



## SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL (Turizm ve Otel İşletmeciliği Protokolü)

Turizm ve Konaklama işletmeciliği alanında ulusal, kurumsal, toplumsal ve kişisel temsil, imaj, iletişim ve itibar açısından *Protokol ve Sosyal Davranış* kurallarını bilmek ve bu kuralları uygulamak kişisel ve kurumsal başarı açısından son derece önemli ve etkilidir.

Kitap; kamusal yaşamda, turizm ve otelcilik (konaklama) sektöründe (kurumsal yaşamda ve iş ortamında) uygulanan protokol kuralları ile sosyal yaşamda uygulanan davranış (saygı, görgü ve nezaket) kuralları ile ast-üst ilişkileri ve insan ilişkilerinde etkili davranış biçim ve yöntemlerini açıklamaktadır.

Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Turizm ve Otel İşletmeciliği (Konaklama İşletmeciliği) lisans programına 2013 yılından itibaren "Sosyal Davranış ve Protokol" dersi konulmuş; bu dersin kitabı alanın uzmanı olan Nihat Aytürk tarafından yazılmış, Anadolu Üniversitesi tarafından ders kitabı olarak yayımlanmıştır. Ayrıca parayla satılmamaktadır.

tarafından yazılmış, Anadolu Üniversitesi tarafından ders kitabı olarak yayımlanmıştır. Ayrıca parayla satılmamaktadır.

KİTAP'ta, aşağıdaki konular ayrıntılı olarak açıklanmaktadır:

- SOSYAL DAVRANIŞLARI OLUŞTURAN ÖGELER VE ETMENLER
- KURUMSAL YAŞAMDA (İŞ ORTAMINDA) DAVRANIŞ KURALLARI
- SOSYAL YAŞAMDA SAYGI-GÖRGÜ VE NEZAKET KURALLARI
- SOSYAL MERASİMLER (Nişan, Nikâh, Düğün Merasimleri; Doğum, Sünnet, Cenaze Merasimleri)
- SOSYAL KUTLAMALAR (Dinî Günler ve Bayramlar ile Özel ve Sosyal Günler)
- RESMÎ ve SOSYAL ZİYARETLER
- RESMÎ VE SOSYAL DAVET VE ZİYAFETLER (Davet ve Ziyafetlerde Genel Kurallar. Davetiyeler. Kokteyl Partiler, Resepsiyonlar ve Resmî Yemek Davet ve Ziyafetleri)
- PROTOKOL TÜRLERİ VE TURİZM PROTOKOLÜ
- TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ETKİLİ AST-ÜST İLİŞKİLERİ
- TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ÖNBÜRO HİZMETLERİ VE DAVRANIŞ YÖNTEMLERİ
- TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ETKİLİ DAVRANIŞ BİÇİMLERİ
- KAMUSAL YAŞAMDA PROTOKOLÜN ANLAM VE ÖNEMİ. PROTOKOLÜN UYGULANDIĞI ALANLAR VE KÖNULAR. PROTOKOLDE TEMEL İLKE VE ESASLAR
- KAMUSAL YAŞAMDA PROTOKOL ETKİNLİKLERİ (Ulusal ve Kurumsal Bayraklar, Taşıtlar ve Taşıtlarda Oturma Düzenleri, Toplantılarda Protokol Kuralları, Masa ve Oturma Düzenleri; Millî, Resmî ve Mahallî Bayramlar ve Törenler)
- KURUMSAL TÖRENLER (Anma, Kutlama, Temel Atma, Açılış, Diploma ve Ödül Verme vb. Törenler ve Bu Törenlerde Davetiyeler, Tören Organizasyonu, Törenlerde Oturma Düzenleri, Takdim Kuralları, Konuşma, Hitap ve Selamlama, Telgraf Sunma Kuralları)
- PROTOKOLDE ÖNEMLİ KİŞİLER (VIP) PROTOKOLÜ

- KONUKLARI KABUL, KARŐILAMA, AĐIRLAMA VE UĐURLAMA KURALLARI

**SOSYAL DAVRANIŞ VE PROTOKOL (AÇIK ÖĞRETİM DERS KİTABI OLUP,  
SATILMAMAKTADIR.)**