



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
İDARİ VE MALİ İŞLER
DAİRESİ BAŞKANLIĞI



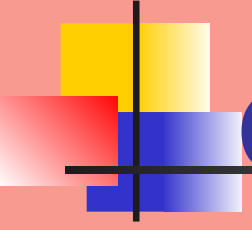
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
İDARİ VE MALİ İŞLER
DAİRESİ BAŞKANLIĞI



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
İDARİ VE MALİ İŞLER
DAİRESİ BAŞKANLIĞI

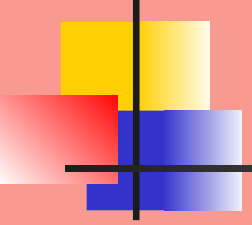


SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
İDARİ VE MALİ İŞLER
DAİRESİ BAŞKANLIĞI



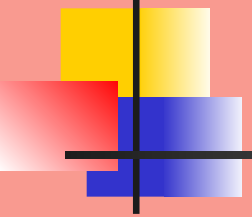
Görgü Kuralları

İnsanlar arasında saygı ve anlayışa dayanan, öğrenilmesi gereken kurallardır.



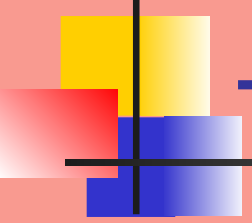
Protokol

Resmi ve diplomatik törenlerde,
resmi ilişkilerde ve toplumsal
yaşamda uyulması gereken
kurallardır.



Protokol

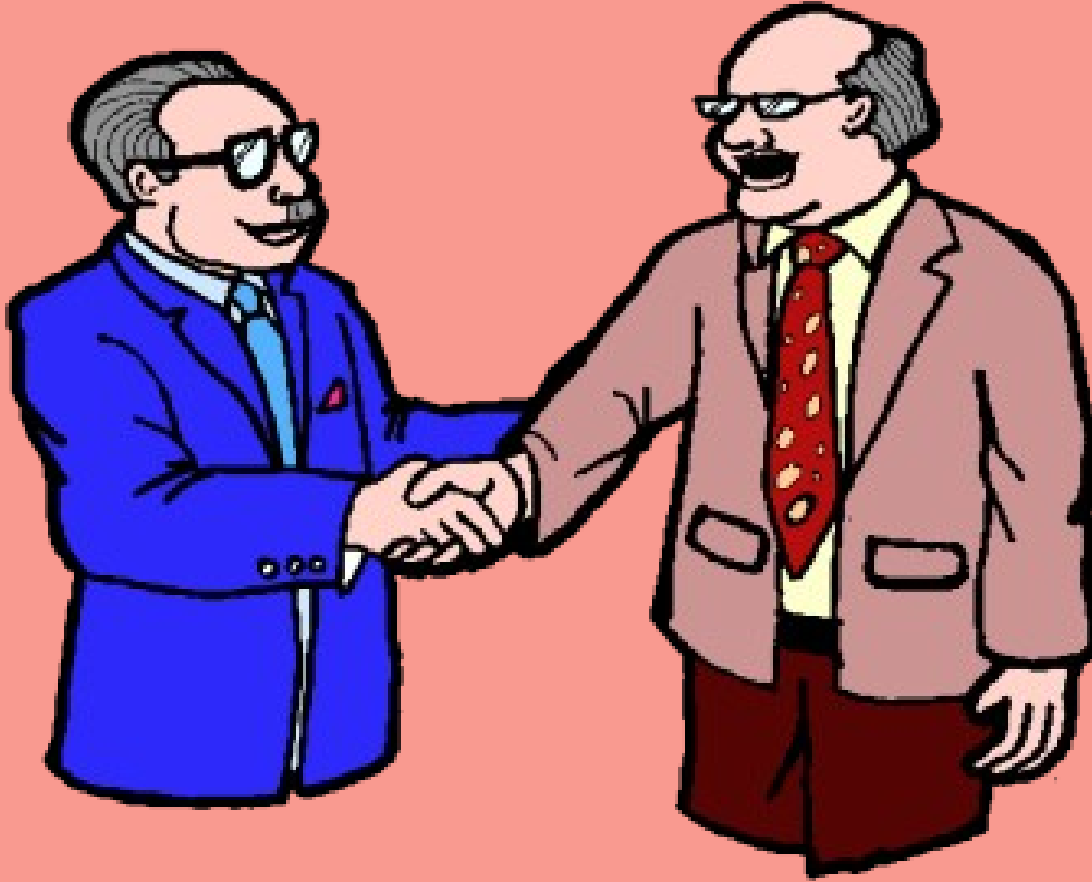
- İsimler doğru söylenmeli,
- Yeni gelenler orada bulunanlara,
- Erkekler bayanlara,
- Astlar üstlere,
- Küçükler büyüğe,
- Gençler yaşlılara,tanıştırılır.

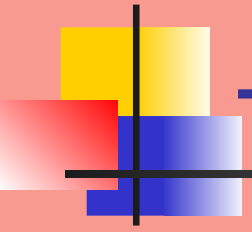


Tanışma.....

- Tanıştırma işlemi ilk karşılaşıldığında yapılmalıdır,
- Tanıştıran kişi daima ayakta kalmalıdır,
- Kendinizi tanıtırken ad ve soyadınızı söyleyin,
- Üstünüze ve eşine unvanınızı ve görevinizi söyleyin,
- Bir yere girdiğinizde önce kendinizi tanıtın,

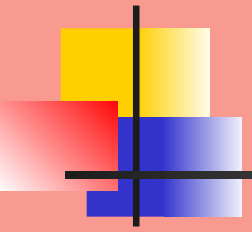
El sıkmak





Tanışma (el sıkmak)

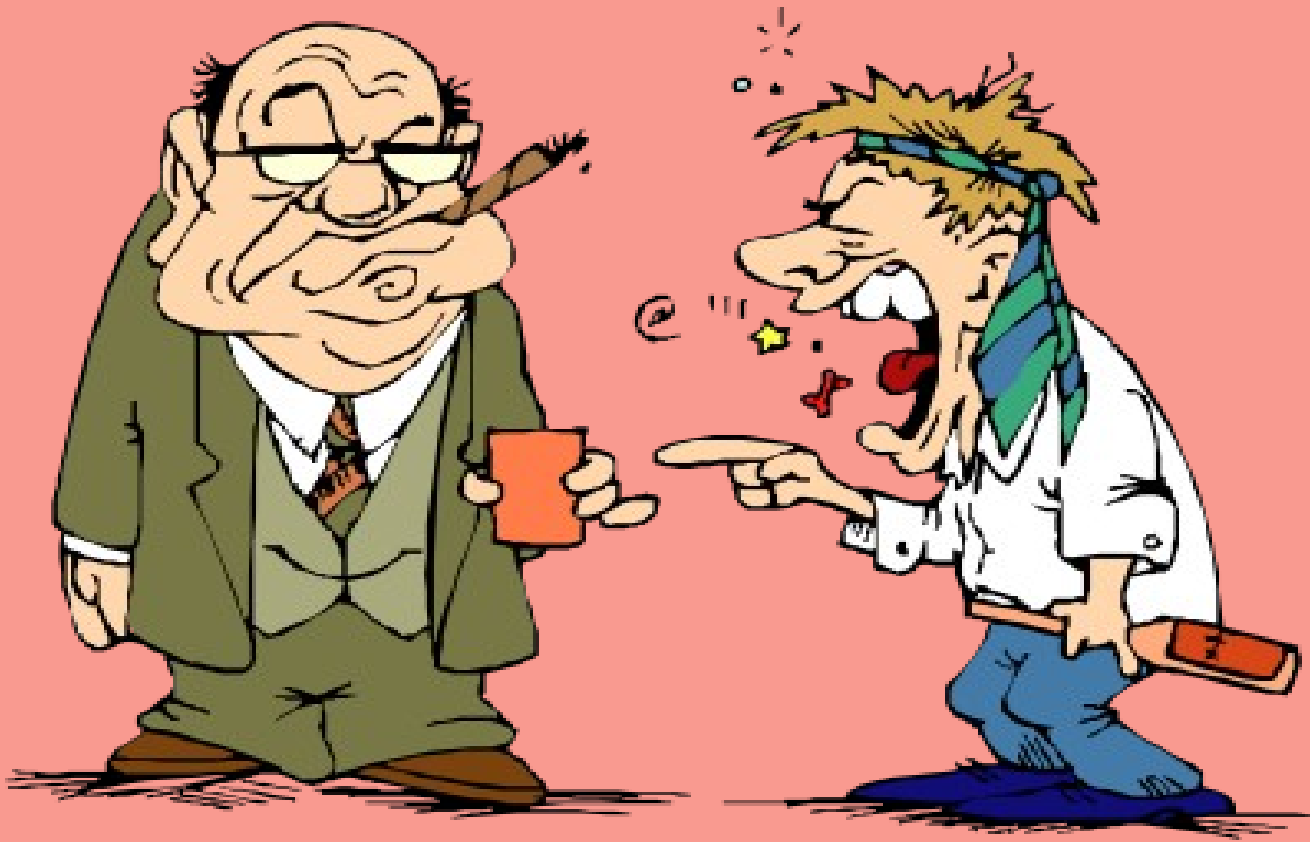
- El sıkmak sevgi ve yakınlık göstergesidir,
- İlk hareket daima büyükten ve üst rütbeliden gelmelidir,
- Kadınla el sıkışırken önce kadın el uzatmalıdır,
- Uzatılan el havada kalmamalıdır,
- El sıkarken gücünüzü göstermeyin,
- Karşınızdakinin gözüne bakın,
- Kutlamada en büyükten başlayın,

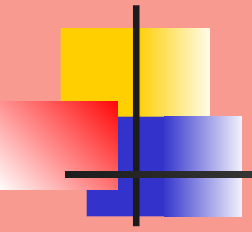


Tanışma (öpmek)

- Protokolde ve resmi ilişkilerde el ve yanak öpmek yoktur,
 - Tanıştırma ayakta ve ilk karşılaşmada olur,
- Tanıştırmada;
- Büyüğü küçüğe,
 - Erkeği kadına,
 - Unvanıyla, ad ve soyadı ile tanıtın,
 - Tek kişi, kümelerle birkez tanıştırılır,

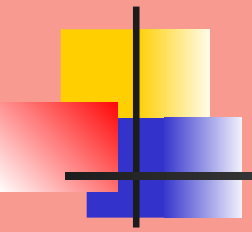
Hitap (Söze başlama-bitirme)





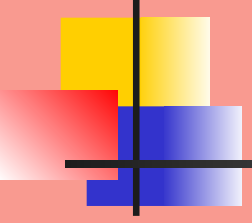
Hitap (Söze başlama-bitirme)

- Söze büyük olan başlamalıdır,
- Konuyu büyük olan seçer ve değiştirebilir,
- İnsanlara isimleriyle ve unvanlarıyla hitap ediniz,
- Üstlerinize ve eş düzeydekilere Beyefendi/Hanımfefendi deyin,
- Bir topluluğa hitap ediliyorsa, önce en üst olana, sonra sırasıyla diğerlerine hitap edilmelidir,



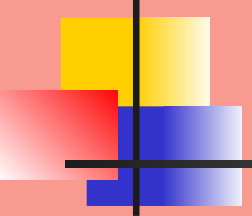
Ben-Sen-Biz

- Resmi konuşmalarda “BEN” yerine “BİZ” “KURUMUMUZ”, “MÜDÜRLÜĞÜMÜZ” deyin,
- Başkalarına “SİZ”, “LÜTFEN” diyerek hitap ediniz,
- Gerektiğinde “TEŞEKKÜR” ediniz,



Konuşma-Söz alma

- Ast konuşurken, üst söze girerse ast konuşmasını keser,
- Astlar izin istemeden konuşmamalıdır,
- Üst konuşurken, ast ara sıra ‘evet’, ‘evet efendim’ der,
- Dinlemesini bilmek, konuşma sırasını beklemek büyük erdemdir,

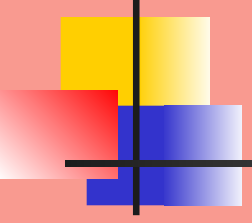


Randevu

- Randevular çakışmamalıdır,
- Randevulara tam zamanında gidilmelidir,
- İade edilmesi gereken ziyaretler zamanında yapılmalıdır,
- Ziyaretlere giderken çiçek ve mütevazı armağanlar götürmek geçerli davranışlardır,

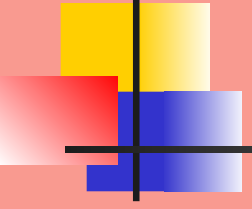
EN UYGUN ZAMAN;

- ÖĞLEDEN ÖNCE: 10.00-11.00
- ÖĞLEDEN SONRA: 15.00-17.00
- Resmi ziyaretler kısa (15-20 dakika) olmalıdır.



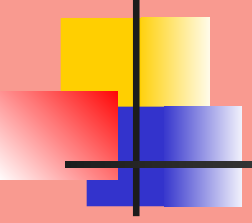
Saygı-Selamlama

- Üstlerinize karşı saygılı olun,
- Taşıdığı unvana göre selamlayarak hitap edin,
- İçeri girerken ceketinizin ilikli olasına dikkat edin,
- Oturmanızı söylemeden-işaret etmeden-izin istemeden oturmayın,
- Üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın,
- Konuşmanızda saygılı ifadeler kullanın,
- Üstünüz el uzatmadan siz el uzatmayın,
- Üstünüz ayağa kalktığında siz de ayağa kalkın,
- Görüşme sonunda üstünüz memnun oldum, teşekkür ederim der ve el uzatırsa gitmeniz gerekmektedir,



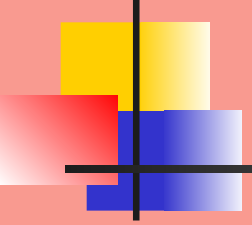
Oturmak-girmek

- Oturacağınız koltuk masaya en yakın ve uygun olan koltuktur,
- Biri gelirse, koltuktan kalkıp bir geri koltuğa gitmen gerekebilir,
- Üstün odasına birden çok kişi girdiğinde, düzey ve kıdeme göre sıralanın,
- En üst olan yöneticiye en yakın oturmalıdır,
- Sekreter varsa, randevu alın,
- Üstün yanında birisi varsa, zorunlu olmadıkça, ya da kendisi çağırmadıysa girmeyin,
- Girmek zorunda olduğunuzda özür dileyin,



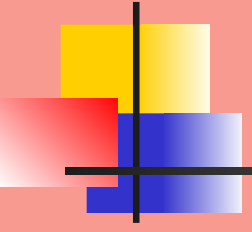
Oturma-Yürüme

- Protokolde üst sağdadır,
- Otururken ve yürürken astın solda durması gerekir,
- Üstünüzün önüne geçmeyin,
- Astınızın arkasına düşmeyin,
- Resmi açılışlar daima en üst tarafından yapılır,
- Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. En üst en son konuşur,
- Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda konuşur,
- Üstler ise stratejik ve genel konuşmalar yapar,



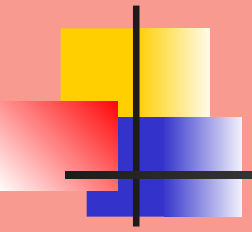
Üstün Ziyareti

- Üstünüz ziyaretinize/denetime geldiğinde makamınıza oturmayın. Konuk koltuğuna oturun,
- Yöneticiniz geldiğinde makam koltuğunuza buyur edin,
- Başka kimseyi koltuğunuza oturtmayın,
- Üstünüz size değer verdiği için odanıza gelmektedir,
- Karşılama-ağırlama ve uğurlamadan kaçınılmamalıdır,



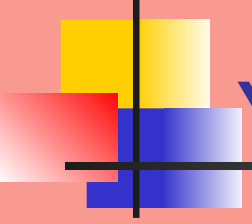
Alt ve Eş düzey Ziyaretler

- Alt düzeydekileri oturarak karşılayın,
- Eş düzeydekiler (yaş kıdeme) göre, konuk koltuğunda,
- Saygı duyduğunuz kişilere eşit düzeyde oturun,



Makamda misafir karşılama

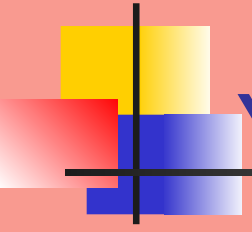
- Gelen konuğunuza ayağa kalkarak “hoş geldiniz” deyin ve elini sıkın,
- Oturmaları için protokol sırasına göre uygun yerlere buyur edin,



Yazışmalar

YAZIŞMALARDA:

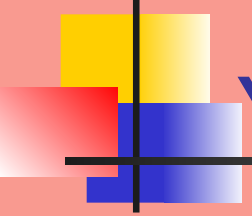
- Biçim ve içerik,
- Hitap şekli,
- Olumlu ya da olumsuz etki, çok önemlidir,



Yazışmalar...

Resmi mektuplarda;

- “SAYIN” ile başlanıp,
- “SAYGILARIMLA” ile bitirilmelidir,
- DİL:Açık,anlaşılır,
- YAZI: okunaklı olmalıdır,



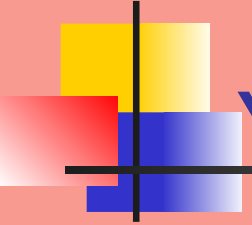
Yazışmalar....

İşleme konulması için, yazıların sonunda uygun ifadeler kullanmak gerekir:

YÖNETİM DİLİNDE;

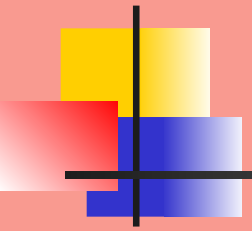
RİCA ETMEK=Emretmek

ARZ ETMEK= Talep etmek
anlamına gelir.



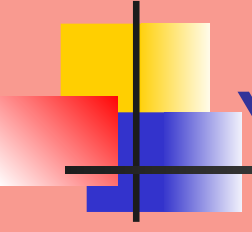
Yazışmalar...

- Bağlı alt ve üst kuruluşlara= RİCA EDERİM
- Üst makamlara ve kuruluşlara= ARZ EDERİM
- Eşit düzeydeki kurumlara= ARZ EDERİM
- Ast/üst kuruluşlara dağıtımli yazılara =ARZ VE RİCA EDERİM
- Makam adına ast kuruluşlara= RİCA EDERİM biçiminde ifade kullanılmalıdır,



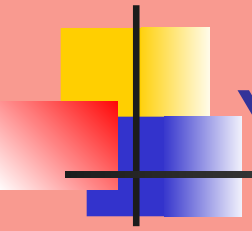
Yazışmalar (dış kuruluşlar)

- Adli ve askeri kuruluşlara emir vermek söz konusu olmadığından mutlaka “ARZ EDERİM” ifadesi kullanılır,
- Uluslararası,yabancı ve diplomatik, bilimsel ve akademik kuruluşlara: “ARZ EDERİM”, “SAYGILARIMLA RİCA EDERİM”, “RİCA EDER SAYGILAR SUNARIM” demek uygundur,



Yazışmalar (sorunlu)

- “ARZ” ve “RİCA” konusunda sorun olduğunda “SAYGILARIMLA” ifadesini kullanmak sorunu çözer,
- Dağıtımlı olmayan yazılarda “arz ve rica ederim” demek uygun değildir,
- Çift imzalı yazılarda çoğul olarak “ARZ EDERİZ”, “RİCA EDERİZ” ifadesi kullanılır,
- Eşit düzeyde olduğu halde “rica ederim” diyen bir kuruluşa “rica ederim” diye cevap verilir,



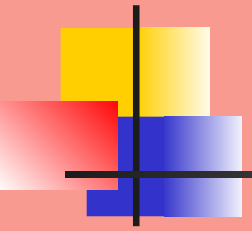
Yazışmalar (Eş düzeyde)

- “Arz ederim” ifadesiyle yazı gönderene “arz ederim” ifadesiyle cevap verilir,
- Makam sunulan yazıların sonunda 3. Çoğul şahıs fill kullanılır. “tensiplerinize arz ederim” Takdirlerine arz ederim”. “gereğine müsaadelerini arz ederim”,

Telefon Konuşması

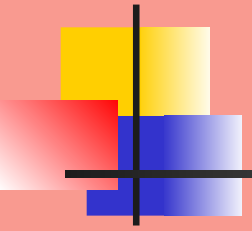


ÖZENLE,
DİKKATLE,
İNCELİKLE,
Yapılmalıdır.



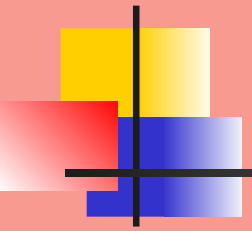
Yapılması Gerekenler;

- “Günaydın”, iyi günler” iyi akşamlar” diyerek başlayın,
- Kendinizi Tanıtın,
- Karşı taraf kendini tanıtmamışsa “Kiminle görüşüyorum efendim” gibi nazik kelimeler kullanın,
- Yanlış numara çevirdiyseniz “ÖZÜR” dileyin,
- Telefonu kim açmışsa o “KAPATMALIDIR”,
- Üstünüzle konuşurken “üstünüz kapatmadan” telefonu kapatmayın,



Yapılması Gerekenler;

- Üst ve eş düzeydeki konuşmaların sonunda “SAYGI” sunun,
- Üstlerinize sekreter aracılığı ile telefon etmeyin,
- Üstünüz telefonla konuşurken odasına girmeyin,
- Siz telefonla konuşurken, üstünüz odaya girerse, “bir dakika” deyip ayağa kalkıp, üstünüzün emrini alıp konuşmaya devam edin,
- Üstünüz varken size telefon geldiğinde, izin alarak konuşunuz,
- Gerekirse “ben sizi az sonra arayacağım deyip” konuşmayı bitiriniz,

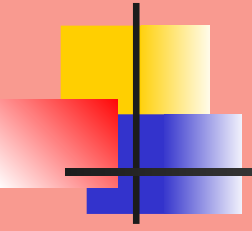


Yapılması Gerekenler;

- Ses tonunu etkili kullanın,
- Nazik ve kibar olun,
- Gizlilik dereceli konular telefonda kesinlikle konuşulmaz,
- Elinizin altında not alacak gerekli malzemeleri bulundurun,

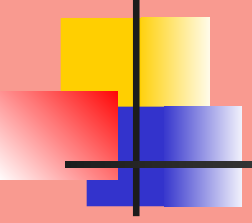
UNUTMAYINIZ!!!!!!

“İNSANLAR GİYİNİŞLERİ İLE KARŞILANIR,
KONUŞMALARI İLE UĞURLANIR”



Giyim...

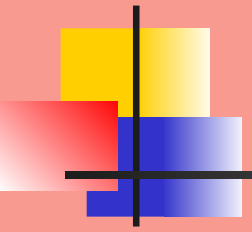
- Kılık kıyafet yönetmeliğine uygun giyinin,
- Bakımlı,
- Sade,
- Uyumlu,
- Davetlerin niteliğine uygun giyinin,
- Törenlerde: koyu renk takım/döpiyes, düz renk gömlek; giysiyle uyumlu çorap ve ayakkabı giyilmesi iyi olur,



Selamlama

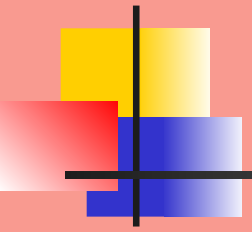
GENEL KURAL:

- Ast üstü,
- Erkek bayanı,
- Ayrılanlar kalanları,
- Gelenler varolanları selamlar,



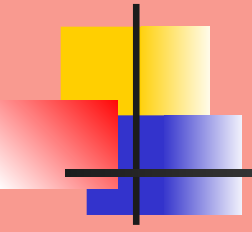
Selamlama

Üstünüze, Eş düzeydekilere, önce siz selam verin,
Astlarınızın, Size yanlışıyla selam verenlerin selamlarını
alın.



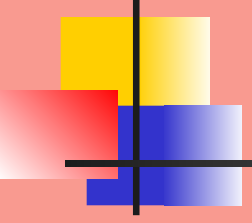
Selamlama...

- Konferans salonu,
- Kütüphane,
- Derslik,
- Yemekhane gibi kapalı yerlere,
- Baş açık girilir ve karşılık beklemeden toplum selamlanır.



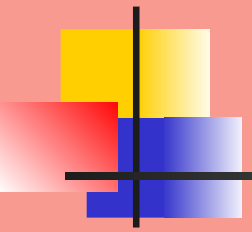
Selamlama...

- Cumhurbaşkanı,
- Cenaze,
- Ülkemizi ziyarete gelen Devlet Başkanları,
- İstiklal Marşı çalınırken,
- Göndere Bayrak çekilirken,
- Ayakta ve cephe alınarak selamlanır,



Selamlama (toplantıda)

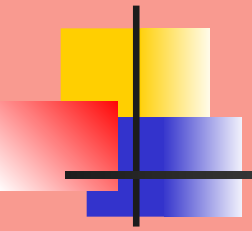
- Önce ev sahibi selamlanır,
- Ayrılırken de önce ev sahibi selamlanır,
- Sinema, tiyatro, konser gibi yerlerde birbirlerini gören tanıdıklar başla hafiçe birbirlerini selamlar,



Ziyaret ve Görüşme

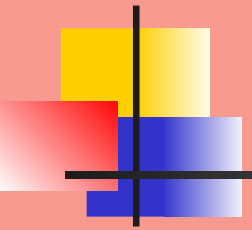
Ziyaretler türleri;

- Resmi ziyaretler,
- Nezaket ziyareti,
- İş ve görüşme ziyareti,
- Bayram ziyareti,
- Aile ziyareti,
- Hasta ziyareti,
- Teşekkür ziyareti,
- Evlilik ziyareti,
- Kutlama ziyareti,



Ziyaret ve Görüşme

- Ziyaret zamanı çok iyi seçilmelidir,
- Randevu verilir ve alınırken küçük büyüğe uyar,
- Eş düzeydekiler ortak bir gün belirler ve üzerinde anlaşır,
- Randevu bir kaç gün önceden alınmalıdır,
- Konuklarınızı önce oturtun, sonra konuşun,
- Kutlamaya gelenlere ikramda bulunun,
- Görevinizden ayrılırken astlarınızla toplantı yapın,
- Çalışma arkadaşlarınızın özel ve önemli günlerini kutlayın,



Toplantı-Yemek

- Toplantılarda protokoldeki yerinize oturun,
- Toplantı başkanından izin almadan konuşmayın,
- Toplantı başkanına hitaben konuşun,
- Resmi yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) “buyurun” demedikçe ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadıkça siz de başlamayın,
- Konuklarınızı kapıda karşılayın (ev sahibi birinci kişi),
- Uğurlarken kapıda bulunun (ev sahibi ikinci kişi),

Gezdim Halep ile Samı,
Eyledim ilmi talep,
Meger ilim bir hiç imis,
illâ edep illâ edep
Yunus EMRE

Edep Bir Tac İmiş
Nuru Hudadan
Giy Ol Tacı Ol Emin
Tütlü Beladan





DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...