

































Telefon konuşması bittikten sonra karşılıklı iyi dilekler söylenmeden telefon kapatılmamalı, ahize yumuşak bir hareketle yerine bırakılmalıdır. Aksi takdirde karşınızdaki insanı istemeden rahatsız etmiş ve belki de kırmış olursunuz.

Bir yanlışlık sonucu aranan numara yerine bir başka numara düşmüşse, telefon açan mutlaka özür dilemeli ve kendi aradığı numarayı bildirmelidir. Yanlış aranan kişide, muhatabını terslememeli, sakıncası yoksa kendi numarasını ve adını net bir biçimde söyleyerek özür dileyeni cevaplandırmalıdır.

Telefon etmenin zamanı da çok önemlidir. Genel olarak sabah 09.00'dan önce ve gece 22.00'den sonra ev telefonundan aramak doğru değildir.

Yaşça ve mevkiye kendimizden büyükleri telefonla tebrik etmek doğru değildir. Bu tür tebrikler için yazılı bildirimler veya mümkünse bizzat ziyaretler daha uygundur.

#### **d- Davet ve yemekte;**

Kokteyl davetleri, davet kartı gönderilerek yapılır ve genellikle bunlara cevap beklenmez. Cevap isteniyorsa, kartın sağ alt köşesine telefon numarasının üstüne L.C.V. (Lütfen cevap veriniz) yazılır. L.C.V'li davetlere katılıp katılamayacağına ilişkin cevap verilmelidir.

Davetlilerin yemekte oturacakları yerleri ev sahipleri tarafından gösterilebileceği gibi; adları küçük kartlara yazılarak, yazılan bu isimlikler, yemek tabaklarının yanına veya peçetenin üstüne de konulabilir.

Resmi yemeklerde, yemek mahalline amirlerden önce gelmek ve onlardan sonra kalkmak bir nezaket kuralıdır.

Kıyafet genelde koyu renk elbisedir. Resepsiyona ya da yemeğe davetli olanların davetiyede yazılı olan yerde, tam saatinde ve belirtilen kıyafetle bulunmaları gerekir.

Servis, oturan konuğun sol tarafından yapılır, tabak ve çatal sağdan alınır.

Sağdaki içecekler, soldaki yiyecekler bize aittir.

Herkesin yemeği önüne konmadan ve üst/büyük yemeğe başlamadan veya buyurun demeden yemeğe başlanmaz. Büyük sofradan ayrılmadan ya da müsaade etmeden masadan kalkılmaz.

Sofrada otururken çatal, bıçak, kaşık, bardak, tuzluk gibi şeylerle oynanmaz.

Ekmek ısırılarak koparılmaz, elle parçalanır; ekmekle ağız, çatal, bıçak silinmez.

Çatal veya bıçak kürdan yerine kullanılmaz. Kürdan da sofrada değil sofradan kalkınca uygun mekânda kullanılır.

Yemek bitince çatal ve bıçak tabağın içine yan yana, sapları sağa doğru konulur.

Dudaklarınız hiçbir zaman yağlı kalmasın; onları hemen siliniz. Bardağı ağızınıza götürmeden ağızınızı siliniz. Bardağı bir kerede tümüyle bitirmeyiniz.

Sofrada bacak bacak üstüne atılmaz.



Sofrada yemeğe herkesle beraber başlamak ve herkesle beraber bitirmek, erkeklerin sağ ve sollarındaki komşularıyla eşit derecede sohbet etmeleri doğru olur.

Sofra nezaketi kuralları arasında, yemek yenilirken diğer konukların huzur veya iştahını kaçıracak hareketlerden kaçınılması çok önemlidir. Örneğin; burun silinmemesi, mendile tükürülmemesi, çorba ve kahvenin hüpürdetilerek içilmemesi, ağız şapırdatılmaması, kürdanla diş karıştırılmaması, masaya abanılmaması, çeneye yaslanılmaması, kol dirseklerinin masaya konulmaması, dik oturulması gerektiği çoğunlukla bilinen şeyler olduğu halde, maalesef aksi davranışlara sık rastlanılmaktadır.

#### **e- Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında;**

Toplu kullanım mekânlarında/araçlarında (koridor, merdiven boşluğu, toplu taşıma aracı, yemekhane vb.) yüksek sesle/bağırarak ve yerli yersiz konular konuşulmaz.

Merdivenlerden ayaklar yere vurulmadan, gürültü çıkarılmadan çıkıp inilir.

Merdivenden inen çıkana, asansöre binen inene yol vermelidir. Bu mekânlarda her halükarda astlar üstlere yol verir. Asansör gibi dar mekânlarda anlık bakış dışında göz göze bakmak uygun değildir.

Toplu taşıma araçlarına itişip-kakışmadan; büyüklerimize, bayanlara, engellilere, misafirlere öncelik vererek binip inilmelidir.

Toplantı salonu, servis aracı vb. yerlerde unvan durumumuza uygun mekâna oturmalı ve üzerimize vazife olmayan konulara girmemeliyiz. Bu tür mekânlarda boş koltuk kalmamışsa sonradan gelen üstlerimize yer vermeliyiz.

Yemekhanedeki lavaboda sümkürülmez, diğer lavabolarda da sümkürürken başkalarını rahatsız etmemeye gayret gösterilmeli ve lavabolar temiz bırakılmalıdır.

#### **f- Otomobilde yerleşim;**

Otomobilde yer konusu da protokole önem arz eder. Resmî taşıtlarda protokole uygun oturma düzeni daima unvan/rütbe veya kıdem sırasına göredir. Resmî taşıtlardaki oturma düzeninde protokol yerleri: 1. yer arka sağ, 2. yer arka sol, 3. yer ön sağdır. Şayet otomobilde koruma polisi varsa yine onur yeri sağ arka köşedir. İkinci yer, sol arka; üçüncü yer arka ortadır. Makam taşıtlarında makam sahibi yanında eşi de olsa sağ arkaya oturur.

Otomobil özel ise bu takdirde şoför yanındaki yer birincidir. Bu yerin boş bırakılmaması gerekir.

#### **g- Kılık – kıyafette;**

Her gün temiz ve bakımlı olmayı ihmal etmeyiniz. Günlük tıraş olunuz. Elbiseniz ütülü, ayakkabılarınız boyalı ve giysiniz renk olarak uyumlu olsun. Ceket cepleri dolu ve sarkık olmasın.

Protokole elbisenin rengi koyu renklerdir; lacivert ve siyahın tonları. 3 düğmeli ceket, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygundur.

Mazeretsiz ayakkabının arkasına basmak ayıptır. Terlikle dolaşmak uygun değildir.

Eller cepte ya da bir el cepte, bir elde tespihle dayıvari dolaşmak hiç uygun değildir.

Abdest için bürodan lavaboya giderken kolların ve paçaların sıvalı, havlunun omuzda olması hiç şık olmaz. İhtiyaçlarınızı karşılayıp kıyafetinizi düzelttikten sonra lavaboyu terk etmeniz uygun olacaktır.

Aile fertleri dışındaki insanların kılık kıyafetine müdahale etmek; onları beğenerek de olsa süzmek doğru bir davranış değildir. Başkalarının giyim kuşamıyla aşırı derecede ilgilenmek nasıl yakışıksız bir davranışsa; özellikle başkalarının dikkatini çekecek biçimde giyinmek veya başkalarını şaşırtacak acayiplikler peşinde koşmak da doğru değildir.

Ter kokusu ya da ağır parfümle dolaşmak uygar bir insana yakışmaz.

#### **h- Konuğu/heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte;**

Kamusal ve sosyal yaşamda konuk, özellikle onur konuğu, protokolde en önemli kişidir. Protokol kuralları konuklar için konmuştur. Konuk, ev sahibi yöneticinin davet ettiği ya da ziyaretini kabul ettiği unvan, mevki ve statü olarak dengi olan ve karşılanan, ağırlanan, uğurlanan kişidir. Protokolde herkes denginin konuğudur. Ast, üst için ziyaretçi; üst, ast için onur konuğudur. Konukları karşılama, ağırlama ve uğurlamada karşılıklılık esastır. Onur konuğu, davet sahibi yöneticinin üstü ya da davet edilen üst konuklar içinde protokol bakımından 1 numara olan devlet veya hükümet adamı ya da eş düzey yabancı (ecnebi) konuktur. Onur konuğu uçakla geldiğinde havaalanında; otomobille geldiğinde kurum binasının ya da konutun önünde bizzat ev sahibi tarafından karşılanır ve uğurlanır. Ziyaretçi ise, yöneticiyi görmeye ve yönetici ile görüşmeye gelen kişidir.

#### **Heyeti karşılama, uğurlama ve heyete refakatte (Teşrifatçı açısından);**

Heyet/konuk ile ilgili gerekli bilgiler önceden temin edilmelidir.

Konukların isim ve unvanları önceden doğru öğrenilmeli ve kendilerine saygı ile hitap edilmelidir.

Heyet/konuk havaalanında durumuna göre VIP veya iç hatlar/dış hatlar bölümünde veya uçağın kapısında karşılanmalıdır.

Pasaport ve bagaj işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

Araçta makam koltuğu sağ arka koltuktur. Araca binışte konuğun kapısının açılması bir nezaket kuralıdır. Konuğu karşılayanlardan konukla eş düzey olmayan; aralarında unvan itibariyle epeyce fark bulunan kişilerin araçta yan yana oturması doğru olmaz, bu durumda olan karşılayanın ön koltuğa oturması daha uygundur.

Konuğun/heyet üyelerinin kalacakları otele yerleşmeleri konusunda yardımcı olunmalıdır.

İntikallerde, refakatçi biraz önden giderek konuklara yol göstermelidir.

Konuğa/heyet üyelerine gerekli ilgi ve alaka gösterilmeli, laubalilikten kaçınılmalıdır.

Ziyaret edilecek makamlara gitmeden önce konuğun/heyetin uygun mekânda karşılanması için gidilecek makama önceden haber verilmelidir.

Heyetin/konuğun Bakan, Başkan vb.ni ziyaretlerinde refakatçi mutlaka görüşmeleri not tutmalı, gerekirse kaset ve fotoğraf makinesi bulundurmalı, makamda durumuna uygun yere oturmalı ve konumuna uygun hareket etmelidir.

Uğurlamada da karşılamada olduğu gibi bagaj, pasaport vb. işlemlerine yardımcı olunmalıdır.

## **ÖZEL KALEM BİRİMLERİNİN YAPILANMASI VE GÖREVLERİ:**

Özel kalemler yukarıda verilen protokol kuralları çerçevesinde görevlerini yerine getirirler. Örnek olarak bir "Özel Kalem Müdürlüğü" nün yapılanması ve görevleri aşağıya çıkartılmıştır. Özel Kalem Müdürlükleri genellikle üç ayrı alt bölümden oluşur. Bunlar;

I. Özel Kalem

II. Sekreterlik Bürosu

III. Evrak ve Yazı İşleri Bürosu

### **I. Özel Kalem:**

Özel kalemin en önemli görevi, yöneticinin zamanını verimli ve etkili bir şekilde düzenlemek ve yönetmektir. Bu çerçevede özel kalemin görevlerinden bazıları aşağıya çıkartılmıştır. 20

1- Yöneticiyi ziyaret etmek üzere gelen misafirlerle ilgilenmek, dilek ve taleplerini dinlemek, mümkün olanları bizzat halletmek veya ilgili birimlere göndermek, takip etmek, sonucu hakkında gerektiğinde makama bilgi sunmak. Böylece ilgililerce çözülebilecek meseleler için yöneticinin meşgul edilmemesini sağlamak.

2- Yöneticinin günlük ve haftalık programını düzenlemek ve yürütmek,

3- Randevu taleplerini toplayarak her gün bir veya iki defa makama sunmak, verilen talimata göre değerlendirmek, planlamak, "Randevu Takip Çizelgesine ve varsa bilgisayar ortamında işlemek, takip etmek ve düzenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak.

4- İşlemi biten Randevu Takip Çizelgelerini bir dosyada muhafaza etmek.

5- Görüşme saatleri dışında randevusu olmayanları randevu alarak görüşmelerini sağlamak. Randevulu ziyaretçilerin de verilen sürelere uymalarını temin etmek.

6- Makamın istediği randevuların alınmasını sağlamak, bunları kaydetmek, takip etmek ve sonuçlandırmak.

7- Koordinenin sağlanabilmesi için verilen ve alınan randevular hakkında ilgilileri zamanında bilgilendirmek.

8- Var ise kurum yayınında haber konusu yapılmak üzere, makamla görüşmeye gelen önemli kişileri ve heyetleri ilgili kişiye/birime bildirmek ve söz konusu birimden bir görevlinin görüşmelerde hazır bulunmasını sağlamak. İhtiyaç duyulması halinde bu kabil görüşmeleri takip ederek gerekli notları tutmaktır.

9- Yabancı uyruklu ziyaretçiler hakkında önceden gerekli bilgileri toplamak, ihtiyaç duyulduğunda görüşme saatinde ziyaretçinin konuştuğu dile göre tercümanın bulundurulmasını sağlamak.

10- Makama gelen misafirlere veya lüzumlu görülen yerlere verilmek üzere gerekli yayınları vb. temin etmek, devamlı hazır bulundurmak, alınan ve verilen yayınları vb. düzenli bir şekilde kaydetmek.

11- Makamın katıldığı toplantı, brifing ve görüşmeleri takip etmek, bu hususlarda önceden gerekli tedbirleri almak, gerekmesi halinde bunlara ait notların tutulmasını sağlamak.

12- Gerekliğinde yöneticiye refakat etmek,

13- Makamın yurtiçi ve yurtdışı gezileri ile ilgili iş ve işlemleri takip etmek (Pasaport, vize, onay, bilgi notları vb.), sonuçlandırılmasını sağlamak, gerekli bilgi ve belgeleri derlemek.

14- Yöneticinin izin, yurtiçi, yurtdışı görev vb. durumlarda kime vekâlet vereceğini sorarak ilgililerce vekâlet onayı ile izin veya görev onayının hazırlanmasını sağlamak,

15- Yöneticinin emir ve direktifiyle ilgili olarak, "Akıl Defteri" denilen bir bloknote ve ayrıca, yönetici için özel bir adres ve telefon rehberi tutmak,

16- Yöneticinin emir ve direktiflerini ilgililere süratle intikal ettirerek, takip etmek ve sonuçlarını yöneticiye arz etmek,

17- Çalıştığı kurumla ilgili haber bültenlerini ve teşkilatın süreli yayınlarını takip ederek zamanında makama sunulmasını sağlamak.

18- Yöneticinin makama geliş ve ayrılışını takip ederek, gelişinde uygun mekânda karşılamak ve ayrılışında da aracın bina önünde hazır bulundurulmasını sağlayarak uğurlamak.

19- Makam odasının hizmete hazır halde bulundurulmasını sağlamak.

20- Görevini protokol kuralları çerçevesinde yerine getirmek.

## II. Sekreterlik Bürosu:

1- Makamın görüşmek istediği kişilerle telefon irtibatını sağlamak.

2- Dışardan gelen telefonları almak, değerlendirmek ve gerekli yerlere irtibatlamak.

3- Makam sahibinin bulunmadığı veya telefonla görüşme imkânının olmadığı zamanlarda arayanları ve verilen mesajları "Telefonla Arayanların Listesine bilgisayar ortamında kaydetmek suretiyle bir çıktısını alarak zamanında ilgiliye sunarak gereğini yapmak.

4- Kurum/makam telefonları ile özel görüşmeler yapmamak, yapılmasına müsaade etmemek, telefonların gereksiz yere uzun süre meşgul edilmesini önlemek.

5- PTT tarafından gönderilen aylık telefon faturalarını inceleyerek paraflamak, ilgilinin parafını/imzasını aldıktan sonra ödenmesi için ilgili birime intikalini sağlamak.

6- İlgili makam/büro ile koordineli olarak randevuları kaydetmek ve telefon irtibatları sağlanırken bu randevuları dikkate almak.

7- Telefonların her an hizmete hazır tutulmasını sağlamak, arıza durumunda vakit geçirmeden tamiri için gereğini yapmak.

8- Sekreterlik Bürosu'nun gizlilik ölçüleri içinde hizmet vermesi ve gereksiz yere meşgul edilmemesi konusunda gerekli tedbirleri almak.

9- Gerekli telefon rehberlerini ve önemli telefon numaralarını temin ederek hazır bulundurmak.

10- Görevini protokol kuralları, özellikle telefonla konuşma adabı çerçevesinde yerine getirmek.

### **III- Evrak ve Yazı İşleri Bürosu:**

1- Makama elden, posta ve faksla gelen telgraf, mektup, davetiye ve diğer evrakı teslim almak, zaman kaybetmeden açmak, incelemek ve "**Evrak Akış ve Talimat Fişi**" düzenleyerek makama sunulmak üzere her gün bilgisayar ortamında kaydını yaparak günün belirlenen saatinde ilgiliye sunmak.

2- Kişiyi Özel zarfları açmadan ilgililere teslim etmek, ilgili genelge hükümlerine göre gizlilik ve ketumiyet ölçülerine riayet etmek.

3- Makamın inceleme, paraf ve imzasından çıkan evrakı kaydederek ilgili birim ve kişilere göndermek.

4- Makama gelen veya makamca gönderilen tebrik, taziye, davetiye vb. iş ve işlemlerin ön hazırlıklarını yapmak daktilo edilmelerini ve zamanında gönderilmelerini sağlamak.

5- Yazılması istenen yazıları yazı tekniğine ve yazışma kurallarına uygun bir şekilde hazırlamak.

6- Aylık, üç aylık, altı aylık, yıllık vb. faaliyet programlarını ve çalışma raporlarını düzenleyerek ilgili yerlere zamanında gönderilmesini sağlamak.

7- Makamın parafına veya imzasına sunulmak üzere birimlerden imza kartonu ile gelen yazı ve dosyaları inceleyip gereken düzeltmeleri yaptırdıktan sonra makama sunulmasını sağlamak.

8- Makamın parafından veya imzasından çıkan evrak ve dosyaları bekletmeden ilgili birimlere/makamlara göndermek.

9- Makam tarafından verilen konuları incelemek, değerlendirmek, cevaplandırılması gereken hususların araştırılmasını yapmak ve zamanında cevaplarını hazırlayarak ilgililere sunmak.

10- Makam için gerekli hizmet ve malzeme alımlarıyla ilgili ihtiyaçları tespit etmek, talep yazılarını hazırlamak, tedarikini sağlamak ve sarfını dikkatlice takip etmek.

11- Makamda/birimde bulunan demirbaş eşyaların kayıt, tescil ve terkin işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.

12- Personelinin izin, sağlık raporlarının izne dönüştürülmesi vb. işlemlerini yürütmek, takip etmek ve birimdeki dosyalarını düzenlemek.

13- Kurum merkez personeli veya yakınlarının düğün, ölüm vb. haberlerini takip ederek gerekli kutlama ve başsağlığı mesajlarının hazırlanıp gönderilmesini sağlamak.

14- Makamı ilgilendiren mevzuatı (Kanun, tüzük, yönetmelik, genelge vb.ni) toplamak, korumak ve her an istifadeye hazır halde tutmak.

15- Özel kalem ve sekreterlik bürosuyla birlikte "Devlet Protokol Listesi" ile "Kurum Protokol Listesini hazır bulundurmak, değişiklikleri takip ederek güncelleştirmek.

16- E-mail adresine gelen mesajları değerlendirip gereğini yapmak.

17- İhtiyaç halinde yılsonunda gelen ve giden evrakın, konularına göre yıllık istatistiki dokümantasyonunu çıkarmak.

18- Kurum dosyalama yönergesine uygun olarak dosyalama işlemlerini yapmak.

19- Kurum arşiv hizmetleri yönetmeliği ve konuyla ilgili diğer mevzuat hükümlerine göre ilgili birimlerle koordineli bir şekilde arşiv, imha ve ayıklama işlemlerini yürütmek.

20- Amirlerince görevleri ile ilgili verilecek diğer iş ve işlemleri yürütmek.



TÜRK EĞİTİM-SEN  
AKADEMİ