



MEHMETALİ CANDAN

SMMM

Kurumsallaşma Uzmanı

Kişisel Gelişim Eğitmeni

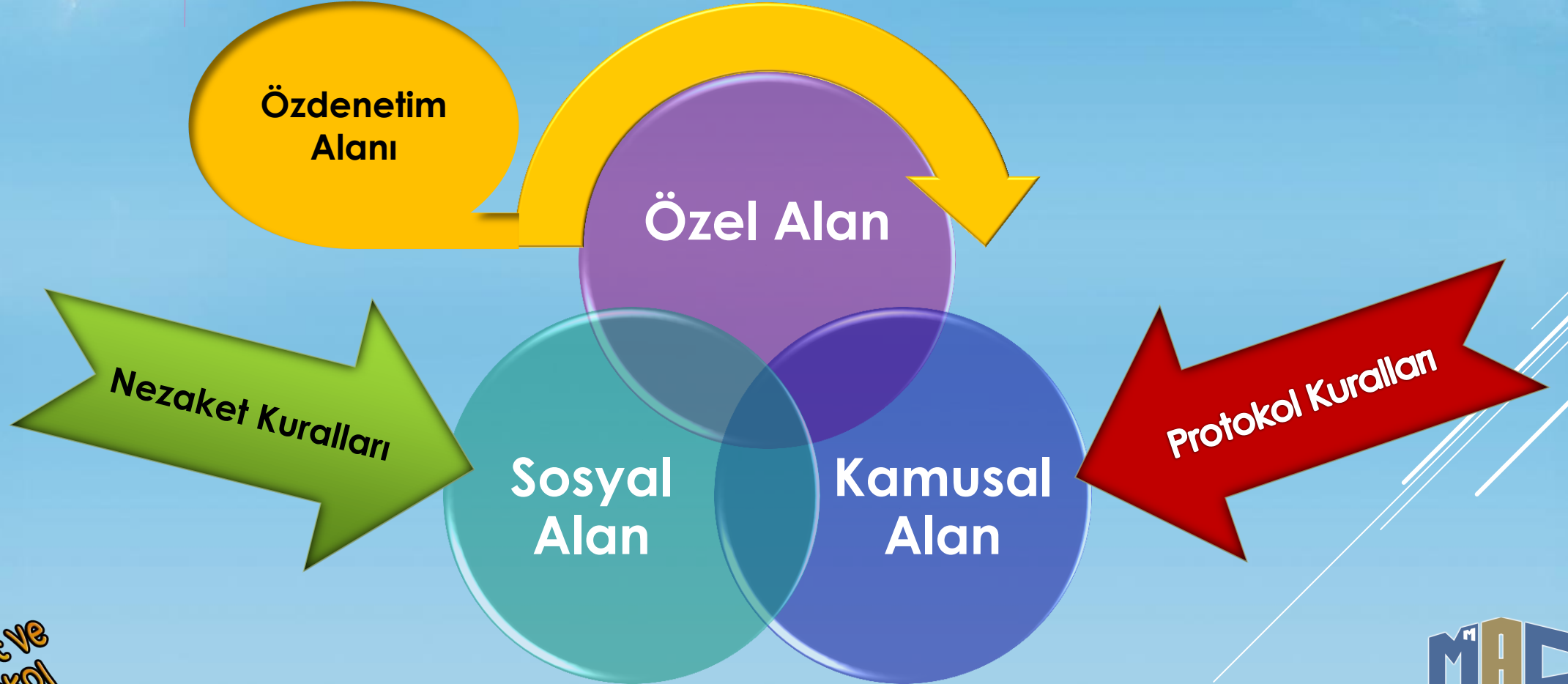
Nezaket ve Protokol Kuralları Eğitimi

H O Ş G E L D İ N İ Z . . .





Yaşam Alanları



Nezaket Nedir?

Başkalarına karşı
saygılılık, onlara
incelikle davranma,
naziklik, zarafet,
kibarlıktır.



(GÖRGÜ) NEZAKET KURALLARI

Karşılıklı saygı ve anlayışa dayanan kurallardır. Bu nedenle öğrenilmesi gereken kurallardır.

Nerede nasıl davranılacağını bilmek kişiyi mahcup duruma düşmekten kurtarır .



Oto Galerici, yeni evli çift...

1.En Uygun Zaman,2.Er-geç,3.Hiçbir zaman...

Protokol / Fransızca “protocole”

“Resmi ilişkilerde ve törenlerde önde gelme hakkı ve törensel davranış konusunda uyulması gereken kurallar bütünü.”



Protokolün Tarihçesi

Protokol kuraları, **Yunan'lılar tarafından ortaya konulmuş**, Örneğin, elçilerin dokunulmazlığı kuralı; bu kural Romalılar tarafından da uygulanmıştır. Roma'lılar 14. yüzyılda sanat olarak benimsenen bu kurallara ilişkin Venedik'te bir ilke imza atatarak ilk diplomasi okulunu açmışlardır.



Protokolün Tarihçesi

Osmanlı Devleti'nde;
İlk daimi diplomatik temsilcilik Fatih döneminde Venedik tarafından İstanbul'da kurulmuştur (1454).

Kanuni Sultan Süleyman döneminde protokol kuralları (devlet büyüklerinin unvanları, resmi kıyafetleri, devlet büyüklerine gösterilecek saygı kuralları, padişahın huzuruna kabul esasları) ağırlık kazanmıştır (1563).



Protokolün Tarihçesi

Osmanlı Devleti'nde;
Tören ve biçimsel kuralların
bütününü birden kapsayan
bu kelime, Osmanlı'da resmi
alanda “teşrifat” kelimesi
kullanılırken; sosyal alanda
“Âdâb-ı Muâşeret” kelimesi
kullanılmıştır.



Bizde ise bu kurallar temeli
Osmanlı saraylarına uzanır.



Protokol Kurallarının Çıkışı...

Bireysel, kurumsal ve ulusal
Onuru ve saygınlığı korumak,
Sosyal davranışın temelini
oluşturan **TERBİYE, NEZAKET,**
ZARAFETİN içeriklerini Resmi
anlamda biçimlendirmek için
çıkmıştır.



Büyük Hun Devletinde Metehan döneminde
M.Ö 209 da ilk onlu sistemi kurdu.

Yönetimin tertibi için;

Resmi ilişkiler sistemi
olarak Protokol, daima kurallar içinde
gerçekleşmelidir.

YÖNETİMDE PROTOKOL,
RESMİ GÖRGÜ KURALLARI anlamını
taşımaktadır.



Bir insanın;

- Niteliği,
 - Nezaketi,
 - Bilgisi,
 - Becerisi,
 - Görgüsü,
- Kıyafetiyle
Davranışıyla
Konuşmasıyla
İşiyle
Yemesi-içmesiyle...**

Ortaya çıkar.



**Nezakat ve
Protokol
Kuralları**

İnsanlar kıyafeti ile karşılanır. İlmî ile ağırlanır,
ahlakıyla uğurlanır. Hz.Mevlana

Protokol;

Devlet geleneklerinde, uluslararası ilişkilerde, sosyal davranış kurallarında, **kamu ilişkilerinde, törenlerde, resmi ilişkilerde,** NEZAKETİ temel alan bir sanatın bir tekniğin uygulanmasına denir.



Protokol;

Kamusal yaşamda protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek **insana güven verir; üstünlük ve saygınlık sağlar.**

Bu kurallara uyan kişiler iş yaşamında daima **fark edilir, tercih edilir ve yükseltilirler.**



Bir Kişinin;
Protokole önem
vermemesi
ya da uymaması
Taşıdığı unvanın,
çalıştığı kurumun
veya temsil ettiği
makamın
itibarını düşürür.



PROTOKOLÜN amacı,

Düzeni bozmak
değil, **varsa**
düzensizliğe son
vererek toplumsal
ilişkilerin gelişmesini
sağlayan nezaket
ve karşılıklı saygı
ortamını yaratmaktır.



PROTOKOLDE, 3 KİŞİ ÖNEMLİDİR



Konuklar



Yöneticiler



Hanımlar

**Protokol kuralları
bu üç kişiyle olan ilişkilerde tam olarak uygulanır.**

Büyük Hun İmparatoru Çin ile ilk barış ant., Mete Han'ın Hatunu imzalamıştır ki, bu da protokol de kadının öneminin bariz göstergesidir. M.Ö. 209



**Nezakat Ve
Protokol
Kuralları**

PROTOKOL ilkelerinde;

1. Saygı ve nezaket esastır
2. Onuru ve saygınlığı (itibarı) korumak esastır
3. Temsil esastır



PROTOKOLDE

Herkes taşıdığı unvanı ve çalıştığı kurumu temsil eder.

KİMSE KENDİNİ TEMSİL ETMEZ.

Aynı zamanda Temsil, kişinin

Kendi itibarı / imajıdır.



Peki TEMSİL neyi ifade eder ?

Kişinin dış görünüşünü
Güzel ve uygun giyimini,
Uygun tutum ve davranışlarını,
Güzel ve etkili konuşmasını,
Protokol, saygı, görgü ve nezaket
kurallarına uyumunu ifade eder.



PROTOKOL ilkelerinde;

4. Düzey Eşitliği ve Denklik Esastır

5. Karşılıklılık Esastır

6. Önde Gelme ve Önce Gelmede

Unvan, Rütbe ve Kıdem Esastır

7. Protokolsüz Sıralama Alfabetiktir.



PROTOKOL ilkelerinde;

8. Ulusal bayrak, konuk, üst ve hanım sağdadır.
9. Karşılamada üstler başta; uğurlamada sondadır.
10. Yürüyüş ve oturma düzeninde 1 numara olan üst ortadadır



PROTOKOL ilkelerinde;

11. Toplantı ve törenlerde konuşma sırası asttan üst'edir. (en üst en son konuşur).

12. Protokolde konuğu, üst'ü ve hanımı korumak, kollamak ve saymak esastır.



PROTOKOL ilkelerinde;

13. Göreve başlama amiri ziyaretle
başlar ve amir göreve başlatır.

14. Göreve başlayan kişiyi üst'e ve
astlara amir takdim eder.



PROTOKOL KURALLARI

Makam sahibi olarak ÖNCELİKLE yönetici,
kendi makam odasına gelen üstlerine,
akranlarına ve kabul ettiği konuklarına
SAYGILI OLMAK, PROTOKOL ve NEZAKET
kurallarına uygun davranmak zorundadır.

Zira, kabul edilen konuk daima önde gelir.



PROTOKOL KURALLARI

Bir amirin makamına kendi üstleri veya yaş, kıdem, protokol vb. yönden kendinden önde olan akranları (eşitleri) veya önemli zevat ya da önem verdiği kişiler geldiği zaman, kendisi makam koltuğunda oturmamalı, misafir koltuğunda oturmalıdır.

Aksi taktirde bu kişileri kendi astı durumuna koymuş ve saygısızlık etmiş olur.



PROTOKOL KURALLARI

Konuklara ikramda bulunurken **önce konuğa** (birden fazla konuk varsa en üstten ya da hanım konuktan başlayarak, servis yapmalı, **en son ev sahibine** (makam sahibine) sunmalıdır.

Servis **soldan** yapılmalı, **sağdan** alınmalıdır. Konuk üst ise, kendisine ikramda bulunmak için "Ne emredersiniz?" diye sorulmalıdır.

Makam



PROTOKOL KURALLARI

Makamda, üstlerle görüşme veya toplantı yaparken içeriye ast veya konuk kabul edilmemeli; acil ve zorunlu olmadıkça telefonla konuşulmamalı ve evrak imzalamamalıdır.

Zorunluluk halinde de üstten "izin almak" ve "özür dilemek" gerekir.



PROTOKOL KURALLARI

Üstün makamına girince, "**Saygılar Beyefendi**" diye selâm verilmeli, ceketin önü düğmelenmiş olmalı, "**Buyurun**", "**oturun**" demeden **oturmamalı**, eğer oturmak gerekiyorsa "**izin**" istenmelidir. Otururken de bacak bacak üstüne atılmamalıdır.

Ancak, çay/kahve ikram edilirse, kabul edilmeli ve teşekkür edilmelidir.



PROTOKOL KURALLARI

Amirimizin konuşmasını dinlerken onun gözlerine bakmalıyız.

Amirimiz bizi karşılarken ya da uğurlarken el sıkmak için elini uzatmıyorsa biz önceden elimizi uzatmamalıyız.



PROTOKOL KURALLARI

Resmî ortamda (makamda/toplantıda vb.) amir gelince, hanım memurlar dahil, **ayağa kalkılır.**
Ancak, özel ortamlarda (lokal, kahvehane, öğretmen evi vb.) amir gelince memurlar ayağa kalkmazlar;
başla hafif selâmlarlar.

Makam



PROTOKOL KURALLARI

**Amirin makamında
oturulacak koltuk, amirin
gösterdiği koltuktur.
Göstermemişse, sırt
duvara gelecek şekilde,
makam masası
önündeki koltuğa
oturmak uygundur.**



PROTOKOL KURALLARI

Ancak, birden çok
kişiyle makama
girildiğinde kıdeme göre
oturulmalıdır.

Üst olan, makam masası
önündeki sırtı duvara
gelen koltuğa **oturur.**



PROTOKOL KURALLARI

Amirin odasındaiken bizden üst birisi gelirse oturduğumuz koltuktan kalkarak bir koltuk geriye gitmemiz gerekir.

Eğer üst makama birden çok kişi ile gitmişsek düzey ve kıdeme göre sıralanmalı ve en üst olan yöneticiye en yakın oturmalıdır.

Makam



PROTOKOL KURALLARI

Girişte ve çıkışta, amir el uzatmadıkça, toka etmek için el uzatılmamalıdır.

Amir, görüşme sonunda “Teşekkür ederim” deyince, gitmek gerektiği anlaşılmalıdır.



PROTOKOL KURALLARI

Amir, telefonla konuşurken kendisini **dinlememeli**, başka yere bakmalı veya başka şeyle meşgul olmalıdır.

Evrak imzalarken de yazıyı gizlice okumaya çalışmamalıdır.



PROTOKOL KURALLARI

Makam

Amirlerle görüşmek için,
önce yönetici asistanı/
sekreteri ile görüşülmeli,
uygun zamanı öğrenilmeli,
randevu alınmalı ve
makama haberli
gidilmelidir.



Bazılarına Göre İse;

Protokole bakış açısı değişkenlik gösterebilir.



örneğin; Can Yücel,
“Protokol, benim için vaşinkton portakaldır,
portakal orda kal !” demektedir.



Köylü ve Doktor...

Örnek



Sunum Bitti...

Eğitim Randevu için ...

egitmen@mehmetalicandan.com

