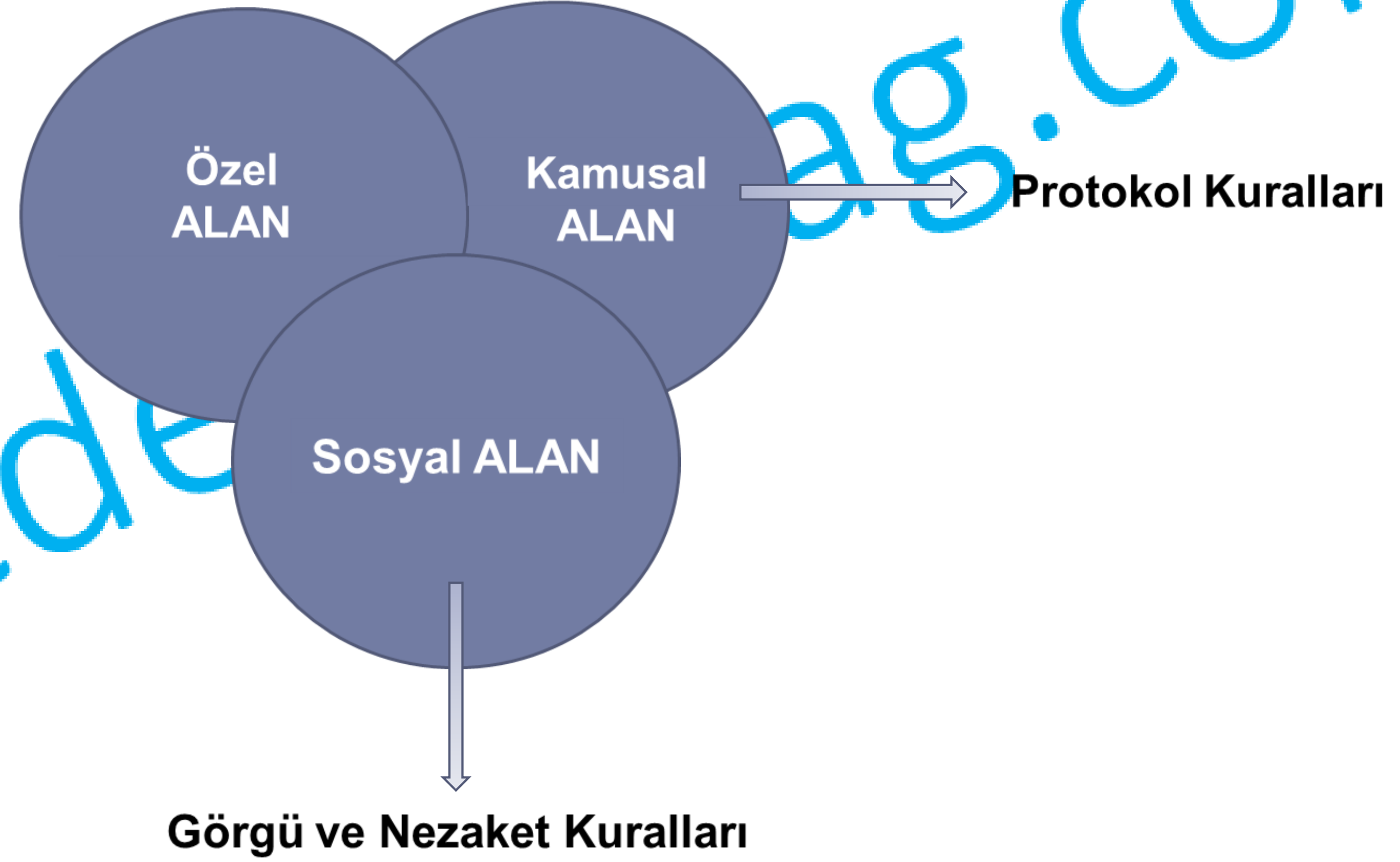

Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları

R. Bülent DEMİRBAĞ

22 Aralık 2021

Yaşam Alanlarımız



Sosyal Davranış Kuralları
Görgü ve Nezaket Kuralları

bulentdemirbag.com

bulentdemirbag.com

Protokol

bulentdemirbag.com

Protokol Kuralları

Başarı Protokolde Gizli

bulentdemirbag.com

Protokolün Anlam ve Önemi

Protokol;

Kamusal Yaşamda Törenselleşmiş

ve

Biçimsel Davranış Kuralları Bütünüdür.

bulentdemirbag.com

Protokolün Anlam ve Önemi

Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarının Amacı;

Bireysel,

Kurumsal,

Ulusal Onuru ve Saygınlığı

Korumaktır.

Protokolün Anlam ve Önemi

Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarına Uymayan Kişi,

Kamusal ve Sosyal Yaşamda Önce **Kendisinin**,

Sonra **Taşıdığı Unvanın** ve **Çalıştığı Kurumun**;

Temsil Ettiği Makamın;

Yurt Dışında ve Yabancılara Karşı İse

Milletin ve Devletin Onurunu ve İtibarını

Koruyamamış Olur.

Protokol

Devlet Törenlerinde

Diplomatik / Resmi İlişkilerde

Günlük Hayatta

USUL ve ŐEKİL YÖNÜNDEN

UYULMASI GEREKEN KURALLAR

bulentdemirbag.com

-
- › Herkes
 - › Özellikle Kamu Personeli

Bilmeli

İçselleştirmeli

Uygulamalı

Protokolün En Önemli Amacı

Öndegelme Sırasını Saptamak
ve Titizlikle Uygulamak

bulentdemirbag.com

Öndegelim?

- › Devlet Yetkililerinin
- › Kamu Kurum ve Kuruluşlarının
- › Kurumsallaşmış Tüm Sosyal Kurumların

Kendi Aralarında İzledikleri Protokol Sırası

bulentdemirbag.com

Öndegelim Sıralaması

- › **Milli Geleneklere**
 - › **Mevzuata**
 - › **Uluslararası Anlaşmalara**
- › **Uluslararası Yerleşik Uygulama Kurallarına**

göre düzenlenmektedir.

bulentdemirbag.com

Özel İlişkilerinde
Resmi Temaslarda

SAYMAYI ve SAYDIRMAYI...

DOĞAL ve İÇTEN GELDİĞİ intibasını vermek şeklinde
KARŞILIKLI ANLAYIŞ HAVASI içinde gerçekleştirebilmektir.

Protokol Konuları

- › Öncelik-Sonralık Sıradüzeni
- › Makam Odası Düzeni ve Makamda Davranış Kuralları
 - › Toplantılar ve Brifingler
 - › Törenler ve Törensel Etkinlikler
 - › Toplantı ve Törenlerde Konuşmalar
 - › Ulusal ve Kurumsal Bayraklar
 - › Protokol Yazıları
- › Göreve Başlama, Görevden Ayrılma; Görev Devir-teslimi

bulentdemirbag.com

-
- › Konukları ve Üstleri Karşılama, Ağırılama ve Uğurlama
 - › Davet ve Ziyafetler (Resepsiyon, Kokteyl ve Resmi Yemekler)
 - › Makamda, Arabada, Toplantıda, Törende ve Yemekte Oturma Düzenleri
 - › Kıyafet (Giyim)
 - › Resmi Ziyaretler
 - › Kamusal Ve Sosyal Davranışlar: Hitap, Selâm, Takdim, Tanışma, Konuşma,
 - › Telefonda Konuşma, Yeme-içme Kuralları,
 - › Teşekkür Etme, Hediye ve Çiçek Sunma.
-

Özel - Sosyal - Kamusal Alanda

➤ Konuklar

Sosyal Alanda

➤ Hanımlar

Kamusal Alanda

➤ Ulusal Bayrak ve Yöneticiler

Protokol Kurallarının Uygulandığı Yerler

- › Yöneticilerin Makam Odaları
- › Resmi Otomobiller
- › Toplantılar
- › Törenler
- › Resmi Davet ve Ziyafetler

bulentdemirbag.com

**Eşitler Arasında
ve
Protokolün Uygulanmadığı Durumlarda Sıralama**

bulentdemirbag.com

Protokol ve Sosyal Davranış Kurallarını Bilmek

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

1. Saygı ve Nezaket

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

2. Bireysel, Kurumsal, Ulusal Onuru ve İtibarı Korumak

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

3. Kişiyeye ya da Kuruma

Layık Olduğu

Önemi ve Değeri Vermek

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

4. Makama ve Unvana Saygı

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

5. Temsil

bulentdemirbag.com

Bir Kişinin Temsil Niteliği

bulentdemirbag.com

-
- İmaj-Kıyafetle
 - Nezaket-Davranışla
 - Bilgi-Konuşmayla
 - Görgü-Yeme ve içmeyle

bulentdemirbag.com

Protokolde Temel İlkeler

6. Davet ve Kabullerde, Toplantılarda, Görüşmelerde, Ziyaretlerde, Karşılama ve Ağırlamada Kurumlar Arası İmzalarda

Eş Düzeyde Tüm İş ve İlişkilerde

- **Düzyey Eşitliği,**
 - **Denklik,**
 - **Karşılıklılık,**
 - **Nezaket.**

bulentdemirbag.com

Protokolde Giyim Kişinin İmajıdır.

bulentdemirbag.com

Kılık kıyafet kurallarına uygun olarak giyinmelidir.

bulentdemirbag.com

Erkek Giyiminin Özellikleri

bulentdemirbag.com

Resmî ve Sosyal Davetlerde

Evli çiftlerin kıyafetinde uyum

bulentdemirbag.com

Yönetimde Protokol Kuralları

bulentdemirbag.com

MAKAM PROTOKOLÜ



Türk bayrağı bulunan oda, makamdır.

**Makam sahibi olarak yönetici,
kendi makam odasına gelen üstlerine,
kabul ettiği konuklarına,
protokol ve nezaket kurallarına uygun davranmak zorundadır.**

Zira kabul edilen konuklar ve üstler daima önde gelmektedir.

**Bir amirin makamına kendi üstleri veya
yaş, kıdem, protokol yönünden kendinden önde olan kişiler
geldiği zaman,
kendisi de misafir koltuğunda oturmalıdır.**

Konuklara ikramda bulunulurken,
önce EN ÜST KONUĞA;
üst konuk yoksa HANIM KONUĞA,
EN SON MAKAM SAHİBİNE servis yapmalıdır,

BOŞ SERVİSLER KONUKLAR ÇIKTIKTAN SONRA ALDIRILMALIDIR.

Yönetici makamında, üstlerle görüşme veya toplantı yaparken

içeriye

ast veya konuk kabul edilmemeli,

acil ve zorunlu olmadıkça telefonla görüşmemeli ve

evrak imzalamamalıdır.

Resmî ortamda amir gelince,

hanım memurlar dâhil

ayağa kalkmak gerekir.

bulentdemirbag.com

**Ziyarete veya iş görüşmesi için
Yöneticinin makamına gidildiğinde
Yönetici tarafından yönlendirilen koltuğa oturulmalıdır.**

**Makama girerken mutlaka yanımızda ajanda/defter ve kalemle
gidilmeli,**

mümkünse cep telefonu makama götürülmemeli veya

cep telefonu makamda daima kapalı tutulmalıdır.

Ast tarafından üste “başarı dilekleri” temennisinde bulunulmaz.

Ancak «Hayırlı olsun» dilekleri iletilebilir.

**Makama evrak sunulurken masasının yanına gidilmez; evrak,
karşıdan nezaketle uzatılır.**

bulentdemirbag.com

Makama ziyaret en fazla 20 dakika ile sınırlı tutulmalıdır.

bulentdemirbag.com

MAKAM PROTOKOLÜ



Türk bayrağı bulunan oda, makamdır.

Tanışma Protokolü ve Hitap

bulentdemirbag.com

**Ast ile üst özel hayatlarında samimi iki arkadaş olabilirler,
ancak yönetimdeki resmi ilişkilerinde daima protokol
kurallarına uymak zorundadırlar.**

**Özellikle 3. kişilerin bulunduğu kamusal alanda protokol
kuralları uygulanır.**

Protokolde üst daima sağdadır.

bulentdemirbag.com

Ast olarak;

otururken, ayakta dururken veya yürürken

daima üstün **SOLUNA geçilir.**

Yöneticinin makamına birden fazla çalışanın aynı anda girmesi gerektiğinde;

kıdem sırasına göre makama girilmeli ve

kıdeme göre sıralanarak oturulmalıdır.

**Amirlerle görüşmek için önce asistanları / sekreterleriyle
iletişim kurulmalı,
randevu alarak görüşme sağlanmalıdır.**

Protokolde Kadın-Erkek Adabı

bulentdemirbag.com

**Ast-üst ilişkisinin olduğu yerde
kadın-erkek ayrımı olmaz,
astlık-üstlük geçerli olur.**

bulentdemirbag.com

ÜST, KONUK VE HANIM,

daima **SAĞDA** yer alır.

bulentdemirbag.com

Önce elini üst uzatır, sonra ast uzatır.

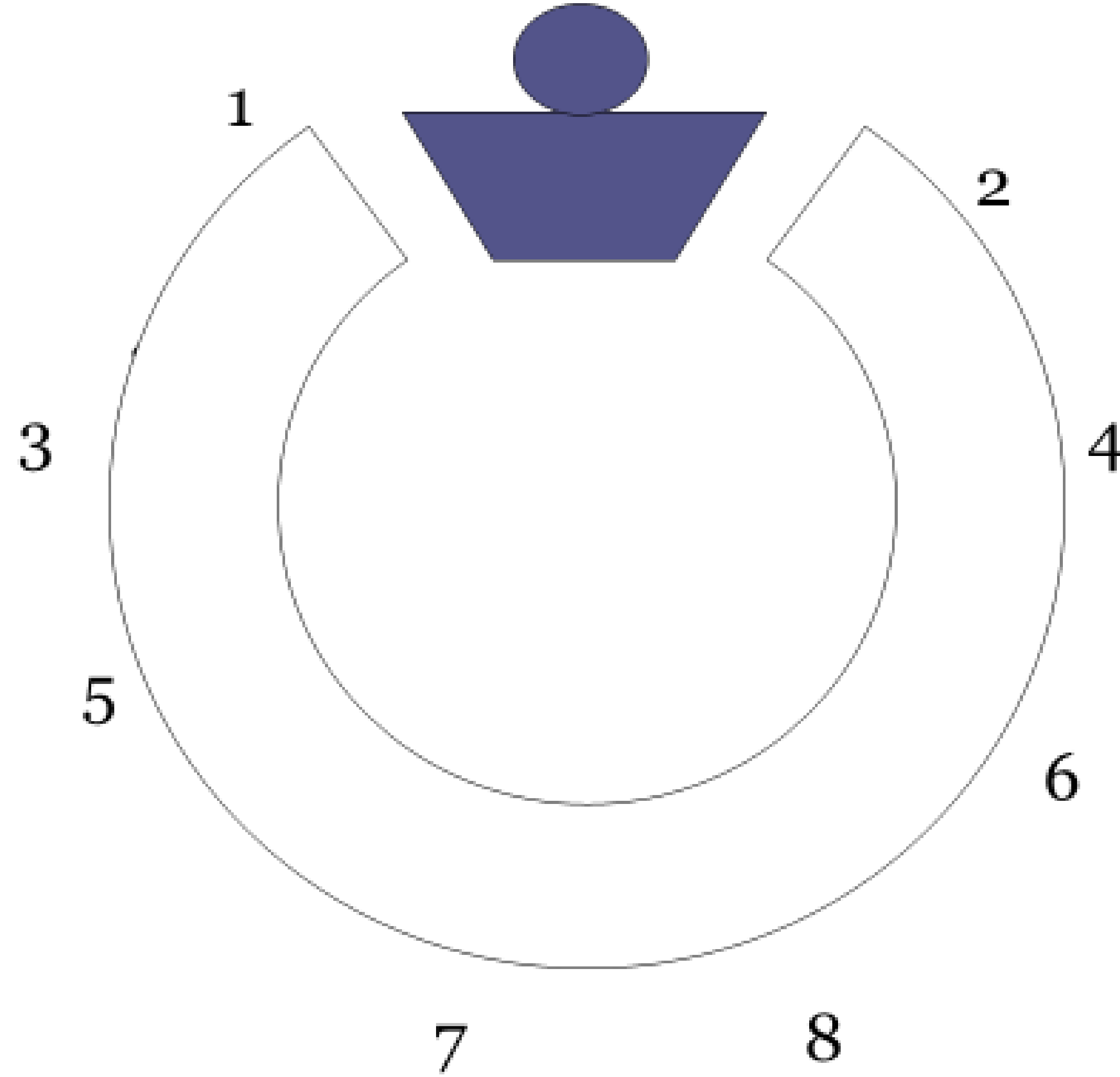
Bir hanımefendi elini uzatmadıkça erkek elini uzatmamalıdır.

**Hanımlar elini uzatmak zorunda değildir,
başları ile selam verebilirler.**

Toplantı Protokolü

bulentdemirbag.com

BAŞKAN



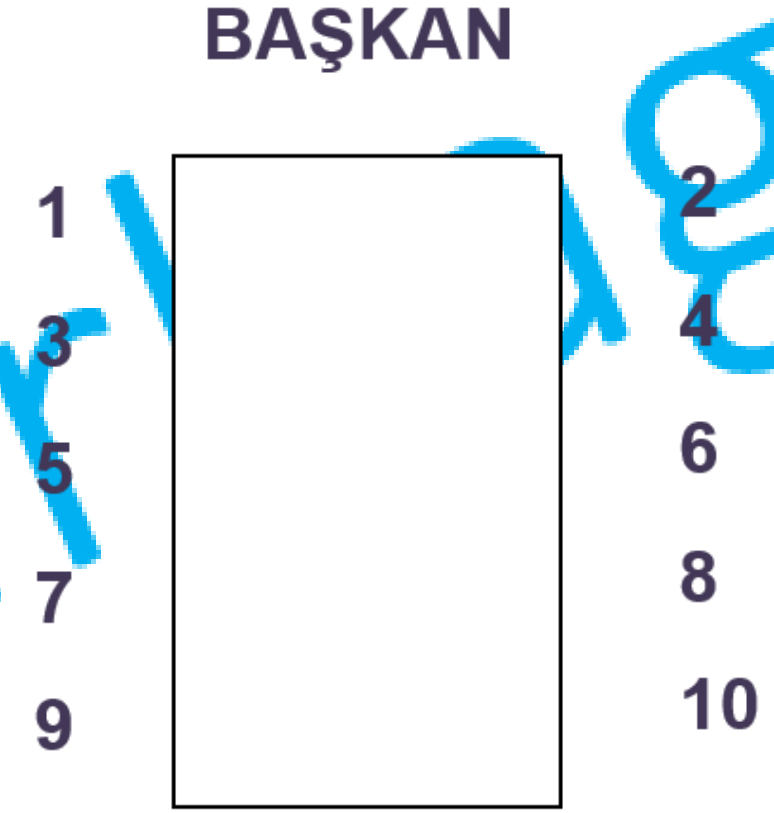
bule

.com

Toplantı Protokolü



**Tek başkanlı ve
çift taraflı toplantı
düzeni**



**Tek başkanlı ve
tek taraflı toplantı
düzeni**

Toplantı Protokolü

Eş Başkanlı ve Çift Taraflı Toplantı Düzeni

EŞ BAŞKAN 1

5

3

2

4



4

2

1 EŞ BAŞKAN

3

5

bulentde...rbag.com

Resmî Törenlerde Oturma, Yürüyüş Düzeni

- › Resmî törenlerde: (1) numara daima merkezdedir.

5 – 3 – 1 – 2 – 4



- › Kurumsal törenlerde ev sahibi, (1) numaranın sağındadır.

8-6-4-2-1-EVS.-3-5-7



bulentdemirbag.com

Resmî Araçlarda Protokol Kuralları

bulentdemirbag.com

Makam Aracında Oturma Düzeni

(KSMT: Koruma, Sekreter, Memur, Mihmandar, Tercüman, Protokol Memuru, Özel Kalem)

Ş	KSMT
2	1 MAKAM

Eş, yardımcı,
arkadaş, akraba

Ş	KSMT
2	1 BOŞ



Resmî Taşıtlarda Oturma Düzeni

Unvan / Rütbe veya Kıdem Sırası

Ş	3
2	1

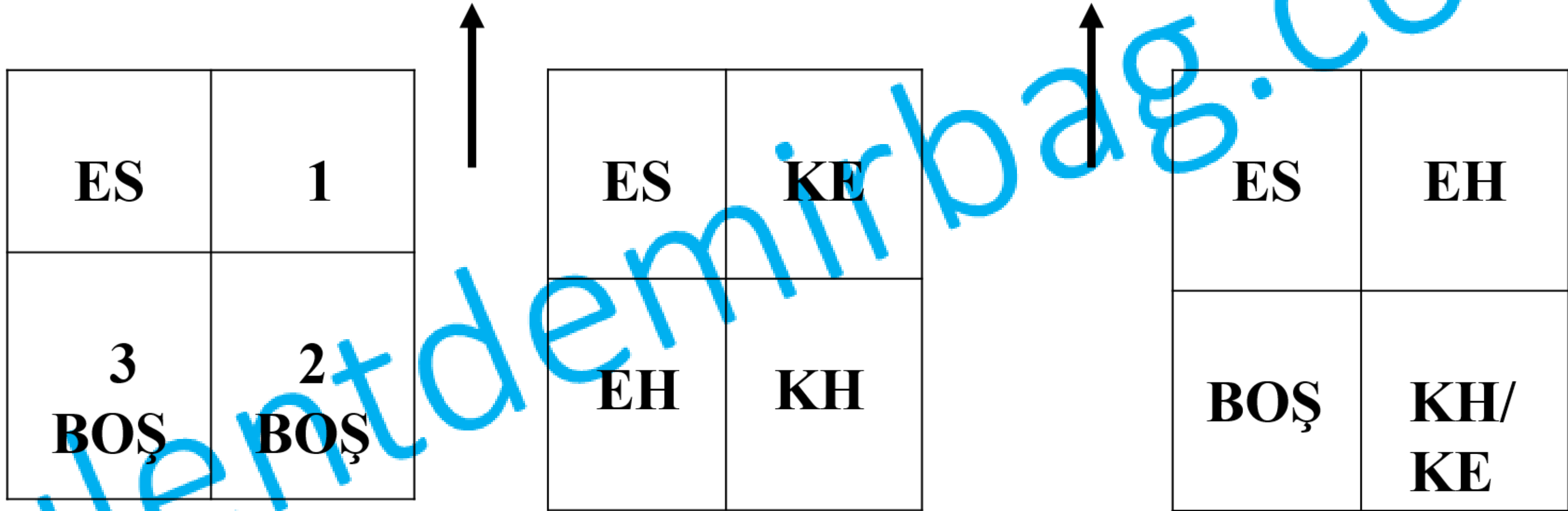
Ş	4	
2	3	1



bulentdemirbag.com

Sahibinin Kullandığı Özel Araçlarda Oturma Düzeni

(KE: Konuk Erkek, KH: Konuk Hanım; EH: Ev Sahibi Hanım)



Taksilerde Oturma Düzeni

(Ş: Şoför, H: Hanım, E: Erkek)

Ş	E2
E1	H

↑

Ş	E
H2	H1

Ş	
	H/E

Yeme-İçme Kuralları

bulentdemirbag.com

Soluk tutarak.

Terazgörmek tabağı ve bıçağı veya salata tabağı.

Açık (veya kapalı) çatal, bıçak yemek çatalı, salata çatalı.

Servis tabağı, tabak içinde peçete ve bulağı masa per kuru (kızıl) peçete peçete tabağı sağında yer alır.

BASİT YEMEK SERVİS DÜZENİ

(Basit Kuver)



- 1 Servis Peçetesi
- 2 Servis Tabağı
- 3 Ana Yemek Çatalı
- 4 Ana Yemek Bıçağı
- 5 Ana Yemek Kaşığı
- 6 Su Bardağı

TABLDOT YEMEK SERVİS DÜZENİ

(Tabldot Kuver)



- 1 Servis Peçetesi
- 2 Salata/Ordövr Çatalı
- 3 Ana Yemek Çatalı
- 4 Ana Yemek Bıçağı
- 5 Salata/Ordövr Bıçağı
- 6 Ana Yemek Kaşığı
- 7 Tatlı Bıçağı
- 8 Tatlı Çatalı
- 9 Tatlı Kaşığı
- 10 Tereyağı/Ekmek Bıçağı
- 11 Çorba Kasesi
- 12 Ana Yemek Tabağı
- 13 Servis/Ordövr Tabağı
- 14 Tereyağı/Ekmek Tabağı
- 15 Su Bardağı
- 16 Kırmızı Şarap Bardağı
- 17 Beyaz Şarap Bardağı

bl

m

Çatal solda, bıçak ve kaşık sağda olmalıdır.

Kaşık-bıçak dıştan içe doğru konmalıdır.

bulentdemirbag.com

**Yemek sırasında
gerekli olması halinde
çatal-bıçak el değiştirebilir.**

bulentdemirbag.com

**Bıçak verilmemişse ve
bıçağa ihtiyaç duyuluyorsa çatalın kenarı kullanılabilir.**

Masada, sağdaki içecekler ve soldaki yiyecekler bize aittir.

bulentdemirbag.com

**Kaşık, orba içildiği müddetçe kâsenin içinde olmalıdır,
ancak çorba bittikten sonra çorba tabağının yan tarafına
bırakılmalıdır.**

Çorba, kâse elle kaldırılarak içilmez.

bulentdemirbag.com

Tabağa çok fazla eğilmek uygun bir davranış değildir.

bulentdemirbag.com

**Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez.
Uzanabilecek yere bırakılır.**

bulentdemirbag.com

Peçete diz üzerine serilir.

Tabak altına peçete konulmaz.

Kullanılan peçete servis tabağının sağ kenarına öylece bırakılır.

Kullanılan kâğıt peçete de katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır.

Tabağın içine peçete bırakılmamalıdır.

Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz.

bulentdemirbag.com

Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.

bulentdemirbag.com

Garsona yardım etmek kibarlık değildir.

bulentdemirbag.com

Yiyecek servisi garsonlar tarafından soldan yapılır.

Boş tabaklar sağdan alınır.

İçecek servisi sağdan yapılır, sağdan kaldırılır.

**Boşalan su veya meyve suyu bardakları garson tarafından
doldurulur.**

bulentdemirbag.com

**Garsonla yüz yüze iletişim kurulur,
mimikler ile anlaşma sağlanmaya çalışılır.**

El ile garson çağırılmamalıdır.

**Garsonlar
iletişim için
yemek sahibiyle
göz temasını içinde bulunmalıdır.**

bulentdenirbag.com

Telefonla Görüşme Kuralı

bulentdemirbag.com

Birebir insan ilişkisi, her zaman telefon görüşmesinden önce gelmektedir.

Başka birisiyle yüz yüze görüşürken telefon görüşmesi mümkünse yapılmamalıdır.

Böyle bir durum karşısında amirlerimiz hariç gelen telefonlara çok kısa cevap verilip, yüz yüze görüşme bittikten sonra telefonlara geri dönüş yapılmalıdır.

**Arayan kişi, “alo”, “iyi günler” dedikten
sonra kendisini ve kurumunu tanıtmalıdır.**

bulentdemirbag.com

**Aranan kişinin müsait olup olmadığı öğrenilmeli ve
ona göre konuşmaya devam edilmelidir.**

bulentdemirbag.com

bulentdemirbag.com

bulentdemirbag.com

Tören, toplantı, ve konferanslarda cep telefonları kapalı tutulmalıdır.

bulentdemirbag.com

**Resmi bina ilerinde veya çalışma odalarında,
sabit telefon veya cep telefonu sesi,
cep telefonu mesaj uyarı sesi,
Çok kısık olmalı,
gürültü kirliliği yaratmamalıdır.**

bulentdemirbag.com

Telefon en fazla üç kez çaldırılmalıdır.

bulentdemirbag.com

Yöneticilerin telefon irtibatını yönetici sekreteri sağlamalıdır.

bulentdemirbag.com

**Eşit düzeydeki yöneticilerin telefon görüşmelerinde,
yöneticilerin sekreterleri, aynı anda telefonları
irtibatlandırmalıdır.**

bulentdemirbag.com

**Yönetici telefonla konuşurken
makam odasına girilmemelidir.**

bulentdemirbag.com

Unutulmaması Gereken Kurallar

bulentdemirbag.com

bulentdemirbag.com

Üstlerimizi randevu alarak ziyaret etmeliyiz.

**Telefon görüşmelerinde genel olarak,
kim telefon etmişse onun telefonu sonlandırması beklenir.**

Ancak amirlerimizi aradığımızda bu kural geçerli değildir.

Amirlerimizden önce telefonu kapatmamalıyız.

bulentdemirbag.com

Amirlerimizimizin verdiği izin çerçevesinde yöneticilerimizi cep telefon numaralarından arayabiliriz.

Bu durumlarda yönetici sekreteri aracılık etmeden doğrudan telefon edilmesi gerekmektedir.

SONUÇ OLARAK

bulentademirbag.com

**İNSAN,
SOSYAL BİR VARLIKTIR.**

bulentdemirbag.com

YAŞAM

BAŞKALARI İLE BİRLİKTE

SÜRDÜRÜLMEK ZORUNDADIR.

bulentdemirbag.com

Bu nedenle;

BAŞKALARINI İNCİTMEYEN,

HAYATIN ANLAMINA UYGUN

BİR YAŞAM İÇİN,

BELLİ KURALLARA UYMAK ZORUNDAYIZ.

RESMİ İLİŞKİLERİMİZDE

BU KURALLAR

DAHA BİR ÖNEM TAŞIMAKTADIR.

bulentdemirbag.com

BU KURALLARIN İLKİ

DOĞALLIK

bulentdemirbag.com

DOĞALLIK

KABALIK- EĞİTİLMEMİŞLİK

demek değildir.

bulentdemirbag.com

DOĞALLIK

Aynı zamanda

İNCELİK,

TEMİZLİK,

GÜZELLİK

demektir.

bulentdemirbag.com

EĞER KURALLAR

Zoraki ve yapmacılıktan uzak bir şekilde ÖZÜMSENİR,

İÇTEN VE DOĞAL DAVRANIŞLAR

olarak yaŐanırsa

HAYATIMIZ

daha bir GÜZEL olur.

bulentdemirbag.com

**DAHA HUZURLU VE VERİMLİ
BİR YAŞAM DİLEKLERİMLE...**

bulentdemirbag.com

İlginiz ve sabrınız nedeniyle teşekkürlerimi iletir,

İYİ GÜNLER DİLERİM.

R. Bülent DEMİRBAĞ

bulentdemirbag.com
