

fokus
yaşam
AKADEMİSİ

Protokol ve Nezaket Kuralları

Prof. Dr. H. Nejat Basım
KASIM 2017

www.fokusakademi.com.tr

Öğren Yaşam

YAŞAM ALANIMIZ

ÖZEL ALAN

SOSYAL ALAN

KAMUSAL (RESMİ) ALAN

GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI

PROTOKOL KURALLARI

www.fokusakademi.com

Protokol

- * **Törenselle ve biçimsel** kurallar bütünü...
- * Resmi ve diplomatik törenlerde, resmi ilişkilerde, resmi yazışmalarda, toplantılarda, ziyaretlerde, davetlerde, ziyafetlerde ve toplumsal yaşamda uyulması gereken kurallardır.
- * **Saraylarda ve mabetlerde** doğmuştur.
- * **Bireysel, kurumsal ve ulusal** saygınlığın koruyucusu...

www.fokusakademi.com

Protokolün Doğuşu

- * Diplomatik alanda ilk temelleri, **elçilerin dokunulmazlığı şeklinde** Yunanlılar tarafından atılmıştır.
- * Romalılar, bu kuralları bir sanat olarak benimsemiş, Venedik'te **ilk diplomasi okulunu** açmışlardır.
- * İlerleyen dönemde **Fransızlar** protokolü bir **meslek** haline getirmişlerdir.

www.fokusakademi.com

Protokolün Doğuşu

- * Bizde, **ilk defa Fatih Sultan Mehmet** dönemi...
- * Kanuni zamanında, **Teşrifat Nizamnamesiyle** kurallar yazılı hale getirilmiş, sarayda **Teşrifat Divan-ı Hümayun** kurulmuştur.
- * Protokol, **Mekteb-i Enderun'da** yüzyıllarca ders olarak okutulmuş...
- * Tanzimat'tan sonra, **Teşrifat Nazırlığı**...

www.fokusakademi.com

?

Viyana Kongresi'nde, katılımcı on beş devletin salona giriş ve toplantı masasında nereye oturacakları konularında anlaşamamaları nedeniyle, toplantı salonuna **yuvarklak bir masa** konulduğunu ve salona giriş için **on beş ayrı kapı** açıldığını biliyor musunuz?

www.fokusakademi.com

Kılık Kıyafet

Toplantı

Tören ve Davet

Protokol, yalnızca diplomaside değil, **kamusal yaşamın tamamında** önemli bir yere sahiptir.

Kurum İçi İlişkiler

Resmi Yazışma

Kurum Dışı İlişkiler

www.fokusakademi.com

Protokolün Uygulanma Yerleri

Makam Odaları

Makam/Resmi Otomobiller

Resmi Toplantılar

Resmi Törenler

Resmi Davetler

www.fokusakademi.com

Protokolde %99 başarı,
başarısızlıktır...



www.fokusakademi.com

PROTOKOLDE TEMEL KURALLAR ve ÖGELER



www.fokusakademi.com

Saygı ve Nezaket

- * Protokol kurallarının temeli, **davranışsal olarak** saygı ve nezakettir.
- * Saygı ve nezaketin temelinde; **üstleri, büyükleri, yaşlıları, hanımları ve konukları** her zaman ve her yerde kollamak vardır.
- * Saygı ve nezaket kurallarına uymak; **bireysel, kurumsal ve ulusal onur ve itibarın** koruyucusudur.



www.fokusakademi.com

Öndegirme

- * Kişi ve/veya kurumların sıralamasında **en önemli** konu...
- * Önde gelme hakkı **hukuksal statü veya hiyerarşik yapıdan** doğar.

* Anayasal ve Yasal Sıralama

* Makam Unvanı

* Kuruluş Tarihi

* Üst Unvan/Rütbe

www.fokusakademi.com

Başkent Protokolü Öndegelim Listesi

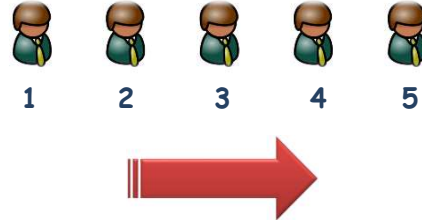
(Üst sıradakiler)

TBMM Başkanı
Başbakan
Genelkurmay Başkanı
Ana Muhalefet Partisi Genel Başkanı
Eski Cumhurbaşkanı
Anayasa Mahkemesi Başkanı
Yargıtay Birinci Başkanı
Danıştay Başkanı
Bakanlar Kurulu Üyeleri
Kuvvet Komutanları
Orgeneral ve Oraniraller
YÖK Başkanı
TBMM Başkan Vekilleri
TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
TBMM Katip Üyeleri ve İdare Amirleri
TBMM'de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
TBMM üyeleri
Sayıştay Başkanı

www.fokusakademi.com

Öndegelm

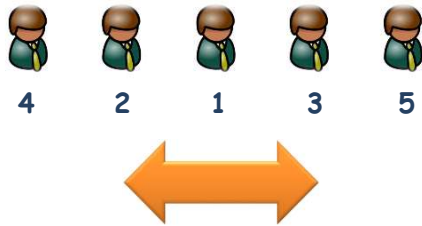
Protokolde Sağdan Sola Sıralama;



www.fokusakademi.com

Öndegelm

Protokolde Orta Merkezli Sıralama;



www.fokusakademi.com

Öncegelm

* Eş düzeyde olan kişiler arasında **kıdemli** olmak demektir.

* **Öncegelmde kullanılan ölçütler;**

- Görev başlama tarihi (Kuruma giriş tarihi, mesleğe/kariyere giriş tarihi, son göreve başlama tarihi)
- Okuldan mezuniyet tarihi ve derecesi,
- Giriş sınavı puanı,
- Yaş,
- Alfabetik sıralama...

www.fokusakademi.com

Temsil

- * Protokolde **en önemli görevdir.**
- * Protokolde kimse kendisi değildir, **kendisini temsil etmez...**
- * Temsil niteliği en çok, kılık ve kıyafette, konuşma ve görüşmelerde, insan ilişkilerinde ve davranış biçimlerinde ortaya çıkar.



www.fokusakademi.com

Kimler Temsil Eder?

- * **Kurum Amiri:** Örgütün kişiselleşmiş simgesidir. Daima örgüt adına konuşur ve hareket eder.
- * **Vekil Yönetici:** Asli yönetici gibidir...
- * **Kurum Temsilcisi:** Mevzuatla verilmiş bir haktır. Bölge, il müdürleri vb...
- * **Yönetici Temsilcisi:** Yöneticinin kendisi adına bir astını kurum dışındaki bir etkinlikte geçici olarak görevlendirmesidir.
- * **Eş:** Eşiyle birlikte ev sahibidir. Temsil durumu doğduğunda yöneticiyle aynı statüdedir, yönetici gibi protokole tabidir.

www.fokusakademi.com

Düzyer Eşitliđi ve Denklik

- * Toplumsal, siyasal ve kamusal yaşamda **herkes kendi dengine** muhataptır.
- * Genel müdür imzasıyla gelen bir yazıya müdür imzasıyla, müdür imzasıyla gelen bir yazıya genel müdür imzasıyla cevap verilmez,
- * Kurum amirlerinin çağrılı olduğu bir toplantıya temsilci gönderilmez vb...



www.fokusakademi.com

Karşılıklılık

- * Bir devletin ya da kurumun, birbiriyle anlaşmış olduğu belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirine tanınmış olan **işlem eşitliğidir**.
- * Bir taraf bir işlemi ihlal ettiğinde karşı tarafa da ihlal hakkı doğar.
- * Protokol olarak, kural dışı bir iş, işlem ve eyleme karşı kişi, kurum ya da devlet olarak **aynı biçimde fakat nezaket üslubu içinde** karşılık vermektir.



www.fokusakademi.com

MAKAM PROTOKOLÜ



www.fokusakademi.com

Makam Odası

- * "Makam" terimi, kurumu ve kurumsal **otoriteyi** temsil eder.
- * **Kurum amirinin odası**, kurumun en iyi yerinde olmalı, en güzel biçimde düzenlenmeli ve donatılmalıdır.
- * Yöneticilerin odaları, aynı zamanda hiyerarşik mevkiinin de bir göstergesi olmalıdır.



www.fokusakademi.com

Makamda Davranış

- * Makamda yapılan bir hata ya da saygısızlık o kişiye değil **kuruma yapılmış** sayılır.
- * Yöneticiliđe geçici olarak vekalet eden kişiler faaliyetleri **kendi çalışma odalarından yürütmeli**, kurumu **bağlayıcı kararlar almaktan kaçınmalıdır**.
- * Boş olan yönetici kadrosuna vekalet eden kişi, **vekalet ettiği makamda** oturmalıdır.



www.fokusakademi.com

Makamda Davranış

- * **Üst ve eş düzey ziyaretçiler** ile davet edilen konuklar, makamda **konuk köşesinde** kabul edilmeli, **ast ziyaretçiler** ile kurum personeli **makam masası önündeki koltuklara** buyur edilmelidir.



www.fokusakademi.com

Makamda Davranış

- * Makama ziyaretçi olarak gelen üstler veya protokolde önde gelenler, **konuk köşesinde** ağırlanmalıdır. Yan yana oturmak yerine **"L" düzeninde** oturmak tercih edilmelidir.
- * Konuk köşesi yoksa; yönetici makam koltuğu yerine ziyaretçi ile birlikte **makam masasının önündeki koltuklara** oturmalıdır.

www.fokusakademi.com



www.fokusakademi.com

Makamda Davranış

- * Yönetici **yanında bir üstü veya konuğu olduğu halde**, zorunlu haller dışında içeriye personel kabul etmemeli, telefon görüşmesi yapmamalı, evrak imzalamamalıdır.
- * Yönetici emirleri daima **makamında vermelidir**. Astının odasına gittiğinde sadece **dinleyici ve gözlemci olarak kalmalı**, bir sorun tespit ettiğinde konuyu kendi makamında görüşmelidir.



www.fokusakademi.com

Makamda Davranış

- * Yöneticiler ve astları, özel ve sosyal yaşamlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar, makamlardaki ilişkilerinde daima resmi, mesafeli, saygılı ve ölçülü olmalıdır.
- * Üçüncü şahısların yanında yapılan serbest konuşma ve davranışlar hoş karşılanmaz.



www.fokusakademi.com



AST - ÜST İLİŞKİLERİ

www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * Amir veya üstle herhangi bir konuda konuşmak istenildiğinde, söze **"Bir konuyu arz edebilir miyim?"** vb. şekilde başlanmalıdır.
- * Ast konuşurken üst söze girerse ast hemen konuşmasını kesip, dinleme pozisyonuna geçmelidir.
- * **Argo** konuşmak !!!!
- * **Amirin ricası** emirdir !!!



www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * **Hitap önceliği** amir ve üstlere aittir...
- * **Astın kendiliğinden hatır sorması** sık karşılanmaz...
- * **Amir ve üst "arz" etmez...**
- * **Amirin ve üstün nezaket sözlerine** teşekkür edilerek karşılık verilir.



www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * Amir, zorunlu ve acil durumlar hariç, **sabah işe gelince (içeri girer girmez) veya dışarı çıkarken**, rahatsız edilmemelidir.
- * Karşılıklı görüşmelerde ya da bir konu değerlendirilirken, amirin fikirlerine iştirak edilmediği zaman **"hayır", "öyle değil", "yanlış söylüyorsunuz"** yerine **"ben biraz farklı düşünüyorum"** şeklinde nazik ifadeler kullanmak gerekir.

www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * **Makama girerken** gerektiğinde not alabilmek için **ajanda ve kalem** bulundurulmalıdır.
- * **Yanımdan ayrılırken**, üst ve amirden izin alınır.
- * **Toplantı ve merasimlere**, üstlerden önce gelmek nezaket gereğidir.



www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * **Amirler ve üstler**; nişan, nikah vb. mutlu olaylar ile cenaze gibi üzücü olaylardan **haberdar edilmelidir**.
- * Makama evrak, çok yakın mesafeden değil, **makul mesafeden nezaketle** sunulmalıdır.



www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * İzin, kurs vb. nedenlerle kurumdan **geçici olarak ayrılanlar**, döndüklerinde, ilk amirlerine geldiklerini **arz ederler**.
- * **Yeni göreve başlayanlar**, ilk amirleri tarafından kurum amiri ile tanıştırılmalıdır.

www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * Genel bir topluluğa hitap ederken, önce oradaki **en üst olandan müsaade** alın !!!
- * Ast saygılarını sunar. Üst, selam ve sevgi yollar. **Ast, üste selam yollamaz...**



www.fokusakademi.com

Ast-Üst İlişkileri

- * Astlar, üstlerine karşı **fikirlerini rahatlıkla söyleyebilmeli**, üstler de bu konularda onlara **uygun ortamlar** yaratmalıdır.
- * Astlar, fikirlerin üstün hoşuna gider mi gitmez mi endişesini taşımamalıdır.
- * Tartışma, **bir ölçü seviyesinde** olmalı...



www.fokusakademi.com

Ast - Üst İlişkileri

- * Üstün, tartışma esnasında yaptığı katkılar fikirleriymiş gibi kabul edilmemeli. Üst, tartışmayı açmak için, **ters fikirleri dahi**, bilerek ortaya sürebilir.
- * Üstün, doğruyu bulmasına yardımcı olmak, fırsat verildiği ölçüde astın görevlerinden biridir.



www.fokusakademi.com

Ast-Üst İlişkileri

- * **Bir üstün yerine vekalet ederken;**
 - Üstün odasını ve şahsi eşyalarını kullanmamalı,
 - Sadece günlük işlerin gerektirdiği miktarda para harcamalı,
 - Personelin görev yerleri değiştirilmemeli,
 - Daha üst makamlara bağlayıcı teklifler yapılmamalı,
 - Amirin çok önem verdiği prensip ve uygulamaların aksi yapılmamalı,
 - Daha ziyade, günlük rutin işlere odaklanılmalı...

www.fokusakademi.com

Ast-Üst İlişkileri

- * Amir, **genelde alkışlanmaz**. Ancak önemli konferanslarda, toplantılarda ve çok beğenilen konuşmalardan sonra alkışlanabilir.
- * Alkış **önce büyükler (orada bulunan makam ve memuriyet itibarıyla yüksek düzeyde olanlar) başlatmalı**, astlar buna katılmalı...



www.fokusakademi.com

Telefonda Ast-Üst

- * Üstünüzle konuşurken **"üstünüz kapatmadan"** telefonu kapatmayın.
- * Üst ve eş düzeydeki konuşmaların sonunda **"Saygı"** sunun.
- * Üstlerinize **sekreter aracılığı ile telefon etmeyin**.
- * Üstünüz telefonla konuşurken odasına **girmeyin**.



www.fokusakademi.com

Telefonda Ast-Üst

- * Siz telefonla konuşurken, üstünüz odaya girerse, **"bir dakika"** deyip ayağa kalkıp, **üstünüzün emrini alıp** konuşmaya devam edin.
- * Üstünüz varken size telefon geldiğinde, **izin alarak** konuşunuz.



www.fokusakademi.com

Telefonda Ast - Üst

- * Üst telefonla konuşurken kendisini dinlememeli, başka yere bakmalı veya başka şeyle meşgul olmalıdır.
- * Odasındaiken üstünüze özel bir telefon geldiğinde...



www.fokusakademi.com

Telefonda Ast-Üst

- * Cep telefonundan arama yapıldığında "Müsait misiniz?" diye sorulmalı...
- * 09:00'dan önce - 22:00'dan sonra...
- * Gizli konular...
- * Tekrarlama ve kodlama...
- * Yüz yüze konuşma olanağı varken...
- * Amiri aramak...



www.fokusakademi.com



TAŞIT PROTOKOLÜ

www.fokusakademi.com

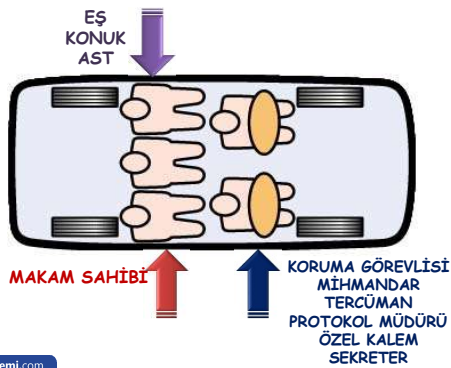
Taşıt Protokolü

- * İlke olarak;
 - Makam otomobillerinde ve resmî taşıtlarda resmî protokol,
 - Özel taşıtlarda sosyal protokol uygulanır...



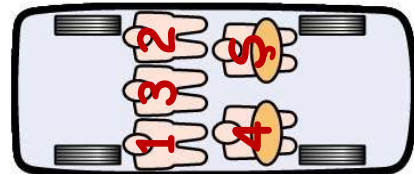
www.fokusakademi.com

Makam Otomobillerinde Oturma Düzeni



www.fokusakademi.com

Resmi Otomobillerde Oturma Düzeni



www.fokusakademi.com

Resmi Taşıt Protokolü

- * Onur konuğu, makam sahibi veya üstler binmeden ast ya da kıdemsiz olanlar makam otomobillerine ve resmi taşıtlara binmezler.
- * Otomobile **binişte ve inişte** makam sahibi ve onur konuğunun önceliği vardır.



www.fokusakademi.com

Sosyal Taşıtlar

- * Erkek, hanımın inmesine ve binmesine yardım eder (*Sonra biner, önce iner...*).
- * Eğer **kapıyı dışarıdan biri açılırsa**, otomobilden önce hanım iner.



www.fokusakademi.com

Sosyal Taşıtlar

- * Taksi dahil özel şoförün olduğu durumlarda, **hanım daima sağ arkaya, erkekse arka sola** oturur.



www.fokusakademi.com



KONUŞMA PROTOKOLÜ



www.fokusakademi.com

Takdim Kuralları

- * Törenlerde konuşmacılar **en kıdemsizden başlamak suretiyle** kürsüye davet edilir. En üst konumunda olan **onur konuğu en son konuşma** yapar.
- * Takdim sırasında;
 - Kurumu,
 - Unvanı,
 - Varsa akademik titri veya rütbesi,
 - Sayın,
 - Adı ve Soyadı söylenir...



www.fokusakademi.com

Takdim Kuralları

Merkez Bankası Başkanı Sayın Murat Çetinkaya
Türk Eximbank Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Osman Çelik
Başkent Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Sayın Ali Haberal



www.fokusakademi.com

Takdim Kuralları

- * Ast konuşmacıları kürsüye davet ederken, ".....davet ediyorum"...
- * Üst konuşmacıları veya onur konuğunu davet ederken ".....teşriflerini arz ederim"...



www.fokusakademi.com

Takdim Kuralları

Dereceye giren kursiyerlere ödülleri vermek üzere Türk Eximbank Genel Müdürü Sayın Adnan Yıldırım'ı davet ediyorum..

Prof. Dr. Sayın Korkut Boratav'a plaketini takdim etmek üzere Ekonomi Bakanı Sayın Nihat Zeybekçi'nin teşriflerini arz ediyorum...

www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * İyi bir konuşma planı...
- * Konuşmanın ana hatları, anekdotlar, özdeyişler hukuki metinler istatistiki bilgiler küçük kağıtlara ya da kartlara yazılmalı.
- * Konuşmacı deneyimsiz ise prova ve ayna karşısında ses, mimik, jest tatbikatı...
- * Konuşma günü bağlama uygun kıyafet...



www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * Konuşmadan önce aç ya da çok tok olmamalı.
- * Konuşmadan önce alkollü, asitli, şekerli içecekler, kahve-kakao alınmamalı; konuşma zamanı yaklaşırken bir bardak su içilmeli.
- * Olabiliyorsa, konuşmadan 5-10 dakika önce tualete gidilmeli, dış görünüm kontrol edilmelidir.



www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * Davetliler ve görevliler salona girip çıkarken ya da ses düzeni vb. hazırlıklar devam ederken konuşmaya başlanmamalı.
- * Konuşmaya vurucu bir girişle (bir gazete haberi vb.) başlamalı.
- * Dinleyicilerle göz temasına dikkat.
- * Konuşma sırasında ceket düğmesi açılabilir ama gömlek düğmesi açılması, kravatın gevşetilmesi asla...

www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * Konuşma yazılı metinden okunarak yapılmamalıdır.
- * Konuşmaya yüksek sesle başlamak sakıncalıdır.
- * Çok uzun, çok hızlı ya da çok yavaş ve ağır konuşma yapılmamalıdır.
- * Kürsüye abanmamalı, aksırma ve öksürmede hafif yana dönerek elin tersiyle ağız kapatılmalı ve "Afedersiniz" denmelidir.

www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * Konuşma esnasında **su içerken hafif yana dönme...**
- * Konuşmayı **süsleme, olumsuz ifadelerden kaçınma**, olumlu cümle yapısı kurmaya özen, görsel materyal kullanımı...
- * **Saygılı olma**, kaba ve argo kelimelerden kaçınma...



www.fokusakademi.com

Toplantı ve Törenlerde Konuşma

- * Konuşma içinde **zaman zaman**, sayın meslektaşlarım, değerli konuklar gibi **saygılı ifadeler...**
- * **Ben yok**. Biz, teşkilatımız, kurumumuz...
- * Dinleyicinin ilgisi için konuşmacı **tam görünmeli, beden dilini gerektiği kadar kullanmalı.**
- * **Süreyi tam kullanma.**
- * **Etkili bir son.** İyi dilekler...



www.fokusakademi.com

Günlük Konuşmada Saygı ve Nezaket

- * Anladın mı? yerine Anlatabildim mi?...
- * Yapı yerine Yapar mısınız?...
- * Özel yaşamdan, ailevi sorunlardan bahsetmek...
- * Malla mülkle övünmek...
- * İlgili alanı dışında konuşmak...
- * Yüksek ses ve aşırı el-kol hareketleri...



www.fokusakademi.com

Günlük Konuşmada Saygı ve Nezaket

- * Grup olarak yapılan sohbette hiç konuşmamak...
- * Konuşmada "Hayır" deme sanatı ...
- * Yöneticiye karşı görüş bildirmek...
- * Amirin amirinden emir alınca...
- * Mevzuata aykırı emir alınca...
- * Kulak misafiri olmak...



www.fokusakademi.com

Günlük Konuşmada Saygı ve Nezaket

- * Bir kişinin aleyhinde konuşmak, kişinin olumsuz yönlerinden söz etmek; büyük talihsizlik...
- * Başkalarının yanında sık sık özel yaşam, aile ve iş sorunlarından bahsedilmemeli...
- * Amirler ve eşleri hakkında ileri geri konuşulmamalı...
- * Konuşmada, tenkit, itiraz ve çatışma yaratan konulardan kaçınmalı; olumlu ve ortak konulardan söz edilmeli.

www.fokusakademi.com

Günlük Konuşmada Saygı ve Nezaket

- * Grup olarak yapılan sohbette hiç konuşmamak...
- * Konuşmada "Hayır" deme sanatı ...
- * Yöneticiye karşı görüş bildirmek...
- * Amirin amirinden emir alınca...
- * Mevzuata aykırı emir alınca...
- * Kulak misafiri olmak...



www.fokusakademi.com

Telefonda Konuşma

- * "Günaydın", iyi günler" iyi akşamlar" diyerek başlayın. Kesinlikle "Alo!" yok...
- * Kendinizi tanıtırın
- * Karşı taraf kendini tanıtmamışsa "Kiminle görüşüyorum efendim" gibi nazik kelimeler kullanın.



www.fokusakademi.com

Telefonda Konuşma

- * Yanlış numara çevirdiyse "ÖZÜR" dileyin.
- * Telefonu kim açmışsa o "KAPATMALIDIR".
- * "Ben sana önerim" denmemeli. "Sizi sonra arayacağım" denmelidir.



www.fokusakademi.com



KAMUSAL DAVRANIŞ PROTOKOLÜ

SOSYAL DAVRANIŞ PROTOKOLÜ



www.fokusakademi.com

Hitap

- * **Kamusal alanda**; devlet ve hükümet adamlarına, üst ve eş düzey yöneticilerine **daima unvanlarıyla** hitap edilir.
- * **Yarı resmî ortamlarda**; eş düzey yöneticilere hitapta unvanlarının başına **sayın sözcüğü** eklenmelidir.
- * **Astlara**, resmî ve yarı resmî ortamlarda **soyadlarının önüne sayın kelimesi**; sosyal ortamlarda **adlarına hanım/bey** eklenir.



www.fokusakademi.com

Hitap

- * Her ortamda ve her düzeyde resmî kişilere, tanımadığınız veya yeni tanıştığınız kişilere daima "hanımefendi/beyefendi" diye hitap edilir.
- * Bay/Bayan şeklinde hitap artık **demode**.
- * "Vekil" veya "Yardımcılara", üst unvanla hitap etmek o kişiyi onore eder.
- * **Kadın müdüre**, resmi ortamda daima kadro unvanıyla hitap edilir.

www.fokusakademi.com

Hitap

- * **Eski ve emekli yöneticilere**, özel ve sosyal ilişkilerde, son resmi görev unvanıyla hitap etmek saygı ve nezaket gereğidir.
- * Eski Dışişleri Bakanı yerine **Dışişleri Eski Bakanı**
- * Profesörler **hayat boyu profesördür...**
- * Öğretim görevlilerine özel ve sosyal ortamlarda "hocam" diye hitap edilir.



www.fokusakademi.com

Hitap

- * Yaşça ve mevkiye büyüklere özel ve sosyal ortamlarda "muhterem hanımefendi/beyefendi" veya "zatiâîileri"...
- * Devlet adamları veya üst düzey bir yönetici ve eşinden söz ederken "Sayın Bakan ve Muhterem Refikaları (Eşi)"...
- * Yönetici olan eşlerin birbirlerine resmi ortamda, **karıcım, canım, kocacım, sevgilim** şeklinde hitap etmesi yanlıştır...



www.fokusakademi.com

Hitap

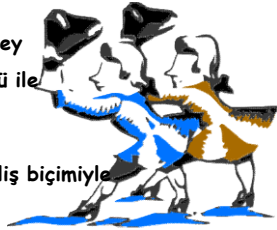
- * Sivil ya da emekli bir subay/astsubaya "komutanım" demek onu onurlandırır.
- * Hizmetli kadına **hanım** şeklinde hitap edilir.
- * Hizmetli erkeklere, yaşça büyükse "efendi" şeklinde hitap edilir.



www.fokusakademi.com

Selamlama

- * Ast üste, kıdemsiz kıdemliye selam verir...
- * Üst bakmadan ast, hanım bakmadan erkek selam vermez...
- * Devlet adamları, üst düzey yöneticiler "saygılar" sözcüğü ile selamlanır.
- * Verilen selam daima verilmiş biçimiyle alınır...



www.fokusakademi.com

Selamlama

- * Üste merhaba demek **görgüsüzlüktür**...
- * Resmi ortamda makam sahibi bir üst odaya girince, **astlar ayağa kalkarak kendisine baş eğerek selam verirler** ve "hoş geldiniz" derler.
- * Gün içerisinde **birkaç defa karşılaşılan kişilere** her defasında selam verilmesi gerekmez.
- * **Daha önce tanışılan bir kişi başka yerde görüldüğünde de selamlanmalıdır.**



www.fokusakademi.com

Tanıtma ve Tanıştırma

- * Daima **ilk karşılaşmada ve ayakta** yapılır.
- * Ast üste, kıdemsiz kıdemliye, yeni gelen mevcut olanlara, erkek kadına, genç yaşlıya, tek şahıs gruba tanıştırılır.
- * Üst makam veya topluluğa tanıştırılırken **önce unvan sonra adı-soyadı** söylenir.
- * Özel veya sosyal ortamda **önce unvanını söyleyen kişi** yanlıştır anlaşılır.



www.fokusakademi.com

Tanıtma ve Tanıştırma

- * Kamusal yaşamda bir erkek, karı-koca olan çiftte tanıştırılırken **önce makam sahibine sonra eşine** tanıştırılır.
- * Sosyal ortamda, **önce kocaya sonra eşe** tanıştırılır.
- * Yaş, unvan vb. bakımından **bir üst yönetici ile tanıştırma yapılırken önce izin alınmalıdır.**
- * Tanıştırma esnasında, **eldeki içki vb. bırakılmalı, ceketin önü iliklenmelidir.**



www.fokusakademi.com

Tanıtma ve Tanıştırma

- * Tanıştırılan üst, "memnun oldum"; ast ise "müsherref oldum" ya da "onur duydum" demelidir.
- * Tanıştırılan kişi, üst'ün el uzatmasını beklemeli; üst el uzatmadan, hanım da olsa, el uzatmamalıdır.
- * Tanıştırılmayı reddetmek hoş değildir.



www.fokusakademi.com

Tokalaşma

- * Kamusal yaşamda, önce el uzatma hakkı üstün, makam sahibinindir.
- * Eli havada bırakmak, kişinin kendisine veya karşısındakine güveni olmadığını gösterir.
- * El sıkma, canlı ve içten olmalı, göz teması kurulmalı, fazla sert veya yumuşak olmamalıdır.



www.fokusakademi.com

El Öpme ve Yanaktan Öpme

- * Geleneksel bir saygı ve sevgi ifadesi...
- * Hanımın elinin öpülmesi saygı ifadesidir, el dudağa yaklaştırılarak öpülür gibi yapılır.
- * Yanaktan öpmek, yanakları dokundurmadır.



www.fokusakademi.com

Hediye Sunma ve Kabul Etme

- * Alanı ve vereni mutlu etmeli...
- * Karşılıksız verilmeli...
- * Pahalı olmamalı, yaşa, statüye uygun olmalı...
- * Gönderene teşekkür edilmeli...
- * Ev ve konut dışında verilen kokteyl, parti ve davetlere hediye götürülmez.



www.fokusakademi.com

Hediye Sunma ve Kabul Etme

- * Kamusal alanda ast'ın üst'e hediye sunması, üst'ün de bunu kabul etmesi doğru değildir.
- * Ancak, yurt dışı görevinden dönecek personelin alacağı küçük hediyeler saygı, sevgi ve nezaket gereğidir.
- * Yöneticilerin, özel günlerde gönül alıcı küçük hediyeler vermesi moral verici ve motive edicidir.



www.fokusakademi.com

Çiçek Sunma ve Kabul Etme



ANIT
CENAZE



NIŞAN
NİKAH
SANATSAL ETKİNLİK
AÇILIŞ



SEVGİLİ
EŞ
ANNE
HASTA

www.fokusakademi.com



KIYAFET PROTOKOLÜ

www.fokusakademi.com

Kıyafet Türleri

- * Üniforma
- * Resmî Kıyafet
- * Yarı Resmî Kıyafet
- * Sosyal Kıyafet
- * Mesleki Kıyafet
- * Çalışma Kıyafeti
- * Spor Kıyafet

www.fokusakademi.com

Kıyafet Türleri

- * **Üniforma**; silahlı kuvvetler, polis, zabıta vb...
- * **Resmi Kıyafet**; resepsiyonlarda, törenlerde erkekler tarafından giyilen frak, jaketatay ve smokin...Bayanlarda tuvalet.



www.fokusakademi.com



Smokin

Frak

Jaketatay

www.fokusakademi.com

Kıyafet Türleri

- * **Yarı Resmî Kıyafet**; kamusal ve kurumsal törenlerde, toplantılarda, iş görüşmelerinde vb. giyilen, erkeklerde koyu renk takım elbise, hanımlarda etek-cekete, pantolon-cekete...
- * **Sosyal Kıyafet**; renkli, çizgili gömlek ve kravat ile pantolon ve ayrı cekettir. Kravatlı olarak günlük çalışma yaşamına tercih edilen bir giyim tarzıdır.



www.fokusakademi.com

Kıyafet Türleri

- * **Mesleki Kıyafet**; Tüzük ve yönetmeliklerde gösterilir. Doktor, akademisyen, din görevlisi vb...
- * **Çalışma Kıyafeti**; Kurum mevzuatına uygun olarak iş yerinde giyilen kıyafettir.
- * **Spor Kıyafet**; hafta sonları, tatil günlerinde, gezilerde kravatsız olarak giyilir. İş hayatında genellikle yazları tercih edilir.



www.fokusakademi.com

Erkeklerde Kılık-Kıyafet Kuralları

- * Elbiseler temiz, düzgün ve ütülü; ayakkabılar kapalı, boyalı olmalı.
- * Kulağın ortasından aşağı favori bırakılmaz.
- * Kravat takılır ve onu örtecek süveter vb. giyilmez.
- * Bina içinde ceketsiz vb. dolaşılmaz.



www.fokusakademi.com

Kadınlarda Kılık-Kıyafet Kuralları

- * Elbiseler temiz, düzgün ve ütülü; ayakkabılar sade ve normal topluklu, boyalı olmalı.
- * Görev yerinde saçlar düzgün taralı veya toplu...
- * Kolsuz, açık yakalı gömlek, bluz, elbise giyilmez. Etek boyu dizden yukarı yırtmaçlı olmaz...



www.fokusakademi.com

Giyimde Genel Kurallar

- * Tören, davet ve ziyafetlerde kıyafet belirtilmemişse, **koyu renk takım elbise** giyilmelidir.
- * Evli olan hanım ve erkek **birbiriyle uyumlu** giyinmelidir.
- * **DİKKAT!!!!** Meslek, mevki, yaş, mevsim, gidilen yer, gündüz-gece, moda, maddi koşullara uygun, bakımlı kıyafet...
- * Takım elbise ve ayakkabı üst üste **en fazla iki gün** giyilmeli.



www.fokusakademi.com

Giyimde Genel Kurallar

- * Mümkün olduğunca kıyafette **üç renk...**
- * **Siyah** asalet, güç, tutku...
- * **Lacivert** inandırıcı...
- * **Beyaz** saflık, süreklilik, temizlik...
- * **Gri**, siyah ve beyazın birlikteliği...
- * **Kahverengi, yeşil, mor, kırmızı, sarıya HAYIR!!!**

www.fokusakademi.com

Kurumsal Dünyada Erkekler İçin İmaj Kırıcılar

- Bakımsız kirli sakal
- Bakımsız dişler
- Bakımsız tırnaklar
- Kirli ve dağınık saçlar
- Yırtık, sökükle, rengi atmış ve kirli giysiler
- Ter kokusu
- Ağır parfüm ve deodorant
- Kısa çoraplar (Uzun konçlu çoraplar tercih edilmeli)
- İş ayakkabıları ile giyilen beyaz çoraplar

www.fokusakademi.com

Kurumsal Dünyada Erkekler İçin İmaj Kırıcılar

- Takım elbiselerle evlilik yüzüğü ve okul yüzüğü dışında takılan yüzükler
- Kravat kullanılmadığı zamanlarda gömlek yakasının açık kullanılması ve göğüs kıllarının gözükmesi
- İş giysileri ile kullanılan postal, sandalet, sabo, mes gibi ayakkabılar
- Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- Temalı kravatlar (Çizgi film karakterli, karikatürlü gibi)
- Ceket omuzlarına dökülmüş kepek
- Kemere takılı taşınan çağrı cihazları ve cep telefonları
- Görünen yerde dövme

www.fokusakademi.com

Kurumsal Dünyada Kadınlar İçin İmaj Kırıcılar

- Kirli, bakımsız, dağınık saçlar
- Abartılı saç modelleri ve saç aksesuarları
- Abartılı makyaj ya da tamamen makyajsız olmak
- Uzun ve çok canlı renklerde boyanmış tırnaklar, ojesi dökülmüş tırnaklar
- Bakımsız dişler ve ağız kokusu
- Ter kokusu
- Ağır parfüm ve deodorant
- Kaçık çorap

www.fokusakademi.com

Kurumsal Dünyada Kadınlar İçin İmaj Kırıcılar

- Yırtık, sökülük, rengi atmış ve kirli giysiler
- Görünen yerde dövme
- Hızma, halhal gibi aksesuarlar
- Mini etekler, dekolte elbise ve bluzlar, şeffaf giysiler, derin yırtmaçlar
- İş giysileriyle birlikte kullanılan tokyo, sandalet, burunları açık bilekten bağlı ayakkabılar, postallar, aşırı yüksek topuklu kumaştan yapılmış sivri burunlu çizmeler
- Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- Açık renkli giysiler içine koyu renk iç çamaşırı giymek
- İç çamaşırlarının giysilerden görünmesi

www.fokusakademi.com



Protokol ve Nezaket Kuralları

Prof. Dr. H. Nejat Basım
KASIM 2017

www.fokusakademi.com.tr

Öğren Yazan
fokus