



## PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

kitabını aşağıdaki adresten temin edebilirsiniz

**Web:** [www.nobelkitap.com](http://www.nobelkitap.com) **E-Posta:** [info@nobelkitap.com](mailto:info@nobelkitap.com)

### NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK İSTANBUL

Hobyar Mah. Cemal Nadir Sokak, Ferah Han, No: 16/62, Kat-1 Çağaloğlu-Fatih/İstanbul  
**Telefon:** +90 212 511 61 44. **Belgeç:** +90 212 511 61 49.

### ANKARA

Kültür Mah. Mithatpaşa Cad. no. 74, Kocatepe Kültür Merkezi, Kızılay-Çankaya/Ankara  
**Telefon:** +90 312 418 20 10. **Belgeç:** +90 312 418 30 20. **E-Posta:** [dagitim@nobelyayin.com](mailto:dagitim@nobelyayin.com)

Kamusal ve kurumsal yaşamda (iş ortamında) resmî yazışma, konuşma ve görüşmeler; toplantı, tören ve törensel etkinlikler; davet, ziyaret ve ziyafetler; resmî iş, işlem ve etkinlikler biçim ve yöntem olarak protokol ve sosyal davranış kurallarına uygun olarak yürütülür. Bu yüzden protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek ve bu kurallara uymak kamusal ve kurumsal yaşamda temsil ve itibar açısından gerekli ve önemlidir. Protokol ve sosyal davranış kurallarını bilen, bu kurallara uyan ve bunları uygulayan kişi ve kurumlar kamusal ve sosyal yaşamda daima takdir edilir ve tercih edilirler.

Bu kitabın amacı; üniversitelerde okuyan tüm öğrencilere, kamu kurumlarında ve özel kuruluşlarda (işletmelerde) çalışan yöneticilere, yönetici adaylarına, yönetici asistanlarına, uzmanlara, hakla temas noktasında olan ve halka hizmet sunan bütün görevlilere yönetim ve iş hayatlarında ve sosyal yaşamlarında kullanacakları protokol bilgi ve becerileri kazandırmak; bu bilgileri başarıyla uygulamalarını sağlamak; böylece bireysel, kurumsal, ulusal ve uluslararası düzeyde başarılarını, etkinlik ve saygınlıklarını artırmaktır.

Kitap'ta; Meslek Yüksekokulları'nın Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümlerinde okutulan

“Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları” ders programına uygun olarak “Yönetici Asistanlığı Protokolü” de yer almaktadır.

**Kitapta işlenen konular:**

**I. BÖLÜM: PROTOKOL**

**A. Protokolün Anlam ve Önemi**

**B. Protokolün Tarihçesi**

**C. Protokol Mevzuatı, Protokol Konuları ve Uygulama Alanları**

**E. Protokolde Temel İlke ve Kurallar:** Saygı ve Nezaket. Onur ve İtibar. Temsil. Öncelik-Sonralık. Düzey Eşitliği ve Denklik. Karşılıklılık

**II. BÖLÜM: SOSYAL HAYATTA VE İŞ ORTAMINDA PROTOKOL**

**A. Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları:** Hitap. Selamlama. Tanıtma, Tanıştırma. Tokalaşma. El Öpme ve Yanaktan Öpme. Konuşma ve Dinleme. Telefonda Konuşma. Teşekkür Etme ve Özür Dileme. Hediye Alma ve Sunma. Çiçek Alma ve Sunma

**B. Sosyal Hayatta ve İş Ortamında Saygı ve Nezaket Kuralları**

**III. BÖLÜM: PROTOKOL TÜRLERİ VE PROTOKOL LİSTELERİ**

**A. Devlet Protokolü ve T.C. Devlet Protokol Listesi**

**B. Diplomatik Protokol**

**C. Mülki Protokol**

**D. Askerî Protokol**

**E. Yargı Protokolü**

**F. Akademik Protokol**

**G. Kurumsal Protokol**

**H. Dinî Protokol**

**I. Sosyal Protokol**

**IV. BÖLÜM: TÖREN PROTOKOLÜ**

**A. Millî-Resmî-Mahallî Bayramlar ve Törenler**

**B. Kurumsal Törenler**

1. Göreve Başlama ve Devir Teslim Törenleri
2. Karşılama ve Uğurlama Törenleri
3. İmza Törenleri
4. Kurumlarda Törenselsel Etkinlikler: Temel Atma, Açılış, Anma, Kutlama, Diploma vb.
5. Cenaze Törenleri

**V. BÖLÜM: KURUMSAL PROTOKOL ETKİNLİKLERİ**

**A. Toplantı Protokolü (Toplantı Yönetiminde Protokol Kuralları)**

**B. Taahhüt Protokolü**

**C. Bayrak Protokolü**

**D. Konuk ve Ziyaret Protokolü**

**E. Davet ve Ziyafet Protokolü**

**VI. BÖLÜM: PROTOKOL YAZILARI VE RESMÎ YAZILARDA PROTOKOL KURALLARI**

**A. Protokol Yazıları:** Mektuplar. Tebrik ve Teşekkür Yazıları. Başsağlığı Yazıları. Davetiyeler. Kartvizitler

**B. Resmî Yazı ve Mektuplarda Protokol Kuralları**

**VII. BÖLÜM: YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROTOKOLÜ**

**A. Yönetici Asistanı–Yönetici İlişkileri**

**B. Yönetici Asistanının Protokol Görevleri**

**C. Yönetici Asistanının Konuşma ve Davranış Biçimleri**

**D. Telefonda Konuşma ve İletişim Yöntemleri:** Telefonda Konuşma, İletişim ve irtibat Sağlama ve Perdeleme Yöntemleri

**E. Ziyaretçilerle İlişkiler**

1. Ziyaretçileri Karşılama, Ağırılama ve Uğurlama
2. Ziyaretçilerle İlişkilerde Davranış Biçimleri

**F. Yönetici Asistanının Evsahipliği Görevleri**

**G. Toplantılarda Yönetici Asistanının Görevleri**

**H. Yönetici Asistanının İş Ortamında Giyim ve Bakımı**