



# KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ

## PROTOKOL VE DAVRANIŞ KURALLARI HİZMET İÇİ EĞİTİM SEMİNERİ

Öğr. Gör. Çağatay ENGÜR



# İnsan Nedir?

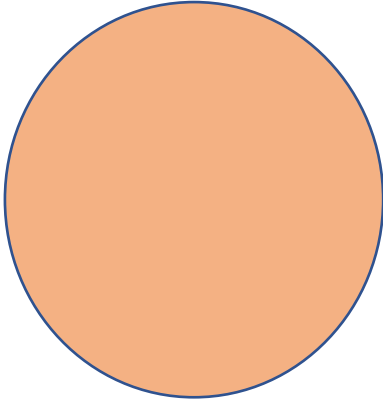
- İnsan bir bireydir.
  - Aile içinde ki veya yalnızken ki durumumuz.
- İnsan sosyal bir varlıktır.
  - İçinde yaşadığımız toplum.
- İnsan örgütlenebilir.
  - Bu örgütün adı şirket olabilir, devlet olabilir.



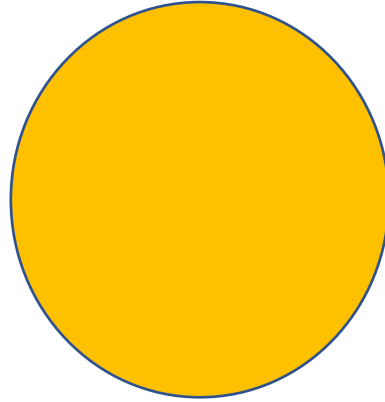
# Yaşam Alanı Nedir?

- Yaşam alanımız:

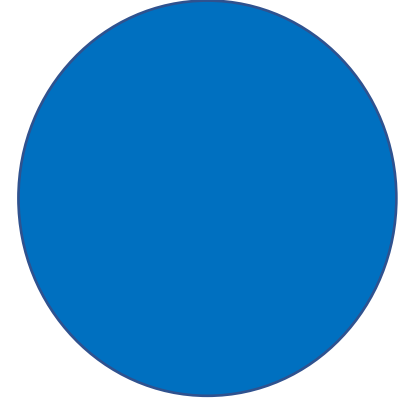
ÖZEL ALAN



SOSYAL  
ALAN

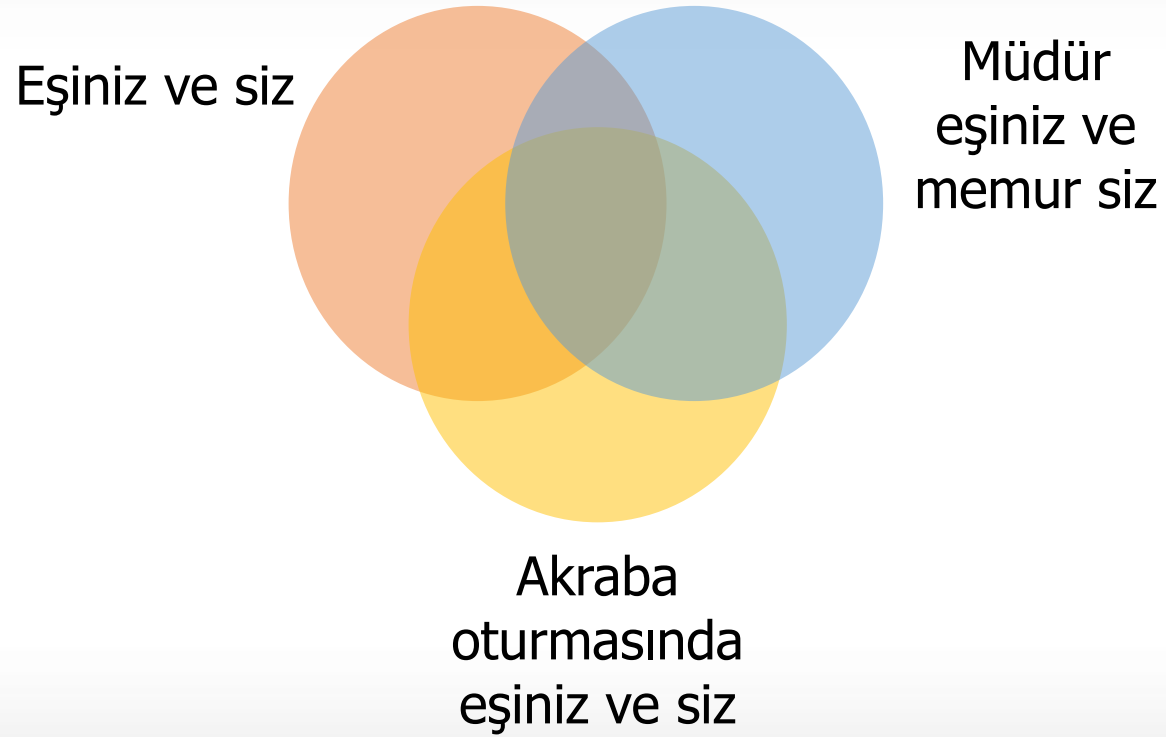


KAMUSAL  
(RESMİ)  
ALAN



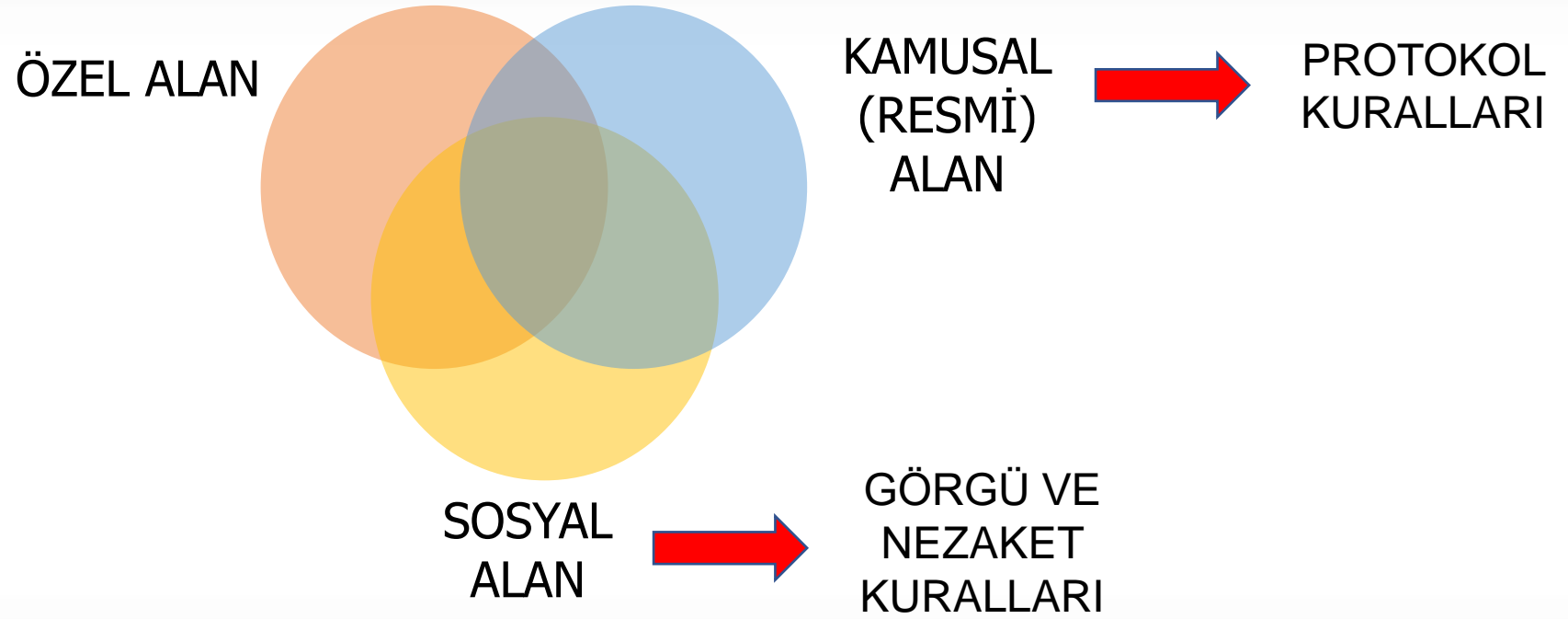
# Yaşam Alanı

- Yaşam alanımız:



# Yaşam Alanı

- Yaşam alanımız:



# Kamusal Alan

- Resmi bir etkinlik veya işin yapıldığı her alan «Kamusal Alan» kabul edilir.



# Hayatımızı Hangi Kurallar Düzenler?

- Görgü kuralları
  - Yeme-içme
- Nezaket kuralları
  - Davranış
- Protokol kuralları



Toplumsal norm ve kurallar ile belirlenir



Mevzuat ile belirlenir



# Hatırlatma!

- İnsanların:

- **İmajı**, kıyafetiyle
- **Nezaketi**, davranışıyla
- **Bilgisi**, konuşmasıyla
- **Görgüsü**, yemesi ve içmesiyle

- ortaya çıkar





# İnsanlar .... İster.

- İnsanlar **sevildiğini duymak** ister.
- İnsanlar **sayıldığını görmek** ister.



# Saygı

Hem sosyal hayatta, hem de kamusal yaşamda;  
Sayılmak (Saygı duyulmak):  
bir **ast-üst** ilişkisidir.



# Saygı

- Sayıldığımızın nasıl gösterilmesini isteriz?
  - **Sosyal hayatta**
    - Karşımızdaki kişinin laubali hareketler yapmaması.
    - Birisi evinize geldiğinde kapıyı çalması.
    - Sizden yaş olarak küçük birinin karşıdan gelirken size selam vermesi.
  - **Kamusal hayatta**
    - Karşımızdaki kişinin laubali hareketler yapmaması.
    - Birisi odanıza geldiğinde kapıyı çalması.
    - Astın üstünü selamlaması.



# Kuralların Doğası

- Sosyal hayatta uyguladığımız öncelik sıralamaları nedir?
  - Kadın – Erkek
  - Yaşlı – Genç
  - Konuk – Ev sahibi



# Siz Söyleyin.

- Kamusal alanda öncelikleri neye göre belirleriz?



# Kuralların Doğası

- Sosyal alanda öncelik sıralaması:
  - Konuklar,
  - Yaşlılar
  - Kadınlar
- Kamusal alanda öncelik sıralaması:
  - Konuklar,
  - Makam sahibi yöneticiler
  - Ast – üst hiyerarşisi



# Protokol Nedir?

- Süreçleri düzenler:
  - Resmi ve diplomatik ilişkiler
  - Ast – üst ilişkisi
- Resmidir:
  - Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü
  - Protokol ile ilgili 50 adet; kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge ve genelge vardır.



# Protokol Nedir?

- Resmi ilişkiler, törenler gibi kamusal yaşamda uyulması gereken kural ve kaideler bütünüdür.





# Ne Kadar Önemlidir?

- Kimin önce salona gireceđi,
- Kimin nereye oturacađı,
- Kimin önce imza atacağı,



# Uluslararası Arenada Protokol

- 1661 yılında Londra'ya atanan İsveç Elçisi
  - Fransa ve İspanya Elçileri karşılamaya araba gönderdiler.
  - İsveç elçisi İngiltere Kralının arabasına bindi.
  - Fransa'nın gönderdiği araba kralın arabasının arkasına takıldı.
  - Bu durum İspanya kralına hakaret olarak algılandı.
  - Çıkan arbede de 1 kişi öldü.
  - Olayda XIV Louis İspanya'ya savaş açma noktasına geldi.
  - İspanya Kralı'nın hata yaptıklarını kabul etmesi ile son buldu.



# Uluslararası Arenada Protokol

- 1768 yılında İngiliz Kraliyet sarayında verilen balo
  - Fransız ve Rus Elçileri oturmadaki öncelik konusunda tartıştı
  - Sorun düelloya süreciyle devam etti.
  - Sonrasında olay savaş aşamasına kadar geldi.



# Uluslararası Arenada Protokol

- 1815 Viyana Kongresi
  - 15 Ülke temsilcisi
  - Elçi önceliği,
  - Kimin hangi sıra ile imza atacağı,
  - .....



# Uluslararası Arenada Protokol

- Dünyada protokolü en iyi uygulayan ülke olarak kabul edilen devlet hangisidir?



# Uluslararası Arenada Protokol

- İngiltere, Fransa, Prusya (Almanya) vb. bir çok Avrupa ülkesi, Osmanlı Enderun Mektebine diplomat ve prensleri protokol öğrenmesi için göndermişlerdir.



# Protokol

- 2570 yıl önce Konfüçyüs «Devlet törenlerle yönetilir»
- Türkiye, İngiltere, Fransa, Almanya, Avusturya, İtalya, İspanya, Rusya, Çin, Japonya



# Protokol Ne Kadar Önemli?

Türk devletlerinde

Protokol kurallarına uyulması devlet gücü  
ile orantılı görülmüştür.





# Protokol Ne Değildir?

- Protokol kapris değildir.
- Büyüklük gösterisi değildir.
- Ego tatmini değildir.



# Protokolde Neyi Temsil Ederiz?

- Protokolde kişi kendini temsil etmez.
- Unvanını ve kurumunu temsil eder.



# Protokolde Neyi Temsil Ederiz?

Kişinin onuru = Makamın onuru = Kurumun onuru = Devletin onuru



# Örnek Olay 1

- Ankara'da yapılan bir tören,
  - Başbakan 40 yaşındaki Süleyman Demirel,
  - Atatürk'ün silah arkadaşı, 2. Cumhurbaşkanı ve CHP Genel Başkanı İsmet İnönü 80 yaşında
  - Demirel törende onun önünde yürümekten çekiniyor ve İnönü'nün yanında yürümeye başlıyor.
  - «Sayın Başbakan! lütfen öne geçiniz. Ben sizin arkanızdan gelirim. Protokol insanı küçültmez.»



# Örnek Olay 2

- Ocak 2010
  - İsrail Dışışleri Bakan Yardımcısı ile Türk Büyükelçi arasında yaşanan protokol krizi
  - «Tv dizisinde İsrail ajanlarının bebek hırsızı» olarak gösterilmesine tepki
  - İsrail Dış İlişkileri Bakanlığı konu ile alakalı yazılı olarak özür dilemiştir.





# Örnek Olay 3

- 2009
- Japonya
- Başkan Obama'nın hareketi







# Protokol

- Protokolde uygulanan temel ilkeler:
  - Saygı ve nezaket
  - Onur ve itibar
  - Öncelik – sonralık (Öndegelim)
  - Temsil
  - Düzey eşitliği ve denklik
  - Karşılıklılık (Mütakabiliyet)



# Saygı ve Nezaket

- Kamusal ve toplumsal alanda uygulanan kuralların tamamı saygı ve nezaket kuralları ile iç içedir.
  - Devlet adamlarına,
  - Makam sahibi yöneticilere,
  - Konuklara,
  - Ulusal bayraklara,
  - Cenazeye,
- Saygı esastır.



# Saygı ve Nezaket

- Ayrıca;
  - Kadınlara,
  - Eş düzey ve ast çalışanlara,
  - Vatandaşa
- Nezaket şarttır.



# Onur ve İtibar

- Devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği değeri vermek, layık olduğu itibarı göstermek esastır.



# Öncelik-Sonralık

- Kurumların, makam, unvan ve rütbe sahibi kişilerin hangi sıra ile duracağıının belirlenmesi amacıyla öndegelim sıralaması yapılmaktadır.
- Kurumsal hayatta en çok üzerinde durulan konulardan biridir.
  - İmza sırası,
  - Çağırılma sırası,
  - Oturma düzeni,
  - Hitap sırası vb....



# Öncelik-Sonralık

- Önde ve önce gelme ilkeleri şunlardır:
  - Makam, mevki (statü): Unvan, rütbe sahibi kişi «**önde gelir.**»
  - Aynı unvan ve rütbe sahibi kişilerden kıdemli olan «**önce gelir.**»



# Öncelik-Sonralık

- Protokolde önde gelme: Hiyerarşik olarak önde yer alma hakkıdır.
- Bu önde gelme listesi her ülkede «Protokol listesi» olarak anılır ve anayasa, kanun, tüzük ve yönetmeliklerle düzenlenir.
- Sıralama; kurumsal ve bireysel olarak iki düzeyde ele alınır.
  - **Protokolde kurumların önceliği esastır.** Kurumları da yöneticileri temsil eder.



# Öncelik-Sonralık

- Kurumsal temsilde kişinin;
  - ~~• Kıdemi~~
  - ~~• Rütbesi,~~
  - ~~• Akademik unvanı,~~
  - ~~• Cinsiyeti,~~
  - ~~• Yaşı,~~
- Önemli değildir.





# Öncelik-Sonralık

- Kurumsal temsil nedir?
- Bir kurumu temsil etmek demektir.
  - Danıştay,
  - Maliye Bakanlığı,
  - YÖK,
  - Kayseri Üniversitesi,
  - ..... Fakültesi,
  - vb.



# Öncelik-Sonralık

- Kurumsal temsilde; Kişinin taşıdığı rütbe ve akademik unvan değil, kurum mihenk alınır.
  - Protokolde Dr. Öğr. Üyesi bir yüksekokul müdürü ile
  - Prof. Dr. Unvanına sahip bir yüksekokul müdürünün farkı yoktur.

(Önce gelme sıralamasında ise okul kuruluş tarihleri sıralamayı belirler)



# Öncelik-Sonralık

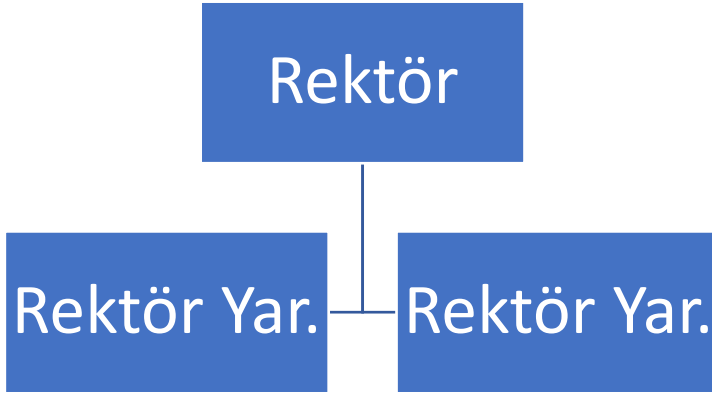
- Kurumsal temsilde; Kişinin taşıdığı rütbe ve akademik unvan değil, kurum mihenk alınır.
  - Protokolde Dr. Öğr. Üyesi bir yüksekokul müdürü ile
  - Prof. Dr. Unvanına sahip bir yüksekokul müdürünün farkı yoktur.

(Önce gelme sıralamasında ise okul kuruluş tarihleri sıralamayı belirler)



# Öncelik-Sonralık

- Önce gelme sıralamasında astlık-üstlük yoktur.
  - Bu nedenle sıralama yatay yapılıır.



# Öncelik-Sonralık

- Önce gelme sıralaması **genellikle** nasıl uygulanır?
  - Önce gelme sıralamasında **kurumlar arasında kuruluş tarihi** mihenk alınarak,
    - **Kişilerde ise işe başlama tarihi** mihenk alınarak
- Uygulanır.



# Öncelik-Sonralık

- Resmi görevlerde kıdemli olan «Amir» olur.
  - Örneğin bir polis otosundaki iki polisten, önce işe başlayan amir konumundadır.



# Öncelik Sıralamasında Kullanılan Yöntemler

- 1- Göreve başlama tarihi.
  - En yaygın kullanılan önce gelme kriteridir.
  - Kamusal ve kurumsal yaşamda 3 farklı şekilde uygulanır.
  - **a. Kuruma giriş tarihi:**
    - Bütün memurlar kuruma başladıkları gün ve saatte kıdem alırlar. Her memurun sicil numarası aynı zamanda o memurun kıdemini gösterir.
  - **b. Mesleğe, kariyere giriş tarihi:**
    - Diplomatlar, kaymakamlar, müfettişler, denetçiler, mühendisler, doktorlar, uzmanlar, **öğretim üyeleri.**



# Öncelik Sıralamasında Kullanılan Yöntemler

- 1- Göreve başlama tarihi.
  - **c. Son göreve başlama tarihi:**
    - Yönetim kurulu üyeleri, müsteşar yardımcıları, başkan yardımcıları, genel müdür yardımcıları, müdür yardımcıları, vb. bu göreve başlama tarih ve saatine göre sıralanır.
- 2- Okuldan mezuniyet tarihi ve mezuniyet derecesi.
- 3- Giriş sınavı puanı.
- 4- Yaş.
- 5- Alfabetik sıralama.





# Temsil

- Kurumsal yaşamda temsil hak ve yetkisi taşıyan kişiler şunlardır:
  - Kurum başkanı (Yönetici)
  - Yönetici vekili
  - Kurum temsilcisi
  - Yönetici temsilcisi



# Hatırlatma!

- Yöneticinin **eşi de resmi olarak** kurumsal anlamda **temsilcidir.**
  - Bu nedenle yöneticiye gösterilen saygının aynısı yönetici eşine de gösterilir.
- Makamda bulunan; özel kalem, görevli ve hizmetlilerde yarı resmi olarak makam sahibinin temsilcisi kabul edilir.



# Düzeş Eşitliği ve Denklik İlkesi

- Toplumsal, siyasal, kamusal yaşamdaki;
  - Resmi görüşmeler
  - Toplantılar
  - Davetler ve kabuller
  - Ziyaretler
  - Ziyafetler
  - Resmi yazışmalar
  - İmzalarda
- Düzey eşitliği esastır.



# Düzeş Eşitliği ve Denklik İlkesi

- Her bireş kendi statüsü ve dengine eştir.
  - Profesör, profesöre,
  - Sekreter, sekretere,
  - Özel kalem, özel kaleme,
  - Kaymakam, kaymakama,
  - Vali, valiye,
  - Bakan, bakana,
  - General, generale.



# Düzeş Eşitliği ve Denklik İlkesi

- Her Őeye dengi ile karşılık esastır.
  - Genel müdür imzalı olarak gelen yazıya, genel müdür imzalı yazı ile cevap verilir.
  - Müdür imzalı olarak gelen yazıya, müdür imzalı olarak cevap verilir.
- Tersi durumlar olursa:
  - Genel müdür imzalı yazıya, müdür imzalı yazı ile cevap verilirse: **Saygısızlık**
  - Müdür imzalı yazıya, genel müdür imzalı yazı ile cevap verilirse: **İtibarsızlık**



# Mütekabiliyet (Karşılıklılık)

- Kamusal alanda; belirli konularda karşılıklı olarak birbirlerine tanıdıkları işlem ve eylem eşitliğidir.



# Mütekabiliyet (Karşılıklılık)

- İş ve ilişkilerde,
- Görüşmelerde,
- Telefonda konuşmada,
- Yazışmalarda,
- İmzalarda,
- Davranışlarda,
- Kabullerde,
- Ziyarete,
- Karşılama da,
- Ağırlamada



# Protokol Kurallarına Başlamadan...

- Protokol sadece tören veya bu esnada uyulan sıra düzeni değildir.
  - Verilen hediyenin,
  - Hitabın,
  - Giyilen kıyafetin,
  - Davranışın,
- Bir anlamı vardır.





# Protokol Kurallarına Başlamadan...

- Protokolde «Sağ» önemlidir.
  - İlke olarak ikili durumda;
    - ast, üstünü;
    - küçük, büyüğünü;
    - ev sahibi, konuğunu;
    - erkek, hanımını sağına alır.
- Ulusal bayrak sağa, kurumsal bayrak sola alınır.
- Makam araçlarında makam noktası sağ arkadır.



# Protokol Kurallarına Başlamadan...

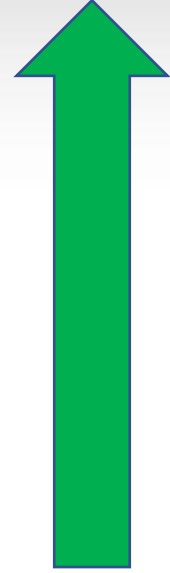
- Kişi sayısı 3, 5 gibi tek sayılar olduğunda;
  - Üst (1 numara) orta merkezde, kıdemli ast (2 numara) onun sağında, kıdemsiz ast (3 numara) 1 numaranın solunda durur.
- Kişi sayısı 2, 4, 6 gibi çift sayılar olduğunda;
  - Üst sağ başta, diğerleri kıdem derecesine göre soluna dizilirler.
- Bayrak ve çelenk sıralamasında bayrak/çelenk sayısı 3, 5 gibi tek sayılarda ise Türk Bayrağı yada üst makam çelengi ortada durur
- 2, 4, 6 gibi çift sayılar olduğunda ise bunlar sağ başta yer alırlar.



## Tek sayılı sıralama



## Çift sayılı sıralama



# Sıra Sizde

- Protokolde hangisi önceliklidir?
  - Erciyes Üniversitesi Rektörü
  - Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Rektörü
  - Kayseri Üniversitesi Rektörü
- A Okul Müdürü Dr. Öğr. Üyesi Ahmet X
- B Okul Müdürü Prof. Dr. Mehmet X



# Sıra Sizde

- Protokolde hangisi önceliklidir?
- Üniversite Genel Sekreter
- Fakülte Dekanı
- İki Prof. Dr. Arasında Mesleğe giriş tarihi
- İki Şube Müdürü arasında Mevzuattaki sıra
- İki Rektör Yardımcısı arasında Kıdeme göre
- İki Dekan Arasında Fak. kuruluş tarihi
- İki memur arasında Kuruma giriş tarihi



# Başkent (Devlet) Protokol Listesi

- Cumhurbaşkanı\*
- 1. TBMM Başkanı
- 2. Başbakan
- 3. Genel Kurmay Başkanı
- 4. Ana Muhalefet Partisi Genel Başkanı
- 5. Eski Cumhurbaşkanı
- 6. Anayasa Mahkemesi Başkanı
- 7. Yargıtay Birinci Başkanı
- 8. Danıştay Başkanı
- 9. Bakanlar Kurulu Üyeleri
- 10. Kuvvet Komutanları
- 11. Orgeneraller, Oramiraller
- 12. YÖK Başkanı

83 Maddeden  
oluşur

Cumhurbaşkanlığı  
Hükümet Sistemine  
uyumlu liste hala hazır  
değil



# Taşra (il) Teşkilatı Protokol Listesi

- \*Vali
- 1. TBMM Üyeleri
- 2. Mahallin en büyük komutanı
- 3. Büyük Şehir Bel. Başkanı, Bakan Yrd. ...
- 4. Cum. Baş Sav., Adli yargı adalet kom. Baş., ... Rektörler, Baro başkanları
- 5. Vali Yrd. Kaymakamlar ...
- 6. Rektör Yrd. Fak. Dek.
- 7. Genel ve özel bütçeli kuruluşların Baş.
- 8. Valilikçe belirlenen sayıda TSK mensubu
- 9. Hakimler, savcılar, noter odası başkanı



# İlçe Protokol Listesi

- \*Kaymakam
- 1. Garnizon Komutanı
- 2. Belediye Başkanı
- 3. Cumhuriyet Baş Savcısı, Kıdemli savcı
- 4. Fakülte ve Yüksek Okul Müdürleri
- 5. Jandarma komutanı, emniyet müdürü, emniyet amiri
- 6. Kaymakam. Belirlenecek sayıda TSK mensubu
- 7. Hakimler, Savcılar, Not. Odası temsilcileri





# YÖK – Akademik Protokol Listesi

- 1- Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanı,
- 2- Üniversitelerarası Kurul Başkanı
- 3- YÖK Başkanvekili
- 4- Yükseköğretim Kurulu Üyeleri
- 5- Ankara' da bulunan üniversitelerin rektörleri (kuruluş tarihine göre)
- 6- Rektör yardımcıları (üniversite sırasına göre)
- 7- YÖK Genel Sekreteri
- 8- Üniversiteler arası Kurul Genel Sekreteri



# Üniversite Protokol Listesi

- 1- Rektör
- 2- Rektör Yardımcıları (kıdeme göre)
- 3- Genel Sekreter
- 4- Dekanlar (fakülte kuruluş tarihine göre)
- 5- Enstitü ve yüksekokul müdürleri (kuruluş tarihine göre)
- 6- Başhekim
- 7- Genel Sekreter Yardımcıları
- 8- Hukuk Müşaviri
- 9- Daire Başkanları (mevzuattaki sıralamaya göre)
- 10- Dekan yardımcısı (kıdeme göre)
- 11- Enstitü ve yüksekokul müdür yardımcısı (kıdeme göre)
- 12- Fakülte ve yüksekokul sekreterleri



# Hiyerarşik Sıralama

- Dekanlık / Müdürlük
- Dekan / Müdür Yardımcıları
- Sekreter
- Bölüm Başkanlıkları
- Akademisyenler



# Akademik Unvanlar

- Profesör Doktor
- Doçent Doktor
- Doktor Öğretim Üyesi
- Öğretim Görevlisi
- Araştırma Görevlisi
- Uzman / Okutman
- Ders Sorumlusu

Öğretim  
Üyesi

Öğretim  
Elemanı



# Araç Protokolü

- Makam araçlarında şoför varsa:
  - Sağ arka koltuk «Şeref Koltuğu» dur.
- Aracı Yönetici kullanıyorsa:
  - Sağ yan koltuk şeref koltuğudur.
- Uçaklarda, makam arabalarında:
  - Önce üst iner.
  - En son üst biner.



# Konuşma Protokolü

- Önce Ast en son üst konuşur.
  - Astlar teknik, üstler stratejik konuları ele alır
- Belediye Başkanları, Kaymakam, Vali gibi kişilerin gittikleri etkinliklerde önceden haber vermeseler bile etkinliğe katıldığı andan itibaren resmi olarak 5 dakika konuşma hakkı vardır.
- Eğer konuşma yapacaksanız; hitap ederken en üste hitap edin.
  - Konuşmanın sonunda genel olarak teşekkür edin.



# Hitap Protokolü

- Hitaplarda üst unvana alt unvan ile hitap edilmez.
  - Genel Sekretere; Sayın sekreter denilmez.
- Ayşe, Ahmet yoktur; Ayşe Hanım, Sayın Müdürüm vardır.
- Kişilere soyadları (hanım bey takısı ile) veya unvanları ile hitap etmek doğrudur.
- Abi, abla, teyze vb. sıfatlar asla kullanılmaz.
- Eş düzeydekilere ve astlara adıyla (Nihal Hanım), unvanıyla (Müdür Bey), soyadıyla (Sayın .....) veya (Sayın Genel Müdür) gibi hitap şekilleri olabilir.



# Hitap Protokolü

- Üstlerinize ve eş düzeydekilere “Hanımefendi/beyefendi” demeliyiz
- Resmi konuşma yaparken «ben» yerine «biz» «Müdürlüğümüz», «yönetimimiz», «okulumuz» demeliyiz.
- Başkalarına «siz» diye hitap etmeliyiz.





# Bayrak Protokolü

- Makam odasında yöneticinin sağında
- Kongre, konferans, toplantı ve törenlerde sahnede, konuşmacının sağında
- Kurum binası önünde çıkana göre sağda,
- Bina önünde üç direk varsa ortada,
- Dört ve daha fazla bayrak varsa sağ başta yer alır.



# Makam Protokolü

- **Onur Konuđu:**
  - Üst veya yabancı konuktur.
- **Konuk:**
  - Davet veya kabul edilen, ađırlanan, uđurlanan kiřidir.
  - Konuk eř düzey kiřidir. Herkes denginin konuđudur.
- **Ziyaretçi:**
  - Görmeye veya görüşmeye gelen kişidir. Ziyaretçi asttır.



# Makam Protokolü

- Makam sahibinin üst amiri geldiğinde; uğurlama ve karşılama bina kapısında, astları ile birlikte yapılmalıdır.
- Aynı mevkideki misafiri makam kapısında ağırlaması ve uğurlaması gerekir.
- Astını makamında karşılamalı ve uğurlamalıdır.
  - Bu esnada ayağa kalkması nezaket göstergesidir.



# Makam Protokolü

- Yöneticinize daima saygılı hitap edin.
- Ona taşıdığı unvana göre, “sayın müdürüm”, “sayın başkanım”, “sayın dekanım”, akademik kadroda yer alıyorsa “sayın hocam” veya “efendim” diye hitap ederek söze başlayın.
- Üstün makamına girerken ceketinizin önünü ilikleyin.
- Kapalı ortamlarda şapka takılmaz.
- Üst amir elini uzatmadığı sürece elini sıkmak için elinizi uzatmayın.



# Makam Protokolü

- Üst veya eşit makamları ziyaret için mutlaka sekreterinden randevu alın.
- Üstlerin karşısında otururken bacak bacak üstüne atmayın.
- Üstler ile irtibatta iken kesinlikle sakız çiğnemeyin.
- Yöneticinin yanında biri varken yanına gitmeyin veya odaya girmeyin.
  - Eğer önemli bir durum varsa bunun ile ilgili kendisinden özür dileyerek konuyu aktarmak için izin isteyin.



# Makam Protokolü

- Üst daima sağdadır. Bu nedenle yürürken, otururken mutlaka üstünüzün solunda kalın.
- Üst ile yürürken zaruri bir neden yoksa asla önüne geçmeyin.



# Yönetici İle İlişki

- Yöneticinin sözü kesilmez.
- Yöneticiye «Merhaba» denilmez. Baş ile selam verilir.
- Yöneticinin «-Nasılsınız» sorusuna karşı sadece «Teşekkür ederim - efendim» denilir.
  - «Siz nasılsınız» diye sorulmaz.
- Çok üst makamsa «Saygılarımla -Saygılarımı sunarım» denilir.
- Yöneticiye «İyi çalışmalar» dilenmez.



# Yönetici İle İlişki

- Üstümüz görüşme esnasında «Memnun oldum teşekkür ederim» derse, el sıkmak için elini uzatırsa gitmemiz gerektiğini anlamalıyız.
- Ziyaret esnasında sıcak içecek ikramı yapıldı ise; üst amirin içeceğini bitirme süresi size ayırdığı zamanı gösterir.





# Yönetici İle İlişki

- Üst düzey amir odanıza geldiğinde makamınızı bırakarak amirin karşında ki koltuğa oturmalısınız.
  - Makam koltuğuna amirin oturması görgüsüzlük, sizin o koltuğa amiri inatla oturtmanız ise protokol krizi doğurur.
- Eş düzey konuklarınız odanıza geldiğinde (Yaş, kıdem gibi unsurlarda sizden üst ise) makamınızı bırakarak konuğun karşında ki koltuğa geçmek nezakettir.



# Yönetici İle İlişki

- Yönetici «Buyurun – Oturun» vb. sözler söylemeden veya yer göstermeden oturulmaz. (Evet... Ayakta beklenir)
- Amir emirlerini makamında oturarak verir.
- Yöneticinizin makamında masaya; elinizi kolunuzu koymayın.
- Bir kurumda işe başladığınızda öncelikle üstleriniz ile görüşmeye gidin.



# Önemli Hatırlatma!

- İyi bir yönetici «Emir» vermez. Rica eder.
  - Yalnız bu rica «Yapar mısınız?» sorusuna karşılık gelmez.
- Amirin ricası «Emir» dir.
  - Emrin sözlü veya yazılı verilmesi arasında fark yoktur.
  - Devlet memurları kanununda da verilen emirlere uymamanın cezası nettir.



# Yönetici İle İlişki

- Bir üstü ziyaretimiz esnasında oturuyorsak, makamdaki amirin bir üst amiri geldi ise ayağa kalkmak zorundasınız.
- Lakin makamdakinin altı, sizin üstünüz geldiğinde bunu yapmanıza gerek yoktur.
- Makama yer gösterildi ise buraya oturulur.
  - Makama giren ast, yer gösterilmedi ise makama göre sol tarafta oturmalıdır.
- **Makamda ikramlar konuktan başlar.**
- Konukların ziyaretleri; mütekabiliyet çerçevesinde, iade-i ziyaret biçiminde en kısa süre içinde yapılır.



# Yönetici İle İlişki

- Makam sahibi gelen konuklarını kapıya kadar giderek uğurlaması gerekir.
- Makam ziyaretleri 20 dakika ile sınırlı tutulmalıdır.
- Her randevu 30 dakikalık dilimlerde verilir. Bu nedenle 10 dakikalık bölüm makam sahibinin dinlemesi ve bir sonraki görüşmeye hazırlanması için opsiyonel olarak bırakılır.



# Amir veya Üstlerinizle Genel İlişkiler

- Bir odaya girerken mutlaka kapıyı vurmalsınız.
- Bir üst sizi aradığında telefonu kapatma hakkı ondadır.
- Üstlerinizi başka ortamlarda eleştirmemelisiniz.
- Kurumunuzu girdiğiniz diğer ortamlarda yermemelisiniz.
- Bir üstünüz size soru sormadan fikrinizi beyan etmemelisiniz.
- Üstlerin sohbet ettiği bir ortamda davet edilmediğiniz sürece sizde sohbete müdahil olmamalısınız.



# Amir veya Üstlerinizle Genel İlişkiler

- Üstünüzle konuşurken, onun eşiti veya daha üstü odaya girdiğinde izin isteyerek çıkmalısınız.
- Bir yönetici sizinle konuşurken; telefon vb. araçlarla oynamamalısınız.
- İş saatleri içinde telefonunuzu veya bilgisayarınızı sadece iş için kullanmalısınız.
- Hizmete özel evrak «Gizli evrak» demektir. Asla açmaya veya okumaya çalışmayın.



# Amir veya Üstlerinizle Genel İlişkiler

- Makam ziyaretlerinde makam noktasında yer alan malzemelerle (Evrak, kalem vb.) oynamayın veya ilgi göstermeyin.
- Üstlerinizin yanında sigara içmeyin. Teklif etmeyin.
  - Lakin dış mekanda iseniz bu durumda üstünüzden izin alarak sigara içebilirsiniz.
  - Memursanız, daire başkanının yanında sigara içmek için dahi izin istemeyin.





# Genel İlişkiler

- Kamusal alanda görevli biri iseniz hiçbir zaman eşitlerinize, üstlerinize «Abi, abla vb.» sıfatlarla hitap etmeyin.
- Üstleriniz ile ilgili dedikodu yapmamalısınız.
- Çalışma arkadaşlarınıza nezaket çerçevesinde davranmalısınız.
- Küfürlü, argo konuşmalar sizden çok sizin kurumunuzun itibarına zarar verir.



# Genel İlişkiler

- Mecbur olmadıkça çalıştığınız ortamlarda fiziksel temastan kaçınin.
  - Özellikle üst amirler,
  - Karşı cinsiyetteki kişiler,
  - Hizmet verdiğiniz kişiler
- Bir problem ile karşılaştığınızda karşınızdaki kişilerle sözlü münakaşaya girmeyin.
  - Bu tarz durumlarda sakın kalarak durumu en kısa süre içinde üstlerinize bildirin.



# Genel İlişkiler

- Telefonu açtığınızda önce adınızı ve soyadınızı söyleyin.
  - Eğer bulunduğunuz konumda bir görev tanımınız varsa bunu da ekleyin.



# İş Hayatında Giyim

- Makam ziyaretlerinde **takım elbise zorunludur.**
- Kıyafetleriniz her zaman temiz ve ütülü olmalıdır.
- Göreviniz için tanımlanan bir kıyafetiniz (Üniforma) kullanıyorsanız bu kıyafetin üstüne başka kıyafet giymemelisiniz.
- Erkekler için devlet memuriyetinde sakal yasaktır. Bu nedenle erkek personelin saç ve sakal bakımına özen göstermesi gereklidir.



# İş Hayatında Giyim

- Ziyafetlerde özel bir giyim kodu verildi ise buna uymak zorundasınız.
  - Giyim kodu verilmedi ise takım elbise ile ziyafete gitmelisiniz.
- İş hayatında giyimde 2 renk resmi, 3 renk sosyaldir.



# Aklınızda Bulunsun!...

- Devlet Memurları Kanunu 657'nin 11. Maddesi içinde «Amir – Memur» ilişkisinin nasıl olması gerektiği ayrıntılandırılarak yazılmıştır.



# Son Hatırlatma

- Protokolde herkes yaptığı kadar yapmadığı şeyler ile de mesaj verir.



# Sizlerin Soruları

- .....





Katılımınız için  
Teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Çağatay ENGÜR

