GÜNEY KAYMAKAMLIĞI

PROTOKOL BİLGİSİ

Protokolün Anlamı

Osmanlılarda, *"protokol"* olarak; resmi alanda *"teşrifât" (şeref kuralları)* kelimesi, sosyal alanda ise*"adâb-ı muaşeret"* (görgü kuralları) terimi kullanılmıştır. Türkçede, günümüzde resmi alanda ve yaşamda *"protokol";* sosyal alanda ve yaşamda *"saygı ve nezaket kuralları"*, *"görgü ve nezaket kuralları"* terimleri kullanılmaktadır. Bir başka tanımıyla *protokol; kamusal ve kurumsal alanda ve yaşamda düzenlenen bütün törenlerde ve törensel etkinliklerde, resmi ilişkilerde ve görüşmelerde, resmi yazışmalarda ve toplantılarda, resmi kabul ve ziyaretlerde, davet ve ziyafetlerde yöntem ve biçim yönünden uyulması ve uygulanması gereken kurallar bütünüdür.*

Protokolün Önemi

Protokol, kamusal yaşamda devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği ve layık olduğu önemi ve değeri vermektir. Bu nedenle devletler, kurumlar ve kişiler arasında tüm ilişkilerde protokol kurallarına uymak ulusal, kurumsal ve kişisel saygınlık açısından bir zorunluluktur. Protokol kurallarına uyulmaması, resmi ilişkilerde devletin ve kurumun; özel ve sosyal ilişkilerde kişinin saygınlığını azaltır.

Protokolde Temel İlke ve Kurallar

1. *Saygı ve nezaket:* Protokol kurallarının temeli davranışsal olarak saygı ve nezakettir.

*Bu çalışmada özellikle, Nihat AYTÜRK'ün "Protokol Bilgisi"adlı kitabından yararlanılmıştır.

2. *Onur ve itibar:* Protokol kurallarının amacı ulusal, kurumsal ve bireysel itibarı ve onuru korumak; devlete, ulusa, kuruma ve kişiye hak ettiği ve layık olduğu önem ve değeri vermektir.
3. *Temsil:* Protokolde hiç kimse kendisi değildir ve kendisini temsil etmez; daima ülkesini, kurumunu, makamını ve unvanını temsil eder.
4. *Öncelik-sonralık (Öndegelim):* Protokolde titizlikle uygulanması gereken temel ilkelerden biri törenlerde, toplantılarda, davet ve ziyafetlerde öncelik-sonralık (öndegelim) sıralamasıdır.
5. *Düzey eşitliği ve denklik:* Toplumsal, kurumsal, siyasal ve ulusal tüm ilişkilerde, görüşmelerde, konuşmalarda, toplantılarda, davet ve kabullerde, ziyaret ve ziyafetlerde resmi yazışmalarda ve imzalarda düzey (statü) eşitliği ve denklik esastır.
6. *Karşılık (Mütekabiliyet):* Karşılıklılık, hukuki olarak bir devletin ya da kurumun, birbirleriyle anlaşmış oldukları belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirlerine anlaşmış oldukları belirli bir konuda, karşılıklı olarak birbirlerine tanınmış işlem ve eylem eşitliğidir.

Hitap

- Resmi kişilere, yaşça büyüklere, hanımlara, tanımadığınız veya yeni tanıştığınız kişilere *"hanımefendi/beyefendi"* demek en uygun hitap yöntemidir.
- Bir hanım, eşini tanıyan biriyle konuşurken kocasından *"eşim"* veya adıyla *"Ahmet"* diye söz etmeli; erkek de eşinden söz ederken *"eşim"* ya da adıyla *"Ayşe"* demelidir. Fakat, eşlerin tanınmadığı bir toplulukta hanım, eşinden *"Ahmet Bey";* erkek de eşinden *"Ayşe Hanım"* diye söz etmelidir.
- Ölmüş bir Müslüman erkek için *"merhum",* kadın için *"merhume"*; Müslüman olmayan kişi için *"müteveffa"* denir. Ölmüş bir Müslüman'ın ardından *"Allah rahmet eylesin";* Müslüman olmayan kişinin ardından *"toprağı bol olsun"* denir.
- Resmi toplantı ve törenlerde devlet ve hükümet adamlarına ve yöneticilere daima unvanlarıyla hitap edilir. *(Sayın Maliye Bakanı. Sayın Bakan, Sayın Genel Müdür. Sayın Daire Başkanı)* Ancak, kurumsal ve sosyal yaşamda ve birebir ilişkilerde üstlere unvanları özelleştirilerek hitap edilir.*(Sayın Bakanım, Sayın Başkanım, Sayın Valim)*
- Eş düzeyde olan kişilere, resmi ortamda başa *"sayın"* sözcüğü getirilerek resmi unvanlarıyla *(Sayın Emniyet Müdürü);* yarı resmi veya sosyal ortamda soyadlarının

veya unvanlarının başına *"sayın"* getirilerek hitap edilir.*(Sayın Öztürk, Sayın Başkan, Sayın Müdür veya Müdür Bey)*

- Astlara, resmi ortamda daima unvanlarıyla *(Müdür Bey)* ya da soyadlarına *"sayın"* sözcüğü getirilerek *(Sayın Çelik);* özel ve sosyal ortamda ve birebir ilişkilerde ise adlarına *"hanım/bey"* saygı sözcüğü ekleyerek hitap edilir*(Ayşe Hanım, Ahmet Bey)*. İş ortamında astlara yalnızca adlarıyla hitap etmek *(Ayşe, Ahmet demek)* doğru değildir. Kurumda çalışanlar da birbirlerine adlarına *"hanım/bey"* sözcüğü ekleyerek hitap ederler.
- Yönetici ile özel bir yakınlık söz konusu ise, yalnızca özel ortamlarda ve birebir ilişkilerde, kendisinin de izni ile özel biçimde veya yakınlık derecesiyle hitap edilebilir. *(Ahmet Abi ya da abi)*. Ancak özel hitap biçimini resmi ortamda ve üçüncü (yabancı) kişilerin yanında kullanmak makama ve yöneticiye saygısızlık kabul edilir.
- *"Sayın"* sözcüğü, resmi hitaplarda ve takdimlerde isimden önce *(Sayın Ahmet Kılıç)*; unvan ile ad ve soyadı kullanıldığında, unvanla ad arasında kullanılır. *(Genel Sekreter Sayın Tülün Yücel)*
- Yazılı hitapta, önce *"sayın"* sözcüğü, sonra kişinin adı, soyadı, altına da unvanı yazılır. *(Sayın Turgut AKIN, Devlet Personel Uzmanı)*
- Makam ve meslek sahibi kişilerle konuşurken veya kendilerinden söz ederken adlarının yerine unvanları kullanılabilir.*(Avukat Hanım, Kaymakam Bey, Müdür Bey)*
- Kurum amiri yöneticinin gıyabından kendisinden söz edilirken, hanım ise *"hanımefendi";* erkek ise *"beyefendi"* denir.*(Hanımefendi geldiler, Beyefendinin emirleri)*
- Örgütsel ve yönetsel yaşamda *"vekil"* veya *"yardımcı"* unvanı taşıyan yöneticilere birebir ilişkilerde üst unvan ile hitap etmek o kişiyi onore eder.
- Yaşça ve mevkice büyüklere, devlet ve hükümet adamlarına ve üst yöneticilere özel ve sosyal ortamda *"muhterem hanımefendi", "muhterem beyefendi"* veya *"zatıalileri"* demek en saygılı hitap biçimidir.

<u>Selamlama</u>

- Çalışma yaşamında ast üst'e, kıdemsiz kıdemliye selam verir. Bir ast, üst'ü kendisine baktığında ona selam vermelidir. Eş düzeyde (aynı statüde) olanlarda ise, önce selam veren daha nazik olandır.

- Devlet ve hükümet adamları ve üst yöneticiler, hanımlar ve topluluklar daima *"saygılar"* sözcüğü ile selamlanırlar. *(Saygılar hanımefendi, saygılar sayın başkanım. Hepinizi saygıyla selamlıyorum, saygılar sunarım.)*
- Bir kişi eş düzeyde olan birine *"saygılar"* sunduğunda saygı sunulan kişi *"saygılar benden"* demelidir. Ast üst'e*"saygılar"* sunduğunda, üst teşekkür etmelidir. Kamusal ve sosyal ortamda üstler (yöneticiler) baş eğilerek ve *"saygılar"* sunularak ya da *"iyi günler"* dilenerek selamlanırlar. Üst'e merhaba demek doğru değildir. Ancak üstler astlarına ve eş düzeyde olanlar birbirlerine *"merhaba"* derler.
- Resmi ortamda makam sahibi bir üst içeriye girince astlar (hanım da olsa) ayağa kalkarak, kendisine baş eğerek selam verirler. Ancak, sosyal ortamda bir üst içeriye girince astların ayağa kalkması gerekmez; yalnızca başlarını hafif eğerek ve üst ile göz teması kurarak veya kalkar gibi yaparak (yarım kalkarak) kendisini selamlamaları yeterlidir.

<u>Yöneticilerle/Halkla İlişkiler</u>

- ✓ Yöneticilere her zaman onlara taşıdıkları unvana göre *"Sayın Müdürüm"*, *"Sayın Başkanım"*, *"Sayın Valim"* veya sadece *"Efendim"* gibi saygı ifade eden sözcüklerle hitap edilir.
- ✓ Makama girerken ceketin düğmesi kapalı olmasına dikkat edilir. Yönetici *"Buyurun oturun"* demedikçe oturulmaz. Otururken, üst kalkarsa ast da ayağa kalkar. Üst görüşmenin sonunda *"Memnun oldum, teşekkür ederim"* derse ve toka etmek için elini uzatırsa, kalkıp gitmeniz gerektiğini anlaşılmalıdır.
- ✓ Makama girerken yanınızda mutlaka ajanda ve kalem bulundurulmalıdır.
- ✓ Makama evrak, çok yakın mesafeden değil karşıdan nezaketle sunulur.
- ✓ Misafiriniz varken saate bakılmaz, başka işle meşgul olunmaz.
- ✓ Protokolde üst daime sağdadır. Ast otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üst'ün soluna geçilmelidir.

<u>Tanıtma ve Tanıştırma</u>

- Tanıştırma daima ayakta ve ilk karşılaşmada yapılır. Tanıştırma esnasında oturan bir erkek, tanıştırıldığı kişi ister erkek olsun ister hanım olsun hemen ayağa kalkmalıdır. Ancak oturan erkek yaşlı veya hasta ise ya da makam ve mevki sahibi üst ise ayağa

kalkmaz. Hanımlar, makam sahibi ya da yaşlı bir erkek veya hanımla tanıştırıldığında ayağa kalkmalıdır. Makama, hanıma ve yaşlıya saygı esastır.

- İçeride bir konuk otururken, ast veya yaşça küçük olan biri geldiğinde, sonra gelen kişi önce gelen kişiye tanıştırılır. Ancak önce gelen kişi ast, sonra gelen kişi üst ise, bu durumda önce gelen sonra gelen kişiye takdim edilir.
- Tanıştırmada astlar üst'lerin, erkekler hanımların, gençler büyüklerin yanına götürülürler.
- Kişi kendini veya birini tanıtırken, adını ve soyadını harflerin üstüne basarak tam, doğru, açık ve anlaşılır biçimde söylemelidir.
- Özel ortamda tanıştırmada kişinin sadece adı; sosyal ortamda adı, soyadı varsa ve gerekliyse mesleği ya da unvanı; resmi ortamda ise kişinin önce unvanı, sonra adı-soyadı söylenir. *(Emniyet Müdürü, Ali Göçer)* Özel ve sosyal ortamda kişi önemlidir, kişinin adı soyadı önce gelir. Resmi ortamda unvan önce gelir.
- Devlet veya hükümet adamı, üst yönetici, yaşlı veya önemli bir şahsiyetle tanışan hanım ya da erkek tokalaşmak için elini önce uzatmamalı; tanışma sonunda hafif baş eğerek tanıştığı kişiyi saygıyla selamlamalıdır. Bir hanımla ya da bir üst ile tanıştırılan kişi, tanıştığı hanım ya da üst elini uzattığında kendisi de hemen uzatmalıdır. Tanıştırıldıktan sonra konuşmaya hanım ya da üst başlamalı; kişi tanıştırıldığı kişiyle hemen samimi olmamalıdır.
- Tanışma sırasında veya tanıştırılmadan sonra kişinin kartvizitini sunması nezakettir. Kartvizit sunulan kişi, eş düzeyde ise kendisi de kartvizitini sunarak karşılık vermelidir. Kartvizit takdim edilirken iki elin parmaklarıyla kartvizitin iki üst ucundan tutulur, hafif eğilerek ve göz teması kurularak sunulur. Kartviziti alan kişi de kartviziti iki elin parmaklarıyla alttan tutarak almalı; kartı okumalı, kişinin adını hafızasına almalı; kartviziti özenle cebine, cüzdanına veya çantasına koymalıdır. Oturan kişi masanın üstüne koymalıdır.
- Kişi kendini tanıtırken hiçbir zaman *"ben Ayşe Hanım", "Ben Hakan Bey"* dememelidir. Kişi, kendini tanıtırken yalnızca adını ve soyadını söylemelidir. Göreviniz tanışmanıza neden olmuşsa, bu durumda, *"izninizle kendimi takdim edeyim. Ayşe Aykul ...kurumunda avukatım"* diyerek, kişi kendini tanıtabilir.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda (resmi ortamda) ast üst'e, kıdemsiz kıdemliye tanıştırılır.

- Makam odasında resmi bir kişiyi yöneticiye takdim ederken, kişinin önce unvanı, sonra *"sayın"* sözcüğü ile adı ve soyadı söylenir. *(Emniyet Müdürü Sayın Ahmet Deniz)* Resmi toplantı ve törenlerde kişiyi topluluğa takdim ederken, kişinin önce unvanı, sonra *"sayın"* sözcüğü ile adı, soyadı söylenir.
- Resmi ortamda kişi kendini takdim ederken (tanıtırken) önce unvanını, sonra adını ve soyadını söyler. *(Nazilli Kaymakamı Mesut Altan)*
- Bir erkek makam sahibi önemli bir kişiyle ya da yaşlı biriyle tanıştırıldığında, üst düzeyde ya da yaşlı olan kişi *"memnun oldum";* tanışan kişi ise *"müşerref oldum efendim"* veya *"onur duydum"* demelidir.

<u>El Sıkma (Tokalaşma)</u>

- ✓ El sıkma canlı ve içten olmalı; el paralel tutulmalı; sıkılan el avuç içine alınmalı, fakat el fazla yumuşak ya da sert sıkılmamalı; hafif hissettirilmelidir. El sıkma esnasında mutlaka göz teması kurulmalı; bir-iki kelime söz söylenmelidir. *(tebrik ederim vb.)* Ayrıca el sıkma iki saniyeden az, beş saniyeden fazla sürmemeli; pazarlık yapar gibi kol sallanmamalıdır.
- ✓ Kamusal ve kurumsal yaşamda (iş ortamında) önce el uzatma hakkı makam, unvan, rütbe ve kıdem olarak öndegelene ve üstlere aittir.
- ✓ Bir kurumda makama girildiğinde, önce el uzatma hakkı makamda oturan yöneticiye aittir.
- ✓ Birden çok kişinin olduğu resmi ortamda el sıkmaya en üstten başlanmalıdır.
- ✓ Resmi ortamda üstlerle tokalaşırken hanımlar da ayağa kalkmalıdır.

<u>Konuşma ve Dinleme</u>

- ❖ Konuşma sırasında üstlere, hanımlara, yaşça büyüklere, yeni tanıştırılan ve resmi görüşme yapılan kişilere daima *"siz"* diye hitap edilmelidir. Kişi resmi olarak, kurum ya da birim adına konuşurken *"ben"* dememeli; daima *"biz"* demelidir.
- ❖ Yöneticilerle, kıdemlilerle ve yaşça büyüklerle konuşurken, kişi önce dinlemede kalmalı; sorulmadan konuşmamalı ya da izin alarak saygı ve nezaket içinde konuşmalıdır. Unvan, mevki, rütbe ve kıdem olarak küçük (ast) olanların üstlerine başarı dilemesi doğru değildir. Üstler astlarına başarı dilerler.
- ❖ Üst konuşur ast dinlerken, tasdik mahiyetinde *"hı, hı"* şeklinde sesler çıkarılmamalı, onu dinlediğinizi belirtmek için ara sıra *"evet", "evet efendim"* denmelidir.

- Üst konuşurken hiçbir şekilde sözü kesilmez. Ast konuşurken üst söze girerse ast hemen konuşmasını kesip, dinleme pozisyonuna geçmelidir. Astlar müsaade almadan konuşmamalıdır.
- Resmi toplantılarda, yemeklerde ve sohbetlerde makam, unvan, rütbe kıdem ve statü bakımından önde gelenler söze başlar ve konuşurlar. Astlar sonra ve/veya izin alarak ya da sorulduğunda veya söz verildiğinde konuşmalıdırlar.
- Hayır demek, sadece karar öncesinde, konuşma ve görüşme sırasında mümkündür. Uygulama sırasında engel olmak ve karşı çıkmak doğru değildir.
- Yöneticiye hayır derken, bir işin yapılamayacağı söylenirken, kabul edilebilir bir öneride bulunulmalıdır.
- Başkasının yanında yöneticiye itiraz edilmemeli, *"bu konuda size bilgi arz ederim"* denmelidir.
- Üst yönetici, amirinizi atlayarak size doğrudan emir verdiğinde kendisine itiraz edilmemeli; konu önce amirinize iletilmelidir.

Konferanslarda Konuşmacılar Arasında Öndegelme Sırası

- Konuşmacılar, protokol öndegelme sıralarına göre, tercihen etkinliği düzenleyen tarafından dinleyicilere takdim edilir.
- Bilahare protokol öndegelme sırasının tersine en kıdemsizden başlamak suretiyle kürsüye davet edilir.

Konferansta Sunuşa İlişkin Örnek Bir Metin

- Hitap:
  - Sayın Bakanım,
  - Sayın Valim,
  - Saygıdeğer katılımcılar,
  - Teşkilatımızın kıymetli mensupları,
  - Değerli hanımefendiler, beyefendiler,

Telefonda Konuşma

- Telefon, iki defadan fazla çaldırılmadan açılmalıdır. Telefonu açan kişi, cevaplarken *"alo","buyurun"* ya da *"evet"* demek yerine, *"efendim"* diyerek telefona cevap vermeli; telefon eden bir üst ya da hanım ise *"buyurun efendim"* demelidir.

- Aynı binada hele aynı katta bulunan amirinizi bir iş konusunda telefonla aramak görgü kurallarına aykırıdır. Üst'ün bunun aksine bir prensibi veya emri olmadıkça, bizzat makamına gidilerek konu arz edilir.
- Telefon eden kişi, karşı tarafa önce *"iyi günler/iyi akşamlar"* diyerek selam vermeli ve kendini tanıtmalıdır. Kişi adını, soyadını söylemeli; iş yaşamında ise unvanını ve/veya kurumunu belirtmelidir. Başkası ile konuşmak istiyorsa, istediği kişinin adını, soyadını vermelidir. Örneğin, *"iyi günler, ben Nihat Aydın. Ayşe Hanımla görüşebilir miyim"* demelidir.
- Telefonu açan ve kendini tanıtmayan kişinin kim olduğunu öğrenmek için, *"siz kimsiniz"* demek yerine; *"kiminle görüşüyorum"* ya da *"ben kiminle görüştüm"* diye sorulmalı; kişinin adı, soyadı öğrenilmeli ve/veya not edilmelidir.
- Telefon eden kişi kendini tanıtmadan konuşmaya başladığında ve onu hatırlayamadığınızda, *"özür dilerim, hatırlayamadım"* denmelidir.
- Telefonda konuşurken sürekli *"anladınız mı?"* gibi sorular sorulmamalıdır.
- Gerektiğinde, telefonda görüşülecek konular önceden not edilmeli; telefonda yapılan konuşmalar da not alınmalıdır. Bu amaçla, sabit telefonun yanında bloknot ve kalem bulundurulmalıdır.
- Telefonla konuşurken diğer telefon çaldığında, önce özür dilenmeli ve çalan telefon açılmalı; kim olduğu öğrenildikten sonra telefon eden kişi ast ise beklemeye alınmalı; yaşlı veya makam sahibi bir kişi ya da hanım ise bekletilmemelidir.
- Telefonda söylenen rakamlar, saatler, özel isimler ve önemli kelimeler tekrarlanmalı veya kodlanmalıdır.
- Telefonda yapılan en büyük saygısızlık ağızda sigara, yiyecek, içecek, çiklet vb. varken konuşmaktır.
- Telefonda konuşurken, zorunlu olarak öksürme, esneme, hapşırma olduğunda ahize hemen elle kapatılmalı ve *"affedersiniz"* denmeli veya özür dilenmelidir.
- Başkalarının telefon konuşmaları kesinlikle dinlenmemelidir.
- Özel ve sosyal hayatta telefon konuşmalarında, telefonu önce kapatma hakkı telefon edene aittir. Telefon eden, ücretini ödeyen kişi olduğu için telefonu önce kapatır. Ancak, telefon edilen kişi hanım, üst veya yaşlı ise, telefonu önce bunların kapatması beklenmelidir.
- Bir iş yerine telefon edildiğinde, telefon eden kişi önce selam vermeli ve kendini tanıtmalı; gerekirse unvanını ve/veya kurumunu belirtmeli; sonra kiminle ya da hangi

servisle görüşmek istediğini belirtmelidir. *"İyi günler. Ben Ali Göçer (x) şirketi satış müdürü. Sayın Başkanla görüşebilir miyim"* demelidir.

- Telefon eden üst'e *"buyurun efendim"* diyerek veya kendisine unvanıyla hitap etmelidir. *(Buyurun Başkanım)*
- Makam ve statü sahibi kişilere (üstlere ve eş düzeydekilere), yaşlılara ve hanımlara telefon edildiğinde *"saygılar"* sunularak; astlara *"iyi günler"* diyerek giriş yapılmalıdır. Üstler astlara, eş düzeyde olanlar birbirlerine telefon edince, *"nasılsınız"* diye hatır sorarlar. Astların üstlerine hatır sorması ise doğru değildir.
- Bir yönetici, astını telefonla aradığında ve kendisini yerinde bulamadığında; telefona çıkan kişiye, astının gelince kendisini aramasını söylemesi normaldir. Ancak, bir ast üst'ünü aradığında ve üst'ü yerinde olmadığında ya da meşgul olduğunda, telefonu açan kişiye (sekretere) üst'ünün kendisini aramasını söylemesi kabalık ve saygısızlıktır. Ast gerektiğinde telefonu açan kişiye *"aradığımı not edebilir misiniz"* ya da *"kendisine aradığımı iletir misiniz"* diyebilir. Ancak bir ast, kurum içinde zorunluluk ve ivedilik olmadıkça amirini ve üstlerini telefonla aramamalı; onların makamına giderek konuşmalıdır.
- Bir yönetici, özel ve gizli hat dışında kimseye doğrudan telefon etmemeli; daima asistan/sekreter aracılığıyla telefon görüşmesi yapmalıdır.
- İşyerinde telefonla konuşurken, üst ya da önemli bir ziyaretçi geldiğinde kişi hemen ayağa kalkarak karşı taraftan özür dilemeli; daha sonra arayacağını belirterek telefonu kapatmalıdır. Ancak, telefonda önemli bir kişiyle konuşuyorsanız, ahizeyi elinizle kapatıp gelen kişiyi başla selamlamak, oturması için buyur etmek ve özür dilemek gereklidir.
- Ast ya da ziyaretçi olarak, bir yönetici telefonda konuşurken makamına girilmemeli; içerde iken yöneticiye telefon geldiğince yönetici özel, önemli ya da gizli bir konu konuşmaya başlayınca, kişi izin alarak ya da özür dileyerek hemen dışarıya çıkmalıdır. Gerekirse, telefon konuşması bittikten sonra kişi tekrar içeriye girebilir.
- Ast üst'e telefon etmiş olsa dahi, üst telefonu kapatmadan veya ahizeyi yerine koymadan ast telefonu kapatmamalıdır. Üst, telefonu kapatırken asta teşekkür etmeli, ast da üst'üne saygılar sunmalıdır.
- Özel telefon görüşmeleri mümkün olduğunca öğle tatilinde yapılmalıdır.

Cep Telefonu Kullanımı

- Cep telefonundan biri arandığında, arayan kişi önce kendini tanıtmalı ve karşı tarafa müsait olup olmadığını sormalıdır. Zira cep telefonunun uygun olmayan yer ve zamanda çalması kişiyi rahatsız eder. Bu yüzden cep telefonu kimseyi rahatsız etmeyecek ortamda, uygun yer ve zamanda kullanılmalıdır. Cep telefonu bir sohbet aracı değil; önemli ve gerekli bir konuşma aracıdır.
- Cep telefonu uçakta, resmi görüşmelerde, toplantı ve törende, ziyarette, davet ve ziyafette; konferansta, seminerde ve derste; opera, bale, sinema, tiyatro ve konserde; hastanede ve doktor muayenehanesinde, mabette ve cenazede kapalı tutulmalıdır. Cep telefonunu sessize almak kapatmak değildir.
- Cep telefonunun kapalı olması gereken bir yerde, kişi telefonunu kapatmayı unuttuğunda ve telefonu çaldığında en doğru davranış, cevap vermeden telefonu hemen kapatmak ve özür dilemektir. Ayrıca bir evde, işyerinde ya da resmi bir yerde konuk, ziyaretçi, iş sahibi ya da müşteri olarak bulunurken cep telefonu çaldığında ya hemen özür dileyerek telefon kapatılmalı ya da çok önemli ve gerekli ise izin alınarak çok kısa konuşulmalı ya da hemen dışarıya çıkılarak konuşma yapılmalı, gelince özür dilenmelidir.
- Bir makama girerken cep telefonu mutlaka kapatılmalı veya sessize alınmalı; telefon gelse dahi açılmamalıdır. Ancak makamda ve dışarıda üstlerin yanında iken cep telefonu çaldığında, sadece üst makamlardan telefon geldiğinde, üst'ün izniyle telefon açılmalı; alçak sesle ve kısa konuşulmalıdır. Örneğin; *"özür dilerim efendim. Bakanlıktan arıyorlar, izninizle"* ya da *"müsaadenizle efendim, Sayın Genel Müdür arıyorlar"* diyerek uygun bir ses seçilmelidir.
- Cep telefonu ile ev telefonu daima özeldir. Bu yüzden bir kişinin cep telefonu ve ev telefonu numaraları, o kişinin izni veya bilgisi olmadan tanıdık da olsa başkasına verilmemelidir.
- Zorunluluk olmadıkça, bir kişi, akşam saat 22.00'den sonra, sabah saat 09'00'dan (hafta sonunda 11.00'den) önce cep telefonundan aranmamalıdır. Zorunluluk olduğunda da önce özür dilenmelidir.
- Başkasının cep telefonu ödünç istenmemeli; çok zorunlu ve acil bir durum olmadıkça başkasının cep telefonu kullanılmamalıdır. Başkasının cep telefonu kullanıldığında çok kısa konuşulmalıdır.

Teşekkür Etme

- ✓ Teşekkür, kişinin gözlerine bakılarak ve tebessüm edilerek, açık ve anlaşılır biçimde telaffuz edilmeli, içten ve içtenlikle söylenmelidir. Ayrıca, adını bildiğiniz tanıdık kişiye, adını söyleterek teşekkür etmek onu sevindirmek ve ödüllendirmektir. *(Teşekkür ederim Ali Bey)*
- ✓ Teşekkür edilen de, teşekkür edene *"bir şey değil"*, *"önemli değil"*, *"rica ederim"*, *"istirham ederim"*, *"estağfurullah"*, *"sağ olun"*, *"beni mahcup ediyorsunuz"* ya da *"ben teşekkür ederim"* diyerek tebessümle ve içtenlikle uygun karşılık vermelidir.
- ✓ Kurumsal yaşamda (iş ortamında) yapılan bir görev sonunda üst astına teşekkür ettiğinde, ast üst'üne *"rica ederim"* dememeli; *"sağ olun efendim"* veya *"görevim efendim, sağ olun"* demelidir. Zira iş ortamında yalnızca üstler astlarına rica ederler. Örneğin, ast üst'ünden izin aldığında ya da ast üst'üne bir evrak imzalattığında ast da üst'üne teşekkür eder, üst astına *"rica ederim"* der.

Özür Dileme

- Özür dilendiğinde, nedeni mutlaka karşı tarafa açıklanmalıdır. Bu açıklama abartısız biçimde, içten ve kısa olmalıdır.
- Konuşma sırasında dil sürçmesi olduğunda, yanlış bir söz ağızdan çıktığında; üzücü ve incitici sözler ya da argo sözcükler sarf edildiğinde; hayvan adı zikredildiğinde hemen özür dilemek gereklidir. Kişi özür dilerken ciddi ve samimi olmalı, bayağılaşmamalıdır.
- Özür dileme; *"özür dilerim"*, *"affedersiniz"* ya da *"üzgünüm"* diyerek ifade edilir. Yaşça veya mevkice büyük birine ya da bir hanıma karşı hata ve yanlış yapıldığında *"çok özür dilerim"* demek gereklidir.

Hediye Alma ve Sunma

- ❖ Yabancı kişi ve heyetlere sunulan hediyeler, ilke olarak ulusal ve/veya kurumsal nitelikle olmalıdır.
- ❖ Hediye, sunulan kişinin statüsüne ve düzeyine uygun olmalı; zarif bir ambalaj içinde sunulmalıdır.
- ❖ Hediyeyi kurum amiri yönetici ziyaret eden/edilen yetkili kişiye bizzat (kendi eliyle) sunmalıdır. (Hediye sunumu için, yönetici asistanı/sekreteri sunulacak hediyeyi getirir, yöneticiye verir. Yönetici hediyeyi iki eliyle tutarak konuğa verir; konuk da iki eliyle tutarak alır.

- Kurumsal olarak birden çok kişiye hediye vermek gerektiğinde, aynı düzeydeki kişilere aynı tür hediye verilmelidir. Farklı unvan ve statüdeki kişilere de, unvan ve statülerine uygun hediye verilmelidir. Örneğin genel müdüre verilen hediye ile genel müdür yardımcısına ve özel kalem müdürüne verilen hediye bir olmamalıdır.
- Kabul edilen hediye mutlaka açılmalı ve teşekkür edilmelidir.
- Çalışma yaşamında üstlerin astlarına hediye vermeleri doğal ve normal olmakla birlikte; astların üstlerine hediye vermeleri her zaman hoş karşılanmayabilir. Zira, üstlere sunulan hediye bir istek veya çıkarı çağrıştırabilir. Bu yüzden, amir olan üstlere sadece iş gezisi ya da izin dönüşünde (il veya yurtdışından gelirken) küçük bir hediye almak ve sunmak memnun edici olabilir.
- İş yaşamında, kurumda veya başka bir kurumda çalışan, yeni bir göreve atanan veya görevde yükselen yakın bir arkadaşa ilgi alanıyla ilgili olarak veya büroda kullanabileceği türden bir hediye almak sevgi ve samimiyet ifadesidir. *(İş yaşamında alınabilecek hediyeler şunlardır: Kitap, çikolata, saatli radyo, cep bilgisayarı, dolmakalem, isimlik, kalemlik, bloknot, vazo vb.)*

Çiçek Alma ve Sunma

- İş yaşamında (resmi ortamda) atama, göreve başlama ve görevde yükselme vesilesiyle genel olarak sepet içinde çiçek gönderilir ve sepete kart iliştirilir. Hangi vesileyle gönderilirse gönderilsin, vasıtayla gönderilen çiçeklerin üzerindeki isim yazılı kartlar alınır; ev sahibi yönetici tarafından gönderenlere yazılı olarak teşekkür edilir.
- Resmi (kurumsal) ortamda seminer ve konferans veren kişiye, sahnede sanatçıya buket sunmak zarif bir davranıştır.

İş Ortamında Saygı ve Nezaket Kuralları

- Kamusal ve özel bütün kuruluşlarda makam ve mevki sahibi kişilere, üstlere ve amirlere saygı temel kuraldır. Bu yüzden devlet ve hükümet adamlarının ve üst yöneticilerin makamlarında ve yanlarında iken, bu kişiler toka etmek için el uzatmadan el uzatmak; oturmak için *"buyur"* etmeden veya yer göstermeden oturmak; sormadan ya da izin almadan konuşmak; ayakta oldukları zaman oturmak; ayakta veya otururken önlerinden geçmek; kurum dışında karşılaşınca, size bakmadıklarında kendilerinde selam vermek doğru değildir.

- Oturacağınız koltuk masaya en yakın ve uygun olan koltuktur. Biri gelirse, koltuktan kalkıp bir geri koltuğa oturmak gerekebilir. Üst'ün odasına birden çok kişi girdiğinde, düzey ve kıdeme göre sıralanır.
- Üst'ler genelde stratejik ve genel konuşmalar yapar, astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda konuşur.
- Üst, astını ziyarete geldiğinde makama oturulmaz, ast da konuk koltuğuna oturur.
- Astın, yöneticinin verdiği randevuya geç kalması yöneticiye saygısızlık ve disiplinsizlik olarak kabul edilir. Bu nedenle, randevu alan ya da kendisine randevu verilen kişi, mutlaka belirtilen saatten üç-beş dakika önce gelmiş olmalıdır.
- Alınan veya verilen randevular en az 24 saat öncesinden iptal edilmelidir.
- Özel ve resmi toplantılarda, yemeklerde ve sohbetlerde unvan, rütbe, kıdem ve yaş bakımından önde gelenler önce söze başlar; ast (küçük) olanlar daha sonra söz (izin) alarak konuşurlar.
- Astlar, üstlerin makam odasında üstlerine hatır sormazlar; üstler astlarının hatırını sorar, astlar da kendilerine *"teşekkür ederim efendim, sağ olun"* derler.
- Bir astın, yapılan resmi bir iş/görev sonunda üst'ünü tebrik etmesi doğru değildir. Astlar, üstleri tebrik etmez ve kendilerine başarı dilemezler. Ancak üstler astlarını çalışmalarından, başarılarından dolayı tebrik eder ve onlara başarı dilerler. Astlar yalnızca üstlerin yeni yıllarını ve bayramlarını tebrik eder, üstler de kabul ederler.
- İş yaşamında iş arkadaşlarına ve üstlere daima *"siz"* diye hitap edilmeli; önadlarına *"hanım/bey"* eklenmelidir. *(Ayşe Hanım/Ali Bey).* İş sahibi bütün vatandaşlara daima *"siz"* denmeli.
- İşyerine gelen ziyaretçiler ve iş sahipleri ayakta karşılanmalı, eli sıkılmalı, oturmaları için kendilerine yer gösterilmelidir. Ziyaretçi veya iş sahibi ile oturarak konuşulmalı; gerektiğinde kendisine içecek bir şey ikram edilmelidir. Ziyaret sonunda kendisine teşekkür edilmeli; uğurlamak için ayağa kalkılmalı; bu ziyaretten ve görüşmeden memnun kalındığında kişi, eli sıkılarak, kapıdan uğurlanmalıdır.

<u>Toplantı Yönetiminde Protokol Kuralları</u>

✓ Toplantı yönetiminde protokol olarak en önemli kural; iki taraflı kurumlararası ve uluslararası toplantılarda, heyet başkanlarının unvanı ve/veya statü bakımından eşitliği (denkliği) ve toplantıya katılanların (heyet üyelerinin) sayısal eşitliğidir. Örneğin, konuk taraf toplantıya genel müdür yardımcısının başkanlığında katıldığında, ev sahibi

kurumun heyet başkanı da genel müdür yardımcısı olmalı; toplantıda dikdörtgen masanın orta merkezlerine karşılıklı olarak oturmalıdırlar. Ancak kurum amiri genel müdür bu toplantıya katılmak ve heyetlere başkanlık etmek istediğinde, dikdörtgen masanın uç merkezinde tek olarak oturmalı; konuk tarafı sağına, ev sahibi tarafı soluna almalıdır.

- ✓ Toplantılarda temsil ve yönetim açısından en önemli kural, toplantıya katılan heyet üyelerinin sayısal eşitliğidir. Toplantıya konuk taraf 5 kişilik bir heyet olarak geldiğinde, ev sahibi kurum da toplantıya 5 kişi olarak katılmalıdır. Zira bir toplantıda sayısal azlık, yönetim ve temsil bakımından zayıflıktır.
- ✓ Toplantıya katılanların önüne isimlik, bloknot, kağıt, kalem, su ve bardak konmalı; toplantı salonunda pipo, puro, sigara ve içki içilmemelidir. Üye (katılımcı) sayısının fazla olduğu toplantılarda, her üyenin önüne mikrofon konmalıdır.
- ✓ Bir toplantıda, arabada, odada yüksek rütbeli büyük hapşırdığında astlar *"çok yaşa"* dememelidir.

<u>Konuklar ve Ziyaretçiler</u>

- Konuk; kamusal, kurumsal, sosyal ve özel yaşamda davet edilen veya ziyareti kabul edilen, kendisine önem ve değer verilen; karşılanan, ağırlanan ve uğurlanan kişidir. Bu yüzden her konuk önemlidir ve protokolde ev sahibinden önce gelir. Örneğin, ev sahibi (yönetici) konuğu daima sağına alır ve en iyi yere oturtur; en iyi ikramda bulunur, onu memnun edecek şekilde davranır; karşılar, ağırlar ve uğurlar.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda kişi denginin konuğu, astının onur konuğu, üst'ünün ziyaretçisidir.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda konuklarda düzey eşitliği ve denklik esastır. Genel müdürün konuğu, genel müdür; müdürün konuğu müdürdür. Bu yüzden her yönetici unvan ve statü olarak kendi düzeyindeki kişiyi davet eder ve kabul eder.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda onur konuğu, davet sahibi yöneticinin üst'ü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından 1 numara olan devlet veya hükümet adamı ya da eş düzey yabancı (ecnebi) konuktur.
- Kamusal, kurumsal ve sosyal yaşamda üstlerin astları ziyareti astlar için onurdur.
- Karşılamada ev sahibi yönetici, gelen üst konuğa veya onur konuğuna *"şeref verdiniz";* eş düzey veya ast konuğa *"hoş geldiniz"* diyerek el sıkar.

- Bütün kurumlarda astlar, üst'lerin ziyaretçisidir. Astın ziyaret talebi, üst tarafından kabul edildiği takdirde ziyaret gerçekleşir. Astın, üst tarafından kabul edilmesi ast için şereftir. Bu nedenle üst'ün ast bir ziyaretçiyi karşılama ve uğurlama sorumluluğu yoktur. Üst, ast ziyaretçiyi sadece yerinde ayağa kalkarak ve elini sıkarak karşılar. Ancak, bir yöneticinin alt düzeyde olan bir ziyaretçisini makam kapısı önüne veya asansöre, merdiven başına kadar refakat ederek uğurlaması, bu ziyaretçiye önem ve değer verdiğini gösterir. Bu da ast için şereftir.
- Evsahibi yönetici, eş düzey ya da üst düzey resmi bir konuğunu birlikte yürüme, ayakta durma ve oturma düzeninde daima sağına alır.

Ziyaret ve Ziyaret Kuralları

- Her ziyaret zamanında yapılmalıdır. Gecikmiş bir ziyaret, yapılmamış ziyaret gibidir. Ayrıca bütün ziyaretlerde ziyaret zamanının uygun olmasına ve ziyaretin randevulu olmasına dikkat edilmelidir. Tebrik ve nezaket ziyaretleri karşı tarafın fazla zamanını almamalı; çalışmasına, toplantısına, randevusuna engel olmamalıdır. Ancak bayram, hasta ve başsağlığı ziyaretleri yalnızca ön bilgi alınarak izinsiz ve randevusuz yapılır ve bu ziyaretler daima kısa tutulur.
- Yüksek mevki sahibi kişilere ve üst yöneticilere yapılacak ziyaretlerde özel kalem müdüründen randevu almak gereklidir. Randevu gün ve saatini üst olan belirler, ast ona uyar. Eş düzeyde olanlar arasında yapılacak ziyaretlerde, seçenekli tarih verilerek uygun gün ve saat belirlenir.
- Genel olarak, öğleden önceki ziyaretler saat 10.00-11.00; öğleden sonraki ziyaretler 15.00-17.00 arasında haber verilerek, izin alınarak ya da randevu alınarak yapılmalıdır.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda protokol ziyaretleri süresi ilke olarak beş dakikadır. Sosyal yaşamda ise 15-20 dakikadır. Ancak üst ya da ev sahibi ziyaret süresini uzatmak istediğinde bu isteğe uyulur.
- Kamusal ve kurumsal yaşamda ast üst'ü, kıdemsiz kıdemliyi ziyaret eder; üst de astın ziyaretini kabul eder. Ziyarette, ast üst'e tabidir. Üst, astın ziyaretini iade etmez. Ancak makam, unvan, rütbe veya statü bakımından eş düzeyde olan kişiler, kendilerine yapılan ziyareti mutlaka iade etmelidirler.
- Kurumlarda yapılan iç ziyaretlerde astlar, üstlerini birimin kapısından karşılamalı; ziyaret bitiminde de aynı yerden uğurlamalıdırlar.

Yemek Yeme Kuralları

- Çorba ekmekle içilmez, çorbanın içine ekmek doğranmaz; çorbayla karın doyurulmaz. Çorba çok beğenilse de tekrar istenmez.
- Çorba içerken kaşık, çorba kasesinin içinde bırakılır. Çorba bitince kaşık kasenin altındaki tabağın (altlığın) sağına konur. Çorba kasesinin altında tabak yoksa kaşık çorba kasesinin içinde bırakılır.
- Resmi davette kasenin dibindeki çorbayı içmek için kaseyi eğmek doğru değildir.
- Tabakta servis edilen, kesilmiş ve dilimlenmiş limon elle alınır. Limon sıkılırken suyunun etrafa sıçramasını önlemek için sol el ile çorba ya da salata tabağının üstü kapatılır (perde yapılır).
- Yemeği tatmadan önce tuz kullanmak doğru değildir.
- Yemek masasındaki tuzluk, biberlik, ekmek vb. uzakta ise uzanarak veya kalkarak alınmaz, en yakın kişiden rica edilir. Fakat hiçbir zaman üstlerden ve onur konuğundan tuzluk, biberlik vb. istenmez. Tuzluk, biberlik kullanıldıktan sonra ortaya konur, iade edilmez.
- Yemek sırasında çatal-bıçak birlikte kullanıldığında, tabak içine ters V şeklinde bırakılır. Bu pozisyon yemeğin devam ettiğini gösterir. Yemek sırasında çatal ve bıçakta kesinlikle çapraz bırakılmaz, tabağın kenarına köprü yapılmaz; masanın veya kağıt peçetenin üstüne de konmaz. Yemek bittiğinde, çatal ve bıçak tabak içinde saat dördü yirmi geçe pozisyonunda, birbirine paralel biçimde bırakılır. Bıçağın yüzü çatala (sola), çatalın dişleri tabağa bakar.
- Yemekte sadece çatal kullanıldığı zaman, çatal sağ ele alınır ve yemek sağ elle yenir.
- Ortadaki servis tabağından doğrudan yiyecek alınıp yenmez; servis kaşığı kullanılarak tabağa alınır ve yenir. Kişinin kendi çatal veya kaşığı ile ortadan yemek alıp yemesi affedilmeyecek bir davranıştır.
- Yemekten kıl, sinek vb. çıkarsa, kimseye belli etmeden üstü yemekle örtülür ve yemeğe devam ediliyor izlenimi verilir; yemekte sorun çıkarılmaz.
- Sofrada yemek ağza götürülür; ağız yemeğe (tabağın içine) uzatılmaz. Yemek küçük lokmalar halinde yenir.
- Tabakta yemek bırakmak kibarlık değildir. Bu yüzden, kişi yiyeceği kadar yemek almalı ve aldığı yemeği bitirmelidir. Öte yandan, tabağı lokmayla sıyırmak veya tabağın dibindeki yemeği almak için tabağı eğmek de hem ayıptır hem de doymamışlıktır.
- Pilav ve makarna sağ elle ve çatalla yenir.

- Bisküvi, kek, kanepe, kuru pasta ve küçük sandviç kağıt peçete ile tutularak elle yenir.

Çay/Kahve Servis Etme ve Çay/Kahve İçme Kuralları

- Makamda ikramlarda üst düzey konuğa, *"kahveyi nasıl arzu edersiniz?";* eş düzey konuğa *"çay/kahve ne arzu edersiniz?"* ve ziyaretçilere ise *"çay içer misiniz?"* denir.
- Makam sahibinin içeceği içme süresi, ziyaretçiye ayırdığı süreyi gösterir.
- Resmi bütün ortamlarda doğru ve uygun biçimde çay ya da kahve içmek için, çay bardağı ya da çay/kahve fincanı, tabağı ile birlikte ele alınır. Tabak sehpada bırakılmaz. Çay/kahve masada içiliyorsa, tabak masada kalabilir. Şeker tabakta kaşığın içinde servis edildiğinde, kaşıktaki şeker bardağa/fincana konur. Şekerin erimesi için birkaç saniye beklenir. Sonra, ses çıkartmadan çay/neskafe hafifçe karıştırılır. Kaşık, bardak veya fincan içinde bırakılmaz; çıkarılıp tabağın sağına konur.
- Poşet çay ve bitki çayları kulplu fincanla servis edilir. Poşetin suyunu kaşığın yardımıyla ya fincanın kenarına bastırarak ya da poşet ipini kaşık yardımıyla poşetin etrafına dolayarak akıttıktan sonra, poşet fincan tabağın kenarına konur. Poşet fincan içinde bırakılmaz. Tabak yoksa poşeti koymak için bir tabak istenmelidir.
- İşyerinde ev sahibinin, davet ettiği veya randevu vererek kabul ettiği konuğuna ikram ettiği içecekte kendisine refakat etmelidir. Konuk çay isterse ev sahibi de çay içmeli; konuk orta kahve istediğinde, orta kahve içerek konuğa eşlik etmelidir. Önemli sağlık ve inanç nedeni olmadıkça, ikram edilen şeyi ret etmek hoş değildir. Bu durumda teşekkür etmek ve özür dilemek gerekir.

Kartvizitler

- ✓ Her yöneticinin, meslek ve kariyer sahibinin kartviziti olmalıdır. Kartvizit, kişinin kendisini tanıtmada, gayri resmi yemek daveti yapmada; bayram, hasta ve başsağlığı ziyaretlerinde; tayin, terfi ve tebriklerde, hediye ve çiçek göndermede kullanılan bir araçtır.
- ✓ Kendini tanıtmadan veya tanıştırılmadan sonra, yaşça veya mevkice küçük olanın ya da yeni gelenin kart sunması uygundur. Kart sunulunca, eş düzeyde olan kişinin de kendi kartını sunması nezaket gereğidir. Bu yüzden bir toplantıya, görüşmeye, resmi ve sosyal davete gitmeden önce kişi yanına yeterli sayıda kartvizit almalı; kendine kart sunulduğunda, *"affedersiniz, benim kartvizitim yok"* ya da *"kalmadı, yeniden bastıracağım"* gibi özür ifadesi kullanarak mahcup olmamalıdır.

- ✓ Üstler astlarına kart vermez. Üstlerden ve hanımlardan kart istemek doğru değildir. Eş düzeyde kart istemenin yöntemi, önce kart vermektir. Kartı alan kişi eş düzey veya ast ise kendisi de kart vermelidir.

Saygı Sunum İfadeleri

- ❖ Devlet ve hükümet adamlarına, üst yöneticilere ve hanımlara yazılan yarı resmi ya da özel ve sosyal içerikli yazı ve mektupların sonunda kullanılması önerilen saygı sunum ifadeleri:
  - En derin saygılarımı kabul buyurmalarını istirham ederim, efendim.
  - Derin saygılarımın kabulünü müsaadelerine arz ederim.
  - Derin saygılarımın kabulünü dilerim.
  - En derin saygılarımla.
  - Saygılarımla.

(E-Mail) Yazışma Teknikleri

- ➢ İletişim kurulması amaçlanan ilk kişi "Alıcı:" satırına yazılır.
- ➢ Mesajın ilgilendirdiği diğer kişiler ise "Bilgi CC:" satırına yazılır.
- ➢ Yazışmalara *"Sayın"* ile başlanır, *"Saygılarımla"* diyerek bitirilir.

Araç Protokolü

- ▪ Makam otomobilinde makam sahibi veya kıdemli olan kişi daima arka sağ koltukta oturur.
- ▪ Resmi araçlara binerken önce üst, sonra ast biner; inerken ise önce üst iner.
- ▪ Arka tarafta üç kişinin oturması söz konusuysa en kıdemsiz ortaya oturur.

Giyim

- ❖ Bayanlarda rahatsız edecek ve dikkat çekecek şekilde fazla aksesuar takılmamalı, ağır şekilde parfüm kullanılmamalı, aşırı makyaj yapılmamalı, daima bakımlı ve sade olunmalıdır.
- ❖ Protokolde koyu renk takım elbiseler tercih edilir. Lacivert ve siyah tonları.
- ❖ Üç ve iki düğmeli ceketlerde, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.

- Gömlek beyaz veya açık mavi tonları olabilir.
- Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Ayakkabı bağcıklı olmalıdır.
- Ayakta iken kravatın en uç kısmı kemere dokunmalıdır.
- Ceket eteğinin uzunluğu kollar aşağıya doğru sarkıtıldığında avuç içinin ortasına denk gelecek şekilde seçilmelidir.

"Protokole önem vermek; kişiye, kuruma ve devlete olan saygınlığı artırır."

Nihat AYTÜRK