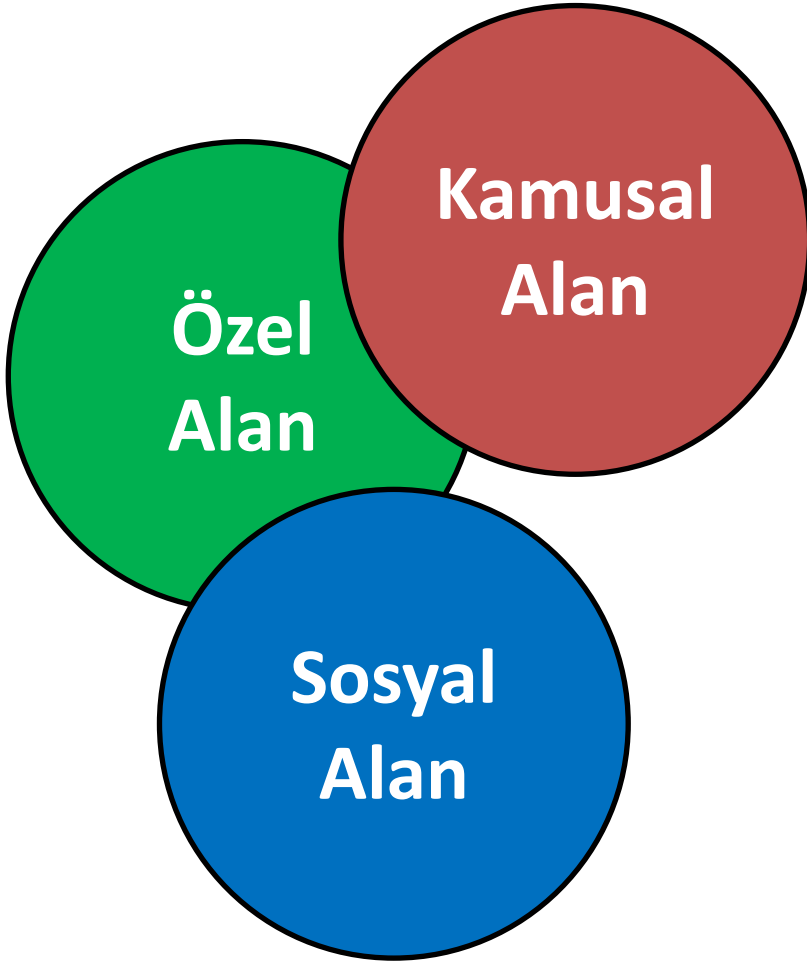




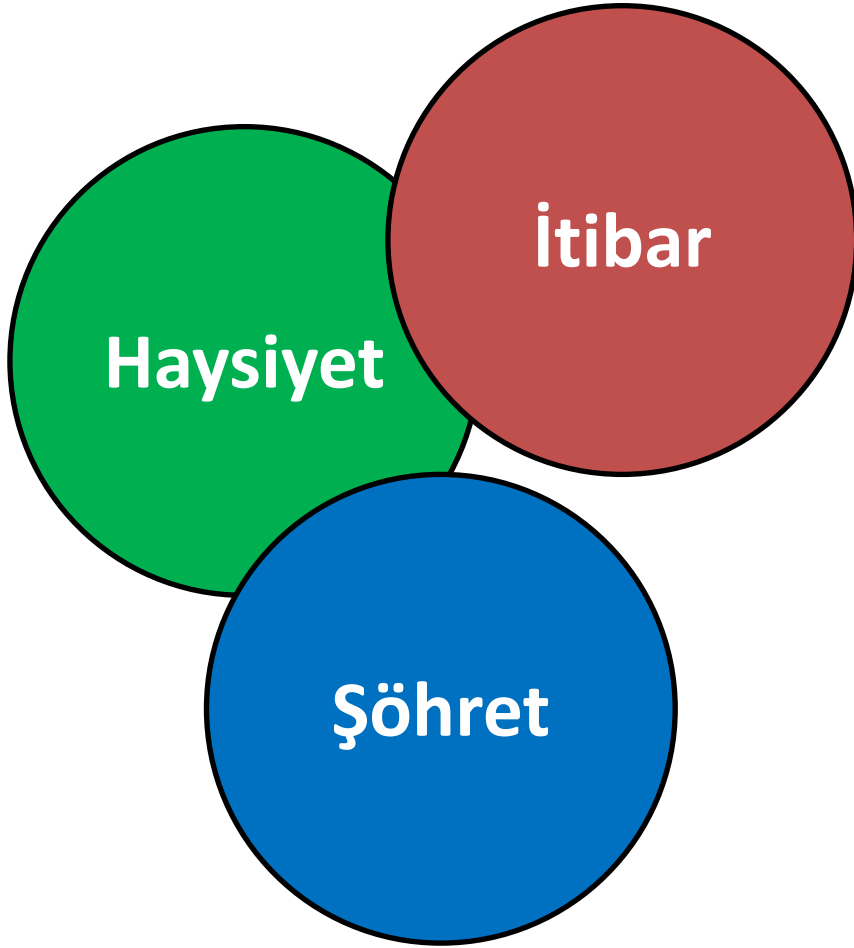
Protokol ve Grg Kuralları

R. ŐAFAK KEKLİK



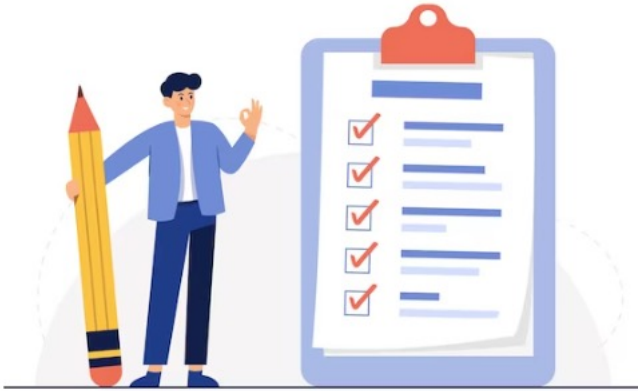
Kamusal alanda
protokol kuralları,
Sosyal alanda
görgü kuralları
Özel alanda ahlak
kuralları

Yaşam Alanlarımız



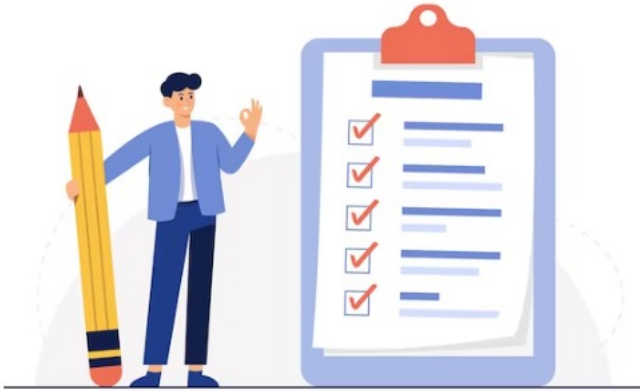
Haysiyet; kişinin kendisine verdiği değer
İtibar; değerli insanların verdiği değer
Şöhret; halkın verdiği değer

Yaşam Alanlarımız



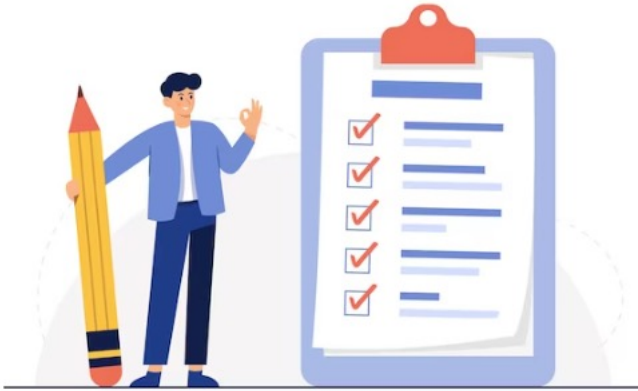
Resmi ilişkilerde
izlenecek yol,
yöntem ve görgü
kuralları anlamına
gelir

Protokol



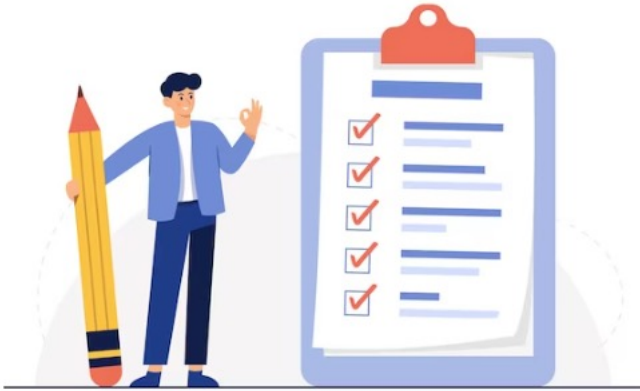
Bu kurallara
uyulması nezaket
açısından gereklilik,
protokol açısından
ise
zorunluluktur

Protokol



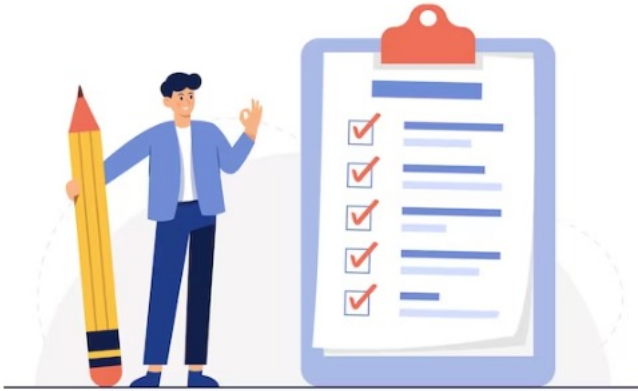
Protokolde kimse
kendi değildir,
unvanı ve temsil
ettiği makam
önemlidir

Protokol



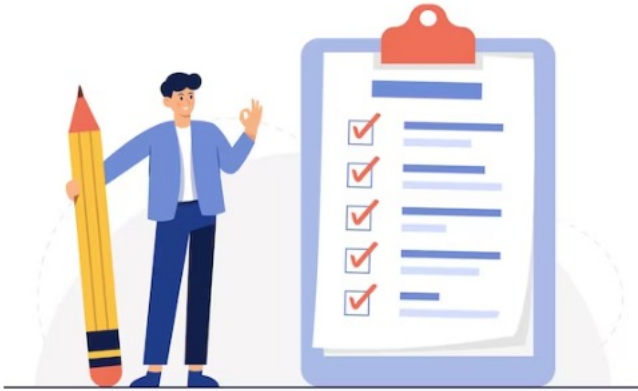
Sosyal
hayatta ve resmi
ilişkilerde davranış
ve öncelikler
konusunda
uyulacak kurallardır

Protokol



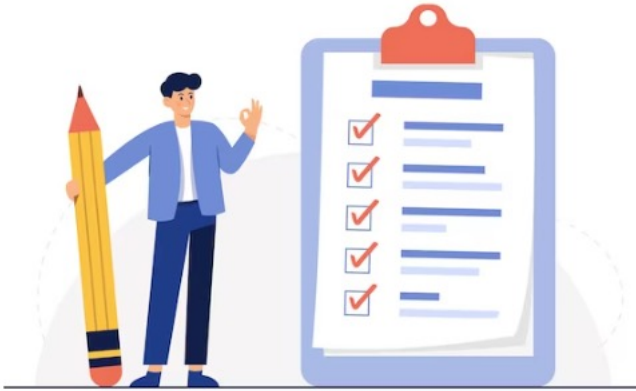
Yazılı, sözlü ve yüz
yüze iletişimde de
uygulanır

Protokol



Protokol kuralları,
kurumsal
temsilin önemli bir
boyutunu oluşturur

Protokol



Düzey Eşitliği
Denklik
Karşılıklılık

Üç Temel Esas











Resmi yazı yazmak ve imzalamak

Teşekkür, tebrik ve taziye (baş sağlığı) mektubu göndermek

Makamlarında resmi konuk ve ziyaretçi kabul etmek, görüşme yapmak

İş ve nezaket ziyaretlerinde bulunmak

Toplantı ve törenler düzenlemek

Toplantı ve törenlerde resmi konuşma yapmak

Toplantılara, törenlere, kabul törenlerine, kokteyl ve yemeklere katılmak

Davet ve ziyafet vermek

Davet ve törenlerde konukları karşılamak, ağırlamak ve uğurlamak

Çiçek ve çelenk göndermek

Toplantı, davetlerde uygun olarak giyinmek ve kurumunu temsil etmek

Milli bayramlar

Devlet adamları ve hükümet görevlilerinin ziyareti

Önemli resmi heyet ziyaretleri

Parlamento açılışı

İktidar devir töreni

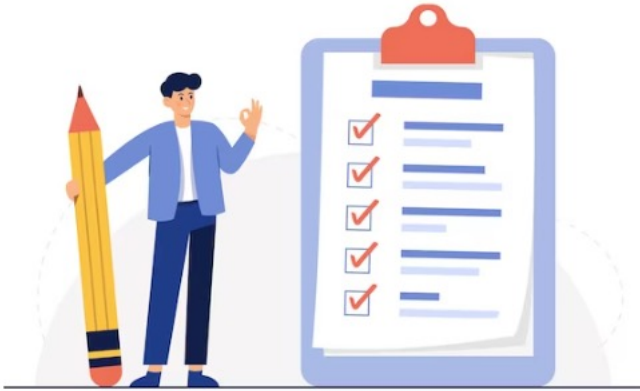
Düğün töreni

Cami, kilise veya sinagoglardaki dini törenler

Devlet adamlarının cenaze törenleri

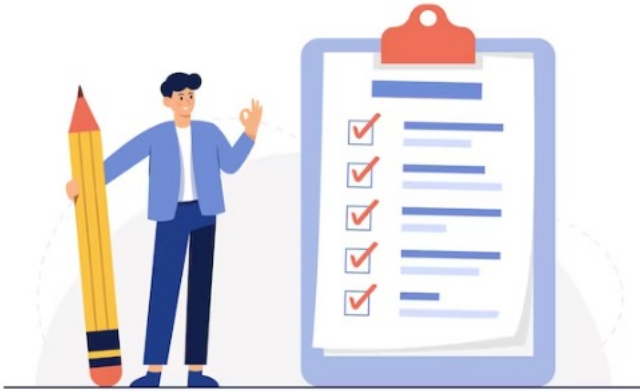
Yeni yıl kutlama töreni

Büyükelçi güven mektubu takdim töreni



Makam
Unvan
Rütbe
Kıdem

Protokol



1-Kurumsal
Sıralama: Statü
önceliğı
2- Bireysel
Sıralama: Kişinin
kendi unvanı ve
kişiliğı

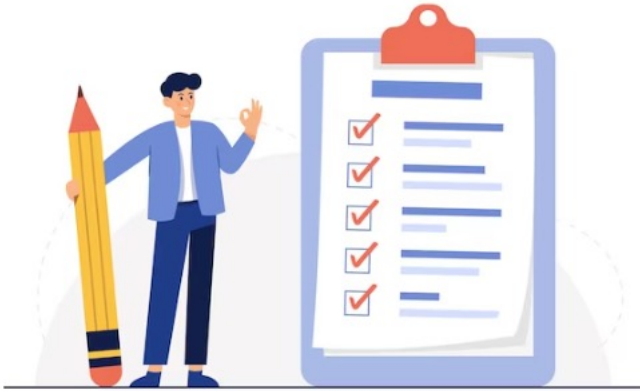
Öncelik Hakkının Ölçütleri

• Cumhurbaşkanı

- 1- TBMM Başkanı
- 2- Cumhurbaşkanı Yardımcısı
- 3- TBMM’de en fazla üyesi olan Siyasi Partinin Grup Başkanı
- 4- Anayasa Mahkemesi Başkanı
- 5- Yargıtay Birinci Başkanı
- 6- Danıştay Başkanı
- 7- Sayıştay Başkanı
- 8- TBMM’de grubu olan genel başkanlar
- 9- Bakanlar Kurulu Üyeleri
- 10- Diyanet İşleri Başkanı
- 11- TBMM Başkanvekili
- 12- TBMM Üyeleri
- 13- Genelkurmay Başkanı
- 14- Kuvvet Komutanları
- 15- Jandarma Genel Komutanı

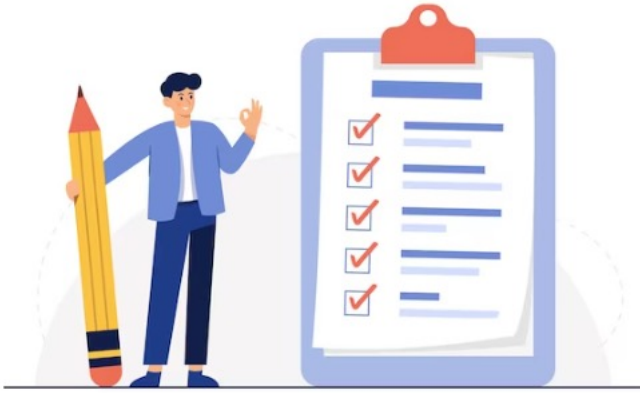
- 16- Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanı
- 17- Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
- 18- Danıştay Başsavcısı
- 19- Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanı
- 20- YSK Başkanı
- 21- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanı
- 22- HSK Başkanvekili
- 23- Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreteri
- 24- TBMM Genel Sekreteri
- 25- Ankara Valisi
- 26- Emniyet Genel Müdürü
- 27- Ankara Garnizon Komutanı
- 28- Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
- 29- Korgeneral/Koramiral
- 30- Yabancı Misyon Şefleri

.....



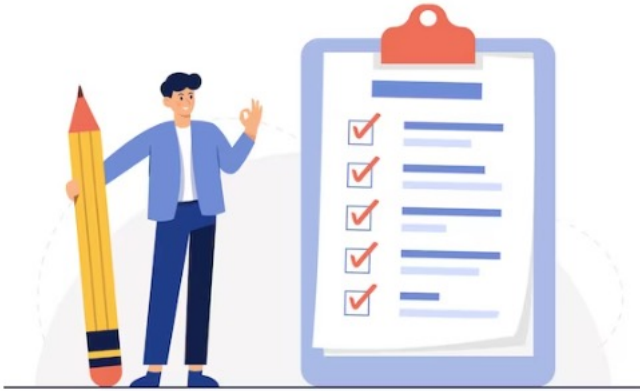
Vali
Milletvekili
Mahallin En Büyük
Komutanı
Belediye Başkanı

İllerde



Kaymakam
Milletvekili (varsa)
Belediye Başkanı

ilçelerde



Ast ile üst özel hayatlarında samimi olsalar da yönetimdeki resmi ilişkilerinde mutlaka protokol kurallarına uymak zorundadır

Amir-memur ilişkisinde saygı temel kuraldır



Makam odasına
girmeden önce kılık
kıyafetimize özen
göstermeliyiz

Makam Odası



Sayın Başkanım
Sayın Genel
Müdürüm
Sayın Müdürüm
Sayın ... gibi
hitaplarla
selamlayarak girilir

Yöneticinin Makamına



Mutlaka kalem, not
defteri ile ceket
düğmesi ilikli olarak
girilir

Yöneticinin Makamına

Bu Alan Kullanılmalı

Bu Alana Geçilmemeli



Bu Alan Kullanılmamalı



Yönetici davet etmeden oturamaz.

Oturmamız gereken durumda; Müsaadenizle diyerek uygun koltuğa oturulur. Otururken düğme iliği açılır.

Yöneticinin makamında veya üstlerin odalarında oturulacak koltuk masaya en yakın olan koltuktur.

Üst makama birden fazla kişi ile gidildiğinde oturma sırası unvan ve kıdeme göre en üst olan yöneticiye en yakın oturan olmalıdır.



Daima ayakta ve ilk
karşılaşmada olur.
Üstler ile tanışırken
unvan ve görev
söylenir

Tanışma Tanıştırma



Küçük büyüğe
Erkek kadına
Tek kişi topluluğa
Sonradan gelen,
önce gelene
tanıştırılır

Tanışma Tanıştırma



Ast üstü
Kıdemsiz kıdemliyi
Erkek kadını
Ayrılan kalanları
Gelen var olanları
selamlar

Selamlaşma



Ast üste kendisine
baktığında selam
vermelidir.
Üstler, baş eğilerek
ve “Saygılar” veya
“İyi günler”
denilerek selamlanır

Selamlaşma



Ast üstüne
“Merhaba” demesi
doğru değildir. Üstler
astlarına ve eş
düzeyde olanlar
birbirlerine
“Merhaba”
diyebilirler

Selamlaşma



Yemekhane,
konferans salonu,
derslik vb. yerlere
girildiğinde karşılık
beklemeden toplum
selamlanır, ayrılırken
yine selamlayarak
çıkılır

Selamlaşma



Ast üstüne yaptığı
işten dolayı teşekkür
etmez, tebrik etmez,
başarı dilemez

Selamlaşma



Üst yaptığı işten dolayı
astına teşekkür
ettiğinde “rica
ederim” demez, sağ
olun efendim der

Selamlaşma



Tokalařmada el
uzatma hakkı ¼stte
aittir.

İlk hareket daima
b¼y¼kten ve ¼st
y¼neticiden
gelmelidir

Tokalaşma



Tokalařmada ilk hareket kadına aittir. Önce kadın uzatır ve erkek karşılık verir

Tokalaşma



El sıkarken veya
kutlama yaparken
daima büyükten ve
üstten başlanır

Tokalaşma



Tokalařmak
istemediđimizde baş
selamı veya kalp
selamını
kullanabiliriz

Tokalaşma



Toplantı ve
törenlerde
konuşma sırası
asttan üstte
doğrudur

Konuşma



Açılış konuşmasını
ev sahibi son
konuşmayı üst
yapar

Konuşma



Üstün önüne
geçilmez astın
arkasında kalınmaz

Toplu Halde Yürümek



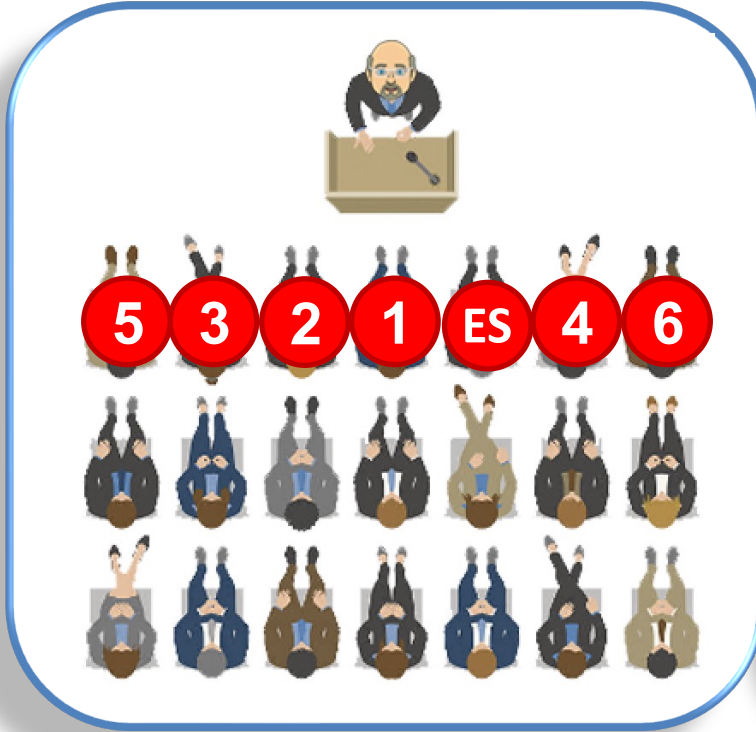
Üst daima sağdadır.
Ast, otururken,
ayakta dururken
veya yürürken
daima üstün
solunda durur

Toplu Halde Yürümek



Resmi törenlerde
üst daima
merkezdedir

Toplu Halde Yürümek



Kurumsal
törenlerde ev
sahibi daima üstün
sağında yer alır

Konuşma



Misafir daima
sağda yer alır

Konuşma











Toplumumuzda
ziyaretin iletişim
açısından önemli
bir işlevi vardır

Ziyaret



Ziyaret zamanı
özenle seçilmeli ve
az bir gün önceden
randevu alınmalıdır

Ziyaret



Aynı gün içinde
yapılan ziyaretler
rahatsızlık
yaratabilir

Ziyaret



Öğleden önce
10.00-11.00
öğleden sonra
15.00-17.00
ziyaretler için
uygun zamanlardır

Ziyaret



Karşılama
Oturulan yer
Sunulan ikram
Gösterilen ilgi
Uğurlama
ile değerlendirilir

Konuğa Verilen Önem



Üst yönetici aynı binada ise birimin kapısında, değilse binanın kapısında, araçtan indiğinde karşılanıp uğurlanır

Karşılama



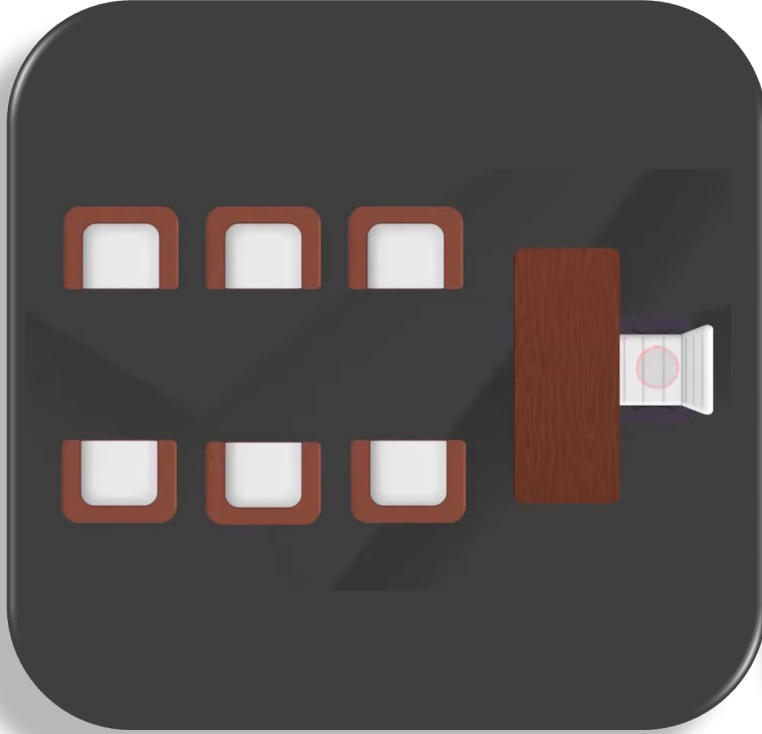
Eş düzeydekiler
birimin kapısında,
karşılanıp
uğurlanırlar

Karşılama



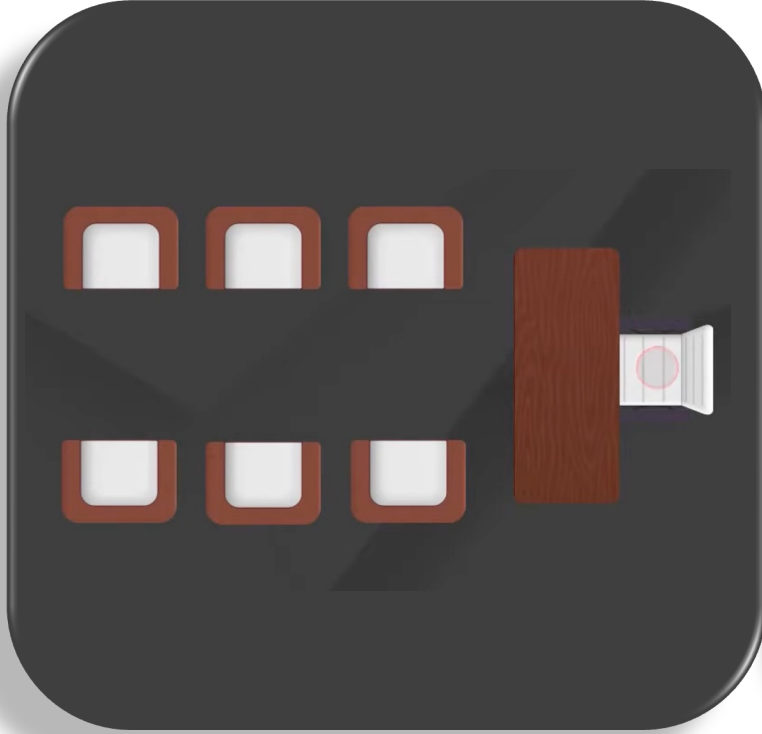
Astlar odada ayağa
kalkarak karşılanır
ve uğurlanır

Karşılama



Üst yönetici
ziyarete geldiğinde
makam koltuğunda
oturması teklif
edilir.

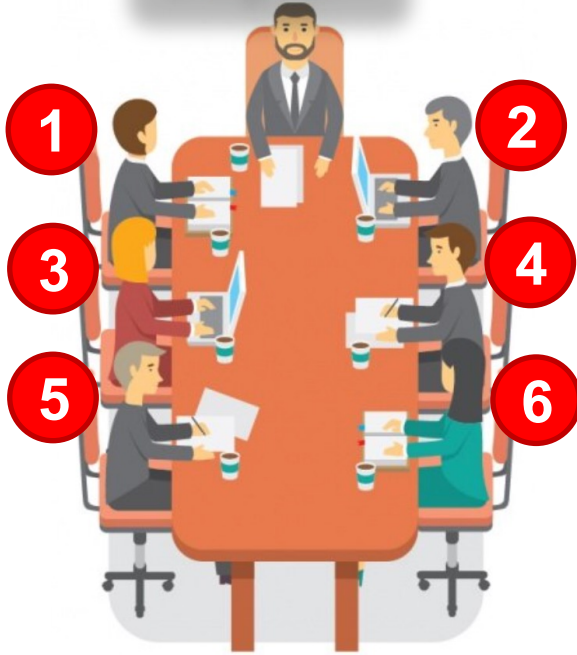
Karşılama



Ast makam
koltuğunda değil
konuk koltuğunda
üstün karşısında
oturur.

Karşılama

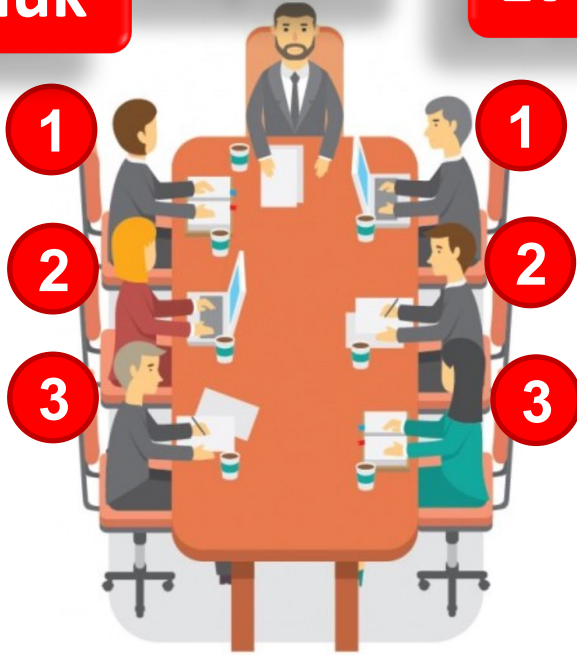
Başkan



Tek taraflı tek
başkanlı toplantı
düzeni

Toplantılar

Konuk **Başkan** **Ev Sahibi**

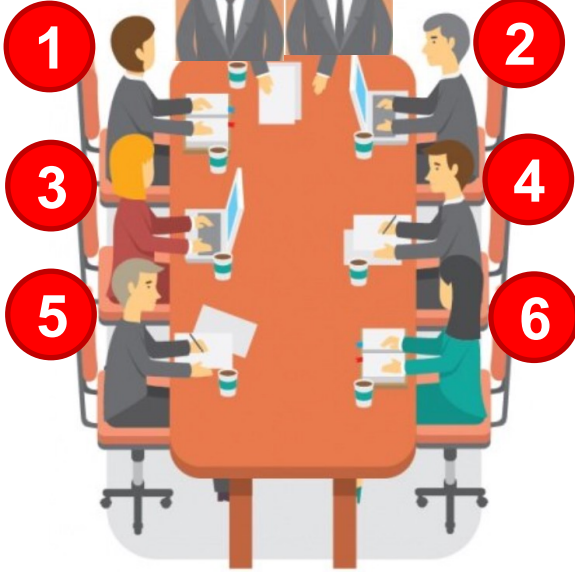


Tek başkanlı çift
tarafli toplantı
düzeni

Toplantılar

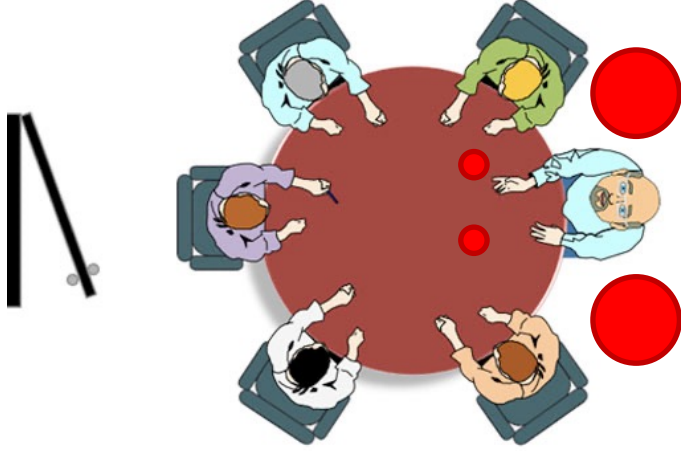
Onur
Konuğu

Ev
Sahibi



Onur konuklu tek
tarafli toplantı
düzeni

Toplantılar



Yuvarlak masa,
makamın
bayraklarla
belirginleştirilmesi

Toplantılar



İki başkanlı çift
tarafli toplantı
düzeni

Toplantılar



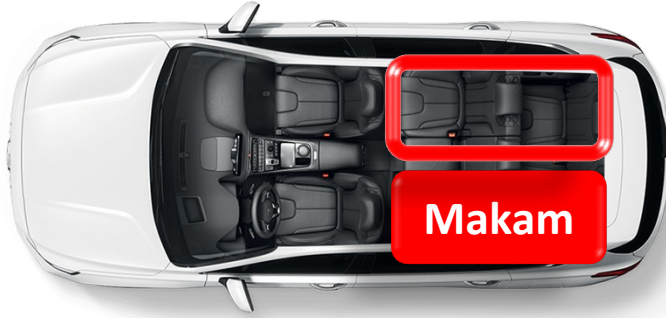
Otomobilde sağ^ğ
arka koltuk
Minibüste sol arka
koltuk

Araçlar



Koruma
Tercüman
Özel Kalem
Sekreter
Memur

Araçlar



Makam sahibi
araçta olduğunda
üst onur konuğu
oturur

Araçlar



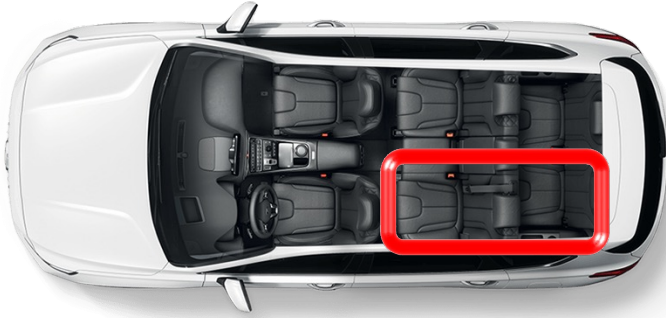
Makam aracı
şoförsüz
kullanıldığında üst
eş düzey aracı
kullanır

Araçlar



Makam sahibi
araçta olduğunda
eş düzeyi, misafiri,
yardımcısı,
akrabası, kendi astı
oturur

Araçlar



Makam sahibi
araçta olmadığında
eş düzeyi, misafiri,
yardımcısı,
akrabası, kendi astı
oturur

Araçlar



Bir yere
gidildiğinde varsa
ev sahibinin
aracına binmek
nezaket gereğidir

Araçlar



Resmi araca önce
üst biner sonra ast
biner. İnerken önce
üst iner

Araçlar



Uçađa binnerken
nce astlar binner
sonra st binner

Araçlar



Genel ve katma bütçeli kurumlar mahalli idareler, döner sermayeli kuruluşlar ve kamu iktisadi teşebbüsleri ile bunların iştirakleri ve müesseselerinde çalışan her sınıf ve derecedeki memurlar sözleşmeli ve seçici görevle çalışan personel ve işçileri kapsar

Yönetmelik



Kolsuz ve çok açık
yakalı gömlek, bluz
veya elbise ile
strech, kot ve
benzeri pantolonlar
giyilemez

Kadınlar



Etek boyu dizden
yukarıda ve
yırtmaçlı olamaz.
Terlik tipi ayakkabı
giyilmez

Kadınlar



Elbiseler temiz,
düzgün, ütülü ve
sade giyilir.
Sandalet ve atkılı
ayakkabı giyilmez

Erkekler



Saçlar kulağı
kapatmayacak
biçimde uzatılabilir;
temiz, bakımlı ve
taranmış olmalıdır

Erkekler



Her gün sakal tıraşı
olunur ve sakal
bırakılmaz. Bıyık
tabii olarak bırakılır

Erkekler



Kravat takılır,
kravatı örtecek
şekilde süveter
giyilmez

Erkekler