

**T.C.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON  
HİZMETLERİ**

**PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI**

**347CH0014**

**Ankara 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iv
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. PROTOKOL KURALLARI.....	3
1.1. Protokol Kavramları.....	3
1.1.1. Protokolün Tanımı .....	3
1.1.2. Protokol Kurallarının Kullanım Alanları.....	5
1.1.3. Yönetimde Protokolün Önemi.....	5
1.1.4. Protokolün Tarihçesi.....	6
1.2. Resmi Törenlerde Protokol Kuralları.....	7
1.2.1. Ankara'da Uygulanan Devlet Protokolü Öncelik Listesi .....	8
1.2.2. Karşılama ve Uğurlama .....	10
1.2.3. Resmi Törenlerde Karşılama ve Uğurlama .....	11
1.2.4. Bayrak Protokolü.....	13
UYGULAMA FAALİYETİ .....	16
UYGULAMALI TEST .....	17
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	18
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	20
2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI.....	20
2.1. Nezaket ve Görgü Kurallarında Kullanılan Kavramlar.....	20
2.1.1. Nezaket kuralları tanımı .....	20
2.1.2. Nezaket kurallarının Önemi:.....	21
2.1.3. Görgü kurallarının tanımı .....	21
2.1.4. Görgü kurallarının önemi .....	22
2.1.5. Nezaket ve görgü kurallarını destekleyen unsurlar.....	22
2.1.6. Nezaket ve Görgü Kurallarının Uygulama Alanları .....	23
2.2. Tanışma ve Tanıştırılma Kuralları .....	24
2.2.1. Tanışma ve Tanıştırmanın Önemi .....	24
2.2.2. Tanıştırmada Öncelik Sırası .....	24
2.2.3. Tanıştırma Cümleleri.....	25
2.2.4. Tanışmada Davranış Kuralları.....	25
2.2.5. Topluluk ve Toplantılarda Tanışma.....	25
2.2.6. Kurumsal Yerlerde Tanışma.....	25
2.3. Selamlaşma .....	26
2.3.1. Selamlaşmanın Önemi .....	27
2.3.2. Selamlaşma Kuralları.....	27
2.3.3. El Sıkma .....	27
2.4. Telefonda Görgü Kuralları.....	28
2.4.1. Telefon Konuşmalarında Dikkat Edilecek Kurallar .....	29
2.4.2. İş Ortamında Telefon Kullanma .....	30
2.4.3. Cep Telefonu kullanımında Görgü Kuralları.....	31
2.4.4. Cep Telefonu Kullanma Kuralları .....	32
2.5. Yazışma Nasıl Yapılır? .....	33
2.5.1. Kâğıt .....	34
2.5.2. Kalem .....	34

2.5.3. Yazı.....	34
2.5.4. Sunuş .....	34
2.5.5. Hitap Şekilleri.....	34
2.5.6. İmza .....	35
2.5.8. Kartvizit.....	35
UYGULAMA FAALİYETİ .....	36
UYGULAMALI TEST .....	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	38
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3 .....	40
3. DAVETLER.....	40
3.1. Davetlerin Sosyal Hayattaki Yeri.....	40
3.1.1. Davet Etme İlkeleri.....	40
3.1.2. Davet Protokolü.....	41
3.1.3. Davetlerde Uygulanan Protokol Kuralları .....	41
3.1.4. Davetlilerin Uyacağı Kurallar.....	42
3.1.5. Davet Sahibinin Uyacağı Kurallar.....	43
3.1.6. Davet Çeşitleri: .....	43
3.1.7. Yer Müşiri.....	44
3.1.8. Oturma Planları.....	44
3.1.9. Davetlerde Önde Gelme Sırası .....	45
3.1.10. Gayri Resmi Öncelik Sırası .....	46
3.2. Sofra Kuralları.....	46
3.2.1. Sofraya Oturuş.....	46
3.2.2. Yemeklerde Uyulması Gerekli Kurallar .....	47
3.2.3. Yemek Sırasında Yapılmaması Gereken Davranışlar .....	49
3.2.4. Özel Yemeklerde Sofra ve Görgü Kuralları .....	49
3.3. Hediye - Çiçek Alma Gönderme.....	51
3.3.1.Hediye Götürülebilecek Sosyal Faaliyetler .....	51
3.3.2.Çiçeklerin Anlamları .....	52
3.3.3. Çiçek Sunma.....	54
UYGULAMA FAALİYETİ .....	55
UYGULAMALI TEST .....	56
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	57
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4 .....	58
4. TİYATRO VE KONSER SALONUNDA GÖRGÜ KURALLARI .....	58
4.1. Tiyatro ve Konserlerde Uyulması Gerekli Kurallar .....	58
4.2. Konferans Salonunda Dikkat Edilecek Kurallar .....	59
4.3. Toplantılarda Dikkat Edilecek Kurallar .....	60
4.4. Zaman ve Mekâna Uygun Giyim.....	60
4.4.1. Giyim ve Toplumsal Hayat.....	61
4.4.2. İnsanlar Üzerindeki Etkileri.....	62
4.4.3. Erkek Giyim .....	62
4.4.4. Kadın Giyim .....	63
4.5. Meslek Ve İş Görgü Kuralları.....	64
4.5.1. İş Görüşmesi Yaparken Dikkat Edilecek Kurallar .....	65
4.5.2. İş Yerinde Davranış Kuralları.....	66
4.5.3. İş Yerinde Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar.....	67

---

4.5.4. İş Yerinde Giyim .....	67
UYGULAMA FAALİYETİ .....	68
UYGULAMALI TEST .....	69
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	70
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	71
CEVAP ANAHTARLARI .....	76
KAYNAKÇA .....	78

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	347CH0014
<b>ALAN</b>	Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri
<b>DAL/MESLEK</b>	Halkla İlişkiler Elemanı, Müşteri Temsilcisi, Kamuoyu Araştırmacısı, Organizasyon Sorumlusu, Fuar Organizasyonu
<b>MODÜLÜN ADI</b>	Protokol ve Görgü Kuralları
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Öğrencilere, iş dünyası ve sosyal hayatta kullanmak üzere, Protokol kuralları , nezaket ve görgü kuralları yeterliklerinin, verildiği öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖN KOŞUL</b>	Bu modülün ön koşulu yoktur
<b>YETERLİK</b>	Bu ders; 1. Protokol kurallarına uymak modülü ile protokol kuralları, 2. Nezaket ve görgü kurallarına uymak modülü ile nezaket ve görgü kuralları, yeterlikleri kazandırmak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Öğrenci, bu modül ile gerekli ortam sağlandığında protokol ve görgü kurallarını uygulayabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> ➤ Sosyal ortamınız ve iş hayatınızda protokol kurallarını uygulayabileceksiniz. ➤ İnsanlarla ilişkilerinizde, nezaket ve görgü kurallarını uygulayabileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Sınıf, atölye, işletme, kütüphane, ev, internet, bilgisayar, DVD, VCD, bireysel öğrenme, vb gibi.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	➤ Her faaliyet sonunda kazanılan beceriler ölçülmelidir. ➤ Her modülün sonunda kazanılan yeterlikler ölçülmelidir. ➤ Dersin sonunda Sınıf Geçme Yönetmeliğine göre ölçme ve değerlendirme yapılacaktır.

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Protokol kuralları hayati nitelikler bütünüdür. Bu kurallar bütünü nezaket ve görgü kuralları şeklinde de adlandırılabilir. Hemen hemen herkes tarafından uyulması gereken bu kurallar, ayrıntılı formalitelerdir. Özellikle yöneticilerin hayatlarında önemli bir yer tutar. İş ilişkileri sebebiyle ister istemez öne çıkan ve uyulması zorunlu olan, protokol kuralları, kurumsal temsilin en önemli boyutunu oluşturmaktadır. Organizasyon hizmetleri alanı etkili iletişim gerektirdiğinden protokol, nezaket ve görgü kuralları bu iletişim sürecinde mutlaka olması gereken davranış biçimleridir.

Protokol ve görgü kuralları toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırma, hayati kolaylaştırma, ilişkileri düzenleme işlevine sahiptir. Yasal hiçbir yaptırım olmayan bu görgü kuralları çiğnendiği zaman, bireyler toplum tarafından hoş görülmez.

Toplumsal hayatta en belirleyici unsur kişinin önce kendine, sonra diğerlerine duyduğu saygıdır. Herkesin başkaları tarafından çiğnenmesini istemediği sınırları vardır. Eğer bu sınır aşılsa birlikte hayat çekilmez hale gelir, işte tam da bu noktada görgü kuralları devreye girer. Gerek özel hayatta, gerek iş hayatında ilişkilerin sağlıklı yürümesi açısından bazı temel soruların cevaplarını bilmek ve görgü kurallarını hayata geçirmek gerekir.

Sosyal çevreniz ve aile hayatınızda olumlu ilişkiler kurabilmek, organizasyon hizmetleri alanında başarılı iletişim sağlayabilmek için protokol ve görgü kuralları modülü size rehber olacaktır.

Modülde; Protokol ve Görgü kuralları ile ilgili, hayatınızı kolaylaştıracak gerekli bilgilere yer verilmiştir.





# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında, protokol kurallarını uygulayıp öğrenebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Protokol kavramlarını araştırınız.
- Protokol kurallarının kullanım alanlarını araştırınız.
- Yönetimde protokolün önemini ve tarihçesini araştırınız.
- Resmi törenlerde uygulanan protokol kurallarını araştırınız.
- Bayrak ile ilgili kanunları ve bayrak protokolünü araştırınız.

## 1. PROTOKOL KURALLARI

Protokol kuralları resmi görgü kurallarıdır. Kamusal ve sosyal hayatta protokol kuralları, başta yöneticilerin ve tüm çalışanların uymak ve uygulamak zorunda oldukları biçim ve davranış bütünüdür.

### 1.1. Protokol Kavramları

Özellikle üst düzey yöneticilerin iş hayatı ağırlıklı olarak protokol kuralları çerçevesinde yürütülür. Bu sebeptir ki, yöneticilerin kamusal ve sosyal hayatları büyük ölçüde protokol kuralları içinde geçmektedir. Bu yüzden, protokol kurallarını bilmek ve bu kurallara uymak insan ilişkilerinde, kurumlar ve uluslararası ilişkilerde kişisel, kurumsal ve milli saygınlık açısından bir zorunluluktur. Çünkü protokol kuralları onurun ve saygınlığın koruyucusudur.

#### 1.1.1. Protokolün Tanımı

Protokol, devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamıdır.



**Resim 1.1: Protokol töreni**

Genel olarak kabul gören tanım, “Protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde yer gösterme ve öncelikler konusunda uygulanacak kurallar bütünüdür.”

Protokol resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelir ve söz konusu kurallara uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur.

Kamu kurumlarındaki protokol kuralları önceden belirlenmiştir. Kişilerin ve kurumların sağlıklı iletişimlerinin temelini oluşturur. Toplum hayatında ise sosyal davranış kuralları ile birleşik ve iç içe uygulanır. Çağdaş toplumlarda özel hayatın dokunulmazlığı temel insan hakkı olarak görülmüştür. Bunun yanında çağdaş toplumlar açısından resmi ve özel ayrımı yapmak anlamsızdır. Çünkü resmi hayatı düzenleyen kurallarla özel hayatı düzenleyen kuralları birbirinden kesin bir sınırla ayırmak imkansızdır.

Devletler, uluslararası ilişkileri belirli protokol kuralları çerçevesinde yürütürler. Siyasi protokol, devletlerarası ilişkilerde uyulması adet olan ve uyulmaması kuralızsızlık ve görgüsüzlük sayılabilen kuralların tümü olup, uluslararası ilişkilerde şekil yönünden izlenmesi gereken yoldur.

Türkiye Cumhuriyetinde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirme yetkisi ve sorumluluğu Atatürk’ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 tarih ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dış İşleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

## 1.1.2. Protokol Kurallarının Kullanım Alanları

‘Protokolde kimse kendi değildir, unvanı ve temsil ettiği makam önemlidir.’



**Resim 1.2: Askeri protokol töreni**

Teknik anlamda protokol kavramı devlet törenlerinde diplomatik ilişkilerde, sosyal hayatta ve resmi ilişkilerde davranış ve öncelikler konusunda uyulacak kurallar dizisi anlamına gelmektedir. Bu kurallara uyma ölçüsü toplumların ve devletlerin uygarlık düzeylerini gösterir.

Resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, resmi cenaze törenleri, kokteyller, ziyafet ve ikramlar protokol kurallarının uygulanması gereken etkinliklerdir. Protokol kuralları yazılı, sözlü ve yüz yüze iletişimde de uygulanmaktadır.

## 1.1.3. Yönetimde Protokolün Önemi

Özellikle yöneticilerin hayatlarında önemli bir yer tutan iş ilişkileri sebebiyle ister istemez öne çıkan ve uyulması gereken bir nitelik taşıyan protokol kuralları, kurumsal temsilin önemli bir boyutu oluşturur. Bu bakımdan her düzeydeki yöneticinin bu kuralları yabancılaşmaktan çekmeyecek derecede tanıması ve tereddütsüz olarak uygulaması gerekir.

Protokol kuralları; diplomatik hayatta bir büyükelçi, konsolos ve ataşe için ne kadar önemli ve gerekli ise, sivil kamusal hayatta da, her memur, şef, şube müdürü, ilçe/il ve bölge müdürü, daire başkanı, genel müdür, müsteşar ve bakan için o kadar önemli ve gereklidir. Çünkü her yöneticinin günlük idari ve sosyal hayatı genellikle protokol içinde geçmektedir.

Bütün yöneticilerin sürekli yaptığı görevler vardır:

- 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, davet ve törenlerde uygun olarak giyinmek,
- Giyim, konuşma ve davranışlarıyla kurumunu temsil etmek.

Kamusal ve toplumsal hayatta bir yöneticinin temsil niteliği de, en çok protokol kurallarına uymasıyla ortaya çıkmaktadır.

#### **1.1.4. Protokolün Tarihçesi**

Protokol tarihi, diplomasi tarihi kadar eskidir. Çinlilerin milattan 2500 yıl önce, bu gün büyükelçi konumundaki delegeleri, tam yetki ile donatılarak, diğer devletlere yolladıkları ve bunların Çin hükümeti hesabına müzakereler yaptıkları bilinmektedir. MÖ 1280 yılında Mısır'da II. Ramses ile Hititler arasında imzalanan anlaşmanın arabuluculuğunu yüksek seviyede bir elçi yapmıştır.

Avustralya'nın en ilkel ve vahşi kabilelerinde dahi karşılıklı sefirler gönderildiği bilinmektedir. Ayrıca bu vahşi kabilelerin bütün ilkeliklerine rağmen sefaret mensuplarını büyük bir misafirperverlikle ağırladıkları da, konuya verilen önemi göstermesi bakımından ilginçtir.

Bu günkü anlamda diplomasi'nin ilk temelleri Yunanlılar tarafından atılmıştır. Yetişkin asker kişiler, popüler sanatçılar v.b insanlar sempati ve hayranlık yorumlarıyla diplomasi hizmetlerinde kullanılmışlardır. Bu kişiler halkın sempati ve sevgisini kazanarak iki devlet arasındaki siyasi gerginliğin yumuşamasında büyük rol oynamışlardır.

Diplomatların dokunulmazlığı halen günümüzün en belirgin diplomasi kuralarından biridir. Eski Yunan'da, devlet, sefirlerin her türlü masraflarını karşılar ve buna karşın onların hediye ve para almalarını yasaklamıştır. Sefirler hükümetleri adına tam yetki ile anlaşmalar yapmışlardır.

Devlet büyüklerinin denkliği, karşılama, görüşme ve uğurlama konusunda Osmanlı imparatorluğundaki uygulamaların bugünkü protokol kurallarının oluşum ve gelişmesine kaynak oluşturduğu bilinmektedir. Protokol kurallarının uygulanmaması, aynı ülkenin fertlerinden çok devletlerarasında ciddi uyuşmazlıklara ve çatışmalara sebebiyet vermiştir.

## 1.2. Resmi Törenlerde Protokol Kuralları

Törenler devletin resmi faaliyetleri arasında önemli bir yer tutar. Davetlilerin buldukları mevkiler ve resmi sıfatlarından dolayı, çağrıldıkları üst düzey devlet ve hükümet faaliyetleri “resmi tören” olarak adlandırılır.



**Resim 1.3: Anıtkabir töreni**

Törenlerde devlet protokolü geçerlidir. Törenin mahiyetine göre davet edilecek kişiler, giysi şekli, öncelik ve oturma düzenleri, otomobillere geçiş kartları gibi hususlar protokol yetkililerince hazırlanır. Çünkü yapılacak bir hata törenin sağlıklı yürütülmesini ve güzelliğini bozar. Devlet başkanı düzeyindeki resmi davetlerde önemli bir sebep olmadan mazeret beyan edilmesi yerel protokol tarafından hoş karşılanmaz. Resmi törenlerle ilgili yapılacak bütün işlemler ayrıntılı olarak devlet protokolü tarafından belirlenir. Katılımcılar protokolün ön gördüğü kurallara saygı göstermekle sorumludur.

Resmi tören türleri:

- Milli bayramlar
- Devlet adamları ve hükümet görevlilerinin ziyareti
- Önemli resmi heyet ziyaretleri
- Parlamento açılışı
- İktidar devir töreni
- Hükümdarın taç giymesi veya düğün töreni
- Cami, kilise veya sinagoglardaki dini törenler
- Devlet adamlarının cenaze törenleri
- Yeni yıl kutlama töreni
- Büyükelçi güven mektubu takdim töreni

Ülkemizde yeni büyükelçi güven mektubunu sunduktan sonra aynı gün veya en geç bir gün sonra Anıtkabir'e çelenk koyar ve özel defteri imzalar. Bu zorunlu bir törendir.

### **1.2.1. Ankara'da Uygulanan Devlet Protokolü Öncelik Listesi**

1. Cumhurbaşkanı
2. TBMM Başkanı
3. Türkiye Cumhuriyeti Başbakanı
4. Genel Kurmay Başkanı
5. Ana Muhalefet Partisi Başkanı
6. Eski Cumhurbaşkanı
7. Anayasa Mahkemesi Başkanı
8. Başbakan Yardımcıları
9. Yargıtay Birinci Başkanı
10. Danıştay Başkanı
11. Diyanet İşleri Başkanı
12. Bakanlar Kurulu Üyeler
13. Türk Silahlı Kuvvetleri Kuvvet komutanları
14. Orgeneraller/Oramiraller
15. YÖK Başkanı
16. TBMM Başkan Vekilleri
17. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları
18. TBMM Katip Üyeleri ve İdare Amirleri
19. TBMM'de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
20. TBMM Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
21. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
22. TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
23. TBMM üyeleri
24. Sayıştay Başkanı
25. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Türkiye Barolar Birliği Başkanı
26. Danıştay Başsavcısı
27. Anayasa Mahkemesi Başkanvekili
28. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
29. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
30. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
31. Danıştay Başkan Vekilleri
32. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
33. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
34. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
35. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
36. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri



37. TBMM Genel Sekreteri
38. Başbakanlık Müsteşarı
39. Bakan Yardımcıları
40. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
41. Kamu Başdenetçisi
42. Ankara Valisi
43. Yüksek Öğretim Kurulu üyeleri
44. Ankara'daki Üniversitelerin Rektörleri
45. Ankara Garnizon Komutanı
46. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
47. Korgeneraller/Koramiraller
48. MGK Genel Sekreteri/Bakanlık Müsteşarları/AB Genel Sekreteri/Başbakanlığa ve Bakanlıklara Bağlı Müsteşarlar
49. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanı
50. Radyo Televizyon Üst Kurulu Başkanı
51. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
52. Merkez Bankası Başkanı
53. Rekabet Kurumu Başkanı
54. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanı
55. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
56. Diyanet İşleri Başkanı
57. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreter Yardımcıları
58. TBMM Genel Sekreter Yardımcıları
59. Tümgeneraller/Tümamiraller
60. Başbakanlık ve Bakanlık Müsteşar Yardımcıları
61. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeler
62. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeler
63. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeler
64. Devlet Personel Başkanı
65. Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanı
66. TÜBİTAK Başkanı
67. Ankara'daki Üniversitelerin Rektör Yardımcıları
68. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
69. Merkezde Görevli Türk Büyükelçileri
70. Merkezde Görevli Valiler
71. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
72. Kamu Denetçiliği Kurumu Denetçileri,
73. Tuğgeneraller/Tuğamiraller
74. YÖK Genel Sekreteri
75. Türkiye İstatistik Kurumu Başkanı
76. Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürü
77. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
78. TRT Genel Müdürü

79. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
80. Vakıflar Genel Müdürü
81. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
82. Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Genel Müdürü
83. Başbakanlık ve Bakanlıklar Genel Müdürleri
84. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları, Yardımcıları
85. Ankara'daki Kamu Kuruluşları Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Başkanları
86. Sivil ve Askeri Dernek Başkanları

Bunun haricinde illerde, ilçelerde, kurumlarda, özel kesimde uygulanan protokol listeleri önde gelme sıralamasına göre farklılıklar gösterir.

### 1.2.2. Karşılama ve Uğurlama

Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri erkânın karşılanma ve uğurlanmalarında tören şeklinde yapılması gereklidir. Bu tertip karşılama veya uğurlamalarda bulunacak kişiler, ziyaretin veya karşılanacak kişinin hüviyetine göre saptanır. Resmi ziyaretlerde devlet protokolü devreye girer ve protokol yetkilileri her türlü işlemi ilgili kuruluşlarla işbirliği halinde yerine getirirler.



**Resim 1.4: Karşılama töreni**

Karşılama ve uğurlamada sivil ve askeri erkân, mevki ve rütbelerine göre protokoldeki yerlerini alırlar. Bu grup, şayet şeref kıtası varsa, karşılamada kıtadan önce, uğurlamada ise kıtadan sonra dururlar; karşılanacak veya uğurlanacak konuğu sağ taraftarında görecektir şekilde dizilirler. Bu düzenleme sadece erkekler içindir. Karşılama ve ya uğurlamada bulunan kadınlar sıraya girmezler.



Uçakla gelen bir konuğu karşılarken, konuğun karşıtı olan en kıdemli kişi karşılama işini yapar. Uğurlamada ise, en kıdemli en sonda durur ve konuk en son kişinin elini sıkarak veda eder.

Otomobille gelen üst düzey konukların karşılanma ve uğurlanmalarında, törende bulunan erkekler otomobilin sağ tarafında, diğerleri ise sol tarafında onur konuğu ile eşini karşılıyor veya uğurluyor durumunda yer alırlar. Ancak, kadınlar çoğu zaman karşılama ve uğurlama törenlerine selamda bekleyerek katılırlar. Otomobille yapılan uğurlamada uğurlanan kişinin ayrılışı sırasında otomobilin camını açarak sırada bekleyenlere el sallaması veya selam vermesi nazik bir davranıştır.

Uçak veya otomobil ile gelen veya giden konukların karşılanma ve uğurlanmalarında, siviller ve kadınlar ellerini sallar, askeri erkan ise selam duruşunda bulunur. Konuk eşi ile birlikte geldiği takdirde, yine ufak bir çiçek buketi sunulması gelenek olmuştur. Devlet başkanlarının ziyaretlerinde; bu görev genellikle milli veya folklorik kıyafetler giymiş küçük bir kız ve erkek çocuk tarafından yerine getirilir. Uçakla karşılamada önce davetli konuk sonra diğer heyet üyeleri uçaktan inmelidirler. Uğurlamada ise, davetli konuk en son binecek şekilde düzenleme yapılır.

Cumhurbaşkanının tüm resmi törenlere gelişinde "Sayın Cumhurbaşkanı" diyerek yüksek sesle veya mikrofon ile anons yapılmalıdır. Büyük salonlarda düzenlenen faaliyetlerde de Cumhurbaşkanının gelişi anons edilir, hazır bulunan kişiler Türkiye Cumhuriyeti devletine saygı gereği ayağa kalkmak durumundadırlar. Düğün gibi özel bir faaliyete Cumhurbaşkanı'nın katılmaları halinde salona girişinin fark edilmesi üzerine herkesin ayağa kalkması gereklidir.

### 1.2.3. Resmi Törenlerde Karşılama ve Uğurlama

Yabancı devlet ve hükümet adamlarının veya üst düzey sivil ve askeri erkan resmi ziyaretlerinde karşılama ve uğurlama resmi tören şeklinde yapılır. Bunların en kapsamlısı devlet başkanı ziyaretinde yapılan karşılama ve uğurlama törenleridir.



Resim 1.5: Resmi karşılama

Bir devlet başkanı için hazırlanan törende aşağıdaki önlemler alınmalıdır:

Öncelikle şeref salonu binası önünde karşılamaya gelen resmi heyet, tören bölüğü ve bando yerlerini alırlar. Bu düzenlemenin önünde kırmızı yol halısı bulundurulur. Konuk devlet başkanı, varsa eşi ve refakatindeki kişileri taşıyan uçak bu halı önünde duracak şekilde apronda park eder. Uçağın kapısı açıldığı anda Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel müdürü ile konuk devlet başkanının Ankara' daki büyükelçisi uçağa girerek gelen konuğu selamlarlar. Bu arada karşılama heyetinin başında bulunan ev sahibi devlet başkanı eşi ile birlikte uçağın merdivenlerinin önüne gelir. Konuk ve eşi, Protokol Genel Müdürü ve büyükelçinin refakatinde uçaktan iner ve ev sahibi devlet başkanı eşi ve yanında bulunan üst düzey heyet ile tokalaşır. Bu arada kız ve erkek iki çocuk konuk devlet başkanı ile eşine buket sunar. Konuk devlet başkanı karşılamada bulunan heyetle tanışılırken, ev sahibi devlet başkanının eşi konuğun eşi ile birlikte şeref salonuna doğru gider. Resmi törenin başlamasıyla birlikte 21 pare top atışı atılır.

Konuk devlet başkanı ev sahibi ile birlikte tören bölüğünü denetler. Konuk devlet başkanı selamlama noktasına geldiğinde "Merhaba Asker" diyerek tören bölüğünü selamlar. Bölüğün "Sağol" cevabından sonra konuk yürümesine devam eder, bölük komutanını elini sıktıktan sonra, iki devlet başkanı bando karşısında hazırlanmış bulunan platforma çıkarlar. Bu sırada iki ülkenin milli marşları çalınır. Daha sonra, beraberce şeref salonuna geçilir ve daha önceden buraya girmiş bulunan devlet başkanlarının eşleri ile diğer konuklara çay ve kahve ikramı yapılır. Basın ve televizyon mensuplarının karşılıklarına çıkılarak kısa açıklamalarda bulunurlar. Basın toplantısından çıkan devlet başkanlarının da kortee katılmaları ile karşılama töreni son bulur.

Uğurlama töreni de hemen hemen karşılama gibi yapılır. Yalnız, konuk devlet başkanını bölüğü denetledikten sonra selamlama noktasına geldiğinde "Allaha ısmarladık asker" diyerek veda etmelidir. Tören bölüğünün cevabı yine 'Sağol' olacaktır.

Hükümet erkânı ile üst düzey sivil veya asker konukların karşılanmalarında da benzer törenler yapılır. Ancak, top atışı olmadığı gibi, tören birliği de manga düzeyinde tutulur. Bando bulunmayıp, milli marşlar da çalınmaz Basın toplantısı karşılıklı anlaşmaya bağlıdır

#### 1.2.4. Bayrak Protokolü



**Resim 1.6: Türk bayrağı**

Türk bayrağının standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, kullanılabilceği yerler ve bayrağa saygı kuralları, yasaklar, 24 Eylül 1983 tarih ve 2893 sayılı "Türk Bayrağı Yasası" ile 17 Mart 1985 tarih ve 85/9034 sayılı "Türk Bayrağı Tüzüğü" hükümlerinde belirtilmiştir.

Yurt dışındaki Türk resmi ve milli binalarında bayrağın kullanımında mahalli ve milletlerarası uygulamalar göz önünde tutulur.



**Resim 1.7: Bayrak geçidi**

Genellikle yabancı bir temsilciliği ülkesine kabul eden devlet, o temsilciliğin bayrağının temsilcilik ikametgâhına, resmi işlerinin görüldüğü binalara çekilmesine ve temsilcinin otomobilinde kullanılmasına izin verir. Bunlar ayrı binalarda olduğu takdirde, maliye, ticaret ve turizm ataşelikleri de dâhildir.

Bazı ülkeler, aynı şehirde diplomatik temsilcilik bulunduğu takdirde, konsolosluk binasına ve konsolos taşıtına bayrak konulmasına izin vermezler veya resmi hizmette kullanılması şartına bağlarlar.

Prensip itibariyle bayrak sabah saat 08.00'de çekilir ve gün batımında indirilir. Milli bayram resmi tatil ve hafta tatiline girildiğinde tatilin başladığı saatte çekilir ve tatil sonunda gün batımında indirilir. Çok rüzgârlı havalarda bayrağın yırtılmasını önlemek amacıyla bayrak gönderden indirilebilir.

Dış temsilcilik binalarına sadece milli bayrak çekilir. Bunun, istisnası, devlet başkanının temsilciliği ziyaretidir. Bulunulan ülkede bu seviyede bir ziyaret halinde, devlet başkanı forsu nezaket gereğince mahalli uygulamaya göre temsilcilik binasına çekilir. Devlet başkanı forsu, devlet başkanının temsilciliği ziyareti süresince kullanılır.

Makam taşıtlarında bayrak sağ ön çamurluğun üstün tepesinde ay-yıldız bulunan kromajlı küçük direğe çekilir. Bayrakla birlikte fors da çekilmesi gerektiğinde, fors çamurluğun üzerindeki direğe çekilir. Makam sahibi içinde olmadıkça taşıta bayrak çekilmez. Bayrak resmi vesilelerle makam taşıtlarına takılır. Özel gezilerde bayrak çekilmez. Bulunulan ülkede kargaşalık olduğunda ve ya herhangi bir sebeple ilgili yabancı ülke temsilcisine karşı reaksiyonun varlığı halinde, taşıta bayrak çekerek halkı tahrik etmekten kaçınmak daha uygun olur.



**Resim 1.8: Törende bayrak**

Türk bayrağı yasası gereğince, bayrak 10 Kasım günü Türkiye'de ve dış temsilciliklerimizdeki resmi ve milli binalarda yas alameti olarak yarıya çekilir. Bayrağın yarıya çekileceği diğer haller, Dışişleri Bakanlığının görüşü alınarak, başbakanlıkça saptanır.

Dış temsilciliklerimiz buldukları ülkede ilan edilen yas günlerinde de bir saygı göstergesi olarak Türk bayrağını yarıya indirirler.

---

Yarıya indirilecek bayrak, önce gönderin tepesine kadar çekilir, sonra yavaş yavaş yarı seviyesine yakın bir yere kadar indirilir.

Türkiye Büyük Millet Meclisindeki bayrak hiçbir zaman, Anıtkabir'deki ise 10 Kasım dışında indirilmez.

Birkaç bayrağın bir arada kullanılmasını gerektiren resmi ziyaret ve törenlerde, konuk devlet bayrağı, tören alanındaki şeref locasına veya konuğun kaldığı binanın ana girişine yüzümüzü döndüğümüzde, Türk bayrağının solunda yer alır.

Şehit cenazesi hariç, Türk bayrağı özel amacı dışında örtü, eşarp, elbise parçası olarak kullanılamaz. Bayrak, direğe hızlı çekilir, yavaş indirilir. Solmuş veya hırpalanmış bayrak, usulüne uygun biçimde imha edilir, asla çöpe atılmaz.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla gruplar oluşturup resmi tören, Milli bayram, resmi ziyaretlerde uygulanan protokol kurallarını inceleyerek CD, resim vb dokümanlardan oluşan dosya hazırlayarak, görsel araçlarla sunum yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gruplara ayrılıңыз</li><li>➤ Resmi tören, milli bayram, resmi ziyaretleri belirleyiniz..</li><li>➤ Hazırlık için ön araştırma yapınız.</li><li>➤ Görüşeceğiniz kişi ve birimlerden randevu alınız.</li><li>➤ Sorularınızı hazırlayınız.</li><li>➤ Görüşmeleri kayda alınız.</li><li>➤ Resmi tören, milli bayram, Resmi ziyaretlerin protokol kuralları ile ilgili CD, resim, dokümanları toplayınız.</li><li>➤ Resmi tören, milli bayram, resmi ziyaretlerin protokol kuralları ile ilgili bilgileri sıfıftaki arkadaşlarınıza görsel araçlarla sunum yaparak tanıtınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hazırlıklarınızı zamanında yapınız.</li><li>➤ Randevu alırken kendinizi ve konunuzu belirtiniz.</li><li>➤ Güler yüzlü olunuz.</li><li>➤ Paylaşımçı olunuz.</li><li>➤ Giyiminize ve temizliğinize dikkat ediniz.</li><li>➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.</li><li>➤ Açıklamalarınız açık ve anlaşılır olmalıdır.</li><li>➤ İyi bir dinleyici ve gözlemci olunuz</li><li>➤ Protokol listesi yaparken kurumlardaki önde gelme sırasını dikkate alınız.</li></ul>

## UYGULAMALI TEST

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ		
Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
➤ Gruplara ayrıldınız mı ?		
➤ Resmi tören, milli bayram, resmi ziyaretleri belirlediniz mi?		
➤ Hazırlık için ön araştırma yaptınız mı?		
➤ Görüşeceğiniz kişi ve birimlerden randevu aldınız mı?		
➤ Sorularınızı hazırladınız mı?		
➤ Görüşmeleri kayda aldınız mı?		
➤ Resmi tören, milli bayram, resmi ziyaretlerin protokol kuralları ile ilgili CD, resim, dokümanları topladınız mı?		
➤ Resmi tören, milli bayram, resmi ziyaretlerin protokol kuralları ile ilgili topladığınız bilgi ve görsel araçları sınıftaki arkadaşlarınıza tanıtımda yeterli olabildiniz mi?		

Cevaplarınızda HAYIR seçeneği işaretli ise faaliyete geri dönerek tekrar ediniz. Cevaplarınızın tümü evet ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki soruları dikkatli okuyarak doğru seçeneği işaretleyip durumunuzu değerlendiriniz.

1. Protokol nedir?  
A.) Resmi görgü kurallarıdır.  
B.) Uluslararası nezaket kurallarıdır.  
C.) Aile içi kurallar bütünüdür.  
D.) Karşılama törenidir.
2. Protokol kurallarının kullanım alanları nerelerdir?  
A.) Aile içi toplantılar ve sosyal hayat  
B.) İşyerlerinde amirlerle yapılan toplantılar  
C.) Devlet törenleri, diplomatik ilişkiler ve resmi ilişkiler  
D.) Hiçbiri
3. Devlet protokolünde Cumhurbaşkanından sonra hangi devlet görevlisi gelir?  
A.) Anayasa Mahkemesi Başkanı  
B.) TBMM Başkanı  
C.) Başbakan  
D.) Genel Kurmay Başkanı
4. Günümüzde geçerli olan diplomasinin ilk temelleri hangi ülke tarafından atılmıştır?  
A.)Çinliler  
B.)Uygurlar  
C.)Yunanlılar  
D.)Ruslar
5. Resmi tören türleri hangisidir?  
A)Milli bayramlar  
B)Devlet adamları ve hükümet görevlilerinin ziyareti  
C)Önemli resmi heyet ziyaretleri  
D)Hepsi
- 6.Resmi törenlerle ilgili yapılacak protokol işlemleri hangi birim tarafından yönetilir?  
A)İlgili müdürlük  
B)Kurum genel müdürlüğü  
C)Protokol Genel Müdürlüğü  
D)İç İşleri Bakanlığı



- 
7. Resmi dairelerde göndere bayrak çekme saatleri kaçtır?  
A)Sabah 8.00, akşam gün batımı  
B)Sabah 9.00, akşam 18.00  
C)Sabah 8.30, gece 24.00  
D)Sabah 9.00, akşam 20.00
8. Hangi özel günlerde bayrak yarıya indirilir?  
A)10 Kasım'da  
B)Milli bayramlarda  
C)Tatil günlerinde  
D)Hiçbiri
9. Kamusal ve toplumsal hayatta bir yöneticinin temsil niteliği, en çok, ..... uymasıyla ortaya çıkmaktadır.
10. Resmi törenlerde .....protokolü geçerlidir

#### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, toplumsal hayatta insanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen nezaket ve görgü kurallarını kavrayarak sosyal hayatınızda uygulayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Nezaket ve görgü kurallarında kullanılan kavramları araştırınız.
- Nezaket ve görgü kurallarının uygulama alanlarını araştırınız
- Tanışma ve tanıştırmada dikkat edilecek kuralları araştırınız.
- Selamlaşma ve el sıkma kurallarını araştırınız.
- Telefonla konuşma ve kullanma kurallarını araştırınız.

## 2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Nezaket ve görgü kurallarının kanunlardan daha etkili bir yaptırım gücü vardır ki o güç insanlardaki beğenilme, sevilme, sayılma, itibar görme isteğidir. Bu istek kişiyi görgülü olmaya yöneltir. Nerede olursak olalım görünüşümüzle, davranışımızla çevremizi rahatsız etmemeyi ilke edinmek esastır. Nazik ve görgülü olmanın ilk ve önde gelen şartı budur.

### 2.1. Nezaket ve Görgü Kurallarında Kullanılan Kavramlar

#### 2.1.1. Nezaket kuralları tanımı

“Nezaket maliyeti olmayan, ancak satın alma gücü yüksek bir değerdir.”

Hasan TUTAR

Nezaket, insanların birbirlerine zarıflık, incelik ve ölçülü davranmaları veya birbirlerini incitmemek için gerekli özeni göstermeleri anlamına gelir.

Diğer bir tanımda toplumda bireylerin birbiriyle olan gündelik ilişkilerinde uymaları gereken ölçülü davranış kurallarıdır. Görgü ise topluma veya kuruma ait uyulması gerekli kaideler bütünüdür. Özel anlamda görgü hayatı medeni ölçüler içinde yönlendirme sanatıdır. Nazik olmadan, görgü kurallarına uymak mümkün olmadığı gibi, görgü kurallarını çiğneyen birinin de nazik olması beklenemez.

## 2.1.2. Nezaket kurallarının Önemi:

İnsanları gündelik hayatlarında en çok üzen, onları strese sokan faktörler, nezaket ve görgü dediğimiz toplumsal ve bireysel hayatın kurallarına uymamaktır. Bunlar önemsiz ayrıntılar olarak görülür. Nezaket, olaylara empatik bir yaklaşımla kendimizi başkalarının yerine koyarak bakmakla sağlanır. Nezaket, toplum tarafından konulan sosyal ahlak kurallarına uyularak gösterilir.

İnsanların özel hayatlarında ve yaptıkları görevin özelliğinden dolayı nezaket ve görgü kurallarına önem vermeleri bireysel hayatın daha uyumlu ve düzenli olmasının yanında, iş ve halk arasında sağlıklı bir ilişkinin kurulmasına yardımcı olur. İnsanlarla samimi ve içten ilişkiler kurmanın şartı nazik ve samimi davranışlar göstermektir. Kaba, kırıcı ve kaprisli bir insanın, nazik davranışlar gösterip insanlarla sağlıklı ilişkiler kurması olanaksızdır. Nezaket, geleneklere uygun, saygılı, barışçı ve dürüst bir davranışın ifadesidir. Zarafet ise sosyal hayatta insanların görünümünün söz, yazı ve hareketlerinin hoş giden bir niteliğe ulaşmasıdır. Terbiye, nezaket, görgü ve zarafet kavramları birbirinden ayrı düşünülmesi mümkün olmayan bir davranışsal bütündür.

Terbiye; eğitim, görgü, belli bir eğitimle yetişmek iyi ahlak nezaket ve görgü kurallarına bağlılık anlamına gelir.

## 2.1.3. Görgü kurallarının tanımı

**“İnsanlarla olan ilişkilerden nezaket ve görgüyü kaldıran, onun en büyük süsünü kaldırmış olur.”**

**Çıçero**

Görgü toplumun tarihi süreç içerisinde geliştirdikleri saygı ve incelik kuralları ve çeşitli durumlarda uyulması gereken ayrıntılı formalitelerdir. Bu kurallar toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırma ve hayatı kolaylaştırma, ilişkileri düzenleme işlevine sahiptir.

Yasal hiçbir yaptırımı olmayan görgü kuralları çiğnendiği zaman, uyumsuz sayılan bireyler toplum tarafından dışlanır.

Görgü kavramı için; “ hayatını iyi yönlendirme sanatı”, “nezaket kurallarını bilme ve onları doğru uygulamaya” gibi tanımlar yapılmaktadır. Nezaket ve görgü kurallarını birbirinden ayırmak pek mümkün değildir. Bu kurallara uymayı bir hayat tarzı olarak benimsemek gerekir.

#### 2.1.4. Görgü kurallarının önemi

İnsana ait tüm değerler, inanç ve tutumlar, toplumdan topluma değiştiği gibi görgü kuralları da toplumun inanç, eğitim, ekonomik güç, teknolojik seviye, örf ve adetlerine göre farklılıklar gösterir. Toplumların görgü kuralları, değişik olabildiği gibi, zamanın geçmesi ve teknolojik ilerlemeler de bazı görgü kurallarını kaldırıp yerine yenilerinin konulmasına sebep olmaktadır.

#### 2.1.5. Nezaket ve görgü kurallarını destekleyen unsurlar

##### ➤ Hoşgörü

Kendisi gibi düşünmeyen, ciddi, davranmayan herkesi saygıyla karşılamak demek olan hoşgörü, nezakete zemin hazırlayan ruhsal bir unsurdur. Başkalarına, etrafına, onların duygularına, düşüncelerine hoşgörüsü olmayan, böyle bir sosyal yapıya sahip bulunmayan insan nazik olamaz.

##### ➤ Tevazu

Sosyal ve kültürel olarak kendisinden daha alt düzeyde olan yoksun kişilere saygı ve anlayış göstermek olan tevazu, nezaketi oluşturan unsurlardandır. Tevazu ve sadelik aynı zamanda, nezaketin dış yönü üzerinde etkili olurlar. Ölçsüzlük, gösteriş, şatafat nezaketin karşıtıdır. Nazik görgülü insanların oluşturduğu etki, gösterişe gerek kalmaksızın bu kişileri çekici kılar



Resim 2.1:Görgünün ilk kuralı

##### ➤ Dikkat

Dikkat bir taraftan, etrafına, dünyaya gelişmelere ilgi duymayı, bunlara başka gözle bakmayı, diğer taraftan bundan sonuç çıkartarak davranış ve düşüncelere yeni manalar kazandırmayı sağlar. Normalde nazik ve iyi bir ruhsal yapıya sahip insanların bile kendi dışında insanlardan edineceği çok şey vardır. Görgü dış dünyadan soyutlanamaz ve değişen hayat koşulları görgüyü etkilemektedir. Bunları görmenin yolu dikkatli ve gözlemci olmaktan geçer.

Zaman içinde, kavramlar, tutum ve davranışlar, doğal olarak gelişmelerin etkisi altında kalarak değişmekte, ancak temel değerler ve kurallar aynı kalmaktadır. Hayatı medeni ölçüler içinde yönlendirme sanatı nezaket ve görgü kurallarından geçmektedir.

### 2.1.6. Nezaket ve Görgü Kurallarının Uygulama Alanları

Nezaket ve görgü kuralları, “Size yapılmasını istemediğiniz bir şeyi siz de başkasına yapmayınız” düsturuna göre hareket etmemiz gerekmektedir. Size nazik ve kibar davranılmasını istiyorsanız siz de başkasına nazik ve kibar davranmak zorundasınız. İnsanı diğer biyolojik canlılardan ayıran temel özellik, toplu halde hayatsal değil, toplu halde haytanın inceliklerini bilmesidir.

İçinde yaşadığımız toplumda, sevilen, sayılan ve sözü geçen bir insan olmamız, elbette ki tutum ve davranışlarımıza da bağlıdır. Bu tutum ve davranışları daha bir düzeyli kılan ölçütlere ise "Görgü Kuralları" denir. Bu kurallara uyduğumuz ölçüde hayat kalitemiz artar ve aynı zamanda toplumsal hayatımızda saygın bir yer ediniriz.

#### ŞU “ALTIN KURALLARI” AKLINIZDAN HİÇ ÇIKARMAYINIZ

- Terbiye ve nezaket dost kazandırır.
- Karşınızdakilere durmadan kendinizden söz etmeyiniz.
- Başkalarına meydan okumayınız.
- Hoşgörülü ve iyimser olunuz.
- Değerleri takdir edici olunuz.
- Karşınızdakinin inançlarına saygı gösterin.
- Bağırıp çağırarak karşınızdakilerin inançlarını değiştiremeyeceğinizi biliniz.
- Uygun giyim terbiyenin önemli bir şartıdır.
- Başkalarını rahatsız etmeyen görgülü kişidir.
- Sözüünüzde durunuz.
- Borçlarınızı zamanında ödemeye çalışınız.
- Unutmayın, herkesin zamanı değerlidir, bu yüzden ziyaretlerinizi uzatmayınız.
- Kişisel özellikleri ve sırları dedikodu konusu yapmayınız.
- Dedikodudan uzak durunuz.
- Başkalarına ölçülü öğütler verin ve yargılayıcı olmayınız.
- Sinirli değil, soğukkanlı olunuz.
- Birbirinize, özellikle yaşlılara karşı nazik davranınız.
- İsteklerinizi rica ederek belirtiniz.
- Kırıcı konuşmayınız.
- Özür dilemek gerektiğinde bunu ihmal etmeyiniz.
- Alıngan değil, anlayışlı olunuz.
- Nezaketiniz yapmacık değil, içten olmalıdır.
- Argodan kaçınınız.
- Hatasız kul olmadığını aklınızdan çıkarmayınız.
- Uygun olmayan el şakalarından uzak durunuz.
- Oturuş ve kalkışlarda dikkatli olunuz.

## 2.2. Tanışma ve Tanıştırılma Kuralları

Tanışma birbirlerini daha önce tanımayan birey veya bireylerin buldukları bir karşılaşma sırasında, rastlantıyla ya da randevulu olarak karşılıklı, çok yüzeysel ve kısa süreli olarak isim, iş, görev ve unvanları hakkında kısa bilgi edinme ortamıdır.

Tanışmanın üç unsuru vardır. Tanışılan kişi, tanıştırılan kişi ve tanıştıran kişi tanışma eyleminde her bireyin görev ve sorumlulukları farklıdır.

### 2.2.1. Tanışma ve Tanıştırmanın Önemi

Tanışma ve tanıştırma günlük hayatta önemli bir yer tutar ve insanlar arasında dostluk, arkadaşlık ve sosyal ilişkilerin temelini oluşturur.

Tanışmak birisine takdim edilmek ile olur. Günümüzde Batı uygarlığına yönelmiş bütün toplumlar, buldukları toplumun sosyal hayat kurallarını da benimserler.



Resim 2.2: Tanışma

### 2.2.2. Tanıştırmada Öncelik Sırası

Tanıştırmada öncelik önemlidir. Kimin kime, niçin önce tanıştırılması gerektiği konusunda bir takım prensipler belirlenmiştir. Bu duruma göre iki kişi tanıştırılırken,

- Küçük büyüğe
- Erkek kadına
- Tek kişi topluluğa
- Sonra gelen, önce gelene
- Medeni duruma göre
- Rütbeye göre
- Samimiyete göre dikkat edilmelidir.

### 2.2.3. Tanıştırma Cümleleri

Tanıştırma işini yaparken kullandığımız cümleler nazik olmalıdır.

“Nükhet Hanım, Nihal Hanım’ı tanıyor musunuz?”

İsimler açık ve anlaşılır olarak düzgün ve anlaşılır ses tonuyla söylenmeli, tereddüde ve tekrara fırsat vermemelidir.

“Nihal Hanım, sizi arkadaşım Nükhet Hanım ile tanıştırayım.”

Tanıştırılanların özel unvanları varsa bunlar isimlerinden önce belirtilmelidir. “Burhan Bey, size Büyükelçi Murathan Saraç’ı tanıtmak istiyorum.”

### 2.2.4. Tanışmada Davranış Kuralları

Tanışma durumunda ayağa kalkmak saygı icabıdır. Tanıştırılan kişiler birbirlerine kayıtsız kalmamalı, göz göze gelerek hafif tebessüm etmelidir. Yaşça ve mevkiye üstün olan kim ise onun el uzatması beklenir. Büyükler el sıkmanın ardından “Memnun oldum”, “Şeref duydum” diyerek arkasından da “Nasılınız?” gibi cümlelerle hatır sormalıdır.

Büyükler küçüklere “Nasılınız?” “ diyerek konuşmayı başlatırlar. Küçükseniz yalnızca teşekkür etmeniz yeterlidir. Tanışılan kişiyle daha önce tanıştırdıysanız, tanıştıran kişinin sözünü kesmeden sessiz kalınmalı, daha sonra durum ifade edilmelidir.

### 2.2.5. Topluluk ve Toplantılarda Tanışma

- Bir kişiyi topluluğa tanıtırken ismini yüksek sesle söylemek yeterlidir.
- Herkese tek tek tanıştırmaya gerek yoktur.
- Tanıtılan kişinin de ayağa kalkarak tebessümle selam verip yerine oturması hoş bir davranıştır.
- Eğer bu şekilde bir tanıtma durumu yoksa tanıştırma en yakındaki kişiler tarafından yapılır.
- Birisini tanıştıracığınız zaman o kişinin hakkında bilgilendirici iki üç cümle söyleyebilirsiniz. Örneğin, "Türkiye güzeli Beyza Sayınalp" gibi.

### 2.2.6. Kurumsal Yerlerde Tanışma

- Yeni girdiğiniz bir işyerinde ya da üstünüz sayılan görevlilere kendinizi tanıtmalısınız.
- Bir iş için gittiğiniz yerde kendinizi tanıştırmak durumunda kaldığınız zaman hakkınızda açıklayıcı bilgi vermeden sadece adınızı soyadınızı söylemeniz yeterlidir.
- Eğer bir temsilci olarak gitmişseniz öncelikle o yerin ismini söyleyerek kendinizi tanıtmalısınız.

Örneğin, "Bora Lastik Sanayi, halkla ilişkiler müdürü Can Öğütçü" gibi.

- Kendinizi tanıtırken isminizin arkasına hanım ya da bey gibi kelimeleri getirmekten kaçınmalısınız."Ben İrfan Bey" gibi.

- Resmi dairelere gittiğiniz zaman kendinizi tanıtmanıza gerek yoktur.
- Tanıştığınız kişi belediye başkanı, komiser, doktor, müdür vs. gibi kişilerse onlarla konuşmalarınızda mesleklerini söyleyebilirsiniz.



.Resim 2.3: Tanışmada ilk adım

### Örnek:

"Tanıştığımıza memnun oldum başkanım."

"Merhabalar komiserim, nasılsınız?"

"İyi günler doktor bey."

"Bir arzunuz olursa lütfen iletin müdürüm." gibi..

### UNUTMA!!!!

- Başka biriyle iyi bir ilişki kurmak için toplam sürenin % 60-70'inde onunla göz göze gelmeniz gerekir.
- Çevrenizden göreceğiniz saygı ve ilgi, kendinize gösterdiğiniz özen kadardır. Bu da kendinize verdiğiniz değer ifadesidir.
- İnsanlarla konuşurken gözlerine bakınız. Olabildiğince samimi, sıcak ve dostça tebessüm ediniz ve gülünüz; donuk ve ifadesiz değil, canlı olunuz.
- Karşınızdakini dinlediğinizi ve anladığınızı belirtmek için sık sık başınızı aşağı-yukarı hareket ettiriniz; o kişiye, söylediklerini kabul etmeseniz bile, anlaşıldım duygusu yaşatır.
- Karşınızdakine onu rahatsız etmeyecek olan en yakın mesafede durmaya çalışınız.
- Daima konuştuğunuz veya sizinle konuşan kişiye dönük durunuz. . Birkaç kişiyle konuşurken, sizin ilginizi çekmeyen kişilere 'merkezinizi' kapatmayınız.
- Toplumsal rol ve statünüze uygun olarak mümkün olduğunca renkli giyiniz.
- Jestleri unutmayınız, aşırıya kaçmadan açık ve anlaşılır jestleri tercih ediniz.
- Konuşurken ne çok yavaş ne de çok hızlı konuşmamaya çalışınız .

### 2.3. Selamlaşma

Selam, saygının, sevginin sempatinin, nezaketin sembolü ve anlatımıdır. Eskiden beri, her milletin ayrı ayrı selam biçimleri oluşmuştur. Ancak, modern Batı uygarlığı birçok milletleri belirli bir selam biçiminde birleştirmek üzere bulunuyor. Bir Fransız selam için, "İyi yürekli ve soylu bir insan, selamının biçiminden anlaşılır." der.



### 2.3.1. Selamlaşmanın Önemi

Selam vermesini bilmelidir. Bir topluluğa yaklaşırken vereceğimiz selam, bizi oradaki kimselerin yanında küçültebileceği gibi, değerlendirebilir de. Selam verdiğimiz kişinin her türlü durumunu göz önüne getirerek ona göre davranmalıyız,

Her zaman ast üstü selamlar. Kadınlar erkeğin selamına baş eğmesiyle karşılık verirler; eğer kadını selamlayan yaşlı bir kişi ise bu baş eğmesi daha derin olur ve bu davranış selamla aynı zamana rastlamalıdır.

### 2.3.2. Selamlaşma Kuralları

Bir salona girilince ilk önce ev sahibi bayan selamlanır; evden ayrılırken de ilk önce veda edilecek olan yine evin bayanıdır. Bir toplantıdan ayrılan erkek, bütün kadınların önünde saygı ile eğilir, fakat kadınlar çok kalabalıkta sadece ev sahibini selamlayıp saygı gösterir.

Sokakta rastladığımız bütün komşularımızı selamlarız. Tanınmış kişilerle karşılaştığımız zaman hemen selamlarız, onun bizi tanımış olması gerekmez. Sokakta bir kişiye bir şey soracağımız zaman ilk önce onu tanıyormuş gibi selamlarız. Tenha bir yolda rastladıkları herkese selam vermek bizim eski ve güzel bir geleneğimizdir ve bunun sürdürülmesi sempatik bir davranıştır.

### 2.3.3. El Sıkma

El sıkma, selamın perçinlenmesidir. El sıkma aracılığıyla dostluk duygularımızı başkalarına daha kolayca geçirebiliriz. Sıkmak için uzanan elde kalbin çarpışı ve sıcaklığı duyulmalıdır. Sadece el sıkılmakla bile bir dost kazanılabilir.

El sıkmak için her zaman sağ el uzatılır; sağ el dolu ise sol el uzatılabilir; bu da ancak sağ eldekileri sol ele çabucak geçiremeyecek olursanız uygundur; yalnız bunu yaparken başışlanmanızı dilemelisiniz.

Bir kadın, kimi zaman ilk karşılaştığı erkeklere elini uzatabilir. Bunların da bir sanat, bir bilim ve bir devlet adamı olması gerekir. Aynı yaşta, aynı cinsten, aynı sınıftan kişiler arasında el sıkışmak gerekince üzerinde çokça düşünmeye gerek yoktur. En atik ve olgun kişi ilk önce elini uzatır ve el sıkışılır.

Evlenmelerden sonra yapılan kutlamalarda evlilerin elleri uzun ve hararetle bir biçimde sıkılır.

Ölüm hallerinde yaşlı tanıdık ve dostlarımızın ellerini onların üzüntülerini paylaşmak üzere uzunca ve hafifçe tutar ve sıkılır; böylece üzüntümüzü ona da duyurarak derdine ortak oluruz.

El sıkma ile duyguları karşımızdakine duyurmak mümkündür. Dostların elini, erkeğe kuvvetle ve hararetle sıkarsız; kadınların elini sıkamak için daha çok beceriklilik ister; yalnız hafifçe sıkmak şarttır.

Uzatılan eli tutup sıkmamak en büyük hakaret anlamına gelir.



**Resim 2.4. El sıkma**

## 2.4. Telefonda Görgü Kuralları



**Resim 2.5. Telefon görüşmesi**

Herkes sesiyle iyi bir etki yaratmaya çalışır. Telefonda dinlediğimiz bir sesin gülümseyip gülümsemediği hemen anlaşılır. İyi bir telefon kişiliğiniz var mı? Bir ses aynası meydana getirebilirsiniz, telefonla konuştuğunuz zaman başkalarının sesinizi nasıl bulduğunu anlayabilirsiniz.

Telefonda konuşma başarısı sadece sesinize bağlıdır. Konuşmanıza dikkat ederseniz sizinde bir telefon kişiliğiniz olabilir. Biraz pratik yaparak berrak ve hoş bir konuşma tarzı edinebilirsiniz.

### 2.4.1. Telefon Konuşmalarında Dikkat Edilecek Kurallar

- Konuşmalarınız açık ve anlaşılır olur, sözcüklerinizi tane tane ve dikkatle söylerseniz, her sözcüğe gerekli sesi verirseniz telefonda başarıyı yakalamış olursunuz.
- Telefonda acelesiz, ağır ağır konuşmak çok önemlidir.
- Konuşma sırasında ahizeye dudaklarınızı değdirmeden, konuşursanız telefon sesinizi açık ve berrak olarak iletir.
- Karşınızdaki yüzünüzü ve jestlerinizi görmese de sesinizin tonuna biraz ışık, biraz tatlılık ve biraz ışıltı katmanız, dinleyici üzerinde olumlu etki yaratır.
- Olağanüstü durumlar hariç, sabah saat 9.00'dan önce, akşam saat 21.00 'dan dan sonra telefon etmeyiniz. En geç beşinci çalışta telefona cevap veriniz.
- Siz aradığınızda, beşinci çalışta da cevap alamazsanız ahizeyi kapatınız.
- Bir yere telefon ettiğinizde, önce iyi günler dileyiniz, nereden aradığınızı ve kim olduğunuzu daha sonra da kiminle görüşmek istediğinizi söyleyiniz. Sonra gerekirse kiminle görüşüyorum dersiniz.



**Resim 2.6: Telefondaki ses sizsiniz**

- Telefonda en kestirme yol adınızı söyleyerek kendinizi tanıtmaktır. Bu arada şirketinizin ve departmanınızın adını ve telefon numarasını söyleyebilirsiniz ya da bunların hepsini bir arada söyleyebilirsiniz.
- Konuşmanız kolayca anlaşılmalı ve kesin olmalıdır.
- İyi bir cevap almak isterseniz hoş bir etki yaratmaya çalışınız.
- Siz kendinizi tanıttığınız için karşınızdaki de kendini tanıttacaktır. Böylece “Kimsiniz?” diye sormaya gerek kalmadan konuşmaya başlar.
- Sizi yanlışlıkla arayan olursa, hangi numarayı aradığını nazikçe sorun, kendi numaranızı söyleyin ya da kendi numaranızı söylemek istemiyorsanız, yanlış numarayı aradınız diyerek konuşmayı sonlandırınız. Yanlış yeri aradığınızda nazikçe özür dileyiniz.

**Telefonla görüşürken, bir yandan da odadaki başka birisiyle konuşmayınız.**

- Önce karşınızdaki kişinin konuşmak için müsait olup olmadığını sorun. Müsait değilse daha sonra arayın ya da ne zaman müsait olacağı belli değilse, müsait olduğunda aramasını rica ediniz. Konuşma süresini mümkün olduğunca kısa tutunuz. Gerekeceği kadar, sırf zaman doldurmak için sağa sola, arkadaşlarınıza telefon etmeyiniz.
- Telefonu kim ettiyse, konuşmaya onun son vermesi gerekir. Eğer son vermeyip sözü uzatıyorsa, onun sesini duyamıyormuş, telefon hattında parazit varmış gibi yapın, bu da tutmuyorsa toplantıya çağırdıklarını ya da amirinizin sizi çağırdığını söyleyip telefonu nazikçe daha sonra aramak üzere kapatınız. Ama daha sonra, evinizden mutlaka arayınız.
- Yanınızda bulunan yöneticiniz ya da astınızı, iş arkadaşınızı telefonla aradıklarında, kesinlikle kimsiniz diye sormayın. Çok yersiz olur. Telefonda istediklerini söyleyip aranana verin telefonu.
- Çok zorunlu olmadıkça iş arkadaşlarınızın, yöneticinizin ya da astınızın telefonunu kullanmayın. Mutlaka kullanmanız gerektiğinde, masasındaki şeyleri karıştırmayın, masasındaki kâğıtlara not almayın, masasındaki şeyleri gözetlemeyin.
- Telefonla konuşurken, yüksek sesle, bağırarak veya tam tersi kısık sesle karşınızdakini ve etrafınızdakileri tedirgin edecek şekilde konuşmayın.
- Şirket telefonlarıyla, çok mecbur kalmadıkça, özel konuşmalarınızı yapmamanız gerektiğini burada bir kere daha hatırlatmakta fayda görüyoruz.
- İnsanlar meslek sıfatları ile çağrılmaktan hoşlanırlar. Telefon konuşmalarında ismimizin başında söylenen sıfatlar önemlidir. “Doktor Beyza Sayınalp”, “Profesör Bora Öğütçü” , “Binbaşı Meriç Karaoğuz” gibi. “Beyefendi”, “Hanımefendi” gibi terimler önemli rol oynamaktadır.
- “Teşekkür ederim”, “Affedersiniz”, ”Maalesef çok üzgünüm” gibi konuşmalar yerinde kullanıldığında mücevher değerindedir ve çok iyi etki yapar.
- Sözleriniz doğal olmalı, yapmacık ve gereksiz övgüden uzak olmalıdır. Karşınızdakinin o anki ruh halini ve duygularını kavrayıp da aynı tonda konuştuğunuz zaman başarılı bir telefon konuşması yapmış olursunuz.

Örnek:

“Asuman İşiner”

“Bora Lastik Sanayi”

“Beyza Mobilya; ben Bora buyrun”

“Burası Oğul İşhanı, 276 45 56”

## 2.4.2. İş Ortamında Telefon Kullanma

Telefonda nasıl konuşulacağına dair bir takım görgü kuralları vardır; ama insanlar yüzlerini görmedikleri insanlara yardımcı olmamayı daha kolay buluyor.

Tıpkı iş mektupları gibi, telefon konuşmaları da hem sizin, hem de çalıştığınız şirket için bir halkla ilişkiler egzersizidir. Aşağıdaki teknikleri sürekli olarak tekrarlayın.



**Resim 2.7: İş Yerinde Telefonla Görüşme**

### **İş ortamında telefon kullanırken dikkat edilecek noktalar:**

- Telefonun yanında kâğıt ve kalem bulundurun. Böylece sizi arayan insanlar bunları aramanızı beklemez.
- Telefona cevap verirken isminizi ve şirketinizin ismini kullanınız.
- Ne kadar meşgul olursanız olun, olumlu bir yaklaşımınız olsun.
- Not aldığınızda bunun işle ilgili bir not olduğuna önem veriniz. Arayanın adını, bölümünü, şirketini ve telefon numarasını not ediniz. Kendi adınızı ve mesajın geldiği saati yazınız.
- Telefonla konuşurken sigara içmeyin ve bir şeyler yemeyiniz.
- İki telefon görüşmesini aynı anda yapmayınız.
- Telefonu kaldırır kaldırmaz cevap verin. Bir yandan iş arkadaşınızla konuşup telefondaki kişiyi bekletmeyin.
- “Hoşça kalın” demeden telefonu kapatmayınız.
- Dinleyin ve karşıdakinin sözünü kesmeyiniz.
- Santralin nasıl çalıştığını öğrenin ve hiçbir zaman “sizi bağlamaya çalışacağım” gibi ifadeler kullanmayın. Bu üzücü ve profesyonel olmayan bir tavidir.
- Eğer arayan kişinin adını ve sorununu biliyorsanız, bir başka bölüme bağlamadan önce, bilgileri o departmana verin. Böylece müşteriler şirket içinde bir telefondan ötekine transfer edilirken “Size nasıl yardımcı olabilirim” sorusunu gereksiz yere defalarca dinlemek zorunda kalmazlar.

### **2.4.3.Cep Telefonu kullanımında Görgü Kuralları**

Türkiye’de her 100 kişiden 12’si cep telefonu kullanıyor ve bu oran gittikçe artıyor. 19. yüzyılda icat edilen telefonun tarihçesini ve gelişimini de gözler önüne alındığında hayatımızın önemli bir parçası olan cep telefonu kullanımıyla ilgili oluşan görgü kurallarına dikkat etmek gereklidir. Hayatımızı değiştiren cep telefonlarından, nezaket kurallarına uygun bir şekilde yararlanmalıyız.



**Resim 2.8: Cep telefonu ile iletişim**



**Resim 2.9: Cep telefonunuzu ödünç vermeyiniz**

Cep telefonları mekânları, santral memurlarını, sekreterleri ve zaman kavramını bir çırpıda silip attı. Mobil iletişimden yararlanan herkesin kimliği artık neredeyse sadece bir isim ve numaradan oluşmaktadır. Her an herkesle iletişimi sürdürmek ve işleri çözümlenebilmek yaşantımızda büyük hız ve kolaylık sağlamaktadır.

Medeni toplumun temel kuralı son derece basittir: Birebir insan ilişkisi her zaman telefon görüşmesinden önceliklidir. Sadece telefon çalıyor diye ona cevap vererek, birlikte olunan kişiyi ikinci plana atmamak gerekir.

Başkalarının haklarına saygı ve nezakete öncelik veren bu kurallara uyduğumuz sürece, cep telefonları, özgürlüğün sembolü olmaya devam edecektir.

Sadece telefon çalıyor diye ona cevap vererek birlikte olunan kişiyi ikinci plana atmayınız. Yanınızda biri var ve telefonunuz çalıyor, açmanız gereken bir telefon ise izin isteyerek bir kenara çekilebilirsiniz. Böylelikle yanınızdaki insanı ikinci tercih haline getirmersiniz. Çok yakın arkadaşlarınızla berabersiniz, onların yanında cevaplayabilirsiniz. Tabii, mikrofonu kapatarak kimin aradığını söylemeniz düşünceli bir davranış olacaktır.

Caddeler ve kaldırımlar, yani açık mekanlar hem yürüyüp hem de konuşulacak yerler olabilir. Bununla beraber, bu mekanlarda yüksek sesle ve el kol hareketiyle bol konuşmalar yapmak sokaktan geçenler için rahatsız edici olabilir.

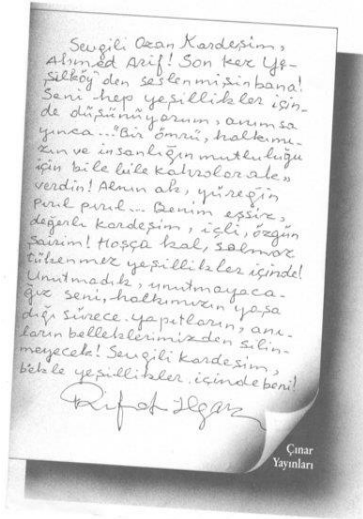
Aradığınızda ilk önce kendinizi tanıtınız. Daha sonra mutlaka müsait olup olmadığını sorunuz. Zira cep telefonu sayesinde aranılan kişiye her yerde ulaşılabilirliğini ve onu zor durumda bırakmış olabileceğinizi unutmayınız. Normal şartlarda telefon konuşmasını sona erdiren arayan kişi olmalıdır.

#### **2.4.4. Cep Telefonu Kullanma Kuralları**

- İzin almadan hiç kimsenin cep telefonu numarasını bir başka kişiye vermeyiniz.
- Görüşmek istediğiniz kişiyi cep telefonundan kendiniz arayınız.
- Başka birinden cep telefonunu ne ödünç isteyin ne de verin. Teklif edilmedikçe başkasının telefonunu kullanmayın ve çağrısını cevaplamayın.

- Telefonunuzu küçük bir çocuğun yanıtlamasına izin vermeyin. Zira size iletilecek mesaj size ulaşmayabilir, hem kendi hem de karşınızdakinin vaktini israf edebilirsiniz.
- Telefonda görüşürken ikinci bir çağrı geldiğinde önceliğin ilk arayanın olduğunu unutmayın. Eğer önemli bir telefon beklerken, bir başkası sizi ararsa kendisine telefon beklediğinizi ve konuşmanızın bölünebileceği uyarısını yapınız.
- Otomobilde araç kiti ile görüşme yapıyorsanız, karşı taraf sizi aradığında yanınızda biri var ise arabada yalnız olmadığımızı ve konuşmasını bir başkasının da duyduğunu, ona konuşma başlamadan bildiriniz.
- Cep telefonunuzu kolay taşıyabileceğiniz bir yerde taşımaya özen gösterin. Telefon çaldırırken, ne az ne de çok çaldırınız.
- Telefonunuzu açık konumda bırakıp başka yere gitmeyin. Böylesi durumlarda ısrarla çalan zil başkalarını rahatsız edebilir.
- Restoranlarda cep telefonunuzu masanın üzerine koymamaya ve cevap verirken sessiz olmaya dikkat edin. Asla yemek yerken telefon konuşması yapmayınız.
- Telefonu yanıtladıktan sonra 'bir saniye' deyip karşı tarafı bekletmeyin. Müsait değilseniz, hemen başlangıçta konuşamayacağımızı ve karşı tarafı biraz sonra arayacağımızı belirtiniz.
- Direkt telefonun alıcısına doğru öksürmeyin, hapşırmayın ve burnunuzu silmeyiniz.
- ABS fren sistemi ile çalışan araçlara bindiğinizde, uçağa bindiğinizde cep telefonunuzu kapatmayı unutmayın.
- Konferans salonları, sınıflar, ibadet mekanları, cenazeler, törenler, sinema, tiyatro ve konser salonları cep telefonunun mutlaka kapalı tutulması gereken yer ve sosyal olaylardır.
- Diyelim ki bir törende ya da konserde telefonunuzu kapatmayı unuttunuz ve çaldı. Bu durumda en doğru davranış, telefonunuzu hemen kapatmaktır. Asla cevap vermeye çalışmayınız.

## 2.5. Yazışma Nasıl Yapılır?



Resim 2.10: Mektupta kâğıt önemli.

Mektup yazmayı sevenler için, elin makalemin üzerinde dolaşırken çıkardığı ses, bir müzik parçası dinlemek gibidir. Aklımızdan geçenleri anlatmak bir şekilde sokarak kâğıda dökmek bir zevktir.

Sadece idari ve resmi yazışmaların klavyede yazılması gerçeğini unutulmamalıdır. El yazınız okunaksız ise, yazışmalarınızın mutlaka daktilo veya bilgisayarda yazılması uygun olur. Mektup ile ilgili aşağıda belirtilen kurallara uymak gereklidir.



### 2.5.1. Kâğıt

Şu iki format mektup için standarttır: A4 (21x29,7) veya bloknot (21x14,5).Yeterli kalınlıkta bir kâğıt seçerseniz yazınız arkasına geçmez. Kâğıdı istediğiniz renkte seçebilirsiniz; beyaz her yerde geçerlidir, fildişi, açık mavi şıktır.

Kareli ya da çizgili kâğıda mektup yazılmaz. Düz bir satıhta yazamıyorsanız, altına bir çizgili kâğıt koyarak düzgün yazmalısınız. Kâğıtların temiz ve kırışık olmamasına dikkat edilmelidir. Bu karşınızdaki kişiye verdiğiniz değerın göstergesidir.

### 2.5.2. Kalem

Resmi bir mektup keçeli veya kaliteli bir tükenmez kalemle yazılabilirken, özel mektuplarınızı mavi ya da siyah renkli kalem ile yazılması uygundur. Kırmızı kalem yazışmalarda asla kullanılmayacak bir renktir.

### 2.5.3. Yazı

Okunaklı yazmaya özen gösteriniz ki, karşınızdaki mektubunuzu keyifle okuyabilsin. Dilbilgisi ve imla kurallarına uyarak yazılan mektuplar kusursu mektuplardır. Kelimelerde yanlışlık yaptığınızda üstünü çizmeyin, silgi ile silip görüntüyü bozmayarak, hatalı yazdığınız mektubu yeniden yazın. Hatta önceden bir müsvedde bile hazırlayabilirsiniz.

### 2.5.4. Sunuş



Mektubunuz ilk bakışta göz almalıdır. Bunun için; Mektup kâğıdınıza bir şey bastırmadıysanız sol köşeye adresinizi ve telefon numaranızı yazın, tarihi el ile sağ üst köşeye yazın. Ankara, 17.06.2006 veya 17 Mayıs 2006 gibi. İsterseniz tarihi imzanızın altına da yazabilirsiniz.

Görünümün kusursuz olmasını istiyorsanız, kâğıdın sol tarafında 5 cm, sağ tarafında 1 cm, ait ve üst bölümünde de 2'şer cm bırakarak metninizi yazın.

Resim 2.11: Kalem kaliteli olmalıdır.

### 2.5.5. Hitap Şekilleri

Unutmayınız, hitap şekliniz mektubunuzun içeriği ile uyumlu olmalıdır. Arkadaşlarınıza, akrabalarınıza, tanıdıklarınıza hitap ederken, içten olmalısınız. Samimi olmadığınız bir tanıdığınıza hitap ederken ise 'Sevgili Bay Mehmet ', 'Sevgili Bayan Nükhet'; daha resmi olduklarınıza da 'Sayın Bay Levent' veya 'Sayın Bayan Didar ' diye yazabilirsiniz.



Resmi bir mektup yazıyorsanız ve direkt isme hitap etmeyecekseniz, 'Sayın Bayan', 'Sayın Bay' ya da bunların sadece çoğul şekillerini yazabilirsiniz.

Örneğin 'baylar' veya 'bayanlar' gibi; ama bu sadece bir bölümü veya servisi ilgilendirdiğinde kullanılır. Bunun dışında 'Sayın İlgili' diye de yazabilirsiniz.

### 2.5.6. İmza



Resim 2.12: İmza kişinin imajıdır.

Mektup bitirdikten sonra imza 2 cm alta, ortaya veya sağ tarafa atılır. Yakınlarınıza sadece ön isminizi yazmanız yeterlidir. Açık isim-soy isim olabildiği gibi, B. Ateş şeklinde kısaltılmış olarak da imza atılabilir.

### 2.5.7. Zarf

Zarfin mektup kâğıdıyla uyumlu olmasına dikkat edilir. Alıcı erkek ise, Bay Cüneyt Ateş; delikanlı ise 'Cüneyt Ateş', resmi bir kişilik ise 'Sayın Bay Ateş' veya 'Sayın Cüneyt Ateş', 'Sayın Bay Cüneyt Ateş' şeklinde yazılır.

Alıcı bayan ise yine aynı kurallar geçerlidir. Eğer evli bir çifte yazılıyorsa; bay sıfatı daima bayandan önce yazılır; Bay, Bayan Ateş gibi. Ancak günümüzde bayanların adı önce yazılmaktadır.

Bir mektubu imzalarken ismimize herhangi bir sıfat ekleyemeyiz, sadece doktorlar ekleyebilirler.



Resim 2.13: Zarf kâğıda uygun olmalı

### 2.5.8. Kartvizit

Kibarlık ve modernliğin sembolü olan kartvizitlerin kullanımı çok yaygındır. Boyutları ile ilgili kesin kurallar günümüzde artık bulunmamakla birlikte. 10 x 6 cm'lik ölçü kullanılmaktadır. Kadın ve erkeklerin eskiden olduğu gibi bugün de birbirlerinden farklı şekilde ve boyutta kartvizitlere sahiptirler. Kartvizit boyutları da artık işlevi hakkında bir ipucu vermemekle birlikte 8,5 x 4,5 cm ölçülerindekilere de rastlanmaktadır.,

İş kartviziti iş hayatında olmazsa olmazlardandır. Kartvizitte ismin ötesinde, meslek, iş, iş adresi ve telefon, faks, e-mail ve internet adreslerini içerir. Hem özel hem de iş bilgilerini kapsayan kombine kartlar da vardır. Kartvizit kullanacağı zaman şu bilgiler aklından çıkarılmamalıdır.

Kartı takdim ettiğinizde bilin ki bu kart sahibinin özel tarzını ve zevkini yansıtmaktadır. Bunun dışında bir kart, işletmenin pazarlama stratejisini ve biraz da işyerinin kimliğini yansıtır. Bu sebeplerden ötürü, bir iş kartının hazırlanmasında kişilerin özel zevkleri geri planda kalabilir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla gruplar oluşturarak nezaket ve görgü kurallarını tartışınız. Tanışma, selamlaşma, el sıkma, telefonla görüşme ve yazışma ile ilgili kaynakları inceleyerek bu konularda uygulamalar yapınız. Çevrenizdeki insanların bu konularla ilgili tutumlarını gözlemleyerek notlar alınız ve CD, resim vb dokümanlardan oluşan dosya hazırlayarak, görsel araçlarla sunum yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gruplara ayrılıңыз</li><li>➤ Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda bulununuz.</li><li>➤ Tanışma kurallarına uygun tanışma ve tanıştırma uygulaması yapınız.</li><li>➤ Selamlama ilkelerine uygun davranışlar göstererek tanışmalarda el sıkma ilkelerine uyunuz.</li><li>➤ Kurallara uygun telefon görüşmeleri yaparak çevrenizdekileri bu konuda uyarınız.</li><li>➤ Yazışmalarda uyulacak kurallara uygun mektup yazarak kendinizi ifade eden imza uygulamaları yapınız</li><li>➤ Yaptığımız uygulamaları kayda alınız.</li><li>➤ Uyguladığınız faaliyetlerle ilgili CD, resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayınız.</li><li>➤ Nezaket ve görgü kuralları ile ilgili bilgileri arkadaşlarınıza görsel araçlarla sunum yaparak tanıtınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hazırlıklarınızı zamanında yapınız.</li><li>➤ Modülünüzdeki nezaket ve görgü kuralları öğrenim faaliyetindeki ilgili konuları tekrar gözden geçiriniz.</li><li>➤ Uygulamalarınızda güler yüzlü olunuz.</li><li>➤ Paylaşımçı olunuz.</li><li>➤ Giyiminize ve temizliğinize dikkat ediniz.</li><li>➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.</li><li>➤ Açıklamalarınız açık ve anlaşılır olmalıdır.</li><li>➤ İyi bir dinleyici ve gözlemci olunuz. Uygulamalarınızda nezaket kurallarına dikkat ediniz...</li></ul>

## UYGULAMALI TEST

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ		
Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1) Gruplara ayrıldınız mı?		
2) Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda bulundunuz mu?		
3) Tanışma kurallarına uygun tanışma ve tanıştırma uygulaması yaptınız mı?		
4) Selamlama ilkelerine uygun davranışlar göstererek tanışmalarda el sıkma ilkelerine uydunuz mu?		
5) Kurallara uygun telefon görüşmeleri yaparak çevrenizdekileri bu konuda uyardınız mı?		
6) Yazışmalarda uyulacak kurallara uygun mektup yazarak kendinizi ifade eden imza uygulamaları yaptınız mı?		
7) Yaptığınız uygulamaları kurallara uygun şekilde kayda aldınız mı?		
8) Uyguladığınız faaliyetlerle ilgili CD, resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayabildiniz mi?		
9) Nezaket ve görgü kuralları ile ilgili bilgileri arkadaşlarınıza görsel araçlarla sunum yapabildiniz mi?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki sorulara cevap vererek kazandığınız bilgileri değerlendiriniz.

1. Nezaket ve görgü kurallarını destekleyen bazı unsurlar nelerdir?  
A) Hoşgörü  
B) Tevazu  
C) Dikkat  
D) Hepsi
2. Toplumun düzenini sağlayan kurallar nelerdir?  
A) Din ve ahlak kuralları  
B) Hukuk kuralları  
C) Görgü kuralları  
D) Hepsi
3. Tanıştırma işini yaparken aşağıdakilerden hangisi kullandığımız cümlelerden değildir?  
A) Mukadder Hanım, sizi Mukaddes Hanım ile tanıştırayım.  
B) Beyza bu Bora.  
C) Okul müdürümüz Ali Bal.  
D) Mehmet Bey, sizi arkadaşım Makbule hanım ile tanıştırmak istiyorum.
4. Aşağıdakilerden hangisi uygun el sıkma tekniği değildir?  
A) Her zaman sağ el uzatılır.  
B) Kadın her zaman elini erkekten önce uzatır.  
C) Sıkılan el aşağı yukarı hareket ettirilir.  
D) Uzatılan eli tutup sıkmamak en büyük hakarettir.
5. İlk iş görüşmenizde dikkat edilecek noktalar nelerdir?  
A) İşin şartlarını iyi anlamalı, merak edilen konular açıkça sormalıdır  
B) Mesai saatleri sorulmalıdır  
C) Öncelikle alınacak maaş öğrenilmelidir.  
D) Kişisel bilgilerin verilmesinden kaçınılmalıdır.
6. Telefonda konuşurken aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?  
A) Telefonda acele etmeden konuşulmalıdır.  
B) Gerekli olmadıkça 9.00-21.00 haricinde telefon edilmemelidir.  
C) Telefon iyi dileklerle kapatılmalıdır.  
D) İki telefon görüşmesini aynı anda yapmanın sakıncası yoktur.

7. Mektup nasıl bir kalemle yazılmalıdır?
- A) Düzgün yazan kırmızı bir kalem ile,
  - B) Kaliteli keçeli veya tükenmez kalem ile,
  - C) Mutlaka dolma kalem ile,
  - D) Renkli kalem ile,

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise uygulamalı faaliyete geçiniz. Cevaplarınız doğru değil ise öğrenim faaliyetinin ilgili bölümlerine dönerek konuyu tekrar ediniz.

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı, cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

## AMAÇ

Bu faaliyetle kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda davet ve sofrta kuralları, hediye alma, çiçek gönderme kurallarını uygulayıp öğrenebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Davetlerin sosyal hayattaki yerini, davetlerde uygulanan protokol kurallarını araştırınız.
- Sofra kurallarını araştırınız.
- Hediye, çiçek alma ve gönderme kurallarını araştırınız.

## 3. DAVETLER

### 3.1. Davetlerin Sosyal Hayattaki Yeri

Davetler sosyal yaşantımızın en önemli faaliyetlerindendir. Hayatımız sürece aile toplantılarından resmi resepsiyonlara kadar çeşitli davetlere katılmak, zaman zaman böyle toplantılar düzenlemek durumunda kalabiliriz. Düzeyi nasıl olursa olsun tüm davetlere özenle ve titizlikle hazırlanmalıdır.

Davetler genellikle; resepsiyonlar, kokteyller, yemekler, büfeler, çay ve gece toplantıları olarak çeşitlendirilebilir.

#### 3.1.1. Davet Etme İlkeleri

Davetlere konukların katılım durumu ve düzeyi dikkate alınarak davetiye düzenlenir. Davetiye üzerinde davet sahibi, davet gerekçesi, davetin yeri, davet tarihi ve saati, davet kıyafeti, davetin eşli olup olmayacağı, varsa davetin onur konuğunun belirtilmesi gereklidir.

Davetler, katılımcıların kendilerini hazırlamaları için en az on beş gün önceden duyurulmalıdır. Davet edilen kişilerin birbirleri ile uyumlu seviyede olmaları davetin başarılı geçmesi için önemli bir unsurdur. Oturmalı bir yemek daveti için katılımcıların bir listesinin de davetiye ile birlikte gönderilmesi uygun ve şık bir davranış olur.

Davet tarihi davetlilerin de katılımına müsait bir zaman dikkate alınarak tespit edilmelidir. Davete bir onur konuğunun çağrılması planlanıyor ise bu kişinin davet tarihinde uygun olup olmamasına dikkat edilmelidir.

### 3.1.2. Davet Protokolü

Davetler sosyal hayatın önemli bir unsurudur. Davetlerde uyulması gereken kuralları bilmek, görgü ve nezaketin bir gereğidir. Yerel adetler, kişinin kendi zevk ve olanakları göz önünde bulundurularak davetler düzenlenir. Davetlerde, uyulması gereken kurallar vardır ve bunlar aynı zamanda toplumsal görgü kurallarıdır.

Davetlerde "bolluk" ve "incelik" arasındaki ayırım, göz ardı edilmemelidir. Davetlerde, inceliğe dikkat etmek, uyulması gereken en önemli görgü kuralıdır. Davetin iyi geçmesi, sadece en bol ikramın yapılması veya en çok gösterişin yapılması demek değildir.



Resim 3.1: Davetiye

### 3.1.3. Davetlerde Uygulanan Protokol Kuralları

Davetin hazırlanması, amaca göre davet edilecek kişilerin saptanması ile başlar. Resmîyet derecesine göre davet edilecek kişiler en az üç hafta öncesinden davetiye ve telefon ile aranarak davet edilmelidirler.

Çok resmi davetlerde baskılı davetiye daha uygundur. Ancak kişi adı el yazısı ile yazılmalıdır. Bu davet edilen kişiye verilen değer ve gösterilen nezaketin bir gereğidir. Davet edilen kişilerde bu nazik davranışa karşılık vermelidir. Bunun için davet edilen kişiler davetiyedeki L.C.V (Lütfen cevap verin) ifadesinin gereği telefonla gelip gelemeyeceklerini bildirmelidirler.

Davetler bizzat veya davetiye göndererek yapılmalıdır. Bizzat davet, yüz yüze veya telefonla yapılır. Davet edilecek olan kişi yüksek bir statüye sahip biri ise davet, ziyaret edilerek yapılır. Davet etmenin diğer bir aracı da, kartla davettir. Mektupla davet de belirli hallerde kartın yerini tutar.

Davetin niteliği ne olursa olsun, hatırlı kişilerin, onur konuklarının bizzat davet edilmeleri, bir görgü ve nezaket kuralıdır. Bir dost yemeğine, arkadaşlar arası küçük bir kokteyle veya çaya davetiye şart değildir.



Resim 3.2: Davete çiçek göndermek nezakettir

### 3.1.4. Davetlilerin Uyacağı Kurallar

- Davet çağrısını alan şahıslar, konu ve tarihleri hemen takvimlerine kaydederler. Önemli bir mazeret sebebiyle katılmama durumu var ise telefonla davete teşekkür eder, en geç iki gün içinde mazeretlerini bildirirler. Bu durum oturma planı ve yemek miktarının belirlenmesinde önemlidir.
- Kutlama gerektiren bir davete katılmama durumunda ise telgrafla nazik şekilde mazeret bildirilir ve tebrik edilir.
- Üst makamlardan gelen davetlere katılmak zorunluluktur. Çok önemli mazeretler dışında mutlaka bu davetlere katılmak gereklidir.
- Davet günü belirtilen ya da davet saatine ve türüne uygun kıyafet giyilir. Davet yerinde 15 dakika önce hazır olunur. Çok erken ve çok geç gidilmez. Davette aynı kişi ya da yalnızca davet sahibi ile uzun süre sohbet edilmez, farklı kişilerle tanışma ve konuşma imkanı aranır.
- Davet esnasında uygulamadaki aksaklıklar göz ardı edilir, hatalardan söz edilmez. Yemeklerden şikâyetçi olunmaz.
- Yemek öncesi ikram edilmesi halinde ikiden fazla kokteyl içki alınmaz.



- Davete ev sahibinin haberi olmadan asla yabancı bir şahıs götürülmez.
- Resmi bir akşam yemeğine davet edilen çiftlerin, davete ya ikisi birden katılır veya hiçbiri katılmaz.
- Katılamayacağınız bir davete çiçek göndermek nazik bir davranıştır.
- Resmi davetlere çocuklar ve 18 yaşından küçük kimseler kesinlikle götürülmez. Davet edilmeyen kişiler davetlere asla katılmazlar.
- Çocuklar için düzenlenmiş bir davet olmaması halinde hiçbir davete çocuk götürülmez. Bu durum davetin düzeyini küçümseme anlamına gelebileceği gibi, davet sırasında çocukların kontrolsüz davranışları kötü görüntülere yol açar.
- Davetten en son ayrılan durumuna düşülmez, ayrılışlar topluca yapılır. Bir davetten erken ayrılmak uygun değildir. Ayrılmayı gerektiren zorunluluk varsa ev sahibinden özür dilenerek izin alınır ve davetten çıkılır.

### 3.1.5. Davet Sahibinin Uyacağı Kurallar

- Her davete aynı kişilerin çağrılmasından ve aynı yemek türlerinin verilmesinden kaçınılır.
- Davet sahibi, davet saatinden önce kapıda hazır konuklarını karşılar.
- Misafirlere yemekten ikinci defa almaları için ısrar edilmez.
- Kendi aralarında görüşen ve eğlenen bir grubunun sohbeti yarıda kesilmez.
- Davet esnasında konukların ölçülü olmaları konusunda ev sahibi sorumludur.
- İçkiyi aşırı tüketenler takip edilmelidir.
- Davet sahibi, yemeğe geçmeden önce asgari beşer dakikalık süre gelen konuklarla ilgilenmelidir.
- Davet eşli ise konukların içeceklerini sormak erkek ev sahibine düşer.
- Yemek listesi çok abartılı ve çok zor bulunan yemeklerden olmamalıdır.
- Davet sahibi, davete geç kalan misafirler için ne kadar bekleneceğine karar verir ve yemeklerin soğumasına ve lezzetini kaybetmesine fırsat vermeden servise geçmelidir.

### 3.1.6. Davet Çeşitleri:

Bütün davetler başlıca üç kategoride toplanabilir;

- i. Resmi olmayan davetler,
- ii. Yarı resmi davetler,
- iii. Resmi davetler.

Resmi olmayan davetler, sık sık katıldığımız veya kendi evimizde düzenlediğimiz arkadaş ve aile toplantılarıdır.

Yarı resmi ve resmi davetler; aralarında rütbe ve makam farkı olan, arkadaşlık ilişkileri görev ilişkilerinden sonra gelen, samimiyetin belli nezaket kuralları içerisinde olduğu davetlerdir. Amirinizin sizi davet etmesi veya davetinize katılması yeni göreve başlamanız sebebiyle eş değer konumdaki kişilerin tanışma amacıyla yaptığı davetler, sizin bu davetlere verdiğiniz karşılıklar bu kapsamda yer alırlar.

### 3.1.7. Yer Müşiri

Davetlilerin önceden görmeleri ve sıkıntısızca bulabilmeleri için isimlerinin kaydedildiği masa planına "yer müşiri"denir. Genelde belli bir tip masa için deriden yapılan ve küçük isim kartlarının uygun biçimde kenarlarına geçirileceği bir oturma planı şeması şeklindedir.

Evlerde ve resmi ikametgâhlarda düzenlenen ve 8 kişiden fazla düzenlenen yemeklerde yer müşiri kullanılması hem zarafet hem de kolaylık sağlaması açısından yararlıdır.

Konuk sayısının çok fazla olduğu resmi yemeklerde ise her konuk için şahsi küçük kart hazırlanır ve oturacağı yer veya masa bu kartta belirtilir.

Yer müşiri normal olarak yemek odasının girişindeki holde uygun bir büfe veya masa üzerinde bulundurulur. Kalabalık davetlerde ise konukların yerlerini bulmalarına protokol görevlileri de yardımcı olur.

Onur masası konuklarına yer müşiri düzenlenmez. Bu masanın konukları daima protokol görevlileri tarafından yerlerine oturtulur.



Resim 3.3: Masa planı

### 3.1.8. Oturma Planları

Konukların belirlenmiş olan öncelik sıralarına göre masada oturacakları yerlerin saptanması da geleneksel ve evrensel sayılabilecek protokol kurallarına göre yapılır. Bu çerçevede, elde mevcut imkânlarla ve masa durumuna göre, gereğinde belli bir ölçüde esneklik de getirilmek suretiyle oturma planı hazırlanır.



Resim 3.4: Oturma planı

### Oturma Planı hazırlama kuralları

- Tecrübeli diplomatlar davetin çeşidine göre en uygun oturma planını ortaya çıkarırlar. Çünkü bu konuda tecrübe sahibidirler. Oturma planları masanın şekli ve kişi sayılarına göre farklı şekillerde planlanır. Olanaklar ölçüsünde karı-kocaya karşılıklı değil, yan yana olmamak kaydıyla aynı sırada yer verilmelidir.
- Kadın ve erkekler dönüşümlü oturulmalıdır. Çok zorunlu durumlarda iki erkek veya iki kadın yan yana oturabilir.
- Tek kadınlara yaş ve sosyal durumlarına göre yer verilmelidir.
- Sadece erkekler arasında düzenlenen yemeklerde birinci yer ev sahibinin sağıdır. Onur konuğu varsa, ev sahibinin karşısına alınır.
- Ev sahibesinin de katıldığı yemeklerde erkek konuklar için birinci yer ev sahibinin sağıdır.
- Yemekte ev sahibesi bulunmuyorsa, ev sahibi karşısına en yüksek dereceli konuğu veya başka bir kadın konuğu alabilir.
- Uzun, tek masanın merkezleri (ev sahiplerinin oturdukları yerler) konukların durumuna göre saptanır. Masa uçlarında oturmaları sakıncalı olacak konuklar varsa, bu durumda merkezler masa ortasına alınır.
- Hatırlı konuk sayısının fazla olduğu yemeklerde kimseyi incitmemek için konukların küçük masalara dağıtılmaları ve her masada ayrı merkez oluşturulması daha uygun olur.

### 3.1.9. Davetlerde Önde Gelme Sırası

Protokol kurallarının titizlikle uygulanması gereken çeşitli resmi tören ve toplantılar ile resmi ve gayri resmi yemeklerde konuklar için öncelik sırası saptanır; bu sıraya da ilgililerin saygı göstermeleri zorunludur. Her bir faaliyetin özelliğine göre öncelik sırasında yer alacak kişilerin listesi ve bunların önde gelme sıraları ülkemizde Dışişleri Bakanlığı, Protokol Genel Müdürlüğü, çok büyük faaliyetlerde ise özel olarak kurulan komisyon veya komiteler tarafından düzenlenir.

Protokole göre öncelik ve önde gelme sıralaması her ülkenin milli özellikleri, devlet gelenekleri ve yerleşmiş sosyal davranış kurallarının bir ürünüdür. Zaman içinde yenilenen ve gereğinde kolaylıkla değiştirilmesi gereken öncelik sırasının saptanması idari düzenleme veya yönetmeliklerle yapılmaktadır.

Ziyaretlerde uygulanan öncelik sırasını gayri resmi ve resmi olmak üzere iki başlık altında toplayabiliriz. Her iki çeşit öncelik sırası ülkeden ülkeye bazı değişiklikler gösterirse de, asıl kurallar hemen aynıdır. Aşağıda belirtilen öncelik sıraları katı kurallara bağlı kalmaksızın sadece yön vermek amacıyla verilmiştir.

### **3.1.10. Gayri Resmi Öncelik Sırası**

Davetlerde, özellikle gayri resmi yemek davetlerinde bazen konukların masadaki oturma düzeninin sağlanmasında güçlüklerle karşılaşılır. Aşağıda belirtilen hususlar gayri resmi Öncelik sırasında gelenek halini almış ve büyük ölçüde kabul görmüş, hemen hemen her ülkede geçerli kurallardır.

Konuklan yaşları eşit olduğu takdirde, masa oturma planında göz önünde tutulması gereken gayri resmi öncelik sırası şöyledir;

- 1) Bir yabancı, örneğin davet edilen konuğun beraberinde getirdiği arkadaşı.
- 2) Geçmişte resmi bir makam işgal etmiş olan konuk.
- 3) İlk defa davet edilen konuk.
- 4) Birkaç defa davet edilmiş olan konuk.
- 5) Sık sık davet edilen konuk.
- 6) Ev sahiplerinin arkadaşları ve akrabaları.
- 7) Ev sahiplerinin çocukları.

## **3.2. Sofra Kuralları**

### **3.2.1. Sofraya Oturuş**

Yemeğe geçilmeden önce oturma planından yerler kontrol edilir ve öğrenilir. Resmi akşam yemeklerinde önce ev sahibi erkekle, onur konuğu salona girer daha sonra diğer davetliler onları takip eder.

Resmi veya gayri resmi öğle yemeklerinde, yemek salonuna girişte kısıtlama yoktur. Herkes o esnada konuşmakta olduğundan salona geçmek serbesttir. Girişte bayanlara öncelik tanınır. Yemek salonuna geçildiğinde, bütün bayanlar oturmadan, erkekler oturmamalıdır. Erkekler sağ taraflarındaki bayanların oturmalarına yardımcı olur.

Ev sahibi ve erkek onur konuğu, yemek salonuna en sonda girebilir. Eğe misafirler arasında çok yüksek rütbeli subaylar veya devlet büyükleri varsa bunlarla, ev sahibesi yemek salonuna birlikte girerler. Ev sahibi ile şeref misafiri bayan bunları takip ederler. Resmi olmayan yemeklerde, önce ev sahibiyile bayanlar, arkadan erkekler yemek odasına girerler.



Resim 3.5: Sofra düzeni

### 3.2.2. Yemeklerde Uyulması Gerekli Kurallar

- Yemek masasında otururken dirsekler ve kollar masa üstüne konulmaz. Sadece bileklerden itibaren olan kısım masaya temas eder. Kullanılmadığı zaman her iki el veya biri masanın altında tutulur.
- Yemek yerken vücut masaya dik durur, sadece baş eğilmelidir. Ancak lokma ağza götürülürken baş tabağa degecek kadar öne eğilmez, sırt kamburlaştırılmaz.
- Masada dirsekler fazla açılıp yandakiler rahatsız edilmez.
- Masada iken uzanamayacak kadar uzakta olan malzemeler (tuz, biber vb. gibi) ayağa kalkıp alınmaz. Garson yok ise, kibarca istenebilir.
- Masa altından ayaklar karşıya doğru uzatılmaz.
- Masadan geçici olarak ayrılmalarda sandalye çekildiği gibi bırakılmaz içeriye doğru itilir.
- Sağınızda oturan bayanın sandalyesine oturup, kalkmasına yardımcı olunur.
- Garsondan veya görevlilerden nezaketle ve alçak sesle istekte bulunulur. Yemek esnasında yemeklerin olumsuzluklarından bahsedilmez.
- Yemekten önce beğenilmeyen yemeklerden söz edilmez.
- Servisteki bir hata kesinlikle söylenmez.
- Kaza eseri yemekte istenmeyen cisimler çıkarsa, ev sahibini zor durumda bırakacak bir harekette bulunulmaz. Yemek yenmese bile masada kalır ve diğer tabaklarla beraber kaldırılır. Aynı durum lokantada olursa, garsona tabağı değiştirmesi söylenir. Bilinmeyen yemekler yenilmeden önce sorulabilir veya bilenden taklit edilir. Yanınızda oturana tabak vermek zorunda kalınırsa, tabak içindeki çatal ve bıçak tabağın bir kenarında olur.
- Bir şey içerken yavaş içilir. Ağızda yemek varken su içilmez. Su bardağının tamamı bir defada içilmez, yudumlanır.
- Ağza alınan lokma çok büyük olmaz.
- Lokma çiğnenirken ağız açılıp kapanmaz. Dudaklar kapalı olur.

- Dudaklar hiçbir zaman yağlı bırakılmaz, hemen peçete ile kurutulur. Yemekte yere düşen çatal, bıçak ve malzemeler alınmaz, yenisi istenir. Masada el kol sallayarak konuşulmaz.
- Sofrada çatal, bıçak, kaşıkla oynanmaz.
- Çay ve kahve uzun süre ve gürültülü karıştırılmaz
- Tatlı, yoğurt, çorba, çay, kahve kâselerinin içinde kaşık bırakılmaz, tabağın yanına bırakılır.
- Yemek esnasında münakaşayı gerektirecek ve münakaşası hoş olmayacak politika, ölüm, hastalık gibi konular kesinlikle açılmaz.
- Ani öksürük, tıkanma, aksırma, hıçkırık gibi durumlarda hemen masa terk edilir ve diğer odaya geçilir. Tekrar dönüldüğünde özür dilenir.
- Misafir olarak, ev sahipleri ile diğer misafirlerin karar verdikleri müşterek bir yemeğe, sevmesiniz dahi zorluk çıkarılmaz.
- Siz konuşurken onur konuğu veya komutan konuşmaya başlarsa, diğer konuklar konuşmalarını keserek dinlerler.
- Oturmali bir yemek davetinde yemek son bulmadan ev sahiplerine mazeret bildirerek kalkılabilir.



**Resim 3.6: Masa süsleme**



**Resim 3. 7: Sofra düzeni**



### 3.2.3. Yemek Sırasında Yapılmaması Gereken Davranışlar

- Yemek masasında asla diş karıştırılmaz. ihtiyaç halinde dışarı çıkılır. Hiçbir şeyin kontrolü koklayarak yapılmaz.
- Yemek masasında ilaç alınmaz.
- Başkasının bardağı asla kullanılmaz.
- Sofrada çorba veya yemek beklerken, ekmeği koparıp onunla oyalanılmaz. Masada okunmaz, yazılmaz, not alınmaz.
- Saç düzeltilmez, makyaj yapılmaz.
- Ağızda yemek varken konuşulmaz, gülünmez.
- Yanakları dolduracak büyüklükte lokma alınmaz.
- Ağız şapırdatılmaz.
- Parmaklar asla yalanmaz.
- Tabak ekmekle silinmez, yemeğin suyuna banılmaz.
- Yemek odasına yanan sigara ile girilmez ve izin verilmemiş ise sigara içilmez.
- Yemeklerdeki kemiklere el sürülmez, ilikleri çekilmez.
- Yemek tabağı, çay, kahve fincanı ve ağızdan lokma çıkarılmaz.
- Tabakları kül tablası olarak kullanılmaz, izin vermişse bile tatlı servisinden önce sigara içilmez.
- Tabakta yarım kalan bir yemek başkasına "ye" diye ısrar edilmez.
- Masada dil ve diş temizlenmez, geğirme, sümürme, esneme, yalanma, hareketleri hiç yapılmaz.

### 3.2.4. Özel Yemeklerde Sofra ve Görgü Kuralları

Özel yemekler için yemek davetleri, öğle veya akşam yemekleri için yapılabilir, evlerde veya ev dışında düzenlenebilir. Oturlu veya ayakta olabilir, yemekler büfede veya masada verilebilir. Düzenleme sebebi yemeğin aslı unsuru değildir; özel veya resmi sebeplerle olabileceği gibi, herhangi bir sebep olmaksızın da tertiplenebilir. Bu tip davetler sosyal hayatın bir gereğidir.

Masada yenen yemeklerde, ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadan diğer konuklar yemeğe başlamamalıdır.

Hizmet eden garson, önce onur konuğundan (varsa önce eşinden) servis yapmaya başlar, en son ev sahibine servis yapar. Servis oturan konuğun solundan yapılır, tabak ve çatal-bıçak sağından alınır.



**Resim 3.8: Peçete katlama**

Yemeğin soğumaması için ev sahibi veya ev sahibesi kendilerine ilk servis yapılanlara yemeğe başlamalarını rica etse de, yemek soğusa bile, yemeğin ev sahibine de konması ve ev sahibinin/ev sahibesinin "Buyurun, afiyet olsun" demesiyle hep birlikte başlanır. Yemeğe beraber başlamak ve herkesle beraber bitirmek doğrudur. Yemeklerde onur konuğu veya üstler ayrılmadan önce ayrılmak doğru değildir.

Masa üstü düzenlemesi, sofranın zarafeti ve konuklara verilen önem bakımından değer taşır. Çünkü önemli olan yemek tabağı ve çeşidi değil, zevk ve zarafettir. Bu yüzden, masa örtü

sü beyaz ve ütülü olmalıdır. Örtü masanın tümünü örtmelidir.

Peçete katlanmış olarak tabağın üstünde veya tabağın sağ tarafındadır. Peçete alınır ve dizler üzerine konur. Fransızlar ve İtalyanlar gömleğin yakasına takarlar. Yemek bitince peçete katlanarak dudaklar hafifçe silinir ve masa üstüne konur. Sofrada kâğıt peçete varsa, kumaş peçeteyle ağız silinmez, kâğıt peçeteyle silinir.



**Resim 3.9: Tabak, kaşık, bardak düzeni**



### 3.3. Hediye - Çiçek Alma Gönderme

İnsanları memnun etmenin ve sevindirmenin en kolay yolu onlara bir hediye almaktır. Özellikle ailemize, çocuklarımıza ve yakınlarımıza, sık sık hediyeler almak onları mutlu edecektir. Hediye maddi değil manevi değeri vardır. Hediye seçerken pahalı olması değil kullanılabilir olması dikkate alınmalıdır. Hediye bir çıkar beklenilerek verilmez.



Resim 3.10: Hediye hazırlama

Hediye vermek için fırsatları kollamak veya önemli olayları beklemek şart değildir.

Bilhassa yılbaşı, bayramlar, davetler, yaş günleri ve özel anlamı olan günler hediye vermek için uygun zamanlardır. Hediye pahalılık aranmaz. Hediye, verilecek kişiyi mahcup etmeyecek ve sıkıntı yaşatmayacak değer ve çeşitte olmalıdır.

Hediye seçiminde, verilecek kişinin cinsiyeti, yaşı ve zevki, göz önüne alınmalıdır. Verilen hediye mutlaka teşekkür edilir.

#### 3.3.1.Hediye Götürülebilecek Sosyal Faaliyetler



Resim 3.11 : Hediye vermek bir sanattır.

Nişan, düğün, kokteyl, resepsiyon, yemekler, doğum, sünnet, dini bayramlar, yılbaşı, anneler günü, babalar günü, evlenme yıldönümleri, doğum günleri, seyahat ve yolculuk, karşılama- uğurlama, sınıf geçme, hasta ziyareti, açılış töreni, iş hediyeleri, seyahat dönüşleri hediye verilebilecek faaliyetlerdir.

### 3.3.2.Çiçeklerin Anlamları

Bütün çiçeklerin kendine göre bir hikâyesi vardır, ancak bizim kültürümüzde gülün yeri çok başkadır.

Çiçeklerin de kendilerine has dillerinin olduğundan hareketle dünyadaki bütün güzel çiçeklerin arasından sadece bir kısmının insan iletişiminin bir aracısı olarak hangi anlamları taşıdığı incelenecek olursa;



Resim 3.12: Çiçekler

Çiçekler ve Anlamları:

Beyaz gül: Masumiyet

Kırmızı gül: Aşk

Nilüfer: Gelecek yenileme

Pembe gül: Gönlüm senindir

Beyaz lale: Sıflık temizlik

Sarı gül :Sıcak sevgi

Kırmızı lale: Seni seviyorum

Beyaz karanfil: Temizlik, sıflık

Pembe lale: Anlayış

Kırmızı karanfil: Sevgi

Sarı lale: Gerginlik

Pembe karanfil: İçtenlik

Menekşe alçak: Gönüllü

Sarı karanfil: Hüzün

Kamelya: Mağrur

Sarı glayör: Kıskançlık

Mor krizantem: Burukluk

Orkide: Mağrur, gururlu

Altın kadeh: Umut

Fulya: Unutma



**Resim 3.13: Gelin buketi pembe gül**

Dünyayı güzelleştirdikleri gibi insanlar arasındaki ilişkileri de düzenleyen, güzelleştiren çiçeklerin seçimi de belli dikkatleri gerektirir. 1600'lü yıllarda İstanbul'da oluşmaya başlayan çiçek dili Avrupa'ya ünlü Lady Mary Montegue ile birlikte gitmiş ve orada daha da çeşitlenerek bütün dünyada ortak bir dil haline gelmiştir.



**Resim 3.14: Gelin çiçeği sarı gül**

Renklere Göre Çiçeklerin Dili:

Pembe Renk Şefkat

Altın Sarısı Sevinç, Bolluk

Beyaz Renk Saflık Temizlik

Kırmızı Renk Aşk

Mavi Renk Yumuşak Huylu

Kahverengi Geçmiş

Yeşil Renk Ümit ve İstikbal

Siyah Renk Üzüntü

Mor Renk Dul

Gri Melankoli



Resim 3.15: Buket sunma

### 3.3.3. Çiçek Sunma

Çiçekler genellikle dört biçimde hazırlanır. Biçimlerine göre de takdim edilirler.

➤ **Buket**

Doğumlarda, yaş günlerinde, hastalara, sanatçılara, yolculara, sporculara verilir.

➤ **Sepet**

Davetler, nikah ve konserlere gönderilir.

➤ **Çelenk**

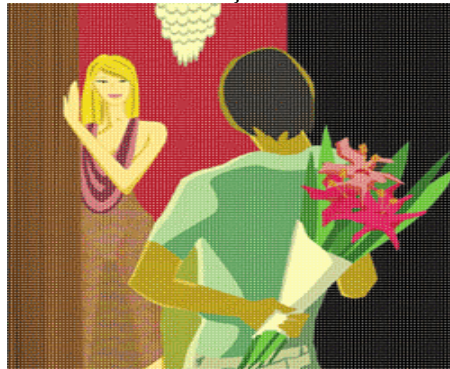
Tören ve cenazelere gönderilir.

➤ **Vazo veya saksıda**

Ancak çok yakın arkadaş ve akrabalara gönderilir. Buketinizi hazırlatırken çok çeşitli çiçekten oluşmasına dikkat etmeli, birbirine yakışan renk ve biçimleri bir araya getirtmelisiniz.

Büyük boy çiçekler üzerinde kartvizit konularak çiçekçi aracılığıyla gönderilir. Küçük boy çiçekler ve özellikle buketler elden sunulacağı için kartvizit koymaya gerek yoktur.

Davetli olduğunuz bir yemeğin ertesi günü teşekkür notunuzla birlikte çiçek göndermeniz ya da gidemeyeceğiniz durumda mazeretinizi ve üzüntünüzü dile getiren bir notla çiçek yollamanız çok hoş ve zarif bir davranış olur.



Resim 3.16: Buket sunma

Çiçek sunulurken sol ele alınmalı, sağ el selamlaşma veya diğer işler için serbest bırakılmalıdır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Bulduğunuz çevreye uygun bir davet uygulaması yapınız. Davet ile ilgili örnek davetiye hazırlayınız. Nezaket ve görgü kuralları doğrultusunda davete uygun sofrayı düzenlemesi ve oturma planları hazırlayınız. Nezaket ve görgü kurallarına uygun çiçek ve hediye nasıl verilir, uygulamalar yaparak öğrenme faaliyetini kavrayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Davet hazırlığı için gruplar oluşturarak iş planı yapınız.</li><li>➤ Davetin katılımcılarının fikrini de alarak davet tarihi belirleyiniz.</li><li>➤ Davet için LCD'nin de bulunduğu örnek bir davetiye hazırlayınız.</li><li>➤ Önde gelme sırasına dikkat ederek örnek bir yer planı ve oturma planı hazırlayınız.</li><li>➤ Yemeklerde uyulması gerekli kurallarını tekrar gözden geçirin.</li><li>➤ Davetin özelliğine uygun sofrayı düzeni hazırlayınız.</li><li>➤ Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda bulununuz.</li><li>➤ Çevrenizdekileri hediye hazırlama ve verme ilkelerine uygun davranışlarda bulunma konusunda uyarınız.</li><li>➤ Çiçeklerin anlamlarını öğrenerek doğru çiçek sunma ilkelerini uygulayınız.</li><li>➤ Yaptığınız uygulamaları kayda alınız.</li><li>➤ Uyguladığınız faaliyetlerle ilgili CD, resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hazırlıklarınızı zamanında yapınız.</li><li>➤ Modülünüzdeki nezaket ve görgü kuralları öğrenim faaliyetindeki ilgili konuları tekrar gözden geçirin.</li><li>➤ Uygulamalarınızda güler yüzlü olun.</li><li>➤ Paylaşımca olun.</li><li>➤ Giyiminize, temizliğinize ve davranışlarınıza dikkat ediniz.</li><li>➤ Olumlu iletişim içinde olun.</li><li>➤ Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda bulununuz.</li><li>➤ Açıklamalarınız açık ve anlaşılır olmalıdır.</li><li>➤ İyi bir dinleyici ve gözlemci olun. Uygulamalarınızda nezaket kurallarına dikkat ediniz.</li></ul>

## UYGULAMALI TEST

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1) Davet hazırlığı için gruplar oluşturarak iş planı yaptınız mı?		
2) Davetin katılımcılarının fikrini de alarak uygun davet tarihi belirlediniz mi?		
3) Davet için LCV' nin de bulunduğu örnek bir davetiye hazırladınız mı?		
4) Önde gelme sırasına dikkat ederek örnek bir yer planı ve oturma planı hazırladınız mı?		
5) Yemeklerde uyulması gerekli kurallarını tekrar gözden geçirdiniz mi?		
6) Davetin özelliğine uygun sofrayı düzeni hazırladınız mı?		
7) Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda buldunuz mu?		
8) Çevrenizdekileri hediye hazırlama ve verme ilkelerine uygun davranışlarda bulunma konusunda uyardınız mı?		
9) Çiçeklerin anlamlarını öğrenerek doğru çiçek sunma ilkelerini uyguladınız mı?		
10) Yaptığımız uygulamaları kayda alabildiniz mi?		
11) Uyguladığımız faaliyetlerle ilgili CD , resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayabildiniz mi?		

Cevaplarınızda hayır seçeneği işaretli ise faaliyete geri dönerek tekrar ediniz. Cevaplarınızın tümü evet ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerde hangisi davetlerde yapılmayacak davranışlardandır?
  - A.) 15 dakika önce davet yerine gitmek
  - B.) LCV( lütfen cevap veriniz)uymak
  - C.) Mecbur kalındığında çocukla davete katılmak
  - D.) İzin alarak davetten erken ayrılmak
2. “Yer müşiri” aşağıdakilerden hangisidir?
  - A.) Davete geleceklerin listesi
  - B.) Davet başlangıç ve bitiş saatleri
  - C.) Davetin yapılacağı adres
  - D.) Oturma düzeninde isimlerin yazıldığı masa planı
3. Aşağıdakilerden hangisi yemek masasında uyulacak kurallardan değildir?
  - A.) Yemek masasında otururken dirsekler ve kollar masa üstüne konulmaz.
  - B.) Masa altından ayaklar karşıya doğru uzatılmaz.
  - C.) Servisteki hatalar ev sahibine bildirilir.
  - D.) Sofrada çatal, bıçak, kaşıkla oynanmaz.
4. Hediye seçiminde nelere dikkat edilmelidir?
  - A.) Verilecek kişinin cinsiyeti, yaşı ve zevki
  - B.) Verilecek kişinin mesleği
  - C.) Verilecek kişinin maddi durumu
  - D.) Verilecek kişinin ülkesi
5. Çiçekler genellikle nasıl sunulur?
  - A.) Buket
  - B.) Sepet, çelenk
  - C.) Vazo-saksı
  - D.) Hepsi

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 4

## AMAÇ

Bu faaliyetle kazandırılacak bilgiler doğrultusunda tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarını, meslek ve iş hayatında görgü kurallarını uygulayıp öğrenebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Tiyatro ve konserlerde uyulması gereken kuralları araştırınız.
- Zaman ve mekâna uygun giyim çeşitlerini araştırınız.
- Giyim toplumsal hayattaki önemini araştırınız.
- İş görüşmesi yaparken dikkat edilecek kuralları araştırınız.
- İş yerinde davranış kurallarını araştırınız.

## 4. TİYATRO VE KONSER SALONUNDA GÖRGÜ KURALLARI

Gösteri merkezlerinde bütün dikkatin sahnede olması gereklidir. Temsil sırasında konuşulmamalıdır. Oyun sırasında salon terk edilmemelidir. Gösteri öncesi perde açılmadan 10 dakika önce gelinir. Gösteri başladığında konuklar ve sahnedekiler zamanında salonda bulunmaya özen göstermelidir. Geç kalındığı takdirde ilk perdeye kadar dışarıda beklenmesi gereklidir. Davet eden kişi daha önce gelerek locada bekler. Gösteri bittiğinde önce erkekler, daha sonra kadınlar çıkar.

### 4.1. Tiyatro ve Konserlerde Uyulması Gereken Kurallar



Resim 4.1: Tiyatro



- Gösteri, ilgili yorumlar dile getirilirken, perde aralarını, eser sonlarını beklemek gereklidir.
- Bu aynı zamanda sahnedeki sanatçıların konsantrasyonunu bozmamak adına da gerekli bir davranıştır.
- Beğenilerimizi yüksek sesle konuşarak değil, gösteri salonunda ayağa kalkarak uzun süreli ve hararetle bir şekilde alkışlayarak ifade etmek daha doğru bir davranıştır.
- Sanatçının motivasyonu için en çok hoşlandığı davranış dili alkıştır.
- Genellikle gösterilerde eğer beğeni alkışları çok fazlaca olursa, sanatçılar tekrar sahneye gelerek birkaç eser daha seslendirirler.
- Gösteri sanatçılarından birisi veya birkaçı arkadaşınız ya da sevdiğiniz birisi ise güzel bir çiçek göndermek nezaketli bir davranış olur.

## 4.2. Konferans Salonunda Dikkat Edilecek Kurallar



**Resim 4.2: Konferans salonu**

- Konferans seminer gibi yerlere giderken yanınızda mutlaka not kâğıdı ve kaleminizi bulundurmalısınız.
- Konuşmacının sözlerini dikkatli bir şekilde dinlemeli ve soru sorarken karşı tarafı kırıcı davranışlarda bulunulmamalıdır.
- Konferans sırasında konuşmacının dikkatini dağıtıcı mimikler yapmak, yanda oturan kişilerle konuşulmamalıdır.
- Konferans veren kişiye sorulacak sorular kısa ve anlaşılır şekilde olmalıdır.
- Konferans verecek kişiler ve dinleyiciler vaktinde salonda olmaya dikkat etmelidir.
- Davet edilen konuşmacı ile ilgilenilmeli, ikram ve gidiş-geliş konusunda kendisine araç sağlanmalıdır.
- Konferans sonunda ya kurumsal bir hediye ya da güzel bir çiçek buketinin konuşmacıya takdim edilmesi şık bir davranış olacaktır. Konuşma sonunda alkışlanmalıdır.

### 4.3. Toplantılarda Dikkat Edilecek Kurallar

- Başarılı toplantı düzenlemek bir sanattır. Görüş birliğine varmak, kararlar almak, bilgilenmek ya da bir takım sebeplerle yapılacak toplantılarda ayrılan zamana uyulması ve belirlenen gündem maddelerinin tamamen görüşülmesi çok önemlidir. Gündem maddelerinin dışına çıkmak, toplantının ciddiyetini bozacak davranışlarda bulunmamalıdır.
- Dış mekânlarda geçerli olan bütün kurallar toplantılarda da geçerlidir. Her toplantı ciddiye alınmalıdır ve belirtilen vakti geçirmeden orada bulunulmalıdır.



**Resim 4.3: Toplantı salonu**

- Toplantı düzenleyen yönetici, konuşmasını ve selamlamasını yaptıktan sonra gündemin vaktinde başlatılmasına özen göstermeli, dinleyici ve katılımcıları iyi dinlemeli, fikirlerini ifade etmeleri için insanları cesaretlendirmelidir. Notları düzgün olmalı, sözleri ve davranışlarıyla zarif ve anlayışlı olmalıdır.
- Toplantılar her türlü fikrin dile getirileceği ve açıklanacağı yerlerdir. Bu sebeple kişiler rahatsız edici konuşma ve davranışlardan kaçınılmalıdır.
- Toplantıya çok geç bir mazeretten dolayı geç kalınırsa giriş fark ettirilmeyecek şekilde, kapı açılarak başkana özür selamı verilerek sessizce yerine geçilmelidir. Bu arada yanınızdaki şahsın rahatsız edilmemesine dikkat edilmelidir.
- Fikir yoğunluğu olan toplantılarda, kişilerin dikkatlerini toplaması için ara verilmeli ve içecek ikram edilmelidir.
- Toplantılarda söz almak için uygun zamanı seçmeli, konuşulacak konular önceden toparlanmalı ve iyi ifade edilmelidir.
- Toplantılarda oturuş şekline de dikkat edilmelidir.

### 4.4. Zaman ve Mekâna Uygun Giyim

Giyim, bulunulan ülkenin geleneklerine, iklim ve mevsim şartlarına, kişinin makamına katılacağı faaliyetin resmiyet derecesine, şahsi zevk, moda ve maddi olanaklarına göre



Bir erkeğin günlük elbisesi, onun mesleğiyle ilgilidir.

#### 4.4.2. İnsanlar Üzerindeki Etkileri

Ne kadar iyi ve düzgün giyinirsek, çevremizin o kadar saygı ve hayranlığını kazanırız. Yabancılar bizim hakkımızda yargıda bulunmak için ilk olarak giysilerimize bakarlar; yoksa, ne olduğumuzu kimse anlamaya çalışmaz. Giyim, gerek bizim üzerimizde, gerekse bizi görenlerin üzerinde kesin bir etki yapar.

Bugün birçok sürekli sosyal olaylar içinde ve bu ayrı ayrı olaylar anında hep değişik ve onlarla ilgili elbiseler giymek zorundayız. Bunlar için standart elbise örnekleri meydana gelmiş ve bu doğrultuda oluşmuş kurallar ortaya çıkmıştır.

#### 4.4.3. Erkek Giyim

##### ➤ Frak

Frak, çok resmi ziyaretlerde, kabullerde ve evlenme vb. yerlerde giyilen klasik bir elbisedir. Çok iyi ve düz siyah kumaştan dikilir. Çift sıra düğmeli ve yakası siyah ipektendir. Beyaz pike ya da siyah yelekle giyilir. Gömlek beyaz, yaka dik, kolalı ve uçları kırıktır. Frakla beyaz kravat takılır. Pantolon da aynı kumaştandır. Ayakkabılar ve ipekli çoraplar da siyahtır. Frakla daima beyaz deriden eldiven takılır.

Frakla silindirik şapka giyilir. Frakla gidilmesi gereken toplantılar için gönderilen çağrılarda bu özellik belirtilir.



Resim 4.5: Smokin

### ➤ **Smokin**

Ülkemizde birçok yerlerde giyilen bu elbise, batıda yalnız gece elbisesi olarak kullanılır. Kumaşı da frakta olduğu gibi, iyi kumaş ve düz siyahtır Çift düğmeli kruvaze ceketi vardır. Yakaları mat vesiyah ipektendir. Günümüzde siyahtan başka renklerde smokinler giyilmektedir. Pantolonun paça kıvrımı yoktur ve iki dış yanında boydan boya siyah ipek şerit dikilmiştir.

Smokinle, göğsü, kolları ve yakası kolalanmış beyaz gömlek giyilir ve siyah papyon kravat bağlanır. Küçük şık beyaz bir cep mendili de şarttır. Çoraplar siyah ve ipektendir. Çok hafif olan ayakkabılar da siyah deri ya da rugandan tercih edilir.

Giysiler insanın kişiliğini yansıttığından, sadece güzel ve şık olmakla kalmamalı, amaca, çevreye ve zaman dilimine de uymalıdır. Açılış, resepsiyon, gece ya da bir galaya davette genellikle nasıl bir kıyafet giyileceği belirtilir, belirtilmemiş ise mutlaka sorulmalıdır.

İnsanın her yaşta kendisine özen göstermesi, dış görünüşünün temiz, derli toplu olması gerekir. Bu insanın kendisine ve başkalarına karşı saygısının en önemli göstergesidir.

#### **4.4.4. Kadın Giyim**

İyi giyinmesini bilen bir kadın, öncelikle kendisine uyan kıyafet tarzını bilen, moda hakkında yeterli bilgi sahibi olan, ayrıca yenilik ve değişikliklere dikkat eden kimsedir. Temiz ve güzel giyinen bir kadın kendisine yakışan renk ve giysileri, saç ve makyaj stilini öğrenir ve zamanla kazandığı tecrübe ile nerede nasıl giyinmesi gerektiğini öğrenir. Kadınlar genellikle gardıroplarını açtuklarında giyecekleri elbiseyi bulmakta sıkıntı çekmezler.

Kadın giyiminde moda şüphesiz önemli bir ağırlık taşımaktadır. Bununla birlikte, giysilerde sık sık değişiklikler yapılmaktaysa da, aslında pek önemli farklılıklar yoktur.

İyi ve şık giyinen kadınlar körü körüne modayı izleyenler değil; hangi elbisenin kendilerine yakıştığını, ne zaman ve nerede neleri giyebileceğini bilenlerdir. Öyle kadınlar vardır ki, yıllardan beri giyimlerinde temel değişiklikler yapmamışlardır; fakat yine de kıyafetleri durmadan esen moda rüzgarına rağmen hiç bir zaman yadırganmaz. Bunun sebebi, bu kadınların kendilerine en çok uygun kıyafeti ve tarzı bulmuş olmalarıdır.

Giysiler insanın kişiliğini yansıttığından, sadece güzel ve şık olmakla kalmamalı, amaca, çevreye ve zaman dilimine de uymalıdır.

Etrafınızdaki insanlara saygı duyarsanız, kendinize de bakarsınız. Şık ve pratik bir gardıroba sahip olmak için yalnızca, vücut tipinize ve koşullara uygun, belli kalitede giysiler seçmek yeterli değildir. Yaş unsuru da giyimi etkileyen önemli unsurlardandır.



**Resim 4.6: Siyah kadın giyiminde favoridir**

Özel bir açılış, resepsiyon veya geceye ya da bir galaya davette genellikle nasıl bir kıyafet giyileceği belirtilir, belirtilmemiş ise mutlaka sorulmalıdır. Çünkü böyle bir davette kıyafet olarak diğer kişilere aykırı düşmek hiç de hoş bir durum değildir.

Siyah, gece için her zaman en favori renktir. Beyaz bir gömlekle, canlı renklerdeki takı ve aksesuarlarla kombine edilebildiği gibi, birbirine uygun çanta ve ayakkabıyla da çok şık olunur.

Günümüzde kadınlar, özel davetlere giderken çok fazla dekolte ve çok kısa etek giymekten çekinmelidirler.

#### **4.5. Meslek Ve İş Görgü Kuralları**

Günlük hayatın büyük bir bölümünün geçtiği işyerlerinde de uyulması gereken çeşitli kurallar vardır. Aslında Türk toplumunda çalışma hayatı, kurallar zincirinden oluşmaktadır.

Osmanlı geleneğinde çalışmak son derece sıkı kuralları olan ve ciddiye alınan bir işti. Her meslek sahibini bağlayıcı ve kontrol edici sıkı bir denetim mekanizması bulunmaktaydı. Çalışma ahlakımızın en güzel kurumsal örneği olan "Ahilik Teşkilatı"nın çalışma prensipleri, sistemi bugün batılı toplumlarda hayretle karşılanmakta ve örnek alınmaktadır. Bu sistemde işinde haksızlık yapan, hatalı ya da bozuk mal üreten ya da malın kusurunu söylemeden satan esnaf bir daha iş yapma hakkı bulamazdı.



**Resim 4.7: İş yeri kuralları**

Kendi aralarında da dayanışma içinde olan ve birbirlerini kaldırmak için sistemli bir yardımlaşma içinde olan bu muhteşem esnaf geleneğini yeniden canlandırmak hayal olmamalıdır. Günümüzde de yüzyıllar içinden süzülüp gelen bu benzersiz esnaf ahlakını yaşatan insanlar bulunmakta ve kendilerinden önceki neslin dikkatlerini devam ettirmeye özen göstererek gençlere de bu prensipleri aktarmaktadırlar.

#### **4.5.1. İş Görüşmesi Yaparken Dikkat Edilecek Kurallar**

Huzurlu bir hayat için kişinin yaptığı işi sevmesi ve başarması çok önemlidir. Günümüz şartlarında isteğimize uygun bir iş bulmak zor olsa da iş görüşmelerinizde kendinizi iyi ifade etmeniz gerektiğini unutmamalısınız. Bu bakımdan profesyonel tavsiyeleri dikkate almalı ve uygulamalısınız.

İlk iş görüşmenizde öncelikle işin şartlarını iyi anlamalı, merak ettiğiniz şeyleri açıkça sormalısınız.



**Resim 4.7: Çalışma hayatı**

Eğer şartlar size uymuyorsa, şartları böyle düşünmediğinizi ve bu durumda çalışamayacağınızı söylemeniz yeterli olacaktır. İşe başvuru formları da dikkatlice doldurulmalı, bilgilerin yanlış ya da abartılı olmamasına dikkat edilmelidir.

#### **4.5.2. İş Yerinde Davranış Kuralları**

Çalışma arkadaşlarınızı ve özellikle amirlerinizin özelliklerini iyi gözlemlemeniz çok önemlidir. Amiriniz ya da işvereninizle tartışmaya girmemeniz gereken iki konunun siyaset ve din olduğunu unutmamalı, tartışmaya götürecek her türlü konudan kaçınmalısınız.

Hitapta bulunurken "siz" derecesinin altına hiçbir zaman düşülmemeli, ilerleyen zaman içinde senli benli konuşmalar içine asla girilmemelidir. Bazen amirler çalışanlarını denemek için de açık kapılar bırakabilirler. Bu konuda dikkat etmeli, kendi tavrınızın, dışına sapmamaya özen gösterilmelidir. İzin almadan amirin odasına girmemelidir.



**Resim 4.9: Çalışma hayatı**



### 4.5.3. İş Yerinde Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

- İş yerinde dikkat edilecek kuralların başında hiyerarşik düzene uygun davranmak kimseye "amca, dayı, ağabey" gibi sıfatlarla hitap etmemek gerekir.
- Çalışma saatlerinin en verimli şekilde geçmesine dikkat edilmeli, gereksiz konuşmalar ya da oyalamalarla vakit geçirmemelidir.
- İş görüşmesine çağrıldığınızda, elinizden geldiğince temiz, derli toplu giyinilmelidir.
- Görüşecek şef, müdür vs. yer göstermeden oturmamalı, sorduklarına açık, kesin karşılıklar verilmeli, eski işyerinizi kesinlikle kötülemeyin, bu güven vermeyen olumsuz bir davranış olur.
- İş yerinin amiri konumundaki kişi, işe yeni başlayan kişiyi arkadaşlarına tanıştırması gerekir. İşyerinin çalışma düzenini, mesai başlangıç ve bitiş saatlerini, yemek saatlerini, sigara içilip içilemeyeceğini, kırtasiye ihtiyaçlarını nasıl karşılayacağını, dahili telefon numaralarını vs. izah etmesi, göstermesi gerekir.

### 4.5.4. İş Yerinde Giyim

Giyim her yerde olduğu gibi iş yerlerinde çok önemlidir. Bütün gün kişilerin üzerlerinde taşıyacakları, rahat edecekleri kıyafetlerin belli ölçüleri olmalıdır. Hareket kabiliyetini engelleyecek darlıkta elbiselerin iş yerinde giyilmesi sıkıntı vereceği için tercih edilmemelidir.

Kıyafetler ütülü, temiz ve düzenli, ayakkabılar boyalı olmalı, beden temizliğine özellikle dikkat edilmelidir. İşe gitmeden ya da işten dönünce duş almayı da ihmal etmemelidir.



Resim 4.8: İş yerinde giyim

## UYGULAMA FAALİYETİ

Katıldığınız tiyatro, konser, konferans ve toplantılarda uygulanan nezaket ve görgü kurallarını inceleyiniz. İnsanların bu etkinliklere katıldıklarında ve özel günlerde nasıl giyindiklerine dikkat ediniz. İş yaşantısında nasıl davranış ve tutumlarda bulunmak gerektiğini çevrenizde gözlem yaparak, notlar alınız. İş yerinde ve görüşmelerinde uyulan görgü kurallarını dikkatle gözlemleyiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tiyatro, konser, konferans ve toplantılarda insanların davranışlarını inceleyiniz.</li><li>➤ Bu gösteri merkezlerine gelen insanların nasıl giyindiklerini gözlemleyiniz.</li><li>➤ Çevrenizdeki insanları özel günlerde giyim konusunda uyarınız.</li><li>➤ Giyimin insanlar üzerindeki etkilerini arkadaşlarınızla tartışınız.</li><li>➤ Kadın ve erkeklerin özel günlerde giyimleri ile ilgili araştırma ve gözlemler yapınız.</li><li>➤ İş yerlerinde uygulanan görgü kurallarını gözlemleyiniz.</li><li>➤ İş görüşmesi için örnek görüşme yapınız.</li><li>➤ Görüşme için randevu alınız.</li><li>➤ Kurallara uygun iş görüşmesi yapınız.</li><li>➤ İş yerinde giyim konusunda çevrenizdeki arkadaşlarınızı bilgilendiriniz.</li><li>➤ Yaptığınız uygulamaları kayda alınız.</li><li>➤ Uyguladığınız faaliyetlerle ilgili CD, resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ İncelemelerinizi titizlikle yapınız.</li><li>➤ Modülünüzdeki nezaket ve görgü kuralları öğrenim faaliyetindeki ilgili konuları tekrar gözden geçiriniz.</li><li>➤ Uygulamalarınızda güler yüzlü olunuz.</li><li>➤ Paylaşımçı olunuz.</li><li>➤ Giyiminize, temizliğinize ve davranışlarınıza dikkat ediniz.</li><li>➤ İnsanlarla olumlu iletişim içinde olunuz.</li><li>➤ Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışlarda bulununuz.</li><li>➤ Görüşmelerinizde açıklamalarınız açık ve anlaşılır olmalıdır.</li><li>➤ İyi bir dinleyici ve gözlemci olunuz. Uygulamalarınızda nezaket ve kurallarına dikkat ediniz.</li></ul>

## UYGULAMALI TEST

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1) Tiyatro, konser, konferans ve toplantılarda insanların davranışlarını inceleyebildiniz mi?		
2) Bu gösteri merkezlerine gelen insanların nasıl giyindiklerini gözlemleyebildiniz mi?		
3) Çevrenizdeki insanları özel günlerde giyim konusunda uyardınız mı?		
4) Giyim insanların üzerindeki etkilerini arkadaşlarınızla tartıştınız mı?		
5) Kadın ve erkeklerin özel günlerde giyimleri ile ilgili araştırma ve gözlemler yaptınız mı?		
6) İş yerlerinde uygulanan görgü kurallarını gözlemlediniz mi?		
7) İş görüşmesi için örnek görüşme yaptınız mı?		
8) Görüşme için randevu aldınız mı?		
9) Kurallara uygun iş görüşmesi yapabildiniz mi?		
10) İş yerinde giyim konusunda çevrenizdeki arkadaşlarınızı bilgilendirdiniz mi?		
11) Yaptığınız uygulamaları kayda aldınız mı?		
12) Uyguladığınız faaliyetlerle ilgili CD, resim, aldığınız notlar ve dokümanları toplayabildiniz mi?		

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızda hayır seçeneği işaretli ise faaliyete geri dönerek tekrar ediniz. Cevaplarınızın tümü evet ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi tiyatro ve konser salonunda uyulacak kurallardan değildir?
  - A) Bütün dikkatin sahnede, olması gereklidir.
  - B) Gösteri başladığında konuklar ve sahnedekiler zamanında salonda bulunmaya özen göstermelidir.
  - C) Gösteri bittiğinde önce erkekler, daha sonra kadınlar çıkar.
  - D) Sanatçının motivasyonu için yüksek sesle tebrik etmek gereklidir.
2. Aşağıdakilerden hangisi konferans salonunda uyulacak kurallardandır?
  - A) Yanınızda oturan kişiden not kâğıdı ve kalem isteyebiliriz..
  - B) Konferans sırasında konuşmacının dikkatini dağıtıcı mimikler yapmanın sakıncası yoktur.
  - C) Konferans veren kişiye sorulacak sorular kısa ve anlaşılır şekilde olmalıdır.
  - D) Aklımıza gelen her soruyu rahatça sormalıyız.
3. Özel günlerde giyimde en çok dikkat edilecek husus aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Yerine, zamana ve vücut özelliklerine göre giyinmek.
  - B) Maddi duruma göre giyinmek.
  - C) İlgi çekecek şekilde giyinmek.
  - D) Mevsime göre giyinmek.
4. İşyerlerinde de uyulması gereken çeşitli kurallar vardır. Aşağıdakilerden hangisi iş yerinde yapılmayacak davranışlardandır?
  - A) Tartışmaya götürecek her türlü konudan kaçınmalıdır.
  - B) İş yerinde hiyerarşik düzene uygun davranmalıdır.
  - C) Çalışma saatlerini kendimiz belirlemeliyiz.
  - D) İş yerinde, elinizden geldiğince temiz, derli toplu giyinilmelidir.
5. İşyerinde giyim nasıl olmalıdır?
  - A) Hareket kabiliyetini engelleyecek rahat, ütülü ve temiz giyim
  - B) Mevsime uygun giyim
  - C) Yaşanılan mekana uygun giyim
  - D) Hiç biri

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Cevaplarınızın hepsi doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Bu modülü bitirmek için,  
Öğrenme faaliyeti 1: Protokol kuralları  
Öğrenme faaliyeti 2: Nezaket ve görgü kuralları  
Faaliyetlerindeki değerlendirmeleri başarıyla tamamlamış olmanız gerekmektedir.  
Modülü başarıyla bitirdiyse öğretileninizle görüşerek diğer modüle geçiniz.

## KONTROL LİSTESİ

Modül ile kazandığınız bilgileri, aşağıdaki soruları doğru veya yanlış olarak cevaplandırarak değerlendiriniz.

	Objektif Testler (Ölçme Soruları)	Doğru	Yanlış
	<b>1. PROTOKOL KURALLARI</b>		
1	Protokol kuralları resmi görgü kurallarıdır.		
2	Protokol kurallarını uygulamak isteğe bağlıdır.		
3	Devletler, uluslararası ilişkileri belirli protokol kuralları çerçevesinde yürütürler.		
4	Devlet protokolü düzenleme İç İşleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne yürütülür.		
5	Diplomatların dokunulmazlığı, diplomasi kuralarından biridir.		
6	Resmi törenlerde devlet protokolü geçerlidir.		
7	Milli bayramlar resmi tören türlerinden <u>değildir</u> .		
8	Yurt dışında bayrak kanunu geçerli <u>değildir</u> .		
9	Bayrak 10 Kasım'da binalarda yas alameti olarak yarıya çekilir.		
	<b>2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI</b>		
10	Görgü kurallarının yasal yaptırımları vardır.		
11	Görgü kuralları toplumlara göre farklılıklar gösterir.		
12	Bireylerin özgürlükleri sınırsızdır.		
13	Tanışma durumunda ayağa kalkmak saygı icabıdır.		
14	Her zaman astlar üstleri selamlar.		
15	İnsanlarla gün içinde, her karşılaşmada selamlaşmalıyız.		
16	Sokakta uzaktan geçen dostlara bağırarak selamlaşılır.		
17	El sıkma için her zaman sol el uzatılır.		
18	Uzatılan eli tutup sıkmamak en büyük hakaret anlamına gelir.		
19	Telefonda konuşma başarısı sadece mimiklerimizle alakalıdır.		
20	Ağzınızda herhangi bir şey varken telefonda konuşulmaz.		
21	Karşınızdakinin ruh hali ve duyguları telefon konuşmasını etkilemez.		

22	İki telefon görüşmesi aynı anda yapılmamalıdır.		
23	Birebir insan ilişkisi her zaman telefon görüşmesinden önceliklidir.		
24	İdari ve resmi yazışmalar mutlaka klavyede yazılmalıdır.		
25	Mektup kareli ya da çizgili kâğıda yazılır.		
26	Zarfın mektup kâğıdıyla uyumlu olmasına dikkat edilir.		
27	Kartvizit iş hayatında olmazsa olmazlardandır.		
<b>3.DAVETLER</b>			
28	Başarılı davet en bol ikramın yapıldığı davettir.		
29	Dost yemekleri, arkadaşlar arası küçük kokteyller veya çaylara davetiye gönderilmelidir.		
30	Davetlere ev sahibinin haberi olmadan arkadaşlarımızla katılabılırız.		
31	İsimlerinin kaydedildiği masa planına "yer müşiri"denir.		
32	Yemek masasında otururken dirsekler ve kollar masa üstünde tutulur.		
33	Kaşık ve bıçaklar tabağın sağında, çatal solundadır.		
34	Yemek sırasında, çatal-bıçak tabak kenarına dıştan ters V şeklinde konur.		
35	Hediye seçerken pahalı olması değil, kullanılabilir olması dikkate alınmalıdır.		
<b>4.TİYATRO VE KONSER SALONUNDA GÖRGÜ KURALLARI</b>			
36	Temsillerde oyun başladıktan sonra sessiz konuşmakta bir sakınca yoktur.		
37	Oyunlarda beğenilerimizi ayağa kalkarak ve alkışlayarak ifade etmeliyiz.		
38	Dış mekanlarda geçerli olan bütün kurallar toplantılarda da geçerlidir.		
39	Günün hangi saatinde nasıl giyileceğini bilmek, giyimde başarı için ilk şarttır.		
40	Ne kadar iyi ve ilginç giyinirsek, çevremizin o kadar saygı ve hayranlığını kazanırız.		
41	Modaya uygun giyinmek, iyi giyinmenin en önemli kuralıdır.		
42	Erkeklerin taktığı mücevherler basit takılardır.		
43	Siyah, gece için her zaman en favori renktir.		
44	İş yerinde dikkat çekmek için abartılı giyinmek gereklidir.		
45	Hiyerarşik düzene uygun davranmak iş yeri kurallarındandır.		

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

## PERFORMANS TESTİ (YETERLİLİK ÖLÇME)

Modül ile kazandığımız yeterliliği aşağıdaki kriterlere göre değerlendiriniz.

	<b>1. PROTOKOLÜN ANLAM VE ÖNEMİ</b>	<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
1	Protokolün tanımı ve anlamını öğrendiniz mi?		
2	Protokol kurallarının kullanım alanlarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
3	Yönetimde protokolün önemini anlayabildiniz mi?		
4	Ankara'da uygulanan devlet protokolündeki öncelik listesini doğru olarak öğrendiniz mi?		
5	Resmi törenlerde karşılama ve uğurlamayı doğru olarak gözlemlediniz mi?		
6	Bayrak Protokolü ile ilgili konuları doğru olarak öğrendiniz mi?		
	<b>2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLAR İLE İLGİLİ KAVRAMLAR</b>		
7	Nezaketin önemini doğru olarak öğrendiniz mi?		
8	Görgü kavramını doğru olarak öğrendiniz mi?		
9	Görgülü insanın niteliklerini doğru olarak öğrendiniz mi?		
10	Toplumsal hayatı düzenleyen kuralları doğru olarak kavrayabildiniz mi?		
11	Tanıştırmada öncelik sırasını doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
12	Tanıştırma cümlelerini doğru olarak kullanabildiniz mi?		
13	Tanışan kişiler nasıl davranması gerektiğini doğru olarak öğrendiniz mi?		
14	Hanımlarla tanışmayı doğru olarak öğrendiniz mi?		
15	Topluluklarda tanıştırmayı doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
16	Kurumsal yerlerde tanışmayı doğru olarak öğrendiniz mi?		
17	Resmi dairelerde tanışmayı doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
18	Subaylarla tanışma ve tanıştırmayı doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
19	Selamın çeşitli inceliklerini doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
20	Çeşitli yerlerde selam yöntemlerini doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
21	El Sıkma tekniğini doğru olarak kullanabildiniz mi?		
22	Telefonda konuşma tekniğini doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
23	Telefonla konuşmada dikkat edilecek noktalar doğru olarak öğrendiniz mi?		
24	Cep telefonunda görgü kurallarını doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
25	İmza atmayı doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
26	Zarf kullanımını doğru olarak öğrendiniz mi?		

27	Kartviziti doğru olarak öğrendiniz mi?		
28	İş kartvizitini doğru olarak öğrendiniz mi?		
	<b>3. DAVETLER</b>		
30	Davetlerin sosyal hayattaki yerini doğru olarak öğrendiniz mi?		
31	Davetlerdeki temel ilkeleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
32	Davet protokolünü doğru olarak öğrendiniz mi?		
33	Davetlerde uygulanan protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
34	Davetlilerin uyacağı kuralları doğru olarak öğrendiniz mi?		
35	Davet sahibinin uyacağı kuralları doğru olarak öğrendiniz mi?		
36	Davet çeşitleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
37	Yer müşirini doğru olarak öğrendiniz mi?		
38	Davetlerde önde gelme sırasını doğru olarak öğrendiniz mi?		
39	Sofraya oturuş kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
40	Yemeklerde uyulması gerekli hususlar doğru olarak öğrendiniz mi?		
41	Yemek esnasında yapılmaması gereken hususları doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
42	Yemeklerde hangi içkiler, nasıl içilir ? Doğru olarak öğrendiniz mi?		
43	Özel yemeklerde sofraya ve görgü kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
44	Hediye götürülebilecek sosyal faaliyetleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
45	Kimlere, ne zaman ve nasıl çiçek götürülür? Doğru olarak öğrendiniz mi?		
46	Çiçek nasıl sunulur? Doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
	<b>4. TİYATRO VE KONSER SALONUNDA GÖRGÜ KURALLARI</b>		
47	Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarını doğru olarak uygulayabildiniz mi?		
48	Konferans salonunda dikkat edilecek hususlar doğru olarak öğrendiniz mi?		
49	Toplantıda nelere dikkat edilmelidir? doğru olarak öğrendiniz mi?		
50	Giyimin insanlar üzerindeki etkilerini doğru olarak öğrendiniz mi?		
51	Giyim ve toplumsal yaşantıyı doğru olarak öğrendiniz mi?		
52	Erkek giyimde kullanılan günlük elbiseleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
53	Erkek giyiminde resmi elbiseleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
54	Erkeğin taktığı mücevherleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
55	Kadın giyimi ile ilgili konuları doğru olarak öğrendiniz mi?		
56	İş Yeri adabını doğru olarak öğrendiniz mi?		



---

57	İş görüşmesi yaparken nelere dikkat edilir? Doğru olarak öğrendiniz mi?		
58	İşverene ya da amire karşı dikkat edilmesi gereken konuları doğru olarak öğrendiniz mi?		
59	Kadın-erkek birlikte çalışılan yerlerde dikkat edilecek konuları doğru olarak öğrendiniz mi?		
60	İş yerinde nasıl giyinmeli? Doğru olarak öğrendiniz mi?		
61	İş yerinde dikkat edilmesi gereken konuları doğru olarak öğrendiniz mi?		

## DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonunda eksikleriniz varsa ya da kendinizi yeterli görmüyorsanız, işlemi tekrar ediniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	C
3	B
4	C
5	D
6	C
7	A
8	A
9	Protokol kuralları
10	Devlet

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	B
4	C
5	A
6	C
7	D
8	C
9	D
10	B

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	C
4	A
5	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	A
4	C
5	A

## MODÜL OBJEKTİF TESTLER CEVAP ANAHTARI

1	DOĞRU
2	YANLIŞ
3	DOĞRU
4	YANLIŞ
5	DOĞRU
6	DOĞRU
7	YANLIŞ
8	YANLIŞ
9	DOĞRU
10	YANLIŞ
11	DOĞRU
12	YANLIŞ
13	DOĞRU
14	DOĞRU
15	YANLIŞ
16	YANLIŞ
17	YANLIŞ
18	DOĞRU
19	YANLIŞ
20	DOĞRU

21	YANLIŞ
22	DOĞRU
23	DOĞRU
24	DOĞRU
25	YANLIŞ
26	DOĞRU
27	DOĞRU
28	YANLIŞ
29	YANLIŞ
30	YANLIŞ
31	DOĞRU
32	YANLIŞ
33	DOĞRU
34	DOĞRU
35	DOĞRU
36	YANLIŞ
37	DOĞRU
38	DOĞRU
39	DOĞRU
40	YANLIŞ
41	YANLIŞ
42	DOĞRU
43	DOĞRU
44	YANLIŞ
45	DOĞRU

# KAYNAKÇA

- AKSUN Belma, **Görgü Hayata Sanatı**, Tur yayınları, İstanbul, 1980.
- ALTINÖZ Mehmet, Hasan TUTAR, Kadir BAYRAKTAR, **Protokol Bilgisi**, Nobel Yayın, Ankara, 2004.
- DENİZ Hasan, **En Yeni Görgü Kuralları**, İnkılâp Yayınevi, Ankara, 2003.
- FENMEN Şefik, **Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları**, İstanbul, 1992.
- İŞÇİ Nesrin, **Yayınlanmamış Mankenlik Eğitimi Ders Notları**, Ankara, 2004.
- **Jandarma Okullar Komutanlığı, Nezaket ve Görgü kuralları**, Ankara,2003.
- KURTBAY Yalçın, **Nezaket ve Görgü Kuralları**, Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara 1991.
- KURTOĞLU Ayşenur, **Nezaket ve Görgü**, Timaş Yayınları, İstanbul, 2002.
- ÖZALTIN Şenay Duru, **Her şeyin Bir Adabı Var**, Alfa Basım, İstanbul, 2005.
- SAYINALP Meliha, **Yayınlanmamış Ders Notları**, Ankara, 2002.
- SEVİNÇ Nilgün, **Protokol Bilgisi**, Ankara, 2004.
- TÜTER Emine, **Aile ve Toplumda Görgü ve Nezaket Kuralları**, Papatya Yayınları, İstanbul, 2003.
- ÜÇOK Ayşe, **Cep Telefonu Hakkında Bilmek İstedğiniz Her şey**, 2004.
- ÜNLÜTÜRK Alptekin, **Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol**, Dost Yayınevi, Ankara, 2002.
- [www. afacancocuk.com](http://www.afacancocuk.com)
- [www. fizikogretmeni.com](http://www.fizikogretmeni.com).
- [www. hho.edu.tr](http://www.hho.edu.tr)
- [www. kmtanitim.com](http://www.kmtanitim.com)
- [www. koniks.com](http://www.koniks.com)

- 
- [www.maksimum.com](http://www.maksimum.com)
  - [www.mutfakrehberi.com.tr](http://www.mutfakrehberi.com.tr)
  - [www.siir.gen.tr](http://www.siir.gen.tr)
  - [www.tbmm.gov.tr](http://www.tbmm.gov.tr)
  - [www.trakya.edu.tr](http://www.trakya.edu.tr)
  - [www.trncpresidency.org](http://www.trncpresidency.org)