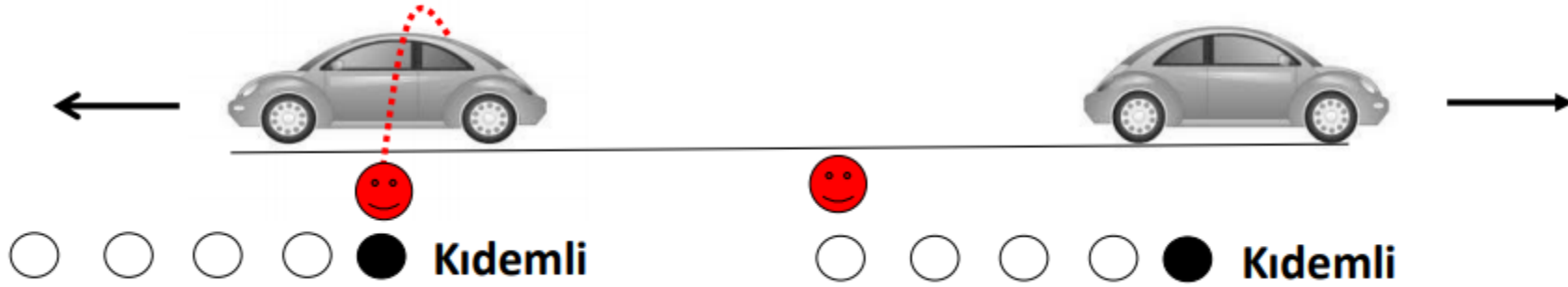
- Ankara'da veya diğer il ve ilçelerde karşılama töreni gelen en üst ünvanlı kişi için yapılır. Heyetteki diğer yetkililer için karşılama ve uğurlama töreni yapılmaz. (örn. Bir il'e gelen bakan için tören yapılır, yanında bulunan müsteşar veya genel müdür için tören yapılmaz.)
- Bir yönetici kendi üstleri ve üst makamları ziyaret ettiği zaman törenle karşılanmaz ve uğurlanmaz. Karşılama ve uğurlama töreni ast yöneticiler tarafından yalnızca üst yöneticiler için yapılır.
- Bir yöneticinin, merkezde veya taşrada, başka bir kuruluşun bağlı olduğu genel müdür, müsteşar ya da bakanın gelişi veya gidişi münasebetiyle yapılan karşılama ve uğurlama törenine katılması doğru değildir. Herkes kendi üst makamını karşılamada ve uğurlamada bulunur.
- Bakanlar ve kamu kuruluşlarının yöneticileri kuruma ilk gelişlerinde, veda için son gelişlerinde bakanlık ya da kurum yöneticileri tarafından bina önünde kurumsal törenle karşılanır ve uğurlanırlar.

- 
- 
- Törenlerde ve resmi kabullerde, ev sahibi yöneticiden daha üst düzeyde bir görevli ya da emekli kişi törene ya da resmi kabule katıldığında, bu kişi kabul yapmaz ve kabul hattında yer almaz. Kabulü daima davet sahibi olan kurum amiri yapar.
 - Davet edilen ve uçakla gelen bir konuğu havaalanında eşiti olan ve davet eden ev sahibi yönetici veya yardımcısı karşılar. Karşılama ev sahibi yönetici en önde durur ve konuğa 'hoş geldiniz, şeref verdiniz' der. Uğurlamada ise ev sahibi yönetici en sonda durur ve konuğa 'iyi yolculuklar veya saygılarımı sunarım' der.
 - Randevu alarak gelen eşdüzey bir konuğu havalimanında protokol ya da özel kalem müdürü / yönetici asistanı karşılar.
 - Uçaktan önce davetli birinci konuk, sonra refakatte bulunan diğer kişiler inerler. Uğurlamada ise, konuğa eşlik eden kişiler önce, birinci konuk en son uçağa biner.

TÖREN PROTOKOLÜ

Araba ile Karşılama

Araba ile Uğurlama





TÖREN PROTOKOLÜ



- Uçakla gelen devlet ve hükümet başkanı resmi konukların karşılanmalarında ve uğurlanmalarında yürüyüş güzergahına kırmızı halı serilir. (yurt içinde düzenlenen karşılama ve uğurlama törenlerinde kırmızı halı uygulaması Başbakanlık genelgesi ile kaldırılmıştır. Uygulamada, kırmızı halı yerine turkuaz halı serilmektedir.)



TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Yabancı konuk ya da onur konuğu eşli olarak geldiğinde, karşılayan ev sahibi yöneticinin eşi de karışama ve uğurlamada hazır bulunur ve konuğun eşiine çiçek buketi sunar. Diğer yetkililer eşiiz gelirler.
 - Eşdüzey konukları karşılama ve uğurlamada karşılıklılık esastır. Bir yönetici, daha önce konuk olarak gittiği yerde nasıl karşılanmış ise, gelen bu konuğu da yanı biçimde karşılar.
 - Otomobil ile gelen üst düzey konukların karşılanma ve uğurlanmalarında, törende bulunan ev sahibi yöneticiler öndegelme sırasına göre otomobilin sağ tarafında sıralanırlar. En üst olan karşılamada en başta, uğurlamada ise en sonda olur.
 - Uçak veya otomobille giden konukların uğurlanmalarında siviller ve hanımlar ellerini sallarken, üniformalı askerler ve emniyet görevlileri selam duruşunda bulunurlar. Otomobille yapılan uğurlamada, konuğun, ayrılışı esnasında otomobilin camını biraz açarak uğurlamada bulunanlara el sallaması ve selam vermesi nazik bir davranıştır.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Dinlenme, gezi, tatil, tedavi, spor vb. özel amaçla gelen bakanlara, üst yöneticilere ve yabancı konuklara, geliş ve gidişlerinde hiçbir şekilde karşılama ve uğurlama töreni yapılmaz. Ancak bilgi verildiğinde ve istenildiğinde, bu kişiler saygı ve nezaket kuralları içinde özel olarak (yalnızca özel kalem, asistanlık veya sekreterlik görevlisi tarafından) karşılanır ve uğurlanırlar.
 - Her türlü resmi tören, karşılama ve uğurlamada konukları yanaklarından veya ellerinden öpmek doğru değildir. El sıkmak ve başla selamlamak yeterlidir. Yanaktan öpmek, önceden tanışılan ve samimi olunan kişiyi karşılama ve uğurlamada: el öpmek ise sosyal yaşamda aile büyüklerini karşılama ve uğurlamada söz konusudur.

TÖREN PROTOKOLÜ

b. Devlet Buyklerini Karşılama ve Uğurlama:

Kuruma gelişleriyle onur veren devlet buykleri (Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan, Genel Kurmay Başkanı, Yüksek yargı organları başkanları, bakanlar, kuvvet komutanları, YK Başkanı) kurum amiri tarafından kurum binası önünde otomobilden inişte karşılanır, otomobile binişte uğurlanır.



TÖREN PROTOKOLÜ

c. Yabancı Devlet ve Hükümet Adamlarını Karşılama ve Uğurlama:

Karşılama ve uğurlamada bulunacak kişiler ile tören yeri ve biçimi ziyaretin türüne ve kişinin unvanına göre belirlenir. Ancak devlet ve hükümet başkanlarının resmi ziyaretlerinde devlet protokolü uygulanır ve her türlü işlemi Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğünce yerine getirilir.

Resmi karşılamada top atışı yapılması, askeri tören birliği ve bando bulunması ve milli marş çalınması yalnızca devlet başkanlarını karşılama töreninde uygulanır.



TÖREN PROTOKOLÜ

d. Başbakan ve Bakanları Yurtdışı Seyahatlerinde Uğurlama ve Karşılama:

Bakanlığın 2005/16 sayılı dzenlenen Genelgeye göre Başbakanın yurtdışı seyahatlerinde Ankara'dan uğurlanma ve karşılanmasında Başkan Vekili, Başbakanlık Müsteşarı, Vali, Garnizon Komutanı, Büyükşehir Belediye Başkanı, İl Emniyet Müdürü ve Dışışleri Protokol Genel Müdürü,

Yurtdışına yapılacak seyahatin diğer illerden gerçekleşmesi durumunda ise, uğurlama ve karşılanmasında vali, belediye başkanı, il jandarma komutanı ve il emniyet müdürü hazır bulunurlar.

Bakanların yurtdışı seyahatlerinde uğurlama ve karşılanmalarında bakanlık özel kalem müdürü ile havaalanı mülki ve emniyet amirleri hazır bulunurlar.

TÖREN PROTOKOLÜ

e. Başbakan ve Bakanları Yurtiçi Seyahatlerinde Karşılama ve Uğurlama:


- Başbakan, karayolu ile yapacağı yurtiçi seyahatlerinde il sınırında; havayolu ile yapacağı seyahatlerde havaalanında vali, belediye başkanı, il jandarma komutanı ve il emniyet müdürü tarafından karşılanır.
- Bakanlar, karayolu ile yapacakları seyahatlerde il merkezinde(hükümet binası önünde); havayolu ile yapacakları seyahatlerinde havaalanında; Ankara, İstanbul ve İzmir’de havaalanı mülki ve emniyet amirleri tarafından, diğer illerde Vali, belediye başkanı, il jandarma komutanı, il emniyet müdürü ve ilgili bakanlık il müdürleri tarafından karşılanırlar ve uğurlanırlar.
- Başbakan ve bakanları illerde karşılama ve uğurlama bütün il müdürleri ile ildeki diğer bütün bürokratlar hazır bulunmazlar
- Başbakan ve bakanların illerden transit geçişlerinde il sınırında kesinlikle karşılama yapılmaz. Sadece gerekli güvenlik ve trafik önlemleri alınır.

f. Bakanları Kurumlarda Karşılama ve Uğurlama:

Bir kurumun bağı, ilgili ya da ilişkili olduğu Başkan yardımcısı ya da bakan, kuruma ilk gelişinde, veda için son gelişinde; bunların dışında, resmi bir toplantı ve tören gereği kuruma geldiğinde ev sahibi kurum amiri tarafından bina önünde karşılanır ve uğurlanır. Ancak kurumun hiyerarşik üst'ü olmayan, yalnızca protokolde üst olan diğer bakanlar kuruma haberli olarak geldiklerinde, kurum binası önünde yöneticinin yardımcısı ve protokol müdürü tarafından karşılanır ve uğurlanırlar.

g. Diğer Kurumların Yöneticilerini Karşılama ve Uğurlama:

Bir görev gereği haberli ya da randevulu olarak kuruma gelen ve eşdüzeyde olan diğer kurumların yöneticilerini karşılama ve uğurlama konusunda karşılıklılık esastır. Bir yönetici, daha önce eşdüzey bir kuruma gittiğinde, o kurumda kendisi kim tarafından, nerede, nasıl karşılanmış ve uğurlanmış ise, o kurumun yöneticisi geldiğinde de aynı biçimde karşılanır ve uğurlanır.



Ancak ziyaret ilk kez gerçekleşiyorsa, bu durumda, resmi olarak gelen eşdüzey yönetici bina önünde ilgili yardımcının veya protokol ya da özel kalem müdürünün karşılaması ve uğurlaması, kurum amirinin makam kapısı önünde veya asansör önünde ya da merdiven başında karşılaması ve uğurlaması uygun olur.

h. Kurum Amiri Yöneticileri Karşılama ve Uğurlama:



Ankara'da Uğurlama ve Karşılama:

- Kurum amiri yöneticinin yurt dışına çıkışında ve yurtdışından dönüşünde, hava limanında yapılan uğurlama ve karşılamada, vekil bıraktığı yardımcısı, dış ilişkiler ya da ilgili birim başkanı, protokol müdürü veya özel kalem müdürü hazır bulunurlar.
- Kurum amirinin yurtiçi gezilerinde, havalimanında uğurlamada ve karşılamada yalnızca özel kalem müdürü hazır bulunur. Amirinin karayoluyla yaptığı seyahatte, ayrılışında ve dönüşünde uğurlama ve karşılama kurum binası önünde özel kalem müdürü tarafından yapılır.



İllerde Uğurlama ve Karşılama:

- Bölge veya il müdürü, kurum amirinin il'e geleceğini önceden valiye haber verir. Bu konuda valinin talimatına göre hareket eder.
- Kurum amiri havayoluyla il'e geldiğinde, kendisi havalimanında kurumun bölge ya da il müdürü ile birinci yardımcısı karşılar
- Havayoluyla gelen kurum amiri, ilde bölge ya da il müdürlüğünün resmi otomobiline biner ve arka sağ koltuğa oturur. Solunda da bölge ya da il müdürü oturur.
- Kurum amiri eşli olarak geldiğinde, bölge ya da il müdürü de eşli olarak karşılar; diğer görevliler karşılamada eşsiz olarak bulunurlar.
- Kurum amiri bir il'e karayolu ile geldiğinde, bölge ya da il müdürü kurum amirini bölge ya da il müdürlüğü binası önünde otomobilden inişte karşılar.

- 
- 
- Bir İl'e resmi olarak gelen kurum amiri, o ilin valisine nezaket ziyaretinde bulunur. Kurum amirinin valiyi nezaket ziyaretinde bölge/il müdürü de hazır bulunur.
 - Kurum amiri o ilde bölge/ il müdürünün aynı zamanda onur konuğudur. En iyi şekilde karşılanır, ağırlanır ve uğurlanır.
 - Kurum amiri bir il'e davetsiz ve habersiz olarak geldiğinde, karşılanmaz ve bir program yapılmaz.



TÖREN PROTOKOLÜ

3. İmza Törenleri


Kurumlar arasında yapılan protokoller sonunda düzenlenen imza törenlerinde uygulanması gereken kurallar;

- İş birliği ve anlaşma konusu metin, önce ilgili kuruluşlar arasında oluşturulan uzman heyet tarafından mevzuat, kurumun ilke ve politikaları, üst yöneticilerin direktifleri doğrultusunda hazırlanır.
- Metin, orijinal nüsha olarak imzalayacak ülke ya da kurum sayısı kadar çoğaltılır. Yabancı bir ülke ya da kuruluş ile imzalanacak metinler, tarafların resmi dillerinde ve gerektiğinde hakem dil olarak uluslararası üçüncü bir yabancı dilde olmak üzere hazırlanır.
- Hazırlanan metinler, önce tarafların uzmanlarınca parafe edilir. Son sayfaya, metnin 4 satır altına, tarafların ülkeleri ya da kurumları adına yetkililerinin imza bloku açılır.

TÖREN PROTOKOLÜ

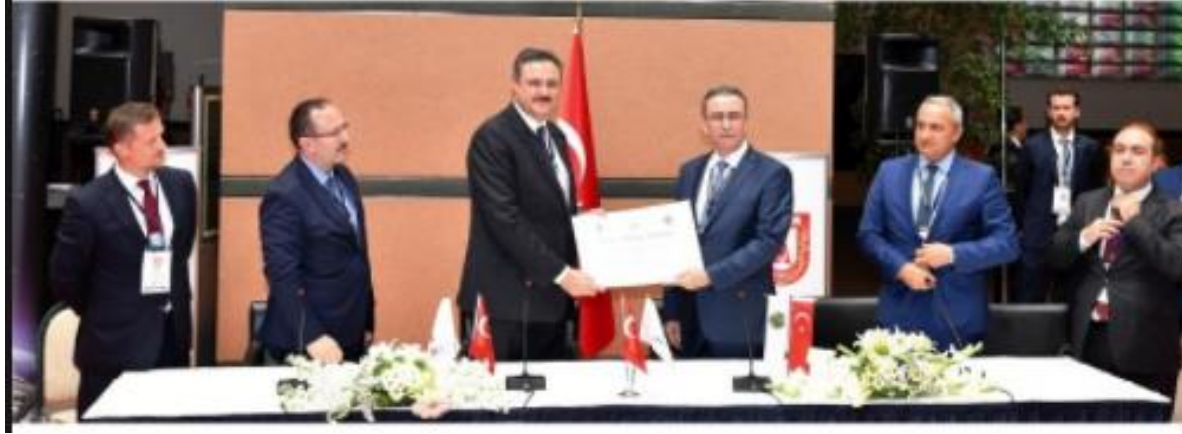
- 
- 
- İmzalayacak yetkililer konusunda düzey eşitliği esastır. Örneğin, genel müdürlük düzeyinde yapılan bir sözleşme ya da protokolde, genel müdür düzeyindeki yetkililer imzalarlar.
 - Hazırlanan ve parafe edilen orijinal metinler, üzerinde kurumların amblemlerinin bulunduğu lüks ciltli dosyalara konur.
 - İmza töreni için, belirlenen gün ve saatte ev sahibi kurumun toplantı ya da konferans salonunda imza töreni düzenlenir.
 - Törende, tarafların yöneticileri, yardımcıları, ilgili birim başkanları ve metni hazırlayan uzmanlar hazır bulunur.
 - İmza töreni dikdörtgen, U veya V masa düzeninde yapılır. Masanın başucu noktasında imzalayacak iki taraf yetkilileri oturur. Konuk, ev sahibi yöneticinin sağında yer alır.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- Yabancı bir ülke ya da yabancı bir kuruluşla yapılan imza töreninde, imza atacak olan tarafların arkalarında direğe çekili ulusal bayrakları veya masanın üstünde tarafların önünde ayaklı küçük ulusal bayrakları konur. Konuk ülke bayrağı sağ tarafta yer alır.
 - Masanın ortasına aranjman bir çiçek; yetkililerin önlerine imza atmaları için koyu mavi mürekkepli ve kalın uçlu birer imza dolmakalemi ile birer kurutmaç konur.
 - İmzadan önce ev sahibi yönetici ayağa kalkarak yapılan işbirliği ve anlaşma konusunda dilek ve teşekkürlerini içeren kısa bir konuşma yapar. Sonra hazırlanmış olan metnin son sayfasında kendi imza blokunu imzalar. İmza atılınca, yönetici asistanı kurutmaç ile imzaya basar. Konuk taraf da kendi önündeki belgeyi imzaladıktan sonra, imzalanan belgeler ciltli dosya içinde karşılıklı olarak alınır, verilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

- Kurumsal imza törenine onur konuğu olarak hükümet yetkilisi ilgili bakan katıldığında, imza metninde alt ortaya onursal olarak imza atar.
- İmza töreninde 'Günün Anısı' olarak topluca fotoğraf çekilir.
- Tören sonunda ev sahibi tarafından kokteyl verilir.





TÖREN PROTOKOLÜ

3. Kurumlarda Törenselle Etkinlikler (*Temel Atma, Açılış, Anma, Kutlama, Diploma vb.)*

a. Tören Davetiyeleri:

- Tören için gerektiğinde üst makamın veya törene onur konuğu olarak katılması istenen devlet büyüğünün oluru alınarak 15-20 gün önceden tarih belirlenir; uygulanacak program hazırlanır; davetiyeler bastırılır, ilgili kişi ve kuruluşlara gönderilir.
- Davetiye tek veya iki katlı kaliteli karton olup, ön kapağın üstünde kurumun amblemi ve adı yer alır. Davetiyenin sol iç kapakta 'program', en alta tören tarihi, saati ve yeri yazılır. Davetiyenin sağ iç kapağında, üstte davet sahibinin unvan ve adı soyadı, ortada davet metni yer alır.
- Programda sanatsal, folklorik, sportif bir gösteri ya da müzik dinletisi yer alıyor ise bu durum davetiyede belirtilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Davetiyeler kurye ya da posta ile gönderilir
 - Kurumsal törenlere devlet büyükleri, kamu kuruluşlarının yöneticileri, kurumun hizmet ve faaliyet alanı ile ilgili özel ve tüzel kuruluşların yöneticileri, kurumda görev yapmış olan eski yöneticiler ile protokole dahil kişiler kurum amiri tarafından davet edilir.
 - Kurumda, davet edilen kişi ve kuruluşların listesi yapılır. Davete katılanlar bu liste üzerinde işaretlenir. Mazeret beyan etmeden üç defa yapılan davete katılmayan kişi ve kuruluşlar listeden çıkarılır.
 - İl ve ilçelerde kamu kuruluşlarında temel atma, açılış, anma ve kutlama törenleri mülki idare amiri (vali/kaymakam) tarafından düzenlenir; davetiyeler de onun tarafından çıkarılır.

TÖREN PROTOKOLÜ

b. Tören Alanını/ Salonunu Hazırlama:

- Tören öncesinde güvenlik, davetleri karşılama, yönlendirme ve eşlik etme; arabaları park etme, oturma düzeni; basın yeri, ses düzeni, çeviri sistemi, yiyecek ve içecek servisi; sunulacak gösteri ve dinleti repertuarı, verilecek ödül ve armağanlar ile ilgili hususlar önceden belirlenir ve prova edilir.
- Tören açık alanda yapılıyor ise, gösterilerin ve konuşmaların yapılacağı platform düzenlenir. Platforma konuşma kürsüsü yerleştirilir. Tören salonda düzenleniyorsa sahnede ortaya bir kürsü, sağ arka köşeye tepesi ay yıldızlı, kromajlı direğe çekili Türk bayrağı; sol arka köşeye tepesi yuvarlak kromajlı direğe çekili kurum bayrağı konur. Kürsüde mikrofon, su, kalem ve kağıt; sunum için bilgisayar bulundurulur.
- Tören yapılacak alan veya salon ile platform ve kürsü çiçekler, ulusal ve kurumsal bayraklar ile süslenir. Sahnede sağ arka köşeye veya masa üstüne Atatürk büstü konabilir.



c. Davetlileri Karşılama ve Uğurlama:

- Törene gelen konukları dış kapıda davet sahibi, yöneticinin yardımcısı ile protokol müdürü (yoksa özel kalem müdürü/yönetici asistanı) karşılar; protokol görevlileri konuklara eşlik ederek oturacakları yerlere götürülürler.

onur konuğu davet sahibi kurum amiri kurum girişinde karşılar ve kendisine eşlik ederek tören yerine götürür, oturacağı koltuğa buyur eder; kendisi de sağına oturur.

- Tören sonunda verilen kokteyl ya da ikramdan sonra davet sahibi onur konuğuna eşlik ederek kurum çıkışında kendisini uğurlar. Diğer konuklar davet sahibine teşekkür ederek veda ederler, ayrıca uğurlanmazlar.

TÖREN PROTOKOLÜ

d. Oturma Düzenleri:

P: Protokol

K: Konuklar

M: Kurum mensupları

V: Vatandaşlar

Ö: Öğrenciler

B: Basın

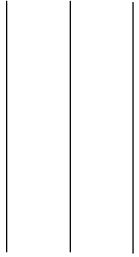
Kürsü:

Açık alanlarda yapılan törenlerde;

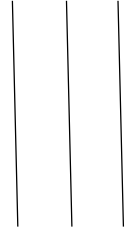
Örnek:1



V/ Ö B



M



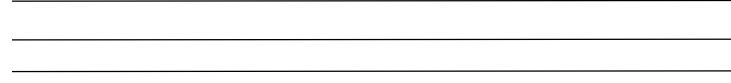
P

Konuklar

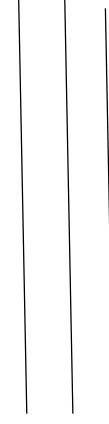
Konuklar

Örnek:2

Ö



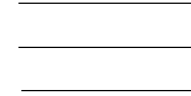
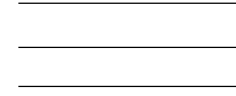
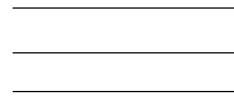
V



M

P

K



TÖREN PROTOKOLÜ

Salonlarda düzenlenen törenlerde;

Örnek:1

_____ P
_____ K
_____ M
_____ v/Ö

Örnek:2

_____ P
_____ K
_____ M
_____ Ö

_____ P
_____ K
_____ M
_____ Ö

_____ P
_____ K
_____ M
_____ Ö

TÖREN PROTOKOLÜ

Tek Blok (tek sıralı) alanlarda / Salonda oturma planı;

13-11-9-7-5-3-1-2-4-6-8-10-12

Üç Blok (üç sıralı) alanlarda / Salonda oturma planı;

19-18-17-16-15-14

7-5-3-1-2-4-6

8-9-10-11-12-13





Onur Konuğu Olan Kurumsal Törenlerde Eşsiz oturma planı;

7-5-3 onur koğuğu (1)- Evsahibi(2)-4-6-8

Onur Konuğu Olan Kurumsal Törenlerde Eşli oturma planı;

Onur konuğunun sağına ev sahibi, eşleri de kendi yanlarına oturlar. (*onur konuğu bir davete eşli geldiğinde, ev sahibi de eşli gelmek zorundadır. Onur konuğu eşsiz geldiğinde, evsaibi de eşsiz gelmeli; eşi geldiğinde protokol dışında özel kalem müdürü/ yönetici asistanı ile birlikte oturmalıdır.*)

TÖREN PROTOKOLÜ

Kurumsal bir Törenlerde Eşli oturma düzeni;

Onur konuğu eşi- Onur konuğu-Evsahibi-Evsahibi eşi

Yabancı Konuklu (Diplomatik) Bir Törende Eşli Oturma Düzeni;

↑ Yabancı konuğun eşi-Ev sahibi-Yabancı konuk-Evsahibinin eşi



TÖREN PROTOKOLÜ

Onur Konuğu Olmayan Kurumsal Bir Davet ve Törenlerde Eşli Oturma Planı;

Onur konuğu olmayan kurumsal ve eşli bir davet ve törenlerde her erkek protokoldeki yerine oturur, eşini sağına alır. Ancak davetli hanım ise, protokolde yerine oturur, kocasını soluna alır.

5 ve eşli-3 ve eşli-1 ve eşli-2 ve eşli-4 ve eşli

Onur Konuğu olmayan Kurumsal ve Eşsiz Bir Davette ve Törende Oturma Planı;
Her davetli protokoldeki yerine (kendine ayrılan/gösterilen yere) oturur.

11-9-7-5-3-1-2-4-6-8-10

TÖREN PROTOKOLÜ

İl ve İlçelerde Yapılan Resmi Törenlerde Oturma Planı;

İl ve ilçelerde yapılan resmi törenlerde, şeref tribünündeki ilk sırada ortada mülki idare amiri, sağında garnizon komutanı, solunda belediye başkanı otururlar.

Törende milletvekilleri varsa; soyadı sırasına göre komutanın sağında ve belediye başkanının solunda olmak üzere sıralanırlar.

Törende TBMM Başkanı, Başbakan veya Bakan bulunduğunda, bu kişiler Mülki İdare Amirinden önce ve önde (orta merkezde) yer alırlar. Bakan orta merkezde, sağında Vali, solunda komutan oturur.

TÖREN PROTOKOLÜ



TÖREN PROTOKOLÜ





e. Tören Protokolünü Uygulama:

Onur konuğu ev sahibiyile birlikte salona/alana girince ve yerlerine oturunca, sunucu kürsüye çıkar ve tören programının uygulamasına geçilir.



Tören Programı aşağıdaki belirtilen sıra içinde uygulanır;

- Cumhurbaşkanı salona/alana girince program sunucusu ‘Sayın Cumhurbaşkanımız teşrif ettiler’ diyerek anons eder ve salonda/alanda bulunan herkes ayağa kalkarak ve Cumhurbaşkanına doğru dönerek Cumhurbaşkanıyı selamlar. Cumhurbaşkanı dışında bir onur konuğu geldiğinde anons edilmez. Ancak kurumsal törenlerde o kurumun başkanı içeriye girdiğinde anons edebilir.
- Onur konuğu gelmeden program başlamaz. Onur konuğu gelip yerine oturunca program sunucusu onur konuğuna ve tüm konuklara hitaben ‘hoş geldiniz, şeref verdiniz’ der ve tören programını sunar.



TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Kurumsal ve sosyal törenlerde programa saygı duruşu ve İstiklal Marşı ile başlanır.
 - Kurumsal törenlerde ev sahibi, davet sahibidir. Törende açılış konuşması, program sunucusunun daveti üzerine ev sahibi yönetici tarafından yapılır. Kurum içi törenlerde, açılış konuşması ile ilgili birim amiri tarafından yapılır.
 - Törenlere çağrılı olduğu halde katılmayanların telgraf mesajları, açılış konuşmasından sonra program sunucusu tarafından okunur. İlke olarak, törende hazır bulunan onur konuğunun üstündeki kişilerden gelen telgraflar metinleriyle okunur.
 - Program sunucusu, konuşmacıları takdim etmek için kürsüye gelip anons edebileceği gibi, salonda ya da platformda uygun bir yerde durarak da anons edebilir.
 - Törenlerde konuşma sırası asttan üst'e doğrudur. Son konuşmayı daima onur konuğu yapar.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Sahneye, kürsüye ya da platforma çıkanlar, onur konuğunu başlarıyla selamlarlar.
 - Onur konuğunun, konuşmalarını yapmak üzere kalkışında ve yerine dönüşünde ön sırada oturanların, önlerinden geçerken ayağa kalkarak kendisini selamlamaları saygı ve nezaket gereğidir. Hanımlar da kalkar gibi yaparlar.
 - Onur konuğu konuştuğuktan sonra, onun izniyle bile olsa, söz istemek ve konuşma yapmak saygı ve nezaket dışıdır. Onur konuğunun konuşmasından sonra, tören konuşmaları sona erer. Bundan sonra, programda yer alan etkinliğe geçilir.
 - Kurumsal bir törende onur konuğu devlet büyüğü konuşmalarını yapmak üzere kürsüye davet edilince, ev sahibi yönetici de saygı ve nezaket gereği kendisine eşlik eder.
örneğin; bir üniversitenin açılış ya da diploma töreninde Cumhurbaşkanının teşrif etmesi ve konuşma yapması durumunda, evsahibi rektörün kürsüye kadar kendilerine eşlik etmesi ve Cumhurbaşkanının bir adım sol gerisinde ayakta durması usuldendir.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Törenlerde verilecek sertifika, diploma, armağan ve ödülleri, onur konuğundan başlanarak üst'ten asta doğru protokolde önde er alan ve salonda bulunan konuklar davet edilerek kendileri eliyle verilir.
 - Kurumsal törenlerde programda sanatsal bir gösteri ya da dinletinin yer alması; tören sonunda konuklara kokteyl vermesi veya çay, nescafe, meşrubat ve kuru pasta ikram edilmesi uygun olur.
 - Program sonunda davet sahibi kurum amiri, onur konuğu ile birlikte kokteyl ya da ikram salonuna/alanına geçerler. Davet sahibi burada onur konuğu ile; yardımcıları ve evsahibi yetkililer de diğer konuklarla ilgilenirler.
 - Törenlere davet edilen kamu yöneticilerinin bu davet ve törenlere katılmaları temsil niteliklerinin gereğidir. Ancak özel, sosyal, dini, ticari ve siyasi nitelikli davet ve törenlerle kurum adına katılmaları doğru değildir. .

TÖREN PROTOKOLÜ

f. Takdim ve Hitap Kuralları:



1-Takdim Kuralları:

- Törenlerde konuşmacılar, evsahibi açılış konuşmasını yaptıktan sonra, protokole göre aşağıdan yukarıya sırayla davet edilirler. En üst olan onur konuğu en son konuşma yapar.
- İl ve ilçelerde düzenlenen konferans, toplantı ve törenlerde, önce törenle ilgili kuruluşun amiri, sonra mahalli mülki idare amiri; varsa daha üst düzey devlet yetkilisi konuşma yapar.
- Sunucu, konuşmacıları takdim sırasında, önce konuşmacının kurumunu ve/veya unvanını, varsa akademik unvanını ya da rütbesini, sonra 'sayın' sözcüğünü ekleyerek adını ve soyadını söyler.

Örn; 'Gençlik ve Spor Genel Müdürü Sayın Mehmet Atalay'

'Milli Eğitim Bakanı eski Müsteşarı Prof. Dr. Sayın İsmail Bircan'

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Sunucu, ast konuşmacıları kürsüye davet ederken, ‘ Davet ediyorum’; üst konuşmacıları ve onur konuğunu davet ederken ‘..... Teşriflerini arz ediyorum’ der.
 - Törenlerde takdim örnekleri aşağıdaki gibidir;
 - Açılış konuşmasını yapmak üzere Milli Eğitim Müdürü Prof. Dr. Sayın Celil Kaya’yı davet ediyorum
 - Sayın Ayşe Güler’e plaketini takdim etmek üzere Başbakan Yardımcısı Sayın Ali Babacan’ın teşriflerini arz ediyorum.

TÖREN PROTOKOLÜ



2-Hitap Kuralları:

- Törene katılan üst konuklar, öndegeme sırasına göre onur konuğundan aşığıya zikredilir.
örn; Sayın Bakan, Sayın Müsteşar, Sevgili öğrenciler
- Törene katılan onur konuğı ile yalnızca devlet organlarının temsilcilerinden katılanlar devlet protokolündeki sırasına göre zikredilirler.
- Hitapta yalnızca onur konuğunun unvanı söylenir, diğere davetliler 'konuk' olarak zikredilir.
örn; Sayın Bakanım, değerli konuklar)



g. Hizmete Açma ve Temel Atma Törenleri:

Kurumsal hizmete açma törenlerinde, hizmete açılacak yerin girişine uzunlamasına kırmızı bir kurdele bağlanır. Protokol konuşmasından sonra, onur konuğu ve konuklar açılış yapılacak yere, kurdelenin önüne gelirler. Bu sırada folklor giysili bir kız çocuğu tarafından dantelli gümüş tepsi içinde makas sunulur.



Onur konuğu kurdeleyi birlikte tutarak ve iyi dileklerini belirterek aynı anda keserler. Törene katılanların alkışlarıyla açılış işlemi gerçekleşmiş olur.

Temel atma töreninde, protokol konuşmalarının sonunda, onur konuğu ve konuklar temel atılacak yere hep birlikte gelirler. Temel atma yerinde yeteri kadar harç ve kürek önceden hazırlanmış olmalıdır. Onur konuğu küreği eline alır, iyi dileklerini belirterek ilk harcı temeğe atar. Sonra, konuklar da temeğe 1-3'er kürek harç atarlar. Temel atma töreninde kurban kesmek ve temeğe kan akıtmak uygun görülmemektedir.



5. Cenaze Törenleri

- Üst makamlar ile ölenin ailesi ve yakınları derhâl haberdar edilir. Ölenin ailesine kurum adına başsağlığı mesajı hazırlanır ve gönderilir.
- İnsan kaynakları birimi tarafından ölenin özgeçmişi hazırlanır.
- Ölenin bir adet çerçeveli fotoğrafı yaptırılır. Ayrıca, yeter sayıda küçük ya da yaka fotoğrafı bastırılır ve törene katılanlara dağıtılır.
- Ölüm ilanı hazırlanır ve büyük tirajlı iki gazeteyle gönderilir. Ölüm haberi ve ölenin özgeçmişi ile fotoğrafı TRT, AA ve basına bildirilir.
- Ölenin yakınlarının adresi, kurum önünde yapılacak törenin tarih, yer ve saati; kılınacak cenaze namazının yer ve saati; defin yeri kurum içindeki birimlere, il içindeki bölge ya da il kuruluşlarına faksla ya da telefonla duyurulur.



TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Aile yakınları ve törene katılanların dini tören yerine ve mezarlığa intikalini sağlamak için kurum tarafından araç tahsis edilir. Cenaze defni Ankara dışında olduğu takdirde, cenaze ve yakınları için gerekli araç ve personel görevlendirilir.
 - Kurum yönetimi ve kurum çalışanları için iki adet çelenk hazırlanır ve cenaze tören yerine gönderilir.
 - Kurum binası önünde, ölen için aşağıdaki belirtilen biçimde kurumsal tören yapılır;
 - Kurum binası önünde konuşma kürsüsü ve tabut için bir masa hazırlanır. Ses düzeni kurulur.
 - Ölenin naaşı, cenaze arabasıyla kurum önüne getirilir. Tabut, kurum koruma ve güvenlik personeli tarafından cenaze arabasından alınır, hazırlanan masa üzerine konur. Ölen makam sahibi veya görev şehidi ise tabutu üzerine Türk Bayrağı örtülür.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Tabutun baş ve ayak ucunda kurum koruma ve güvenlik görevlileri saygı nöbeti tutarlar. Baştaki görevli göğsü hizasında ölenin çerçevesi fotoğrafını taşır. Tabut arkasında, ortada ölenin ailesi olmak üzere sağında/solunda kurum yöneticileri ile kurum çalışanları protokol sıradüzenine göre yer alırlar.
 - Kurum amiri tabut üzerine kırmızı karanfiller koyar.
 - Tören programı sunucusu, cenaze törenine katılanları bir dakikalık saygı duruşuna davet eder.
 - Personel birimi başkanı ölenin özgeçmişini okur.
 - Kurumda, ölenin birinci derece yakını olarak çalışan bir görevli varsa, aile adına bir konuşma yapabilir.

TÖREN PROTOKOLÜ

- 
- 
- Kurum amiri kurum adına anma konuşması yapar, ölenin yakınlarına ve kurum mensuplarına kurum adına başsağlığı diler.
 - Sunucu, cenaze namazının yeri ve saati ile defin yerini duyurur.
 - Tabut, kurum koruma ve güvenlik görevlileri ve/veya personel tarafından cenaze arabasına konur.
 - Cenaze namazının kılınacağı camiye hareket edilir. Cenaze arabasının arkasında ölenin ailesi, sonra kurum yöneticileri ve çalışanları protokole uygun kortej oluşturarak arabayı belli bir yere kadar takip ederler
 - Kurum amiri kurumda, kurum personelinin başsağlığı dileklerini kabul eder.


TÖREN PROTOKOLÜ

A. TOPLANTI PROTOKOLÜ

Toplantı, yönetim yaşamında yöneltme, bilgilendirme, denetleme, iletişim, eşgüdüm, sorun çözme ve karar verme aracıdır. Bu nedenle, yöneticilerin zamanlarının ortalama %20'si toplantılarda geçmektedir.

1. Toplantı Yönetiminde Protokol Kuralları

- Toplantı yönetiminde protokol olarak en önemli kural; iki taraflı, kurumlararası ve uluslararası toplantılarda, heyet başkanlarının unvan ve/veya statü bakımından eşitliği ve toplantıya katılanların sayısal eşitliğidir.
- Toplantılarda temsil ve yönetim açısından en önemli kural, toplantıya katılan heyet üyelerinin sayısal eşitliğidir. Toplantıya konuk taraf 5 kişilik bir heyet olarak geldiğinde, ev sahibi kurum da toplantıya 5 kişi olarak katılmalıdır.

- 
- Bir toplantıya, üst kişi onur konuğu olarak katıldığında, onur konuğu ile kurum başkanı dikdörtgen toplantı masasının uç merkezine birlikte oturmalı; kurum başkanı üst'ünü ya da onur konuğunu sağına almalıdır.
 - Yönetimde etkili ve verimli toplantı yapabilmek için, toplantı yapılan yerin uygun nitelikte ve özellikle olmasına özen gösterilmelidir. Bir toplantının başarısı, fiziksel olarak ortamın ve koşulların iyi ve güzel olmasına bağlıdır. Bu nedenle, toplantı yeri dikkatle seçilmeli; ısı, ışık, havalandırma gibi fiziksel etmenler göz önünde bulundurulmalıdır.

TOPLANTI PROTOKOLÜ



2. Toplantılarda Masa ve Oturma Düzenleri



a. Toplantılarda Masa Düzenleri:

1- U Düzeni: Sıkça başvurulan ve uygulanan tek başkanlı toplantı düzenidir. Toplantıda etkinliği sağlama, yönetimi ve iletişimi kolaylaştırma açısından avantajları vardır.

2-T Düzeni: Bu tür toplantı düzeninde, toplantıya katılanlar konuşmacıyı rahat izler ve grup iletişimi de kolay olur. T düzeni, çok başkanlı ve eş başkanlı toplantılar için uygundur.

3-V Düzeni: Etkili bir toplantı düzenidir. Eş başkanlı toplantılar için uygulanabilir. V düzeni, iki taraflı imza törenleri için uygundur.

4-Oval veya Yuvarlak Düzen: Başkansız ya da eşit düzeydeki yetkililerin ve temsilcilerin katıldığı, tartışmaya açık demokratik bir toplantı düzenidir. Otorite azalır; iletişim ve katılım artar.



5- Dikdörtgen Düzen:7-11 kişilik, karar alma toplantıları için uygun bir masa ve toplantı düzenidir. Dikdörtgen masalar tek taraflı toplantılarda otoritenin egemen olduğu masalardır. Başkan, dikdörtgen masanın duvar dibinde olan baş tarafında; üyeler masanın iki tarafında otururlar.

6- Köşegen veya Hilal Düzen: Toplantıda demokratik katılımı sağlamak için kullanılan etkin bir toplantı düzenidir. Başkan, köşegen düzenin bir köşesinde; hilal düzenin ise, hilalin açık ucunda yer alan tek masada oturur. Köşegen ve hilal düzende katılımcılar, başkanın sağ ve solunda protokol sırasına göre otururlar.

7- Kare Düzen: Küçük kare, dört kişilik çalışma grupları ya da komisyon veya komite toplantıları için; büyük kare düzen, dört taraflı ya da çok taraflı grup toplantıları için uygundur. Ancak büyük kare masalarda katılımı sağlamak zordur.

8- Konferans Düzeni: Çok sayıda kişinin katılacağı, bilgilendirme, yönlendirme, eğitime, emir verme amacıyla yapılan tek taraflı ve tek başkanlı toplantılar için uygundur. Yönetici önde, katılanlar toplu halde yöneticinin karşısında otururlar. Pasif bir toplantı düzenidir.

TOPLANTI PROTOKOLÜ



b. Toplantılarda Oturma Düzenleri:

Kurumsal ya da kurumlararası ve uluslararası bütün toplantılarda oturma düzeni ulusal ve kurumsal unvan, rütbe ve/veya kıdeme göre yapılır. Tek taraflı toplantılarda, toplantı başkanının sağında ve solunda unvana ve kıdeme göre; iki taraflı toplantılarda orta merkezde taraflar karşılıklı olarak başkanların sağına ve soluna unvanlarına ve/veya kıdemlerine göre otururlar.

Bir kurumda, diğer kuruluşların temsilcileriyle yapılan toplantıda kuruluşların temsilcileri, toplantıda, ilgili mevzuatta belirtilen sıraya göre otururlar. Mevzuatta bir sıralama belirlenmemiş ise; masadaki isimliklere kurum adları yazıldığında, toplantıya katılan temsilciler kurumsal protokol sırasın göre masadaki isimliklere toplantıya katılan temsilcilerin ad, soyadı ve unvanları yazıldığında kendi unvan ve statülerine uygun olarak otururlar.



Protokolsüz toplantılar katılanların soyadlarına göre alfabetik sıralama yapılarak düzenlenir.

Uluslar ya da kurumsal arası toplantılarda heyet başkanlarının kendi heyet üyelerini karşı tarafa tanıtmaları usuldendir. Bu tanıtımda, önce sağ taraftakiler sonra sol taraftakiler ya da heyet üyeleri arasında unvan ve kıdem gözetilerek sağdaki ve soldaki üyeler karşı tarafa sırayla tanıtılırlar.

Masa ve Oturma Düzenini Şemalarını Kitabınızdan İnceleyiniz....

TOPLANTI PROTOKOLÜ



B. TAŞIT PROTOKOLÜ

1. Resmi Taşıtlarda Oturma Düzenleri

- Makam otomobillerinde ve resmi otomobillerde arka sağ koltuk onur yeridir. Makam sahibi yönetici daima arka sağ koltuğa; eşi, yardımcısı, konuğu veya astı sol koltuğa oturur.

Makam otomobilinde ön sağ koltuğa koruma görevlisi, özel kalem müdürü, yönetici asistanı, memur ve sekreter oturur.

- Makam sahibi otomobilde olmadığı ve otomobile makam sahibinin dışında eşi, yardımcısı, arkadaşı veya akrabası bindiğinde arka sol koltuğa oturur; sağ koltuk boş kalır. Arka sağ koltuğa makam sahibi dışında makam sahibinin üst'ü, vekili ve resmi onur konuğu oturabilir.

- 
- 
- Makam otomobiline ve resmi taşıtlara onur konuğu, makam sahibi ve/veya üstler binmeden astlar ya da kıdemsiz olanlar binmezler.
 - Bir yönetici, eş düzey resmi konuk olarak makam otomobiliyle ya da kendi özel otomobiliyle başka bir il'e veya ilçeye gittiğinde, kendi otomobilini bırakır, ev sahibinin otomobiline biner. Ev sahibinin konuğun otomobiline binmesi doğru değildir.
 - Şoförün kullandığı resmi taşıtlarda protokole uygun oturma düzeni daima unvan/rütbe veya kıdem sırasına göreler.

Resmi taşıtlarda oturma düzeninde, **1. yer arka sağ, 2. yer arka sol, 3. yer ön sağ koltuktur.**

zorunlu olmadıkça resmi otomobile 4 kişi binilmemelidir. Binildiği taktirde,

1. yer arka sağ, 2. yer arka sol, 3. yer arka orta, 4. yer ön sağ koltuktur.

TAŞIT PROTOKOLÜ

2. Özel ve Sosyal Taşıtlarda Oturma Düzenleri

Kişinin kendi kullandığı özel otomobilde, 1. yer (onur yeri) öndeki sağ koltuktur. Bu durumda, ön sağ koltuğa daima hanım ya da resmi veya sosyal statü sahibi kişi veya yaşça büyük olan oturur.

Ön sağ koltuğu boş bırakıp arka koltuğa oturmak, otomobili kullanan sahibini ücretli şoför yerine koymaktır ve büyük bir saygısızlıktır.

Takside, sosyal protokol kuralları gereği, bayan daima arka sağ koltukta, erkek arka sol koltuğa oturur.

C. BAYRAK PROTOKOLÜ

1. Türk Bayrağı

Bayrak, T. C. Devletinin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünün, bağımsızlığının ve ulusun egemenliğinin sembolüdür. Bu nedenle Bayrağı saygı her vatandaşın ulusal görevidir.

Bayrağın büyüklüğü, çekileceğı binanın büyüklüğü ile uyumlu olmalıdır. Bayrak direkleri ağaç veya madenden yapılmış yuvarlak ve beyaz boyalı; direk yüksekliğı yerden en az 3m olmalıdır.

Bayrak, her sabah 08:00'de veya gün ağarırken hızlı hızlı çekilir; gün batımında yavaş yavaş indirilir. Bayrağın çekilmesi ve indirilmesi esasında ve tören geçişlerinde Bayrak ayağı kalkarak ve cephe alınarak selamlanır.

a. Bayrak Konacak Makam Odaları ve Salonlar:

Cumhurbaşkanı, TBMM Başkanı, Başbakan, Anayasa Mahkemesi, Yargıtay ve Danıştay Başkanları; Bakanlar, Yükseköğretim Kurulu Başkanı, Sayıştay Başkanı, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Danıştay Başsavcısı, Yargıtay ve Danıştay Başkan vekilleri ve daire başkanları; uyuşmazlık mahkemesi başkanı, Yüksek Seçim Kurulu Başkanı, Sayıştay daire başkanları; Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri, Devlet Denetleme Kurulu Başkanı, Atatürk Kültür Dil ve Tarihi Yüksek Kurumu Başkanı; Üniversite Rektörleri, müsteşarlar, valiler, büyükelçiler, müsteşar yardımcıları, genel müdürler ve bu düzeydeki başkanlıklar; bölge başmüdürleri, bölge müdürleri; bakanlıkların il kuruluşlarının başında bulunan müdürler, resmi hastane baştabipleri, polis akademisi başkanı, il emniyet müdürü, polis korteji ve polis meslek yüksekokulu müdürlerinin makam odalarında; bakanlıkların, yüksek öğretim kurumlarının, valiliklerin toplantı, brifing ve şeref salonlarına ve mahkemelerde duruşma salonlarına Türk Bayrağı konur.

Türk Bayrağı tepesinde ay yıldız bulunan direğe çekili bulunur ve makam masasının sağ gerisinde uygun bir yere konulur. Bayrağın büyüklüğünün odaya uygun olmasına ve uçlarının yerden en az 25 cm yüksek olmasına dikkat edilir.



b. Bayrak Çekilecek Binek Taşıtları:

Cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli buldukları dış ülkelerde büyükelçilerin makam taşıtlarının sağ ön tarafına, tepesinde ay yıldız bulunan kromajlı küçük direklere Türk Bayrağı çekilir.

Ayrıca kaymakamlar da binek taşıtlarına ulusal ve resmi bayram günlerinde ve hudut görüşmelerinde Bayrak çekerler.

Cumhurbaşkanının bulunduğu yerde ve kortejde, sıfatı ne olursa olsun, kimse makam taşıtına Bayrak veya fors çekemez.



Makam sahibi içinde olmadıkça taşıta Bayrak çekilmez. Makam sahibi içinde olsa da, özel gezilerde taşıta Bayrak çekilmez.

Kamu kuruluşlarının yöneticileri makam otomobillerine Türk Bayrağı çekemezler.





c. Bayrak Çekilecek ve Konulacak Yerler:

- Tören alanlarında, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında, siyasal partilerin merkez, il ve ilçe örgütlerinde; fabrikalarda ve işletmelerde ulusal bayram, genel tatil ve hafta tatili günlerinde Bayrak çekilir.
- Birden çok resmi dairenin bulunduğu binaya tek Bayrak çekilir.
- TBMM binası dışında, 10 Kasım günü Atatürk'ün anısına Bayrak yarıya çekilir.
- Bina önünde Bayrak direği iki, dört, altı ve daha fazla ise Türk Bayrağı bina önyüzüne göre sağ başa çekilir. Bayrak diğeri üç veya beş adet ise, Türk Bayrağı ortadaki direğe çekilir.
- Ulusal Spor karşılaşmalarında, ulusal geleneklerin gerektirdiği törenlerde ve düğünlerde Bayrak kullanılabilir.

- 
- 
- Resmi bir konferans ve toplantıda platforma Türk Bayrağı konması gerektiğinde, Bayrak konuşmacının sağ tarafına konulur.
 - Uluslararası toplantılarda, konferanslarda, fuarlarda ve yabancı turistlerin konakladıkları yerlerde, yabancı devlet bayrakları ancak Türk Bayrağı ile birlikte çekilebilir. Bu durumda, Türk Bayrağı binanın ön yüzüne göre sağdaki ilk direğe çekilir.
 - Resmi ziyaret ve törenlerde, konuk devlet bayrağı, tören alanındaki şeref locasına veya konuğun kaldığı binanın ana girişine, yüzümüzü döndüğümüzde, Türk Bayrağının solunda yer alır.

BAYRAK PROTOKOLÜ

- 
- 
- Yabancı ülkelerin devlet ve hükümet adamları ya da kamu kurumlarının başkanlarıyla yapılan toplantı ve törenlerde, bu kişiler onuruna verilen resmi yemeklerde ev sahibi yabancı konuğu sağına alır, konuk ülkenin bayrağı sağ arkada, Türk Bayrağı sol arkada yer alır.

Yabancı ülke bayrağı Türk Bayrağı ile birlikte çift olarak masa üstüne konulduğunda da, yabancı konuk sağda oturduğu için, yabancı ülke bayrağı sağda, Türk Bayrağı solda yer alır.

- Yabancı devlet bayraklarının ebatları Türk Bayrağından daha büyük, direkleri daha yüksek olamaz. Türk bayrağı yabancı bir ülkenin ulusal bayrağı ya da yabancı ülkelerin ulusal bayrakları ile birlikte çekildiğinde direklerin yükseklikleri aynı olmalıdır.
- Yurtdışında T.C. Büyükelçiliği dışındaki tüm kuruluşlarda Türk Bayrağı yerel ülkenin bayrağı ile birlikte olur.

BAYRAK PROTOKOLÜ



d. Sürekli Bayrak Çekilecek Yerler:

Türk Bayrağının her gün 24 saat süreyle çekili olacağı yerler şunlardır:

- Cumhurbaşkanlığı
- TBMM
- Anıtkabir
- Hükümet konakları
- Polis, jandarma, hudut, gümrük muhafaza karakolları ve hudut kapıları
- Bağımsız takım ve bölükler ile daha üst askeri birlik ve karargâhlar
- Eğitim ve öğretim kuruluşları
- Köy ve mahalle muhtarlıkları
- Tüm kurum ve kuruluşları
- Kamu kurum ve kuruluşlarına ait fabrika ve işletmeler

BAYRAK PROTOKOLÜ





e. Bayrak Örtülecek Yerler:



Bayrak, açılış törenlerinde Atatürk heykellerine, resmi yemin törenlerinde masalara örtülebilir.

Cumhurbaşkanlığı yapmış kişilerin, şehitleri, Türk Silahlı Kuvvetlerinin sivil personel dışındaki mensuplarının ve emeklilerinin: makam odalarında Bayrak bulunan kamu görevlilerinin ve bu görevleri daha önce yapmış olanların ve aşağıda yazılı kimselerin cenaze törenlerinde tabutlarına Bayrak örtülebilir:

- Milletvekilleri ve milletvekilliği yapmış olanlar
- Gaziler
- Yüksek yargı organları ve Sayıştay üyeleri ve emeklileri
- Hakim ve savcılar ve emeklileri

- 
- 
- Yüksek öğretim kurumları öğretim üyeleri ve emeklileri
 - Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu üyeliği yapmış olanlar
 - Devlet sanatçıları
 - Devlet madalyası sahipleri
 - Kızılay ve THK Başkanlığı yapmış olanlar
 - Emniyet mensupları ve emeklileri
 - Dünya, olimpiyat ve Avrupa şampiyonluğu kazanmış olmaları dolayısıyla kendilerine aylık bağlanmış sporcular

BAYRAK PROTOKOLÜ

- 
- 
- Resmi okul müdürleri
 - Basın Şeref kartı sahipleri
 - İŐçi, iŐveren konfederasyonları başkanlığı yapmış olanlar
 - Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının en üst kuruluŐunun başkanlığını yapmış olanlar
 - Bilimsel, sanatsal, kültürel, sportif ve sosyal alanlarda üstün hizmet verdiği mülki amirlerince kabul edilen diğer Türk vatandaŐları

Devlet aleyhine veya yüz kızartıcı suŐ iŐlemekten hüküm giymiŐ olanların tabutlarına, affedilmiŐ olsalar dahi Bayrak rtlmez.

BAYRAK PROTOKOLÜ



2. Tanıtıcı (Kurumsal) Bayraklar

Tanıtıcı bayrak, boyu eninin bir buçuk katı olan ve üzerinde resmi ya da özel kuruluşun tescil edilmiş yazı, resim, işaret, rumuz ve amblemi bulunan, kurumu tanıtıcı özel bayraktır.

- Tanıtıcı bayraklar, sadece ait oldukları kurum ve kuruluşların binaları önüne çekilir; kurumsal tören ve toplantılarda kullanılır; makam sahibi yöneticilerin odalarında çalışma masalarının sol gerisine konulur.
- Bina önünde tanıtıcı bayrak çeken kuruluşlarda, en az iki direk bulunur; bina ön yüzüne göre sağ direğe Türk Bayrağı, soldaki direğe kurumun bayrağı çekilir. 3 veya 5 direk bulunan yerlerde Türk bayrağı ortadaki direğe; 2,4 ve daha fazla direk varsa Türk Bayrağı bina ön yüzüne göre sağ baştaki direğe çekilir.

- Tanıtıcı bayrağın ebadı Türk Bayrağından büyük, direği Türk Bayrağından yüksek olamaz. Türk Bayrağı, kurumun binası önünde kurumsal bayrak ile birlikte çekildiğinde, Türk Bayrağı direği yarım metre daha yüksek olabilir; yabancı bayraklarla birlikte çekildiğinde direk boyları aynı olmalıdır.
- Tanıtıcı bayrak tescil edilmedikçe kullanılamaz. Türk Silahlı Kuvvetlerine ait tanıtıcı özel bayraklar Genelkurmay Başkanlığınca; eğitim kurumlarına ait olanlar Milli Eğitim Bakanlığında, diğerleri İçişleri Bakanlığınca tescil edilir.

BAYRAK PROTOKOLÜ

D. KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ


1. Konuklar ve Ziyaretçiler

Konuk; kamusal, kurumsal, sosyal ve özel yaşamda davet edilen veya ziyareti kabul edilen, kendisine önem ve değer verilen; karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan kişidir. Bu yüzden her konuk önemlidir.

Kamusal ve kurumsal yaşamda konuklarda düzey eşitliği ve denklik esastır. Genel müdürün konuğu, genel müdür; müdürün konuğu müdürdür. Bu yüzden her yönetici unvan ve statü olarak kendi düzeyindeki kişiyi davet eder ve kabul eder.

Kamusal ve kurumsal yaşamda konuk resmi ise resmi protokol kuralları; özel veya sosyal ise sosyal protokol kuralları uygulanır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ




a. Onur Konuğu: Kamusal ve kurumsal yaşamda onur konuğu, davet sahibi yöneticinin üst'ü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından 1 numara olan devlet veya hükümet adamı ya da eş düzey yabancı konuktur.

Özel ve sosyal yaşamda ise, onur konuğu davet sahibine ziyaretiyle onur veren resmi makam , unvan veya statü sahibi kişi ya da tanınmış sanatçı, yazar, gazeteci, politikacı, bürokrat, sporcu, bilim adamı, iş adamı, vb. önemli şahsiyettir.

Onur konuğunun karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması kurallara bağlıdır. Örneğin, onur konuğu uçakla geldiğinde havaalanında; otomobille geldiğinde kurum binasının ya da konutunun önünde bizzat ev sahibi tarafından karşılanır ve uğurlanır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



b. Konuk: Konuk, yöneticinin ve/veya ev sahibinin davet ettiği ya da ziyaretini kabul ettiği unvan, mevki ve statü olarak eşiti olan kişidir. Bir kişiyi resmi olarak davet edebilmek için, onun düzeyinde olmak gereklidir. Çünkü protokolde herkes denginin konuğudur.



c. Ziyaretçi: Ziyaret kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda bir kişiye ya da aileye randevu ya da izin alarak veya haber vererek görmeye ve görüşmeye gitmektir. Ziyaretçi de görmeye veya görüşmeye giden kişidir.

Davetsiz misafir ya da ziyaretçi karşılanamaz ve ağırlanamaz. Ancak bir ziyaretçinin ev sahibi tarafından 'konuk' kabul edilmesi kendisine önem ve değer verilmesi demektir.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

2. Konukları ve Ziyaretçileri Karşılama ve Uğurlama



- Bir konuğun muhatabı, kendisini davet veya kabul eden aynı mevki ve statüdeki eşdüzey yöneticidir. Bu yüzden konuğu dengi olan ev sahibi karşılar ve uğurlar.
- İlke olarak, evsahibi yönetici tarafından davet edilen onur konuğu, üst konuk ve yabancı konuklar uçakla geldiklerinde havaalanında; demiryoluyla geldiklerinde garda; karayoluyla geldiklerinde buna önünde karşılanır ve buradan uğurlanırlar.
- Kurumlardaki birim amirleri davet ya da kabul ettikleri ziyaretçileri kendi katlarında ve kapılarında karşılar ve asansör kapısından veya merdiven başından uğurlarlar.
- Karşılama evsahibi yönetici, gelen üst konuğa veya onur konuğuna 'şeref verdiniz'; 'eşdüzey veya ast konuğa 'hoş geldiniz' diyerek el sıkar.

- 
- 
- Üst kişi kendisi gelmek istediğinde ve evsahibi yönetici bu ziyareti kabul ettiğinde, konuğu havaalanında veya bina önünde ilgili yardımcısı ve/veya protokol müdürü karşılar. Ev sahibi yönetici ise makam kapısı önünde karşılar.
 - Eşdüzey bir konuğu ya da ziyaretçiyi karşılamada temel ilke karşılıklıdır.
 - Eşdüzey bir yönetici, bir konuda görüşmek ya da tebrik veya nezaket ziyaretinde bulunmak için randevu talep ettiğinde, dengi olan evsahibi yönetici bu talebi kabul ettiğinde, gelen bu yöneticiyi protokol müdürü yada özel kalem müdürü dış kapıda karşılar; evsahibi yönetici makam kapısı önünde karşılar.
 - Kurumun bağlı veya ilgili olmadığı bir üst yönetici kuruma ilk kez ziyarete geldiğinde, evsahibi yönetici, bu yöneticiyi yardımcılarıyla birlikte bina önünde karşılar. Ancak bu üst'ün sonraki ziyaretlerinde kendisini dış kapıda yöneticinin 1. yardımcısı karşılar.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Kurumun bağılı veya ilgili olmadığı bir üst yönetici kuruma geldiğinde, bu üst ziyaretçiyi protokol ya da özel kalem müdürü karşılar; evsahibi yönetici makam kapısında karşılar ve konuk kabul köşesine buyur eder.
 - Üst ya da eşdüzey bir yönetici randevu almadan veya haber vermeden ziyarete geldiğinde, özel kalem müdürü/ yönetici asistanı ev sahibi yöneticiye hemen haber verir; yönetici de onu makam kapısı önünde karşılar ve konuk kabul köşesine buyur eder.
 - Bütün kurumlarda astlar, üst'lerin ziyaretçisidir. Astın ziyaret talebi, üst tarafından kabul edildiği takdirde ziyaret gerçekleşir. Üst, ast ziyaretçiyi sadece yerinde ayağa kalkarak ve elini sıkarak karşılar.
 - Konukları ve ziyaretçileri uğurlama biçimi görüşme sonucuna ve memnuniyete bağlıdır. Ziyaret sonucu olumlu ise, ev sahibi konuğu/ziyaretçiyi gerektiğinde dış kapıdan uğurlar.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



- 
- 
- Ev sahibi yönetici, eşdüzey ya da üst düzey resmi bir konuğu birlikte yürüme, ayakta durma ve oturma düzeninde daima sağına alır.
 - Kurumun amiri olan yönetici bir il ya da ilçeye uçakla eşli olarak geldiğinde, o ilde/ilçede evsahibi yönetici amirini kendi eşiyile birlikte ve çiçekle havaalanında karşılar.
 - Bir yönetici ya da amir bir il ya da ilçeye tatil, sağlık, spor gibi özel bir nedenle geliyor; bu arada o il ya da ilçedeki yöneticiyi nezaketen ziyaret etmek için kendisine haber veriyor ise, kendisiyle saygı ve nezaket kuralları içinde ilgilenilir.
 - Resmi konuk gittiği yerde evsahibinin otomobiline biner. Otomobilde konuk sağa, evsahibi sola oturur.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ


3. Yabancı konukları Karşılama ve Uğurlama

- Yönetici, yabancı konuğun geldiği ülkeye gitmemiş ve karşılıklılık ilkesi oluşmamış ise, bu durumda yabancı konuğu evsahibi yönetici davet ettiğinde havaalanında kendisi karşılar. Ancak bu ziyareti konuk kendisi talep etmiş, evsahibi kabul etmiş ise, bu durumda konuğu havaalanında yardımcısı veya dış ilişkiler sorumlusu ya da özel kalem müdürü/yönetici asistanı karşılar.
- Yabancı konuk eşi olarak geldiğinde, karşılayan evsahibi yönetici de konuğu eşi olarak karşılar. Karşılama evsahibi yöneticinin eşi ya da folklorik giysili küçük bir kız ve erkek çocuk tarafından konuğun eşine çiçek buketi sunulur.



- 
- 
- Yabancı konuğu havaalanında karşılarken, evsahibi yönetici en önde; uğurlamada ise en sonda yer alır. Konuk, karşılamada ilk önce evsahibi yönetici ile tanışır ve tokalaşır; uğurlamada en son evsahibi yöneticinin elini sıkarak kendisine veda eder.
 - Karşılamada, uçaktan önce davetli konuk, sonra heyet üyeleri inerler, uğurlamada ise heyet üyeleri önce, davetli konuk en son uçağa biner.
 - Yabancı konukların karşılanmasında, konuklara tahsis edilen araçlar bir saat önceden havaalanında hazır bulundurulur.
 - Havaalanında karşılanan yabancı konuk kişi veya heyet doğrudan şeref salonuna alınır ve kendilerine ikramda bulunulur.
 - Şeref salonunda basın toplantısı yapılması, basına bilgi verilmesi tarafların önceden anlaşmasına bağlıdır. Kamuoyuna bilgi verme ve basın toplantısı yapma öngöröldüğu takdirde, karşılamaya ve uğurlamaya basın davet edilir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- Konuk kişi ya da heyet, programda belirlenen araç planına göre arabalara bindirilir. nce heyet yeleri araçla davet edilir. En son evsahibi yönetici, konuğunu kendi makam arabasına davet eder ve sağına alır.
 - Havaalanından alınan yabancı konuk, doğrudan kalacağı ikametgaha götürülür. Burada biraz dinlendikten sonra resmi ziyaret programı uygulanır.
 - Yabancı konuk tatil, gezi, tedavi, spor gibi özel amaçla geliyor ise, önceden bilgi verildiği takdirde özel kalem görevlisi konuğu havaalanında karşılar ve kendisiyle özel olarak ilgilenir.
 - Uluslararası toplantı, kongre, konferans vb. nedenle birden çok ülkeden gelen yabancı kişi ve heyetlerin karşılanması ve uğurlanmasında davet ya da organizasyon sahibi kurumun yönetici yardımcısı ile dış ilişkiler yöneticisi ve görevlileri havaalanında hazır bulunurlar.
 - İlkece, ulusal ya da kurumsal olarak kendilerine önem ve değer veriler; yapılan ziyaret ve görüşme sonunda kendisinden memnun olunan, olumlu ve yararlı sonuçlar sağlanan bir konuk ya da ziyaretçi, evsahibi yönetici tarafından en iyi biçimde karşılanır, ağırlanır ve uğurlanır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ





4. Ziyaretler ve Ziyaret Kuralları

- Her ziyaret zamanında yapılmalıdır. Gecikmiş bir ziyaret yapılmamış bir ziyaret gibidir.
- Yüksek mevki sahibi kişilere ve üst yöneticilere yapılacak ziyaretlerde özel kalem müdüründen randevu almak gereklidir.
- Genel olarak, öğleden önceki ziyaretler saat 10:00-11:00; öğleden sonraki ziyaretler 15:00-17:00 arasında haber verilecek, izin alınarak ya da randevu alınarak yapılmalıdır.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda protokol ziyaretlerinin süresi ilke olarak beş dakikadır. Sosyal yaşamda ise 15-20 dakikadır.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda ast üst'ü kıdemsiz kıdemliyi ziyaret eder; üst de astın ziyaretini kabul eder.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Ziyaret etmek isteyen üst veya eşdüzey bir kişiyi, mazeret nedeniyle kabul edememe durumunda, mazeretin bitiminden hemen sonra bu kişiyi telefonla arayıp, kendisini dairede ya da evde görmekten mutlu olacağınızı bildirmek nazik bir görevdir.
 - Kurumlarda yapılan iç ziyaretlerde astlar, üstlerini biriminin kapısında karşılanmalı; ziyaret bitiminde de aynı yerden uğurlamalıdır.
 - Kamu yöneticileri il ve ilçede siyasal partilerin yöneticilerini ziyaret etmemeli; onların ziyaretlerini de iade etmemelidir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



5. Ziyaret Türleri

a. Resmi Ziyaretler

1. Göreve Başlama Ziyaretleri
2. Görevden Ayrılma Ziyareti
3. İş Ziyareti
4. Protokol Ziyareti

b. Sosyal Ziyaretler



1. Nezaket Ziyareti
2. Bayram Kutlama Ziyareti
3. Yeni Yıl Kutlama Ziyareti
4. Hasta Ziyareti
5. Başsağlığı Ziyareti

E. DAVET VE ZİYAFET PROTOKOLÜ



1. Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar

- Resmi davetler resepsiyon, kokteyl parti ve yemek daveti olarak düzenlenir.
- Resmi davetler ulusal gün ve bayramlarda; uluslararası veya kurumlararası kongre, konferans veya toplantıda; devlet ve hükümet adamlarının, yabancı konukların ziyaretlerinde ya da kurumun kuruluş yıldönümü, önemli bir başarısı veya bir kutlama vesilesiyle düzenlenir.
- Resmi davet basılı davetiye kartı ile; özel ve sosyal davet ise sözlü veya telefonla yapılır. 20 kişiden fazla olan özel ve sosyal davetler de yazılı olarak yapılabilir.
- Davete gerekli katılımın sağlanması, davetin programlanması için, davet 15 gün öncesinden yapılmalı; davet edilen kişiler gelip gelemeyeceklerini en az üç gün önceden davet sahibine bildirilmelidirler.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Bir yönetici, devlet ya da il protokol listesinde kendinden önde olan kişileri kendi amirinin izni ya da bilgisi olmadan resmi olarak davet edemez.
 - Kurum ve kuruluşların yöneticileri, kurum içinde veya dışında verdikleri davet ve ziyafetlere kendi üstlerini, kurumla ilgili kuruluşların yöneticilerini, kendi yardımcılarını ve birim amirlerini, kurumun eski ve emekli yöneticilerini, kurumla ilgili önemli şahsiyetleri davet etmelidirler.
 - Bekâr olan bir yönetici, ilke olarak eşsiz davet ve ziyafet verir. Ancak onur konuğu eşli olduğunda eşli davet ve ziyafet verilir.
 - Evsahibi olan kurum personeli davet saatinden kısa bir süre önce salon girişinde yerlerini almalıdır. Davetlilerde, davetiyede belirtilen başlangıç saatinden itibaren en geç 20 dk içinde gelmelidir.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Kişi, davetiye kartında 'L.C.V.' (Lütfen Cevap Veriniz) rumuzu bulunan bir davete katılıp katılmayacağını en az üç gün önce mutlaka bildirilmelidir.
 - Davetlerde, davetiye kartında belirtilen kıyafeti giymek zorunludur. Kıyafet belirtilmemişse, akşam davetlerinde mutlaka koyu renk takım giymek gereklidir.
 - Kokteyl ve resepsiyon ayakta verilen bir davet türüdür. Bu yüzden, kokteyl ve resepsiyonda konukları oturtma zorunluluğu yoktur. Yalnızca, yaşlı konukların oturması için sağa-sola birkaç sandalye konmalıdır.
 - Kokteyl ya da resepsiyonun bitiş saatinden 15-20 dakika önce ayrılmak uygun bir davranıştır.
 - Bütün davetlerde, ayrılan her davetli evsahiplerine teşekkür ederek veda etmelidir.
 - Evsahibi kurum personeli davet saatinin başlangıcından önce gelmeli; bitiminden sonra ayrılmalıdır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

2. Davet ve Ziyafetlerde Karşılama ve Uğurlama

- Davet sahibi olan evsahipleri konuklarını salon girişinde karşılarlar.
- Davetlerde, onur konuğu ve eşi bizzat evsahipleri tarafından otomobilden indikleri yerde karşılanırlar.
- Davetlerde konukların, davetin başlangıç saatinden itibaren 20 dakika içinde gelmiş olmaları gerekir.
- Davetliler, davet edildikleri yere vardıklarında evsahipleriyle el sıkışarak selamlaşırken saygı ve memnuniyet ifade eden bir davranış içinde olmalıdırlar.
- Davetliler, karşılama hattında evsahiplerinin ellerini sıkmalı; tanışmıyorlarsa kendilerini tanıtmalı fakat sohbet etmeye kalkmamalıdır.
- Resmi davet ve kabullerde davetliler evli çift olarak salona girerlerken, davet edilen makam ve unvan sahibi önden, kendisine refakat eden eşi arkasından girer.

- 
- 
- Davetliler salona girince, tanıdıkları hanımları ve büyükleri baş eğerek selamlarlar.
 - Kokteyl ve resepsiyonlarda, evsahipleri karşılama töreninden sonra konukların arasında katılmalı ve uygun görecekları konukları birbirlerine tanıştırmalıdır.
 - Davetiyede ayrılış saati belirtilmiş ise, davetlilerin belirtilen bitiş saatinden 15-20 dakika önce ayrılmaları beklenir.
 - Uğurlama, sadece yemek davetlerinde ve resepsiyonlarda yapılır; kokteyllerde yapılmaz.
 - Akşam yemeklerinden ayrılış zamanı, normal olarak saat 23:00'tür. Ancak onur konuğu varsa, ayrılış zamanını onur konuğu belirler.
 - Bir görevli, gittiği davette kendi amirinden önce davetten ayrılmamalıdır. Ayrılmak zorunda olduğunda amirinden ve evsahibinden özür beyan ederek için almalıdır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ





- Davetliler ayrılırken, önce evsahibi hanımın sonra evsahibi erkeğin ellerini sıkarak kendilerine teşekkür etmelidir.
- Yemek davetlerinde, konuklar salon kapısından uğurlanırlar. Ancak onur konuğunu evsahibi eşlik ederek dış kapıdan otomobile binişte uğurlar.
- Konutta verilen bir davette evsahibi hanım, onur konuğunu konut kapısından uğurlar; içeride kalan diğer konuklarla ilgilenir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



3. Kokteyl Partiler

- Resmi kokteyle davet, basılı davetiye ile yapılır. Gerektiğinde kokteylin vesilesi davetiyenin üst kısmına yazılır.
- Resmi kokteylde, davetiyede başlangıç ve bitiş saatleri belirtilebilir fakat özel ve sosyal kokteylin başlangıç ve bitiş saatlerinde evsahibi kurum yöneticilerinin davetleri karşılayabilmeleri ve uğurlayabilmeleri için kapıya yakın yerde bulunmaları yeterlidir.
- Kurumsal kokteylde davetli onur konuğu ya da üst konuklar olmadığında karşılama yapılmaz.
- Kokteyle üst konuklar davetli ise, karşılama salonunun girişinde yapılır. Karşılama için kapı yarı açık tutulur ve gelen konuklar önce davet sahibi yönetici ve yanında duran yardımcısı tarafından karşılanır.

- 
- 
- Kokteyl, kurumda özel bir kişinin onuruna veriliyorsa, konuklar evsahibi tarafından onur konuğuna tanıştırılmalıdır.
 - Kokteyl partiler, resepsiyona göre daha az resmidir. Bu yüzden, kokteylde kıyafet zorunluluğu yoktur. Ancak davetiyede kıyafet belirtilmemiş olsa da, yaz veya kış mevsimine göre uygun renkte takım elbise giyilmelidir.
 - Kokteylde salona küçük masalar üzerine tuzlu kuru pasta ve bisküvi veya kuruyemiş tabakları konur.
 - Kokteylde alkollü ve alkolsüz içki ikramı servis görevlileri eliyle yapılabileceği gibi, uygun yerlerde bar açmak suretiyle veya her iki şekilde de yapılabilir.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

4. Resepsiyonlar

Resepsiyon; resmi vesilelerle, ulusal gün ve bayramlarda, kutlamalarda, kuruluş günlerinde, her türlü yıl dönümlerinde, üst düzeydeki atamalarda ve görevden ayrılmalarda, yabancı resmi konuk veya seçkin bir ziyaretçi onuruna düzenlenen 'kabal töreni' dir.

Resepsiyonlarda uyulması ve uygulanması gereken protokol kuralları:

- Resepsiyona davet, basılı davetiye kartı ile yapılır. Resepsiyon için davetiye kartında yazılı kıyafeti giymek zorunludur.
- Resepsiyonlarda salon girişinde kabul ve karşılama hattı oluşturulur. Evsahibi kurum amiri ve eşi ile birinci yardımcısı ve eşi hazır bulunurlar.
- Resepsiyonda karşılama ve kabul töreninden sonra, konuklara önce bir kokteyl verilir. Bu amaçla, salonun çeşitli yerlerine küçük yuvarlak masalara fındık, fıstık, leblebi, badem gibi çerezler konur.

- 
- 
- Resepsiyonda büfe hazırlanır. Davetliler kokteylden sonra bu büfede ağırlanırlar. Büfede çatal, bıçak, tabak, peçete uygun yere konur; yemekler önceden hazırlanmış olarak büfede yer alır.
 - Resepsiyonlardaki büfeler, kokteyllerdeki büfelerden daha zengindir ve daha kalitelidir. Büfede soğut etler, börekler, sandviçler, sıcak köfteler, iç pilavlı kebaplar, ağır ve hafif tatlılar, pastalar ve çeşitli meyveler ikram edilir.
 - Büfede self servis esastır. Zamanı gelince konuklar evsahibi tarafından büfeye davet edilirler. Önce onur konukları ile evsahipleri büfeye geçerler ve tabaklarına büfeden yemek alırlar.
 - Resepsiyon görevlisine servis yaptırmak doğru değildir. Ancak yüksek mevki sahibi onur konuklarına ve evsahiplerine servis görevlisi tarafından servis yapılabilir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- Resepsiyonda üst düzey konukların oturacağı bir masa ayrılması geleneksel bir kuraldır.
- Resepsiyonun sonuna doğru evsahipleri karşılama hattındaki yerlerini tekrar alırlar ve davetlilere veda ederler. Ancak evsahibinin salonda davetlilerle ilgilenmesi, evsahibi yöneticinin yardımcısı ve eşinin ayrılan davetlileri salon çıkışında uğurlaması daha doğrudur. Evsahibi sadece onur konuğunu uğurlamalıdır.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



5. Yemek Davetleri ve Davet Türleri

a. Özel Davet ve Ziyafetler: Kişinin evinde ya da restoranda özel olarak verdiği ve davetli sayısının 6'dan az olduğu gayriresmi yemek davetidir.



b. Sosyal Davet ve Ziyafetler: Dernek, vakıf, şirket, oda, sendika vb. kuruluşların kendi bütçelerinden sosyal veya kurumsal amaç ve nedenlerle verdikleri davet ve ziyafetler ile; bir kurumda çalışanların, aynı meslekten veya memleketten olanların tanışma ve dayanışma amacıyla bir araya gelerek, kendi aralarında verdikleri davet ve ziyafetler; Kurumda bir görevlinin yada yöneticinin yükselmesi, ödül alması; görevden veya görev yerinden ayrılması ya da evlenmesi gibi sosyal ya da resmi nedenlerle, personelin kendi aralarında toplanarak ve yemek masraflarını paylaşarak düzenledikleri davet ve ziyafetlerdir.

c. Resmi Davet ve Ziyafetler: Resmi kurum ve Kuruluşların yıldönümü, ödül, yabancı bir konuk vs. nedenlerle düzenledikleri davetlerdir.



Resmi yemek davet ve ziyafetlerinde uyulması ve uygulanması gereken kurallar:

- Resmi davet ve ziyafetlere çağrılan kurum personelinin sayısı, konuk sayısından daha az ya da daha fazla olmamalıdır.
- Resmi yemek davetleri, ilke olarak akşam düzenlenmeli; davetler, mutlaka basılı davetiye kartıyla yapılmalıdır.
- Davetli sayısının sekizden fazla olduğu oturmalı resmi yemek davetlerinde, konukların salonda masada/masalarda oturma yerlerini gösteren 'Masa Şeması' hazırlanmalı ve yemek odası girişindeki küçük bir masa üzerine konmalıdır.
- Resmi yemekte masada konukların oturacakları yerler, temsil ettikleri kurumların devlet veya il protokol listesindeki yerine ve kişilerin unvan, rütbe ve statülerine uygun olarak belirlenmelidir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Resmi akşam yemeğinin başlangıç saati 20.00 ya da 20.30'dur.
 - Resmi yemekte evsahipleri konukları, başlangıç saatinden beş dakika öncesinden itibaren salon girişinde karşılanmalıdır.
 - Yemek davetlerinde tüm konukların davetiye kartında belirtilen saatte gelmeleri saygı gereğidir. Davetliler, onur konuğundan önce davet yerinde olmalıdır.
 - Resmi davet ve ziyafet büyük bir otelde, restoranda veya konukevinde düzenlendiğinde, konuklar önce küçük bir salona alınır ve bütün konuklar gelinceye kadar 20 dk kendilerine aperatif ikramı yapılır.
 - Yemek salonuna geçiş, evsahibinin onur konuğuna; davet eşli ise, evsahibi hanımın onur konuğunun eşine hitaben yapacağı davet ile başlar. Yemek salonuna evsahibi ve onur konuğundan önce girilmez.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ


- 
- 
- Davete gelmeyenin yeri masada boş kalır. Konuk, yemeğe başladıktan sonra gelirse, evsahibi ayağa kalkmadan buyur eder.
 - Resmi yemek servisi, protokol kurallarına uygun olarak servis görevlileri tarafından yapılır. Resmi yemek daveti, akşam yemeği olarak resmi konutta verildiğinde, masa ve oturma düzeninde, yemek servis yönteminde protokol kuralları uygulanır, servis de protokol kurallarına uygun olarak servis görevlileri tarafından yapılır.
 - Yemekten ayrılış zamanını onur konuğu belirler. Onur konuğu ayrılmadan yemekten ayrılmak doğru değildir. Ancak normal ayrılış zamanı saat 23:00'dır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

6. Yemek Davetlerinde Masa ve Oturma Düzenleri

a. Yemek Davetlerinde Oturma Düzeni Kuralları:

- Konuk listesi düzenlenirken salon ve masanın kapasitesi dikkate alınmalı; yemekte herkesin rahat biçimde oturması sağlanmalıdır.
- Konukların listesi, resmi ve sosyal statülerine uygun ve uyumlu olacak, öndegelim ve öncelik bakımından çatışmayacak biçimde oluşturulmalıdır.
- Resmi davet ve ziyafetlerde masa ve oturma düzeni yapılırken, başkentte devlet protokol listesi, il ve ilçede il protokol listesi; kurumda kurum protokol listesi dikkate alınmalıdır.
- Oturma düzeninin sağlıklı yapılabilmesi için davete katılacak konuklar önceden tespit edilmelidir.



- 
- İlke olarak, 8-14 kişilik yemekler orta merkezli uzun masada;14-18 kişilik yemekler uç merkezli uzun masada; 18-32 kişilik yemekler U masada; eşit düzeydekiler oval veya yuvarlak masada; kalabalık karışık gruplar başmasaya bakan yuvarlak masalarda düzenlenmelidir.
 - Masa ve sandalyeler ile masa örtüleri ve peçeteler uyumlu olmalı; masada her konuğa 60-80 cm yer ayrılmalı; sıkışık oturulmamalıdır.
 - Yemek masası/masaları salonun biçimine uygun olarak kapının giriş istikametine ya da orkestraya doğru yerleştirilmelidir.
 - Hangi masa ve oturma düzeni olursa olsun, evsahipleriyle onur konuklarının oturduğu başmasanın önü açık olmalıdır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ





- Resmi yemeklerde davetli sayısı sekizden fazla ise, davetlilerin oturma düzeni, salon girişine konan masa planında gösterilmeli; davetlilerin unvan ve soyadları kütük kartlara yazılarak yemek tabaklarındaki peçete üstüne veya tabağın baş tarafına konmalıdır.
- Davetli sayısı fazla olan yemeklerde protokol görevlileri başta onur konukları olmak üzere salonda davetlilerin yerlerini almalarına yardımcı olmalıdır.
- Bir davette evsahiplerinin 'burada protokol yok' demesi herkes istediği yere otursun burada önemli kimse yok demektir. Oysa her davetin önemli konusu vardır.
- Resmi yemeklerde temel kural, bütün konukların kendi makam, mevki, unvan ve kıdemlerine göre oturmalarıdır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Hiçbir davette evsahipleri ile konuklar ayrı masalarda oturmamalıdır. Protokole göre, konuk-evsahibi olarak dönüşümlü oturmalıdır.
 - Kurumsal ve sosyal eşli davetlerde ilke olarak her erkek eşini sağına alır ya da geleneksel olarak aynı masada iki hanım, iki erkek yan yana oturabilirler.
 - Önemli konukların çok olduğu, çok sayıda eşdüzey kişilerin katıldığı yemek davetlerinde, kimseyi incitmemek için, konukları yuvarlak veya kare masalara dağıtmakta ve bir başmasa oluşturmak gereklidir.
 - Konutta verilen gayriresmi davetlerde dikdörtgen masa düzeninde önemli konuklar masa başlarına otururlar.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- U masa ve yuvarlak masa ve başmasa düzeninde evsahibi konuğunu daima sağına alır. Ancak çift yönlü oturu lan dikdörtgen masa düzeninde evsahibi, konuğunu yemek salonunda sırtı duvara, yüzü pencereye veya geniş alana bakacak biçimde karşıısına alır.
 - Resmi bir yemek davetinde, U veya yuvarlak masada evsahibi kurum amiri, 1. konuk ile yan yana oturur.
 - Yabancı konuklara verilen eşli resmi davetlerde, karşılıklı oturu lan dikdörtgen masada erkekler için birinci yer evsahibi hanım sağı, ikinci yer evsahibi erkeğin sağıdır.
 - Eşli yabancı konuk bulunan diplomatik nitelikli resmi davetlerde, U masa düzeninde, evsahibi, yabancı konuğu sağına alarak yan yana otururlar. Bu durumda evsahibi hanım yabancı konuğun sağına, yabancı konuğun eği hanım da evsahibinin soluna oturur.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

b. Yemek Davetlerinde Masa Planları ve Oturma Düzenleri:

YEMEK ZİYAFETLERİNDE MASA VE OTURMA DÜZENLERİ

ES: Evsahibi OKE : Onur Konuğu Erkek KH : Konuk Hanım
ESİ: Evsahibesi OKH : Onur Konuğu Hanım KE : Konuk Erkek

12 KİŞİLİK, ONUR KONUĞU OLAN VE YALNIZ ERKEKLERİN DAVETLİ OLDUĞU UZUN MASADA OTURMA DÜZENİ

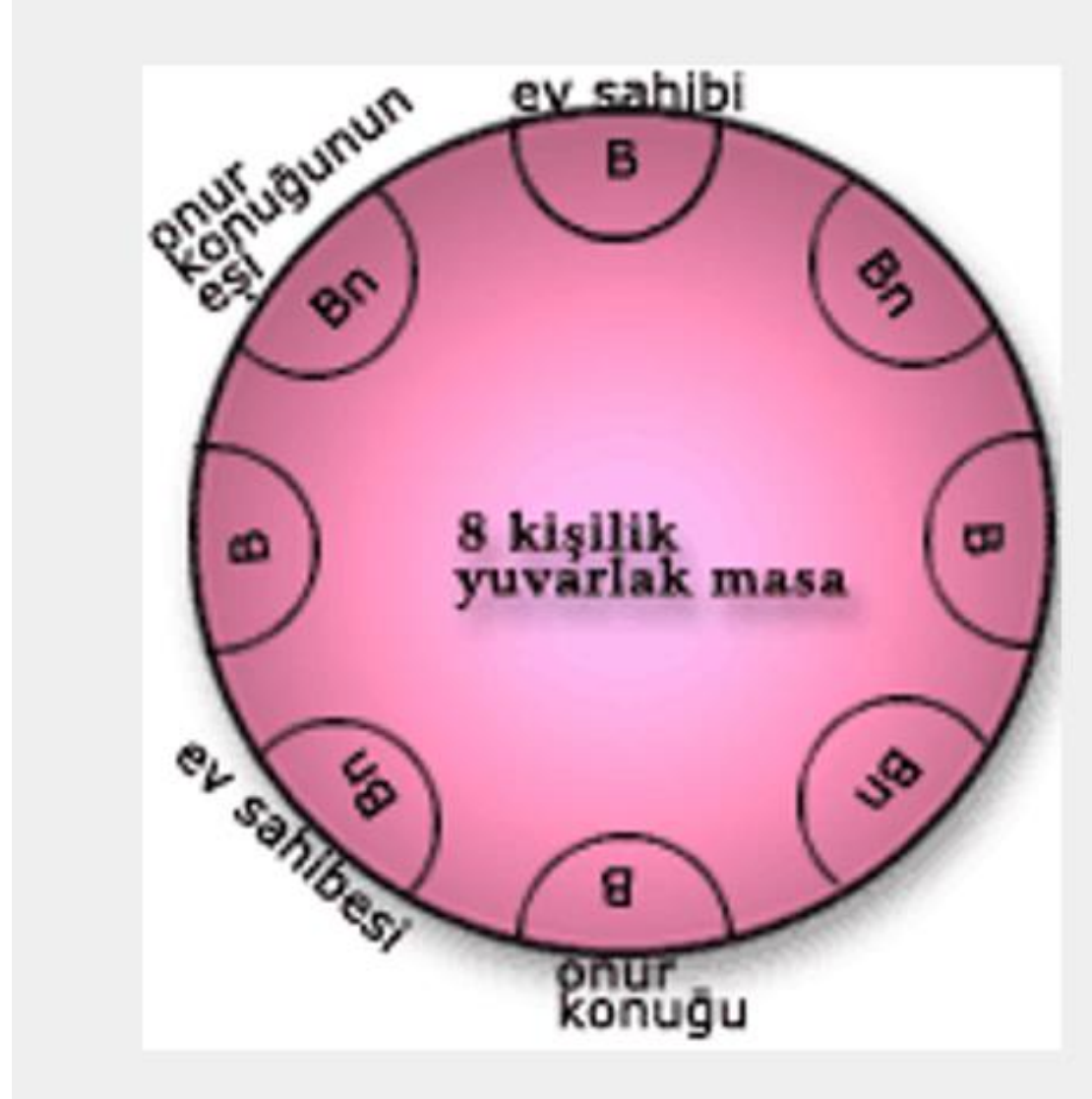


KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

HANIMLARIN DA KATILDIĞI 12 KİŞİLİK RESMİ YEMEKTE ORTA
MERKEZLİ UZUN MASADA OTURMA DÜZENİ



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

HANIMLARIN DA KATILDIĞI 8-14 KİŞİLİK RESMİ YEMEKTE ORTA
MERKEZLİ UZUN MASADA OTURMA DÜZENİ

HK EK HK **Evsahibi** HK EK HK



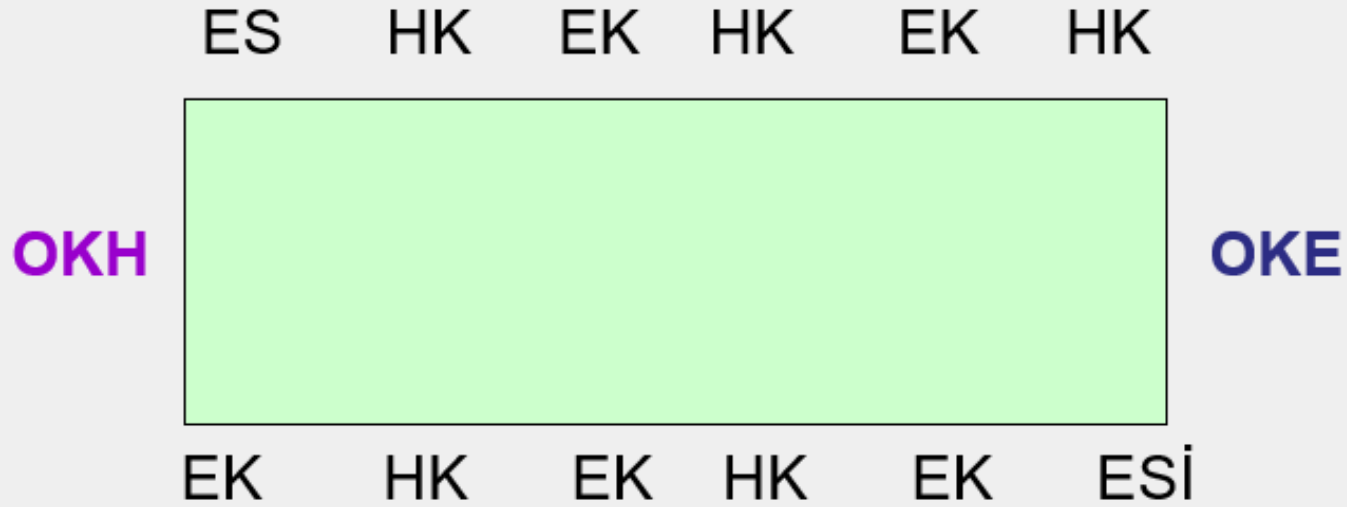
Pencere

EK HK EK **Evsahibesi** EK HK EK

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

MASA BAŞLARININ ÖNEMLİ KONUKLARA VERİLDİĞİ YEMEKTE OTURMA DÜZENİ

Üst yöneticilere, aile büyüklerine ve kendilerine özel saygı beslenen tanınmış sanatçı, politikacı, bilim adamı, iş adamı vb. önemli konuklara verilen 6-12 kişilik yarıresmî davette oturma düzenidir.

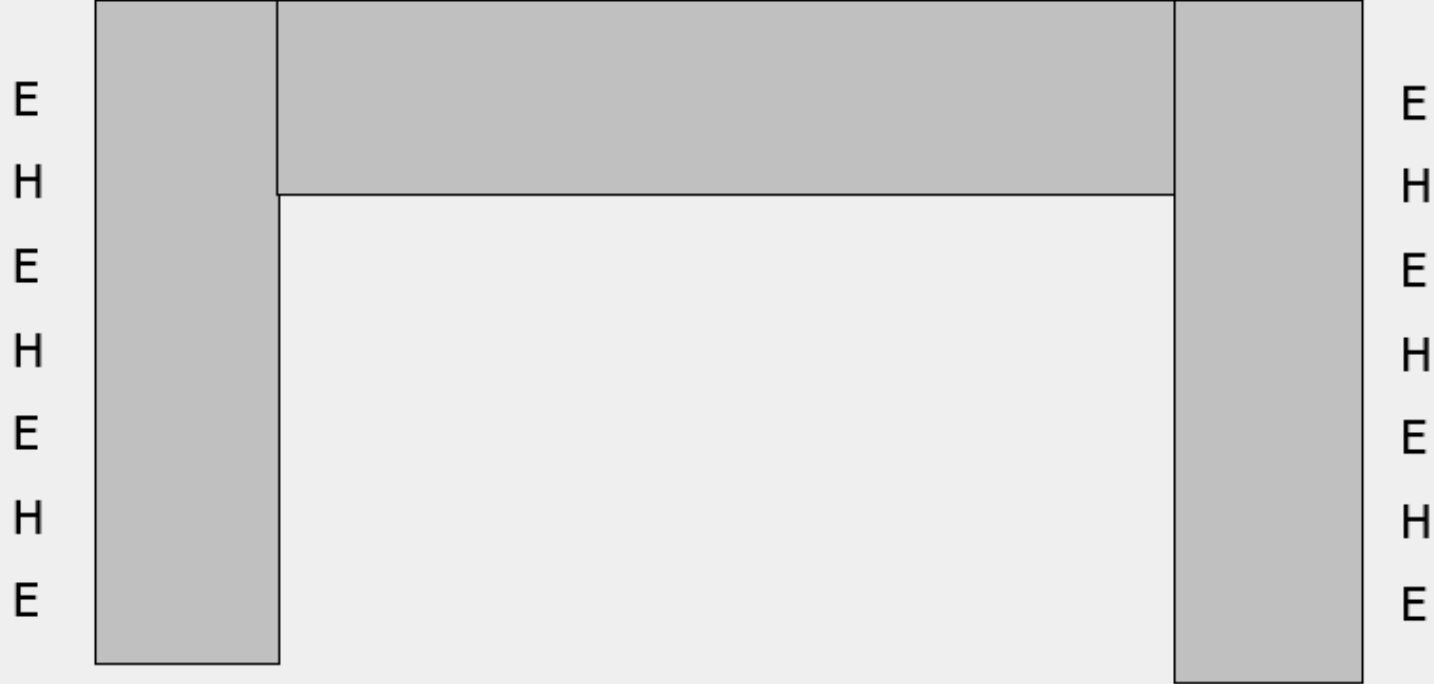


KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

18-32 KİŞİLİK KONUKLU-EŞLİ RESMİ YEMEKTE ORTA MERKEZLİ

U MASADA OTURMA DÜZENİ

2.KH 1.KE ESİ OKE ES OKH 2.KE 3.KH



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



OTURMA PLANLARINI KİTABINIZDAN İNCELEYİNİZ.....





KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

7. Yemek Davetlerinde Menü hazırlama, Menü Türleri

a. Menü Hazırlama:

- Menüde yabancı konuklara verilen ziyafetlerde ulusal nitelikli yemekler ve içecekler, özel ev davetlerinde ise yöresel içerikli yemekler sunulmalıdır.
- Menü, ülkenin ve yörenin koşulları, kurumun veya kişinin maddi gücü ve statüsü çerçevesinde hazırlanmalıdır.
- Menü hazırlanmasında mevsim yemekleri ve meyveleri göz önünde bulundurulmalıdır.
- Resmi yemeklerde menü listesi hazırlanmalı ve masaya konmalıdır.
- Akşam yemeği davetinde menü içkili ise ordövr (soğuk yiyecek) tabağı hazırlanmalıdır.

- 
- 
- Resmi davetlerde balık veya av hayvanı veya hindi, kuzu ikram edilmeli; tavuk ikram edilmemelidir.
 - Yabancı konuklara birden fazla yemek daveti verildiğinde, menüler de aynı yemeklerin yer almamasına dikkat edilmelidir.
 - Çalışma günlerinde verilen öğle yemeklerinde alkollü içki ikram edilmemeli; sadece meyve suyu, ayran, ikram edilmelidir.
 - Ziyafetlerde, alkollü içki almayan onur konuğunu rencide edebileceği düşünülen durumlarda, konuklara alkollü içki ikram edilmemeli ya da onur konuğunun izniyle edilmelidir. Ayrıca Müslüman din adamının bulunduğu bir davette içki ikram edilmesi ve içilmesi saygı ve nezaket açısından doğru değildir.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



b. Menü ve Servis Sırası:

- 1) Antre:** Ordövr, Çorba Veya Zeytinyağıdır. (Davet İçkisiz İse, Çorba Verilir. İçkili İse Ordövr Veya Zeytinyağı Verilir.)
- 2) Arasıcak:** Ordövrden Veya Zeytinyağı Yemekten Sonra Arasıcak Verilir.
- 3) Esas Yemek (Balık Ve/Veya Et):** Esas Yemek Daima Sıcak Ettir. (Et, Sebze Soteli Ve Tereyağı Bademli Pilavlı Olarak Aynı Tabakta Sunulabilir.)
- 4) Salata.** Sıcak Et Yemeği İle Birlikte Verilir.
- 5) Tatlı Ve/Veya Meyve:** Akşam Yemeklerinde Meyveden Önce Tatlı İkrâm Edilir. Öğle Yemeğinde Yalnızca Biri İkrâm Edilir. (Hamur Tatlısı Yerine Meyveli Veya Dondurmalı Sütlü Tatlılar Tercih Edilmelidir.)
- 6) Kahve:** Yemek Masasında Veya Salonda Kahve İkrâm Edilir. (İçkili Yemekten Sonra Kahve Ve Likör İkrâm Edilir).

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



c. Menü Türleri:

1. Özel Davet ve Ziyafet Menüleri: Özel yemek davetlerinde öğle yemeği menüsü 3-4; akşam yemeği menüsü 4-5 çeşit yemekten oluşur. Örn;

-Yayla çorbası, mevsim salata, hindi, rosto, meyve

2. Sosyal (yarıresmi) Davet ve Ziyafet Menüleri: öğle yemeği menüsü 4; akşam yemeği menüsü 5 çeşitten oluşur. Örn;

-Mantar çorbası, kuzu fırın, çoban salata, tulumba tatlısı

3. Resmi Davet ve Ziyafet Menüleri: Resmi yemek davetlerinde genel olarak öğle yemeği menüsü 4 veya 5; akşam yemeği menüsü ise 5 veya 6 çeşit yemekten oluşur. (Resmi davette 7 çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak Cumhurbaşkanına aittir) örn;

- Kremalı mantar çorbası, talaş böreği, dana külbastı, mevsim salata, baklava, meyve

8. Yemek Davetlerinde Servis Kuralları



- Protokol ziyafetinde bir garson en fazla 6–8 kişiye servis yapar.
- Şarap garsonu (eğer varsa) en fazla 16 kişiye içki servisi yapar.
- Yemek servisini yapacak garsonlara misafirler masaya oturmadan önce servis yapacakları bölümde mutlaka baş garson tarafından prova yaptırılarak aksayan tarafların giderilmesi sağlanır.
- Başgarson servise girmez ancak ziyafet masasının baş tarafında, masadan birkaç metre uzaklıkta durur ve sadece başıyla işaret ederek servisi yönetir.
- Garsonlar servis başladıktan sonra tek sıra hâlinde salona ellerinde yemeklerle girer ve masadaki servis yerlerine belli düzende geçer ve baş garsonun işaretini bekler. İşaret verildikten sonra servis aynı anda başlar.
- Resmî ziyafetlerde servis, şerefine yemek verilen kişiden başlar. Devlet başkanları ve hanımları protokol masasında bulunuyorlarsa, iki yedek garson görevlendirilerek masada görevli garsonlarla karşılıklı olarak öncelikle dördü birden aynı anda devlet başkanlarına ve eşlerine servis yapmalıdır

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ



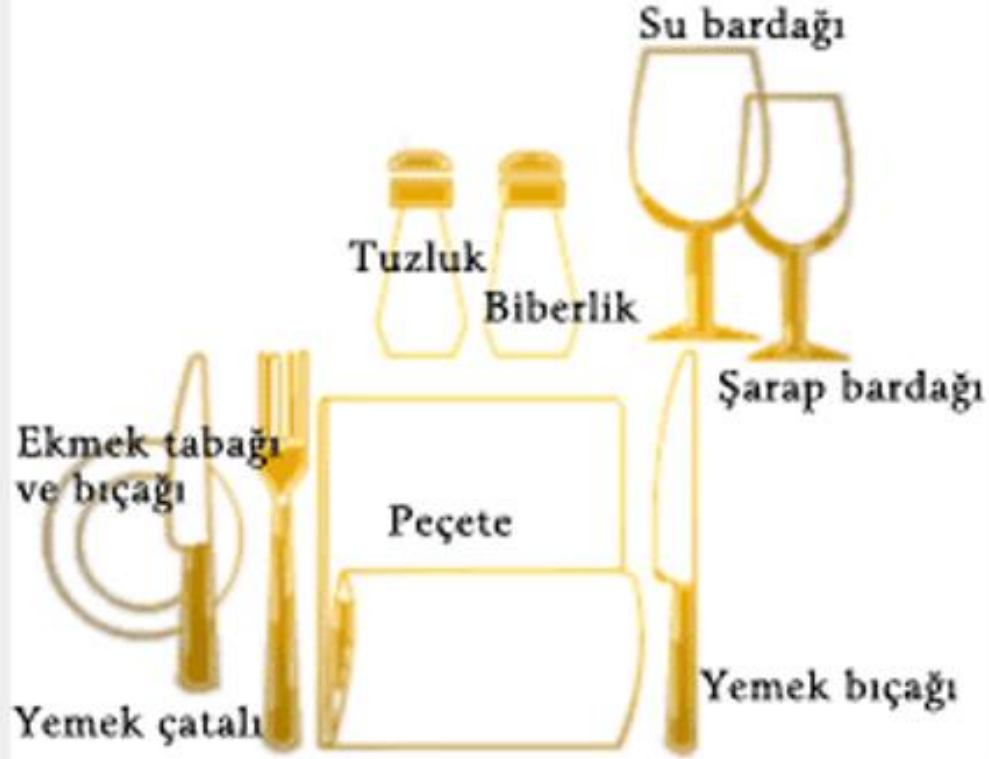
- Devlet başkanlarına ve eşlerine aynı anda servis yapıldıktan sonra iki yedek garson servisten çekilir ve masanın asıl garsonları önce bayanlara sonra beylere servis yapar.
- Protokol servisinde sessizlik hâkimdir. Gürültü ve karışıklığa hiçbir şekilde yol açılmaz.
- Verilen ziyafet akşam yemeği ise misafirler salona girmeden şamdanlar yakılmalıdır.
- Protokol ziyafetinde servis personelinin üniformalarının aynı renkte olması ve mutlaka beyaz eldiven kullanmaları gerekir
- Protokol masasında tüm misafirler yemeklerini bitirmeden boşlar alınmaz. Yemek verirken olduğu gibi boşları toplarken de başgarsonun işareti beklenir ve aynı anda boşlar toplanır.
- Protokol ziyafetinde ana yemeğin garnitürleri mutlaka ayrı servis edilir (Fransız servisin de birlikte servis edilir.) .

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

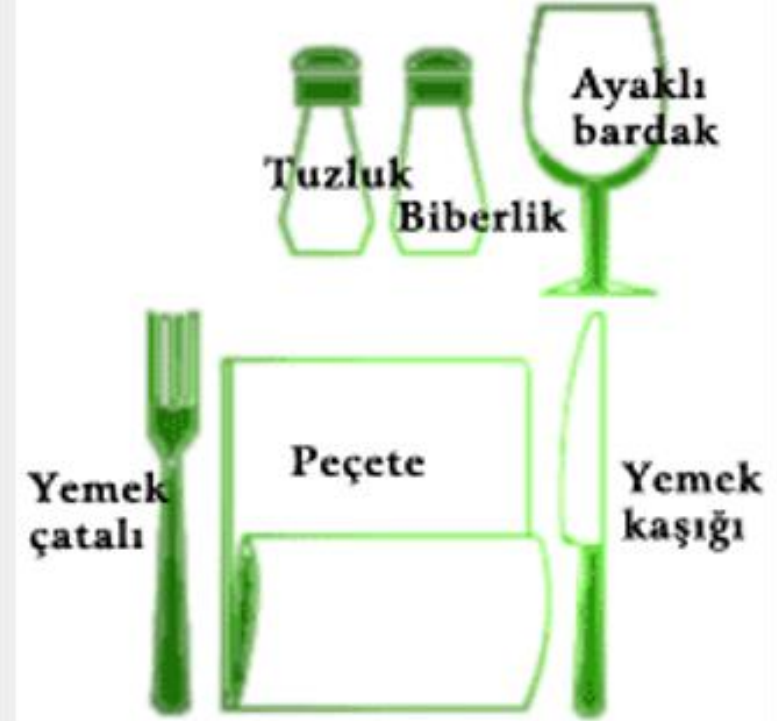
- 
- 
- Protokol ziyafetinde içki uygunluğu daha önceden belirlendiği için tadılması için takdim edilmez.
 - Konyak ve likör 30 cm çapındaki tepside getirilerek ikram edilir.
 - Misafirler gitmeden içki bardakları ve kahve boşları masadan kaldırıılmaz.
 - Protokol yemeği sonunda genellikle konuşma yapılacağından garsonlar gürültü etmemeli ve konuşma esnasında servise ara verilmeli servis personeli salonun dışına çıkmalıdır. Başgarson konuşmanın sona erip ermediğini kontrol eder ve bittiğinde servis elemanları işlerine döner.
 - Konuklar salondan çıkarken onlara yardımcı olunmalıdır.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

A LA KART SERVİS İÇİN





SADE BİR RESTORANDA VEYA EVLERDE TEMEL SERVİS





KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

9.Protokol Sofrasında Konukların Uyması Gereken Kurallar



- Peçete diz üzerine katlı olarak serilir. Tabak altına serilmez. İkiye katlanan peçetenin açık uçları bedenimize bakar. Küçükse tek dize serilir.
- Protokol servisinde karabiber kokusu nedeniyle yer almaz istenmemelidir.
- Üst düzey resmî misafir peçetesini açmadan diğerleri açmamalıdır.
- Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.
- İş biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.
- Kullanılan kâğıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır. Kesinlikle buruşturulmaz. Tabağın içine peçete atılmaz
- Protokol yemeğinde masa örtüsü ve kumaş peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.

- 
- 
- İki el masa altında olmamalı, en az bir el yukarıda olmalı. İki el de bileklerden yukarıda olmalı. Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz. Garsona yardım edilmez.
 - Kaşık çorba içildiği müddetçe kâsesinin 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.
 - Çorbaya ekmek doğranmaz
 - Tabağa çok fazla eğilinmez.
 - Kaşığın kenarına bırakılması, yemeğin bittiği anlamına gelir.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Çorbanın dibini almak için tabak yatırılmaz.
 - Yemek esnasında bıçak-çatal ters şekilde olmalıdır. Arası açık olarak paralel de olabilir. Çatalın ağzının yukarıda, bıçak ile yanyana paralel hâle gelmesi "yemek bitti" demektir.
 - Kaşık sağ elle kullanılır. Et yemekleri tek parça kesilir, tek lokma yenir. Bir parça kesilip ağza götürülür.
 - Pilav çatalla yenir. Çatal bıçak el değiştirebilir. Pilav çatalla yenirken bıçakla destek verilebilir.
 - Börek vs. sağ elde bıçak, sol elde çatalla yenir.
 - Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır. Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız. Balığın önce kılçığı tamamen çıkarılır, sonra parça parça yenir



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Balık çatalla yenir ancak kılçık elle çıkarılır ve tabağın kenarına bırakılır.
 - Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır. Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.
 - Ağıza istenmeyen bir lokma (taş, kıl vs.) gelirse, kâğıt peçeteye çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.
 - Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.
 - Sağdaki içecekler bize aittir. Soldaki yiyecekler bize aittir.
 - Beyaz etle beyaz şarap, kırmızı etle kırmızı şarap alınır.
 - Protokolde boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur. Ne içiliyorsa onunla "Şerefe" denir.
 - Protokolde kadeh tokuşturulmaz.

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceği yere bırakılır.
 - Yemeği tatmadan tuz atılması görgüsüzlüktür.
 - Çatal ve bıçağın peçete ile silinmesi görgüsüzlüktür.
 - Büyük bıçak ana yemek bıçağıdır. Büyük çatal ana yemek çatalıdır. Yemek çatalıyla tatlı yenmez.
 - Bize has ekmek tabağı varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Şayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğin kalanını tabağımıza koyarız. Masa üstüne koyamayız.
 - Bütün sebze yemekleri ve köfteler çatal ile yenilir.
 - Yoğurt kaşıkla yenir.
 - Çatal tek başına kullanılıyorsa sağ elde olmalıdır

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- 
- 
- Yemeğe ekmek banmak doğru değildir.
 - Bütün makarnalar çatal ile yenir. Ancak spagetti yerken kaşıktan yardım alırız. Makarna tabağının içinde çatalla makarnayı sararken kaşık alttan çatala zemin yapılır.
 - Şerefe kadeh kaldırıldığında içki olmasa da katılmak lazımdır. Kadeh göğüs hizasında kaldırılır.
 - Garsonla yüzyüze iletişim kurulur, mimikler ile anlaşılır, el ile çağdırmamak gerekir.
 - Zeytin, çatalla yenir, çekirdeğı çatalla çıkarılır ve tabağın yanına konulur. Kül tablasına veya masa üzerine konulmaz.
 - Akşamları soğuk mezeler (tereyağı, acılı ezme vs.) ekmek sol elde, bıçakla sürülerek yenir. Peynir, çatalın kenarıyla kesilir.
 - Protokolde kürdan olmaz. Diğer zamanlarda sol el perde yapılarak kullanılabilir

KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ

- Sosyal yemeklerde eşler yanyana oturur. Eş (bayan) erkeğin sağında oturur.
- Tokalaşmak için önce bayan elini uzatmalıdır. Erkeğin elini önce uzatması görgüsüzlüktür.
- Cep telefonu, telsiz vs. yemek masasının üzerine konulmaz.



KONUK VE ZİYARET PROTOKOLÜ