

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK

RANDEVU VE KONUK KABULÜ

ANKARA 2007

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR.....	iii
GİRİŞ.....	iii
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. PROTOKOL KURALLARI.....	3
1.1. Çok Önemli Kişi (Vıp), (Very Important Person).....	10
1.2. Öncelik Sırası	11
1.3. Oturuş Düzeni.....	16
1.4. Konuşma Önceliği.....	19
1.5. Unvanlar Ve Tanımları.....	20
1.6. Çiçek Ve Hediye Gönderme – Alma	22
1.7. Tören Düzenleme	25
1.8. Randevu Alma Ve Verme Kuralları	26
1.9. Güzel Ve Etkili Konuşma.....	28
1.10. Yüz Yüze İletişim.....	29
1.11. İkna Etme Yöntemleri	29
1.12. Güven Yaratma.....	31
UYGULAMA FAALİYETİ.....	33
PERFORMANS TESTİ	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	35
RENME FAALİYETİ-2	37
2. AĞIRLAMA TEKNİKLERİ	37
2.1. Selamlama Kuralları.....	39
2.2. Hitap Kuralları.....	40
2.3. İkram Kuralları	43
2.4. Konuk İsteklerinin Yerine Getirilmesi	45
2.5. Beklenmeyen Konuklar	46
PERFORMANS TESTİ	51
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	52
M CEVAP ANAHTARLARI.....	54
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	55
KAYNAKLAR	56

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	346SBI002
ALAN	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
DAL/MESLEK	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Randevu ve Konuk Kabulü
MODÜLÜN TANIMI	Randevu düzenlemek, izlemek ve konuk kabulü ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖNKOŞUL	Bu modül için herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.
YETERLİK	Randevu ve konuk kabulü programı yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel amaç Ofis makinelerini kullanarak kurum politikasına uygun iş programı yapabileceksiniz. Amaçlar ➤ Kurum politikasına uygun olarak randevuları alabilecek, düzenleyebileceksiniz. ➤ Kurum politikasına uygun konuk ağırlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Büro malzemeleri, bilgisayar, randevu formu, randevu çizelgesi, telefon rehberi, telefon konsülü, faks vb. araçlar.
ÖÇLME VE DEĞERLENDİRME	➤ Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçlarıyla kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. ➤ Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül ile kazandığınız bilgileri ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Büro ortamını yönetebilen ve yöneticilerin en büyük yardımcıları olan büro elemanlarının daha etkin yöntemlerle iş yapabilmeleri günümüzde büyük önem taşımaktadır. Gerek kamu sektöründe gerekse özel sektörde verimliliğin ve kalitenin artması büro elemanlarının etkin çalışmasına bağlıdır. Büro, konukların ilk uğradığı yer olması ve ilk izlenimlerin edinilmesi bakımından önemlidir.

Bu modülle bulunacağınız organizasyonlarda, katılacağınız resmi törenlerde, davetler ve ziyafetlerde uymanız gereken protokol kuralları hakkında bilgi sahibi olmanız ve becerilerinizin artırılması amaçlanmıştır. "Hangisi doğru?" sorusundan kurtulmanız, kendinize güveninizin artması ve bu bilgileri uygulamanız gerektiğinde "**doğru**" yaptığınızdan emin olmanız için bu eğitimi ve beceriyi almanız gerekmektedir.

Bu modülde "Vakit nakittir." ilkesinden hareketle zamanın değerli olduğunu, randevu alıp verme kurallarını ve randevusuz gelen konukların kabulü ile ilgili teknikleri daha rahat kavramanız amaçlanmıştır. Bu modülle İşletmelerde konuk kabulünün ve konuk memnuniyetinin sağlanması, ikramda dikkat edilecek hususlar hakkında bilgiler edinerek iyi bir yönetici sekreteri olabileceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Kurum politikasına uygun randevuları düzenleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Yakın çevrenizde bulunan özel sektör ve kamu sektörüne giderek çalışanların giyimlerini gözlemleyiniz. Çalışanlar arasında ast-üst ilişkilerinde uyulan selamlaşma, el sıkışma, konuşma, tanışma ve hitap etmede uygulanan kuralları gözlemleyiniz. Gözlemlerinizi not ederek sınıf ortamında arkadaşlarınıza anlatınız.

Gittiğiniz kamu sektöründe ve özel sektörde kullanılan unvanları en üst'ten en ast'a doğru sıralandırarak not ediniz. Aldığınız bu bilgileri sınıfta arkadaşlarınıza sununuz.

1. PROTOKOL KURALLARI

Protokol, resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelir. Bu kurallara uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından zorunluluktur. Resmi ilişkilerde ve törenlerde; oturma düzeni, makam sıralaması, selamlaşma, konuşma, hitap gibi konularda öncelikli olan ve uyulması gereken kurallar bütününe **Protokol Kuralları** denir. Diğer bir ifade ile protokol kuralları, resmi nezaket ve görgü kurallarıdır.

Sıkça kullanılan protokol kurallarının bilinmesinde, başta yöneticiler olmak üzere, tüm çalışanların başarılı olmaları bakımından büyük yarar vardır.

1.1. Bazı Önemli Protokol Kuralları

İnsanların kıyafetleri onların giyim zevklerini gösterdiği gibi, kişiliklerini de yansıtır. Spor veya resmi giyim, giyimde renk seçimi bireyin karakteri ile doğrudan ilgilidir. Bu nedenle iş yerinde ağırbaşlılığı yansıtan

**TEMİZ VE
ÜTÜLÜ GIYIN!**

elbiselerin tercih edilmesine özen gösterilmelidir.

İş yaşamında kıyafetin bir sınırı vardır. Giyim açısından bu sınır, temiz ve duruma uygun giyinmektir. Bayanlar mevkilerine, yaşlarına, imkânlarına, kişiliklerine özgü ve moda uyumlu giyimleriyle takdir edilmektedirler. Kıyafet seçiminde temizlik, sadelik, uyum ve işyerinin kuralları önemlidir. Bayanlar işyerlerinde kot pantolon, tayt ve aşırı dar kıyafetleri giymeyi tercih etmemelidirler.

Erkekler için günlük programları içinde görüşme, toplantı ve davetlerde mevsimine göre koyu ya da orta açık gri tonda takım elbiseler önerilmektedir. Açık kahverengi ve bej takım, ya da spor ceketler daha çok şehir dışı seyahatler için önerilmektedir. Erkeğin gece kıyafeti; smokin dışında, koyu lacivert tonlardaki takım elbiselerdir. Aksesuarlar kişiye bırakılmıştır. Aksesuarlar; gömlek, kravat, ayakkabı, çorap, mendil, şapka, eldiven, palto gibi giyim eşyalarından oluşur.



Resim 1.1- Bayanların İş Kıyafeti



Resim 1.2- Bayların İş Kıyafeti

Konuşmada söze büyükler başlar. Konuyu seçenler yaşça büyük veya görevlerinde makam olarak üst olan kişilerdir. Konuşmada sözü ve cevapları kısa kesmek, kendini beğenmişliğe; sözü uzatmak, kendini kanıtlamaya işaretler. Büyükler konuşurlarken onların sözü kesilmez. Astlar, izin istemeden konuşmamalı, konuşma sıralarını beklemelidirler.



Resim 1.3-Konuşmada Söze Büyükler Başlar

Kurumsal yaşamda konuşma ve dinlemenin belli kuralları vardır. Üst konuşur, ast dinlerken tasdik mahiyetinde “hı, hı” gibi sesler çıkarılmamalı, onu dinlediğimizi belirtmek için ara sıra “Evet efendim.” denmelidir. Ast konuşurken üst söze girerse, ast hemen konuşmasını kesip dinleme pozisyonuna geçmelidir. Dinlemesini bilmek ve konuşma sırasını beklemek büyük bir erdemdir. “Sözünüzü kestim, sözünüzü balla kestim, sözünüzü unutmayın.” gibi müdahaleler bile söz kesmenin nezaketsizliğini gidermez.

Üst’ün sorduğu sorulara astlar; kısa, öz ve açık cevaplar vermeli, üst’lere bilgiçlik taslamamalıdır.

Sosyal yaşamda telefon, yakın dostluk ilişkileri dışında özenle kullanılması gereken bir araçtır. Telefon görüşmelerini mümkün olduğunca kısa tutmak, gizliliği olan görüşmeleri yapmamak ve telefonu amacına uygun olarak kullanmak gerekir. İş yerinde yönetici, telefonla konuşurken odasına girilmemelidir. Yaşça ve konumca üst birisiyle yapılan konuşmalarda telefonu önce üst durumunda olanın kapatması beklenmelidir. Bir kişi görüşmek üzere herhangi bir kimseye telefon açtığına, önce kendisini tanıtmayı, sonra kiminle görüştüğünü öğrenmesi ve daha sonra da söyleyeceklerini sıralaması gerekir. Makam olarak denk olan kişiler arasında yapılan telefon konuşmalarında, telefonu önce telefonu açan kişi kapatır. Kişiler ast-üst konumunda ise, telefonu önce üst kapatır.



Resim 1.4- Üst Telefonu Önce Kapatır



Resim 1.5- Ast Telefonu Sonra Kapatır

İnsanlar güzel sözlerden hoşlanırlar; kendilerine değer verildiğini anladıkları zaman olumlu davranışlar içine girerler. Ne kadar güçlü kişiliğe sahip olurlarsa olsunlar “Her insan iltifata susuzdur.” O nedenle telefonda sürekli olarak “Lütfen”, “Teşekkür ederim”, “Hemen aktarıyorum”, “Evet efendim”, “Ben yardımcı olabilir miyim?”, “Biraz bekletebilir miyim?”, “Sizi bekletmek zorunda kaldım, özür dilerim.” gibi nezaket içeren ifadeler kullanılmalıdır.

Telefon protokolünde öncelikle uyulması gereken kural, telefonla aramalarda ve

bağlanmalarda söz konusu olur. Yöneticinin telefonla yapacağı görüşmelerde “Üst, asla bekletilemez.” kuralı geçerlidir.

Üst makam, ast makamı aradığında; sekreterin uyacağı telefon protokolü şöyle olmalıdır: “Genel Müdürümüz Can Özdemir Bey, Satış Müdürünüz Ferdi Kutucu Bey’le görüşmek istiyorlar; bu konuyla ilgili olarak müdürünüzle görüşebilir miyim?” demelidir.

Aynı konumdaki makamlar arandığında; sekreter: “Satış müdürümüz Eray Bey, muhasebe müdürünüz Ercan Bey’le görüşmek istiyorlar, birlikte aktarabilir miyiz?” diyerek aynı anda iki müdürün sekreteri hattan çekilmelidir.

Dosta ve yakın kişilere gönderilecek kart ve mektuplar, el yazısı ile yazılır. Kendileriyle iş ilişkisi yürütülen kişilere ise, bilgisayar ve daktilo ile yazılmalıdır. Resmi sıfatlı hitaplar isimsiz olarak kullanılır. (Sayın Vali, Sayın Dekan, Sayın Belediye Başkanı gibi)

Tanısmada isimleri doğru söylemek gerekir. Tanısmada, yeni gelenler, orada bulunanlara; devlet başkanları ve cumhurbaşkanları dışındaki erkekler, bayanlara; astlar, üst’lere; küçükler, büyüklere; gençler, yaşlılara; tek kişi ise gruba tanıştırılır. Eşler birbirlerini “eşim” sözüyle birlikte isim kullanarak tanıştırırlar. Kalabalık toplantılarda kişi kendini tanıtırken adını ve soyadını söyler. Tanışma ve tanıştırılmalarda kişilerin karşılıklı duygularını belirtmeleri gerekir. Kadınlar veya büyükler tanışmadan duyduğu memnuniyeti; erkekler veya küçükler ise, onurlandıklarını ifade ederler.

Selamlamalarda genel kural; ast, üst’ü; erkek, bayanı; ayrılanlar, kalanları; gelenler, orada olanları selamlarlar. Öncelikle üst’lere ve eş düzeyde olanlara selam vermek gerekir. Erkek başında şapka varken selam veremez. Cumhurbaşkanı ve ülkemizi ziyaret eden devlet başkanları baş eğilerek selamlanır. Ayrıca, bayrak göndere çekilirken veya gönderden indirilirken ve cenaze törenlerinde de baş eğilerek selam verilir. Davetlere gidildiğinde ve davetlerden ayrılırken evin hanımı önce selamlanır.



El sıkışmada, öncelikle elini kadın uzatır. Kadın elini uzatmadığı takdirde, erkek, başını eğerek ve gülümseyerek kadını selamlar. Bir topluluktan ayrılırken herkesin elini tek tek sıkmak zorunluluğu yoktur. Yalnız ev sahibinin eli sıkılır. Diğer konuklar baş eğilerek selamlanır. Erkekler eldivenle el sıkışamazlar, eldiven mutlaka çıkartılmalıdır. El sıkılırken güç gösterisinde bulunulmamalıdır. El sıkışma gereğinden fazla uzatılmamalıdır. Uzatılan el,

havada kalmamalıdır. El sıkışma sırasında, öncelikle üst konumunda olanlar ile aynı konumda olanlardan hanımlar, elini uzatır. Üst elini uzatmadıkça ast elini uzatmamalıdır. Kutlamada, en büyükten başlanmalıdır.



Resim 1.6- El Sıkışmada Önce Üst Elini Uzatır

Resmi şoförlü araçlarda makam sahibi kişi, arka sağ koltuğa, eşi ile beraberse, eş sol arka koltuğa oturmalıdır. Resmi araçlara önce kıdemli veya yaşlı kişiler, daha sonra diğerleri binmelidir. Arka tarafa üç kişinin oturması halinde ise en genç ve en kıdemsiz kişinin ortada oturması gerekir.

Otomobile önce bayan binmelidir. Erkek, otomobilin kapısını, bayan için açmalı, bayan oturduktan sonra kapısını kapatmalı ve kendisi binmelidir. Otomobilden inerken önce erkek inmeli, bayanın kapısını açmalı ve onun emniyetle inmesini sağlamalıdır.

Kapı açmada; erkek, kadına; genç, yaşlıya; kıdemsiz, kıdemliye kapıyı açmalı ve girmesini bekledikten sonra kapıyı kapatmalıdır. Kapı ağzında karşılaşma halinde ise yol, içeri girenin değil, dışarı çıkanındır. Tüm kurumlara kapı vurularak girilir. Elde sigara ile kurumlara girilmez ve bu yerlerde el kol hareketleri yapılmaz. Üzerinde “Girilmez” yazan kapı çalınmaz.



Resim 1.7- Küçüğün, Büyüğe Kapı Açması

Üstlerin makam odalarına girerken, astların, ceketlerinin önlerini iliklemeleri, kapıyı vurmaları; içeri girdiklerinde de: “*Efendim, izin verirsiniz bir hususu arz edeceğim.*” diyerek söze başlamaları ince bir davranıştır. Astlar, üst elini uzatmadıkça onun elini sıkmaya yeltenmemelidirler. Kendilerine izin verildiğinde üste yakın, uygun bir yere oturmalı; ikram edilse bile üstün odasında sigara içmemelidirler. Üstün: “Memnun oldum, teşekkür ederim!” şeklindeki sözleriyle, astlar, odadan ayrılmaları gerektiğini bilmelidirler.

Bir yöneticinin odasında üstlerinden biri bulunduğu sırada, mecbur kalmadıkça astlar, odaya girmemelidirler. Eğer girmişlerse, görüşmeyi alçak sesle yapıp kısa sürede bitirmelidirler.

Ast durumunda olan yöneticinin, sekreteri aracılığıyla üst yönetici ile görüşmesi nezaketsizlik kabul edilir. Astın üste telefonu bizzat açması gerekmektedir. Birim müdürünün, sekreterine: “*Bana Genel Müdüürümü bağla!*” demesi, sekreterin de Genel Müdüürüne telefon açarak: “*Sizinle Müdüürüm görüşecek*” demesi uygun değildir. Uygun olan, birim müdürünün, genel müdürün sekreterine telefon açarak görüşme isteğinde bulunmasıdır.

Sekreter, konuk veya yöneticinin odaya gelmesi halinde, koltuğunda oturmamalıdır. Gelen kişiyi, ayağa kalkıp karşılamalı ve aynı şekilde uğurlamalıdır.

Üst konumdaki yöneticiler, devlet adamları, ünlü bilim adamları, yazarlar gibi misafirler, indikleri yerden karşılanmalı ve kabul yerine kadar kendilerine eşlik edilmelidir. Eşlikte ev sahibi önde gitmeli ve buyur etmelidir; eğer bilinen bir yere giriliyorsa, ev sahibi konuğun soluna geçerek eşlik etmelidir.

Üst, ast konuklarını ve ziyaretçilerini makam koltuğundan kalkıp “Hoş geldiniz.” diyerek karşılar. Ellerini sıkarak ve oturacakları yerleri gösterir. Üst, konukların ayakta kalmamasına özen gösterir. “Buyurun.” diyerek söze başlar. Resmi görüşmelerini yazılı hukuk kurallarına dayandırır. Görüşmeler sırasında zamanını iyi değerlendirir. Cevaplar olumsuz olsa bile, muhatabını kırmayacak şekilde davranır. Uğurlarken de aynı şekilde ayağa kalkıp “Teşekkür ederim, iyi günler vb.” der ve ellerini sıkarak uğurlar.

Resmi yemek ve kokteyllerde ev sahibi ve eşi, birinci yardımcısı ve eşi, davetlileri

salon girişinde karşılar. Uğurlamada ise, birinci yardımcısı ve eşi salon çıkışının kapısında bulunur. Ev sahibi salonda bulunan konuklarla ilgilenir ve vedalaşır. Onur konukları ve üst konumdaki davetlilere ev sahibi eşlik ederek dış kapıya veya otomobile kadar uğurlar. Evin hanımı konuklarını, konut kapısından uğurlar.

Sekreter, muhatabına daima “Siz” diye hitap eder. Her zaman ve her yerde “Lütfen” diyerek, muhatabından izin alıp söze başlar. “Teşekkür ederim” diyerek sözünü tamamlar.

Sekreter, çalışma arkadaşlarına adları ile hitap eder. Örnek: “Ahmet Bey, Nihal Hanım” Bu tarz hitap, sekretere seviye kazandırır. Sekreter ana dilimiz olan Türkçeyi hatasız kullanmaya özen gösterir. Yazma ve konuşma sırasında, dili doğru kullanır. Çalışma odasında sürekli olarak, yazım kılavuzu ve sözlük bulundurur. Ayrıca, birlikte çalıştığı arkadaşlarına da aynı davranışı kazandırmaya çalışır.

Sekreter, kendisine yansıyan gerek özel ve gerekse iş hayatı ile ilgili sırları saklamasını bilir. Zira sırları başkalarına anlatmanın, güvensizlik ve samimiyetsizliğin kötü bir örneği olduğunu takdir eder ve bundan sakınır.

Sekreter, daima temiz ve bakımlı tavrını korur. Giyimine özen gösterir. Bulunduğu görevle kılık-kıyafeti arasında uyum sağlar. Sekreter bu tavrını arkadaşlarına da telkin eder. Muhatabı ile konuşurken başka şeylerle ilgilenmenin saygısızlık olduğunu bilir.

Yönetici, üst makamlarda bulunan kişilerle daima randevu alarak görüşür. Görüşmeye hazırlıklı gider ve görüşme sırasında zamanı iyi kullanır. Üstün makamında başkalarının olduğu sırada içeri girmez. Girme mecburiyeti olursa, kendisinden özür diler ve ziyaret süresini kısa tutar.

Yönetici, davetlere ve randevularına tam zamanında gider. Önemli bir mazereti çıktığında, bunu önceden haber verir. “Vakit Nakittir.” ilkesinden hareketle zamanı iyi kullanma alışkanlığını korur ve çalışanlarına da aynı davranışları kazandırmaya çalışır.

Yönetici, astlarıyla veya kendisiyle aynı konumdaki görevlilerle, makam koltuğunda oturarak, görüşmelerini yapar. Ast durumunda olup kıdem ve yaş bakımından kendisinden fazla hizmeti olanlara karşı yöneticinin daha duyarlı davranması gerekir. Yönetici, makam odasındaki bir köşeyi görüşmelerini yapmak amacıyla düzenlemelidir.

Yönetici, göreve başladığı yerde, tebrik için gelenlere teşekkür eder, ikramda bulunur. Tebrike gelenlere, uygun zaman içersinde iadeyi ziyarete gider. Böylece gelecekteki

çalışmalarına zemin hazırlar.

Yönetici, konuşmalarında “Ben” kelimesini kullanmaz; “Biz” kelimesini veya mensup olduğu kurumu kastederek “Teşkilatımız”, “Kurumumuz” gibi hitaplar kullanır. Bu tarz konuşmalar, birlikte çalıştığı insanları onurlandırır ve kuruma bağlar. Bununla birlikte, kuruma da kişilik getirmiş olur.

Yönetici, çalışma arkadaşlarını veya yakın arkadaşlarını, önemli günlerde arar. Onları, duruma göre sözlü veya yazılı olarak tebrik eder. Diğer taraftan kendisine gelen tebriklere de mutlaka cevap verir.

Yönetici, verdiği sözü yerine getirir. Zira sözün borç olduğunu bilir. Yerine getirilmesi mümkün olmayan işler için söz vermez. “Sözünde durmayan kişi kendisinden çok şey kaybeder ve kendisine duyulan güveni de yitirir.” İlkesini ve çalışmalarını ona göre sürdürür.

Yerine göre, yapılamayan veya yanlış yapılan işler için ilgililerden özür dilenmesi de bir nezaket kuralıdır. Özür veya af dilemenin yalvarma olmadığı bilinmelidir. Yalnız, bu iş yapılırken çok uygun kelimeler seçilerek niyet karşı tarafa aktarılmalıdır.

1.1. Çok Önemli Kişi (Vip), (Very Important Person)

Vip İngilizce “very important person” kelimelerinin baş harflerinin kısaltılmasından meydana gelmiştir. Türkçe’de çok önemli kişi anlamında kullanılmaktadır. Buldukları statü itibariyle devlet adamları, siyasetçiler, bilim adamları, yazarlar, sanatçılar, gibi topluma yön veren ve toplumsal saygınlığı olan kişilere **vip** denir. Önemlilik dereceleri buldukları ortam ve makamlara göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, başbakan ve milletvekilleri bir ildeki resmi açılış törenine katıldıklarında, buradaki katılımcılar arasındaki en önemli kişi başbakandır. Ancak bu açılış törenine cumhurbaşkanı da davetli ise, en önemli kişi cumhurbaşkanıdır. Başbakan çok çok önemli kişi, milletvekilleri de çok önemli kişi konumunda olur.

Genel anlamda önemli kişilere vip denir. Önemlilik dereceleri değişiklik arz edebilir. Buldukları ortama göre VIP konuklar şu şekilde derecelendirilebilir:

- a) **Çok Önemli Kişi, (vip):** Makam, statü, saygınlık gibi toplumsal konumu bakımından bulunduğu yerde diğer insanlardan ayrılan ve önem arz eden kişidir.
- b) **Çok çok Önemli Kişi (very vip):** Bulduğu ortamda makamı itibariyle protokol kurallarına göre ikinci sırada yer alan kişidir.

- c) **En Önemli Kişi, (Top vip):** Bulunduğu ortamda makamı itibariyle protokol kurallarına göre en üst konumda bulunan kişidir.

1.2. Öncelik Sırası

Öncelik sırası, en üst makamdan en alt makama doğru sıralandırılır. Anayasa ve kanunlarımızda ifade edilen “devlet üstün kişiliği” vasfından dolayı protokollerde kamu önceliği vardır. İster kamu sektörü, ister özel sektör olsun her kurumun önde gelme listeleri bulunur.

Protokolde üst daima sağdadır. Toplantıda , törende , otururken ,sırada, ayakta dururken veya yürürken ast daima üstünün soluna geçer. Kıdem sırası sağdan sola doğrudur. Protokolde üstün önüne veya sağına geçmek onu küçültmek demektir. O nedenle protokolde öncelik sırası özenle uygulanmalıdır.

1.2.1. Kamu Sektörü

Türkiye Cumhuriyeti’nde, 4009 sayılı kanunun verdiği yetkiyle, Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü, Cumhurbaşkanlığının onayını almak suretiyle Devlet Protokolünü düzenlemektedir. Ülkemizde devlet protokol listesi aşağıdaki gibidir.

1-Devlet Protokol Listesi

1. Cumhurbaşkanı
2. TBMM Başkanı
3. Başbakan,
4. Genel Kurmay Başkanı
5. Ana Muhalefet Partisi Genel Başkanı
6. Eski Cumhurbaşkanı
7. Anayasa Mahkemesi Başkanı
8. Yargıtay Birinci Başkanı
9. Danıştay Başkanı
10. Bakanlar Kurulu Üyeleri
11. Kuvvet Komutanları
12. Orgeneraller ve Oramiraller
13. YÖK Başkanı
14. TBMM Başkan Vekilleri
15. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkanları

16. TBMM Kâtip Üyeleri ve İdare Amirleri
17. TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Partilerin Genel Başkanları
18. TBMM’de Siyasi Partiler Grup Başkanları ve Başkan Vekilleri
19. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Başkan Yardımcıları
20. TBMM’de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin Genel Sekreterleri
21. TBMM Üyeleri
22. Sayıştay Başkanı
23. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı
24. Danıştay Başsavcısı
25. Anayasa Mahkemesi Başkan Vekili
26. Uyuşmazlık Mahkemesi Başkanı
27. Anayasa Mahkemesi Üyeleri
28. Yargıtay Birinci Başkan Vekilleri
29. Danıştay Başkan Vekilleri
30. Hakîmler ve Savcılar Yüksek Kurulu Başkan Vekili
31. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcı Vekili
32. Yüksek Seçim Kurulu Başkanı
33. Yüksek Hakem Kurulu Başkanı
34. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreteri
35. Başbakanlık Müsteşarı
36. Devlet Denetleme Kurulu Başkanı
37. Ankara Valisi
38. Yüksek Öğretim Kurumu Üyeleri
39. Ankara’daki Üniversitelerin Rektörleri
40. Ankara Garnizon Komutanı
41. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı
42. Korgeneraller ve Koramiraller
43. Bakanlık Müsteşarları, Başbakanlığa ve Bakanlıklara Bağlı Müsteşarlar
44. Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurulu Başkanı
45. Radyo Televizyon Yüksek Kurulu Başkanı
46. Türkiye Bilimler Akademisi Başkanı
47. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanı
48. Rekabet Kurulu Başkanı

49. Başbakanlık Özelleştirme Kurulu Başkanı
50. Sermaye Piyasası Kurulu Başkanı
51. TBMM Genel Sekreteri
52. Diyanet İşleri Başkanı
53. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreter Yardımcıları
54. Yüksek Denetleme Kurulu Başkanı
55. Tümgeneraller ve Tümamiraller
56. Başbakanlık ve Bakanlık Müsteşar Yardımcıları
57. Yargıtay Daire Başkanları ve Üyeleri
58. Danıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
59. Sayıştay Daire Başkanları ve Üyeleri
60. Devlet Personel Başkanları
61. Türkiye Atom Enerjisi Kurulu Başkanı
62. TÜBİTAK Kurulu Başkanı
63. Ankara'daki Üniversite Rektör Yardımcıları
64. Yüksek Seçim Kurulu Üyeleri
65. Merkezde Görevli Türk Büyük Elçileri
66. Merkezde Görevli Valiler
67. Devlet Denetleme Kurulu Üyeleri
68. Tuğgeneraller ve Tuğamiraller
69. Yüksek Denetleme Kurulu Üyeleri
70. YÖK Genel Sekreteri
71. Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanı
72. Basın Yayın Genel Müdürü
73. Anadolu Ajansı Genel Müdürü
74. TRT Genel Müdürü
75. Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürü
76. Vakıflar Genel Müdürü
77. Tapu ve Kadastro Genel Müdürü
78. Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Genel Müdürü
79. Başbakanlık ve Bakanlıklar Genel Müdürleri
80. Ankara'daki Fakültelerin Dekanları ve Yardımcıları
81. Ankara'daki Kamu Kuruluşları Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarının Başkanları

82. Sivil ve Askeri Dernek Başkanları

1.2.2. İllerde Uygulanan Protokol Listesi

İllerde uygulanan protokol kuralları da yine kanunla belirlenir ve uygulanır. İllerde uygulanan protokol listesi aşağıdaki gibidir:

1. Vali
2. TBMM Üyeleri (Varsa Orgeneraller, Oramiraller önde gelir)
3. Mahallin En Büyük Komutanı, Generaller, Amiraller, Garnizon Komutanı
4. Belediye Başkanı
5. Üniversite Rektörleri
6. Cumhuriyet Savcısı, Adalet Komisyonu Başkanı, Bölge İdare Mahkemesi Başkanı, Baro Başkanı
7. Rektör Yardımcıları
8. Garnizon komutanınca tespit edilecek Silahlı Kuvvetler Mensupları
9. Genel ve Katma Bütçeli Kuruluşların Genel Müdürleri
10. Vali Yardımcıları, İl Emniyet Müdürleri, Büyükşehir Belediye Sınırları İçindeki İlçe Kaymakamları ve İlçe Belediye Başkanları
11. Hakimler, Savcı Yardımcıları, Noter Odası Başkanı
12. İktidar Partisi, Ana Muhalefet Partisi ve TBMM'de Grubu Bulunan Diğer Parti İl Başkanları (Alfabetik Sıralama),
13. Dekan Yardımcıları, Enstitü ve Yüksekokul Müdür Yardımcıları İle Üniversitelerce Belirlenecek Diğer Öğretim Üyeleri
14. Bakanlık Müfettişleri, Hesap Uzmanları, Sayıştay Denetçileri
15. Bakanlar Kurulu Kararlarındaki İmza Sırasına Göre Bakanlıkların İl Teşkilatındaki Amir, Başkan ve Müdürleri, İl Milli Eğitim Müdürlüğünce Belirlenecek Orta Öğretim ve Temel Eğitim Okul Müdürleri İle Öğretmenler
16. Genel Müdürlük ve Bölge Müfettişleri
17. Resmi Banka Müdürleri, KİT Ve TRT Üst Yöneticileri
18. TBMM'de Grubu Bulunmayan Siyasi Partilerin İl Başkanları
19. İl Genel Meclisi ve Belediye Meclisi Üyeleri
20. O yerdeki mesleki kuruluşlar ve en fazla üyeye sahip basın kuruluşunun temsilcileri

21. Özel banka müdürleri
22. Kamu yararına çalışan dernek başkanları (THK, Kızılay vb.)

1.2.3. İlçede Uygulanan Protokol Listesi

1. Kaymakam
2. Garnizon Komutanı
3. Belediye Başkanı
4. Cumhuriyet Savcısı
5. Fakülte Dekanı, Yüksekokul Müdürü (varsa)
6. Emniyet Müdürü/Amiri
7. Hakimler, Savcı Yardımcıları
8. İktidar, Ana Muhalefet ve TBMM'de Grubu Bulunan Siyasi Partilerin İlçe Başkanları(Alfabetik)
9. İlçedeki Yüksek Okul Müdürleri Ve Öğretim Üyeleri (varsa)
10. Bakanlar Kurulu Kararnamesindeki İmza Sırasına Göre, Bakanlıkların İlçe Teşkilatı Başkanları
11. Resmi Banka Müdürleri ve KİT Müdürleri
12. TBMM'de Grubu Olmayan Siyasi Partilerin İlçe Başkanları (Alfabetik)
13. İl Genel Meclisi ve Belediye Meclisi Üyeleri
14. Mesleki Kuruluşların Temsilcileri
15. Özel Banka Müdürleri
16. Kamu Yararına Çalışan Dernek Başkanları

1.2.4. Özel Sektör

1. Yönetim Kurulu Başkanı
2. Yönetim Kurulu Başkan Vekili
3. Yönetim Kurulu Üyeleri
4. Genel Müdür
5. Genel Müdür Yardımcıları
6. Fabrika, İşletme ve Şube Müdürleri
7. Birim Müdürleri

1.3. Oturuş Düzeni

Özel sektör veya kamu sektörü temsilcileri toplantılarda, törenlerde, yemeklerde mevkilerine uygun yerlere otururlar.

Her çeşit toplantı veya faaliyetlerde bir araya gelindiğinde, herkes kimin nereye oturması gerektiğini bilmek ve ona uymak zorundadır. Protokole dahil kişilere davetiye gönderilirken kimin nereye oturacağını açıklanması ve ona göre salonda bir yerleşme yapılması, davete katılanların da kendilerine gösterilen yerlere oturmaları ve kurallara uymaları gerekir. Oturma sırasında, amirin yeri sağ, astın yeri sol taraf olmalıdır.

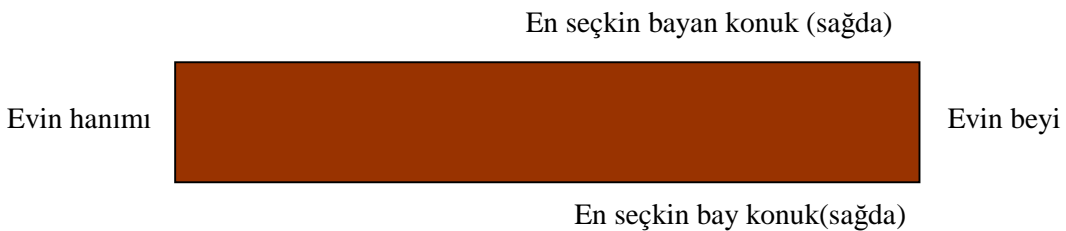
Toplantılarda, toplantı başkanı daima kürsüde veya dikdörtgen ya da U masanın uç ortasında oturmalıdır. Toplantı başkanının sağına ve soluna katılımcılar arasında kıdem ve ünvanı diğer katılımcılardan yüksek olanlar oturmalıdır. Toplantıya katılan kişiler kendi isimlerinin yazılı olduğu yere otururlar. Eğer isimleri yazılmamışsa statülerine uygun olan yere oturmaları gerekir. Çünkü protokolde kimse kendini değil, kurumunu temsil etmektedir.

Toplantı salonlarında oturma yerine giderken veya oturma yerinden dışarı çıkarken sıralarda oturanlara sırt dönülmez. Yüz, oturanlara dönük vaziyette iken sıradaki yerine gitmek veya oturduğu yerinden çıkmak en doğru nezaket kuralıdır.

Yemeklerde, genel kural olarak en seçkin erkek konuk, evin hanımının sağında, en seçkin bayan konuk ise evin beyinin sağında oturmalıdır. Yemek masasında konukların oturma düzeni küçük kartlara isimleri yazılarak yemek tabaklarının yanına veya peçete üstüne konmalı ya da ev sahibi tarafından oturma yerleri bizzat gösterilmelidir.

Resmi ev davetlerinde ev sahibi ve ev hanımı dikdörtgen masanın iki ucunda otururlar. Masada ev sahibinin oturduğu yere **masa merkezi** denir.

Masalarda Oturuş Düzeni Aşağıdaki Şekillerdeki Gibi Olabilir:



Şekil1: Bay Ve Bayanların Katıldığı Resmi Ev Davetlerinde Masada Oturuş Düzeni

08-14 kişilik yemekler orta merkezli uzun masada

9 5 1 (Ev beyi) 3 7 11



12 8 4 (Onur konuğu) 2 6 10

Şekil2: Yalnızca Erkeklerin Katıldığı Bir Davette Oturma Düzeni

4 (OKE) 1 (Evin hanımı) 2 3 5
B H B H B H



B H H H B H
5 3 2 (Onur konuğu) 1 EB 4

Şekil 3: Onur Konuğu Ve Bayanların Da Katıldığı Davette Oturma Düzeni

OKE: Onur konuğunun eşi

EB: Evin beyi

B: Bey

H: Hanım (Bayan)

10-20 kişilik yemekler uç merkezli uzun masada

B H B H B H B H
2 4 6 8 7 5 3 1

Evin hanımı



Evin beyi

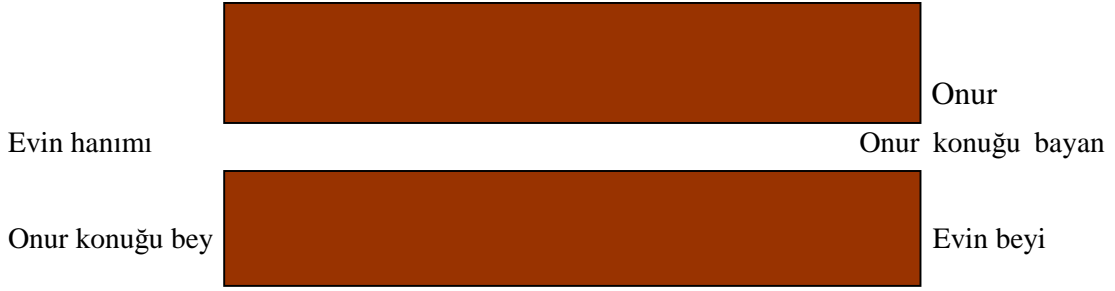
1 3 5 7 8 6 4 2

B H B H B H B H

Şekil 4: Bay Ve Bayanların Katıldığı Davetlerde Oturma Düzeni

20-30 kişilik yemeklerde masada oturma düzeni

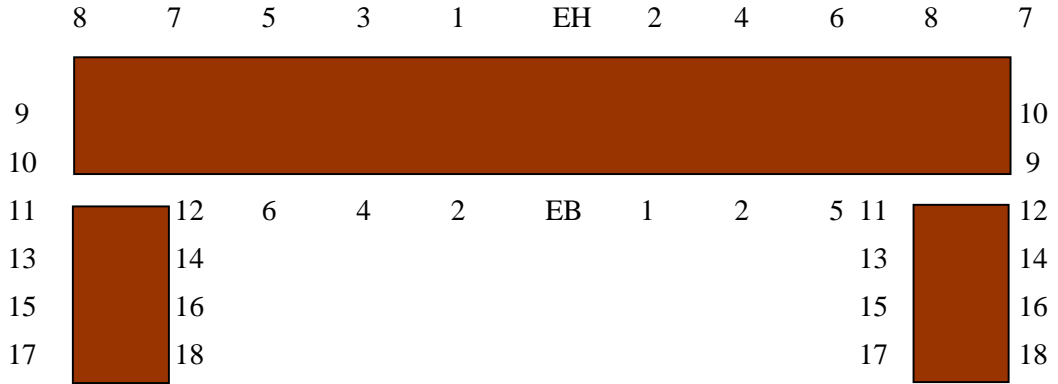
B H B H B H B H B
1 3 5 7 9 8 6 4 2



2 4 6 8 9 7 5 3 1
H B H B H B H B H

Şekil 5: Bay Ve Bayanların Katıldığı Yemeklerde Oturma Düzeni

Kalabalık yemekler, orta merkezli U masada,

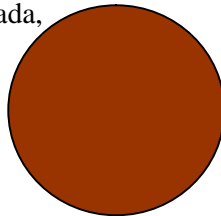


Şekil 6: Kalabalık Davetlerde Oturma Düzeni

EH: Evin Hanımı

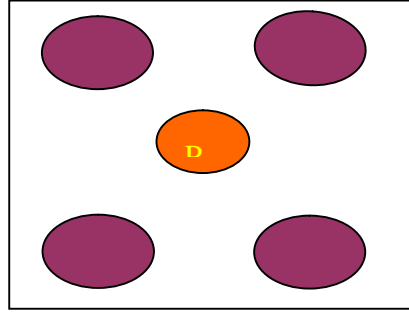
EB: Evin Beyi

Eşit düzeydeki kişiler yuvarlak masada,



Şekil 7: Eşit Düzeydeki Kişilerin Katıldığı Davette Oturma Düzeni

Karışık gruplar; küçük, yuvarlak protokol masası etrafına dağıtılmış büyük, yuvarlak masalarda otururlar.



Şekil 8: Karışık Grupların Protokol Masası Etrafında Oturuş Düzeni

Bütün konuklar kendi rütbe ve makamlarına göre oturmalıdır. Eşitlik halinde öncelikle yabancı konuk olması, kıdem ve yaş dikkate alınır. Ev sahibinin katıldığı yemekte birinci yer, ev sahibinin sağıdır. Ev sahibi onur konuğunu karşısına da alabilir.

1.4. Konuşma Önceliği

Toplantı, tören ve açılışlarında konuşmalar daima asttan üste doğru yapılır. En üst makamı temsil eden kişi en son konuşur.

Konuşmalar sırasında, genellikle astlar teknik ve ayrıntılı konuları; üst'ler ise stratejik ve politik konuları dile getirirler, amaç ve hedeflere değinirler.

Bu toplantılarda takdimlerin nezaket kurallarına uygun bir üslup içerisinde yapılması gerekir. Önemli resmi kişiler, unvanlarıyla üstten aşağı doğru sıralanır. “Sayın Vali, Sayın Komutanlar, Sayın Belediye Başkanı” gibi. Hitaptan sonra, topluluk saygıyla selamlanarak söze başlanır.

Toplantılarda ve törenlerde sık sık “Sayın genel müdürümüzü, konuşmasını yapmak üzere mikrofonu veya kürsüye arz ederim” diyen takdimcilerle karşılaşmaktadır. Genel müdür, mikrofonu arz edilmez. Bunun yerine “Sayın Genel Müdürümüzü konuşmasını yapmak üzere kürsüye davet ediyorum. Arz ederim” denmesi yerinde olur.

Topluluğa karşı yapılan konuşmaların başında ve sonunda, toplantıya katılanların selamlanması da unutulmamalıdır.

1.5. Unvanlar Ve Tanımları

1.5.1. Kamu Sektöründe Kullanılan Ünvanlar

Cumhurbaşkanı: Devletin başı ve başkomutan sıfatıyla Türkiye Cumhuriyeti'nin ve Türk milletinin birliğini temsil eder. Anayasanın uygulanmasını ve devlet organlarının düzenli ve uyumlu çalışmasını gözeten kişidir.

TBMM Başkanı: Cumhurbaşkanının olmadığı durumlarda ona vekalet eden ve aynı zamanda TBMM'nin başkanı olan kişidir.

Başbakan: Başbakan, Bakanlar Kurulunun başı olarak bakanlar arasında işbirliğini ve hükümetin genel siyasetinin gözetilmesini sağlayan kişidir.

Genel Kurmay başkanı: Türk Silahlı Kuvvetleri'nde en yüksek rütbeli kişidir.

Ana Muhalefet Partisi Genel Başkanı: iktidar ortağı olmayan ve mecliste en çok sandalye sayısı ile temsil edilen siyasi parti başkanıdır.

Anayasa Mahkemesi Başkanı: Anayasa Mahkemesi, asıl üyeleri arasından gizli oyla ve asıl üye tamsayısının salt çoğunluğu ile dört yıl için bir başkan ve bir başkan vekili seçer. Anayasa mahkemesine başkanlık eden kişidir.

Danıştay Başkanı: Danıştay, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve kanunların kendilerine sağladığı teminat altında görev yapar. Danıştay bağımsızdır, yönetimi ve temsili Danıştay Başkanına aittir.

Orgeneral: Hava, kara kuvvetleri ve jandarma genel komutanlığında general rütbeleri kullanılır. Albay rütbesinden sonra kurmay subaylarının terfi ederek aldıkları üst subay rütbelere aittir.

Oramiral: Deniz kuvvetlerinde amiral rütbeleri kullanılır ve en üst subay rütbesidir.

Müsteşar: Bakanlıklarda bakandan sonra gelen en yetkili kişidir.

Vali: İlde, devletin, hükümetin ve ayrı ayrı her bakanlığın temsilcisidir.

Belediye Başkanı: İl, ilçe ve beldelerde yerel seçimlerle yönetime gelen kişilerdir.

Üniversite Rektörü: Üniversitenin kadrolu öğretim üyelere tarafından, kadrolu profesörler arasından bir defa ile sınırlı olmak üzere 5 yıl için seçilen kişidir.

İl İdari Şube Başkanları: Merkezi yönetimin bir sonucu olarak her bakanlığın illerdeki hizmetine yönelik il kuruluşları mevcuttur. Bunlar il jandarma komutanı, il emniyet müdürü, il sağlık müdürü, il tarım müdürü, il milli eğitim müdürü gibi görevlilerdir.

Kaymakam: İlçe yönetiminin başıdır. Sadece hükümetin temsilcisidir.

Garnizon Komutanı: Belediye sınırları içindeki en rütbeli askerdir.

Cumhuriyet Savcısı: Kamu yararına dava açan ve devletin çıkarlarını gözetken kişidir.

Fakülte Dekanı: Üniversitelerin bünyesinde bulunan fakültelerin idaresi için rektör tarafından atanan kişidir.

Emniyet Müdürü: İl ve ilçe merkezlerinde emniyet işlerinden sorumlu en yetkili kişidir.

İlçe İdare Şube Başkanları: Merkezdeki her bakanlığın ilçedeki temsilcisidir ve kaymakamın emrinde görev yaparlar. Bunlar yazı işleri müdürü, mal müdürü, ilçe emniyet müdürü ilçe tarım müdürü, ilçe milli eğitim müdürü gibi görevlilerdir.

1.5.2. Özel Sektörde Kullanılan Ünvanlar

Yönetim Kurulu Başkanı: Kurum, kuruluş ve işletmenin; organizasyonu, iş ve işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu olan üst kurulu bulunur. Bu kurula başkanlık eden kişiye yönetim kurulu başkanı denir.

Yönetim Kurulu Başkan Vekili: Yönetim kurulu başkanın olmadığı durumlarda yönetim kuruluna başkanlık eden kişidir.

Yönetim Kurulu Üyeleri: Kurum, kuruluş ve işletmelerin genel kurulları tarafından seçilen kişilerdir.

Genel Müdür: Kurum, kuruluş ve işletmelerin üst kademedeki profesyonel yöneticidir.

Genel Müdür Yardımcıları: Genel müdürün olmadığı durumlarda ona vekâlet eden kişidir.

Fabrika, İşletme Ve Şube Müdürleri: Fabrika, işletme ve şubelerin her türlü

işlemlerinden birinci derecede sorumlu olan ve yöneten kişilerdir.

Birim Müdürleri: Fabrika veya işletme içindeki her hangi bir birimi yöneten ve sorumlu olan kişidir.

1.5.3. Akademik Ünvanlar:

1. **Profesör:** En yüksek düzeydeki akademik unvana sahip kişidir.
2. **Doçent:** Doçentlik sınavını başarmış akademik unvana sahip kişidir.
3. **Yardımcı Doçent:** Doktora çalışmalarını başarı ile tamamlamış, tıpta uzmanlık veya belli sanat dallarında yeterlik belge ve yetkisini kazanmış, ilk kademedeki akademik unvana sahip kişidir.
4. **Öğretim Görevlisi:** Ders vermek ve uygulama yaptırmakla yükümlü öğretim elemanıdır.
5. **Okutman:** Eğitim-öğretim süresince çeşitli öğretim programlarında ortak zorunlu ders olarak belirlenen dersleri okutan veya uygulayan öğretim elemanıdır.
6. **Araştırma Görevlisi:** Yükseköğretim kurumlarında lisansüstü eğitim alan, araştırma, inceleme ve deneylere katılan ve bölümce verilen akademik nitelikteki diğer görevleri yapan öğretim elemanlarıdır.
7. **Öğretim Yardımcıları:** Yükseköğretim kurumlarında, belirli süreler için görevlendirilen uzmanlar, çeviriciler ve eğitim-öğretim planlamacılarıdır.

1.6. Çiçek Ve Hediye Gönderme – Alma

Çiçek, duygunun davranışla ifade edilmesinde en güzel araçtır. Çiçek kendi başına bir estetik unsurken sevilen ve sayılan kişilere sunulması da incelik göstergesidir. Çiçek seçimi, kişinin zevki ve görgüsü hakkında bilgi verir. Çiçek seçerken gösterişe kaçılmamalıdır.

Çiçek; buket, sepet veya çelenk şeklinde düzenlenebilir. Sepet ve çelenk gönderilir; ancak buket elden de verilebilir. Çiçeklerin kullanım yerleri birbirinden farklıdır. Çelenk anıtlara konur, resmi törenlerde kullanılır ve cenazeye gönderilir. Sepet; nişan, nikah, düğün, sanat etkinlikleri, işyeri açılışlarında kullanılır. Buket; eşe, arkadaşına, ziyarete gidilen ev sahibine, başarılı bir öğrenciye, karşılanan veya uğurlanan bir misafire de verilebilir.



Resim 1.8- Sepet

Resim 1.9- Çelenk

Resim 1.10- Buket

Çiçek Aşağıdaki Durumlarda Gönderilebilir:

- Salonlarda yapılan evlenme, nişan ve düğün törenlerine
- Resmi bayramlara ve davetlere
- Açılış törenlerine
- Cenazelere
- Anma günlerine
- Davetli olunan kokteyllere
- Kutlama ve tebriklere
- Karşılama ve uğurlamalara

Çiçek Seçiminde ve Gönderilmesinde Dikkat Edilecek Hususlar:

- Gönderilecek çiçek amaca uygun seçilmelidir.
- Çiçek göndereceğiniz kişinin hangi çiçekleri sevdiğini öğrenerek çiçek göndermek o kişiye verdiğiniz önemi göstermesi bakımından önemlidir.
- Çiçek sayısı gözden geçirilmeli ve çiçeğin tekli sayılardan oluşmasına özen gösterilmelidir. Bu davranışınız çiçekleri seçtiğinizin, emek harcadığınızın ve özenli davrandığının işaretidir.
- Gönderilecek buket veya sepete kart ya da mektup iliştilir. Gönderilecek çiçeğe isim yazılırsa karşı taraf çiçeğin kimden geldiğini anlamış olur.
- Elden verilecek çiçeklere isim yazılmaması daha uygun olur; ancak kalabalık davetlere gönderilecek çiçeklere isim yazılmalıdır. Çelenklerde isim, kurdelede belirtilir.
- Çiçekler genellikle sabah veya öğleden sonra gönderilmelidir. Davetin başladığı sırada çiçek göndermek uygun olmaz. Çiçeği alan kişinin diğer konuklarla ilgilenmesini engellemek gerekir. Davetin başlamasından en az birkaç saat önce çiçek, yerine ulaştırılmalıdır.
- Hasta ve ev ziyaretlerinde fazla yer kaplamayan buketlerin tercih edilmesi uygundur.
- Kokteyl, parti, resepsiyon, yemek, kutlama, teşekkür gibi çeşitli davetlerde buket halinde çiçek gönderilir.

- Her çiçeğin kendine göre bir dili ve anlamı vardır. Çiçeklerin özelliklerini bilmek sekreterin işini kolaylaştıracaktır.

Çiçek almak her insanı mutlu eder. Teşekkür edilerek alınan çiçekler özenle açılır, vazoya yerleştirilir ve gönderenin rahatlıkla görebileceği bir yere konur. Böylelikle çiçek gönderene verilen önemi ve teşekkürü tamamlayıcı bir davranış gerçekleştirilmiş olur.

Hediye; hatırlama, teşekkür, kutlama, sevgi gibi güzel insani duyguları ifade eder. Hediye seçimi bu konunun en hassas yönünü oluşturur. Hediye seçimi kişinin zevkini, inceliğini gösterir. Seçilen hediyeler kişinin yaşına, cinsiyetine, zevkine ve makamına uygun olmalıdır. Hediye seçiminde gösterişten kaçınmak ince bir davranıştır. Hediye alacak kişiyi mahcup edecek veya minnet duygusu uyandıracak bir hediye verilmemelidir. Hediyelerde fiyat etiketinin itina ile çıkarılması gerekir. Hediyeler pahalı olmamalı, verilecek kişinin ruhuna uygun olmalıdır.



Resim 1.11- Hediye Paketi

Hediye paketinin estetik olması, alan kişiyi mutlu ettiği gibi ona verilen değeri de gösterir. Paket içindeki hediye ne olduğu pakete bakarak anlaşılmalıdır. Hediye elden verilebileceği gibi gönderilebilir de. Elden verilecek hediyeler için amaca uygun bir iki güzel cümle söylenerek sunum yapılabilir. Gönderilecek hediyelere duyguyu içeren bir kart veya mektup, paket içine iliştilir. Hediye kime verilecekse ona takdim edilmeli veya onun adına gönderilmelidir. Hediye vermenin yeri ve zamanı olmaz; ancak önemli günlerde hediye almak karşınızdaki kişiyi unutmadığınızı, ona değer verdiğinizi gösterecek ve onu mutlu edecektir.

Kurumlara verilecek hediyelerde kişilerin tercihlerini ortaya çıkaran hediyeler verilmemelidir. Kurum çalışanlarını kapsayan genel nitelikte hediye olmasına dikkat edilmelidir.

Alınan hediyeler teşekkür edilerek kabul edilmeli, paket itina ile açılmalı, duyulan

memnuniyet ifade edilmelidir.

1.7. Tören Düzenleme

Çeşitli nedenlerle törenler düzenlenebilir. Ulusal bayram günleri, işletmelerin açılış günü, kuruluş yıldönümleri, ulusal ve uluslararası toplantılar, devlet adamlarının resmi ziyaretleri, kentlerin kurtuluş günleri, önemli kişileri anma gibi çeşitli isimler altında törenler düzenlenebilir.



Resim 1.12- Tören Sunumu

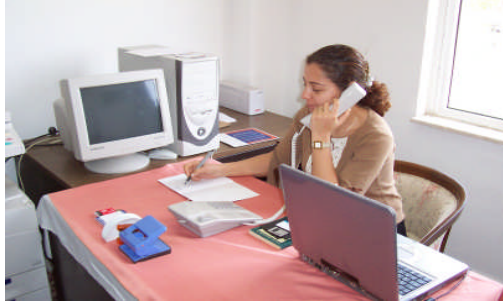
Tören düzenlenirken dikkat edilecek hususlar şunlardır:

- Törene katılacak olan kişilerin isimlerinin belirlenmesi
- Törene katılacak kişi sayısının belirlenmesi
- Törenin yapılacağı yer, tarih ve saatin belirlenmesi
- Tören programının içerdiği etkinliklerin ayrıntılı olarak hazırlanması
- Davetiyelerin isimlere göre yazılması ve davetlilere önceden sunulması
- Karşılama ve uğurlama hazır bulunacakların listesinin belirlenmesi
- Protokolde önde gelme sırasının titizlikle belirlenmesi
- Polis eşliğinde hareket edecek konuklara ve üst düzey kişilere tahsis edilecek taşıtların kortej sırası
- Hangi taşıta kimlerin bineceğinin tespit edilmesi
- Taşıtların nerede duracağı ve park edeceğinin belirlenmesi
- Törene katılacak olanların duracakları, yürüyecekleri, oturacakları yerlerin şemasının çizilmesi
- Törene gönderilen çelenk, sepet veya buketlerin uygun yerlere konulması

- Varsa ikramların nasıl ve kimler tarafından yapılacağını tespit edilmesi
- Törenin sunumu

1.8. Randevu Alma Ve Verme Kuralları

Randevular, yönetici ve sekreterin ortak kararı sonucunda verilmeli, ya da yönetici verdiği randevulardan gecikmeksizin sekreterini haberdar etmelidir. Randevular, kararlaştırıldıktan sonra, görüşmelere ayrılan zaman içinde verilmelidir. Gerektiği durumlarda randevu iptalleri 24 saat önce bildirilmelidir. Üst kademe yöneticilerin randevu reddetmesi nazik bir davranış değildir.



Resim 1.13- Telefonla Randevu Alma - Verme

Randevuların bir karışıklığa neden olmaması ve belli bir düzen içerisinde yürütülebilmesi için takip edilecek bazı adımlar vardır. Bu adımlar:

- Randevular arasında yeterli zaman bırakılmalıdır. Randevuların çakışmaması ve hazırlıkların yapılması için taraflara belirli bir süre sağlanmalıdır. Konuşulacak konular, varılacak zaman, tarafların dinlenmesi böylelikle sağlanmış olacaktır.
- Alınan ve verilen randevular bu iş için hazırlanmış olan randevu defterine, randevu formuna veya bilgisayara kaydedilmelidir.

RANDEVU FORMU	
ARAYAN KİŞİYE BİLGİLER:	
ADI-SOYADI:	ÜNVANI:
RANDEVU TARİHİ:	RANDEVU SAATİ:
RANDEVU KONUSU:	TELEFON NO:
GÖRÜŞECEĞİ KİŞİ:	

Form 1.1- Randevu Formu

- Randevu uygun zamana verilmeli ve alınmalıdır. Toplantı, seyahat gibi önemli faaliyetlerden bir gün önceye veya bir gün sonraya randevu verilmemeli. Ayrıca randevular olabildiğince verimli saatlerin dışına çıkarılmalı, günün son saatlerine de bırakılmamalıdır.
- Randevuların yeri ve zamanı tespit edilirken sekreter, günü, yeri, tarihi ve saati belirlemeyi ihmal etmemelidir.
- Sekreter randevu talep edenlerle ilgili kısa bilgiler almalıdır. Bu bilgiler onların adları, unvanları, görevleri, randevu talebinin nedeni, tarihi ve saati gibi bilgiler olabilir.
- Randevu talep etme biçimi belirlenmelidir. Sekreter karşı taraftan randevu talep ediyorsa bunu; telefonla, yazıyla, faksla, bilgisayarla veya yüz yüze gerçekleştirmelidir.

Randevu alma ve verme şekillerinden bazıları



Resim 1.14- Telefon İle



Resim 1.15- Yüz Yüze İletişim İle



Resim1.16- Bilgisayar İle

- Sekreter, randevuları iptal ederken, en az 24 saat öncesinden randevu alma şekillerinden birini kullanarak iptal edebilir.
- Randevular sabit zamana alınmalı, belirsiz kalmalarına izin verilmemelidir. Yaklaşık bir zaman vermek yanlıştır. Sabah, öğleden sonra, akşam gibi kavramlar yerine, sabah 08.30, akşam 19.45 gibi kesin saatler verilmeli, zaman karmaşasına yol açılmamalıdır.
- Randevular kontrol edilip doğruluğu teyit edilmelidir.

1.9. Güzel Ve Etkili Konuşma

Konuşma, geniş anlamda sözlü bir iletişim biçimidir. Doğal olarak da sözcükler önemli yer tutmaktadır. Canlı, amaca uygun sözcükleri seçme, bunları cümle içinde yerinde kullanma, her birinin ses ve anlamını doğru söyleme, konuşmanın etkisini ve güzelliğini artırmaktadır.

Konuşma, insanları etkileme araçlarından biridir. Konukların, yanlış anlamalarına neden olacak konuşmalar yapılmamalıdır. Konuşma, dinleyen kişilerin değer yargılarını, inançlarını, düşüncelerini olumlu yönde değiştirmeyi amaçlamalıdır.

Seçilen konu, konuğun ilgisini ve dikkatini çekmelidir. Hangi konuda olursa olsun, ilgi ve dikkat dağıldığı zaman iletişim kopar. İlgi ve dikkatin canlı kalması, konukların güdülenmesine, onların meraklarının uyandırılmasına bağlıdır. Bunun yapılabilmesi için konukların kişisel özelliklerinin iyi bilinmesi gerekir.

Konuklar, konuşanın kişisel özellikleriyle sözleri arasında bir bağ kurmaya çalışır. Yalan söyleyen bir kişinin yapacağı konuşma kimseyi etkilemez. Bu nedenle konuşmanın inandırıcılığında, konuşanın kişisel özellikleri de önemlidir.

Konuşma, belli bir amaca yönelik olmalıdır. Konuşmacı amacına ulaşmak için: “Konuklara neyi anlatmak istiyor? Onları hangi gerçeğe yöneltecek?” gibi soruları göz önünde bulundurmaya zorundadır. Bir amaca yönelmeden yapılan konuşmalar, dağınık, etkisiz kalacak, konuklarda bir karşılık uyandırmayacaktır.

Etkili bir ses tonuna dayanmayan, el ve yüz hareketleriyle beslenip renklenmeyen bir konuşma, ölü bir konuşmadır. Sözcüklerin anlam ve duygu yükünü, ses tonu, el ve yüz hareketleriyle zenginleştirmek gerekir.

1.10. Yüz Yüze İletişim

Yüz yüze ilişkilerde, insanları etkilemek, duygu ve düşünceleri karşı tarafa aktarabilmek oldukça önemli bir yer tutar. İnsanların karşı karşıya gelerek ortaya koydukları çeşitli davranışlara **yüz yüze ilişkiler** denir. Karşılıklı konuşma, toplantı yapma, selamlaşma, iş görüşmesi yüz yüze ilişkilere birer örnektir. Yüz yüze ilişkilerde insanların dikkatini ilk çeken konu, karşı tarafın dış görünüşüdür. *“İyi bir kıyafet, iyi bir referans mektubuna eşdeğerdir.”* Veya *“İnsanlar kıyafetleriyle karşılanır, bilgileriyle uğurlanır.”* Sözü insanların dış görünüşünün ilk etapta ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.



Resim 1.17- Yüz Yüze İletişim

1.11. İkna Etme Yöntemleri

İkna etmede ses tonu ve gülümseyiş oldukça önemlidir. Ses tonu ve gülümseyiş kadar kullanılan kelimeler de önemlidir. İsmi bilinmeyen misafirlere “Beyefendi”, “Hanımefendi” diye hitap edilmeli, hemen ismi öğrenilmeye çalışılmalıdır. Çekinmeden ismi sorulabilir, ona ismi veya makamı ile hitap edilebilir. Sık sık “Hanımefendi, beyefendi” kelimelerinin kullanılması misafirde tedirginlik yaratabilir. Kulağa en hoş gelen şey, misafirin kendi ismidir.

“Efendim”, “Lütfen” gibi kelimeler yeri geldikçe sıkça kullanılmalıdır. *“Galiba”*, *“Zannedirim”*, *“Belki”* gibi kesinlik ifade etmeyen sözcüklerden kaçınılmalıdır. Bunların yerine *“Bu konuyu müdürümle görüşüp size yardımcı olayım efendim”* gibi misafiri rahatlatıcı ifadeler çok daha geçerlidir.

Emredici ifadelerden kaçınılmalı, samimi, yumuşak cümlelerle cevap verilmelidir. Ne söylenmek isteniyorsa açık bir ifade ile nezaket kurallarına uygun olarak söylenmelidir.

Misafirlerle tartışmaktan kaçınılmalı, öfkeli bir misafiri yatıştırmak için haksız bile olsa “*Haklısınız efendim.*” Diyerek konuya girilmelidir. Yüksek sesle konuşulmamalı, sakince cevap verilerek misafir yumuşatılmaya çalışılmalıdır. “*Yok efendim*”, “*Hayır efendim*” gibi katı cevaplar yerine “*Size yardımcı olmaya çalışayım efendim.*” Gibi cümlelerle gerçekten misafire yardımcı olmaya çalışıldığı hissettirilmelidir.

İkna Etme Yöntemlerinden Bazıları Şunlardır:

- **Yeterli Bilgiye Sahip Olmak:** Konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmak karşınızdaki kişiyi ikna etmenin yollarından biridir. İnsanlar bildikleri oranda konuşmalarını sürdürürler ve karşındakileri inandırırılar. Bilmediğiniz konu hakkında konuşmak karşınızdaki insanları rahatsız eder. Güvenilirliğin ortadan kalkmasına neden olur.
- **Anlatılanlara İnanmak ve Onları Uygulamak:** Karşınızdaki kişinin inanmasını beklemeden önce anlattıklarınıza kendiniz inanmalısınız. Konuşmalarınız ve davranışlarınız, bir elmanın yarısı gibi bütünü oluşturmalıdır. Konuşmalarınız farklı, uygulamanız farklı ise inandırıcı olamazsınız.
- **İşinizle ve çalıştığınız işletme ile gurur duymak:** Çalışanlar, işleri ve işyerleri ile ilgili hoşnutsuzlukları konuğa yansıtmamalıdır. İşletmede çalışmaktan duydukları memnuniyeti davranışları ile konuğa yansıtmalıdır.
- **Etkili Konuşmak:** Türkçeyi ağız ve şive kullanmadan konuşmak gerekir. Konuşacağınız konuya hakîm olmalı, karşınızdakinin tutum ve davranışlarını gözden geçirmelisiniz. Cümleleriniz açık, net, anlaşılır ve kısa olmalıdır. Uzun cümlelerle kişileri sıkmamalı, odak noktası olmaya çalışılmalıdır.
- **Etkin Bir Biçimde Dinlemek:** Konuşan kişiyle ilgilenilmelidir. Konuk, size bir şeyler anlatmaya başladığı sırada mektup, gazete okumak, imza atmak gibi etkinliklere dalmaktan sakınmak gerekir. Tüm dikkatiniz konukta olmalıdır. Konuşun her cümlesinin konuk açısından değerli olduğunu unutmamak gerekir.
- **İkna Etmeye Çalıştığınız Kişiyi Tanımak:** Konukların kişisel özelliklerini bilmek sekreterin işini kolaylaştıracaktır. Kişilerin ilgi alanlarını, zevklerini, tepkilerini, zayıf ve kuvvetli yönlerini bilmek onu ikna etmede yararlı olacaktır.

- **Konuğa Özel Olduğu Duygusunu Hissettirmek:** Her konuk özel ve farklı olduğunu hissetmek ister. Bunu sağlamak için konukların sorunlarıyla ilgilenip, onlara isimleriyle hitap ederek yardımcı olmaya çalışılmalıdır.
- **Sabırlı Olmak:** Her ne olursa olsun konuğun konuşması sonuna kadar dinlenmelidir. Hiçbir koşulda konuğun sözü kesilmemelidir. Haksız dahi olsa: “Haklısınız efendim” diyerek, onunla tartışmaya girmeden, sabırla dinlenmelidir.
- **Görgü Kurallarına Uymak:** Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmak işleri kolaylaştıracaktır. Sevimli ve nazik bir sekretere konuklar da yardımcı olur. Sizi anlayışla karşılarlar ve hatalarınızı kolay kolay görmezler.
- **Misafiri iyi karşıladığınız izlenimi vermek:** Kötü bir izlenim konuğun kaybedilmesine neden olabilir.

1.12. Güven Yaratma

Güven yaratmada ilk aşama, olumlu bir izlenim uyandırmaktır. Dış görünüş, tutum ve davranışlar güven yaratmada önemli etkenlerdir. Eğer konuklarda olumlu bir izlenim bırakabiliyorsanız, konuşmanıza güvenle başlayabilirsiniz.

Güven yaratmak için şu hususları göz önünde bulundurmak faydalı olacaktır:

- **İnanılır kaynak olmak:** İnanılır bir kaynak durumdaysanız, karşınızdaki kişide tutum, davranış ve kanaat değişimi sağlama özelliğine sahipsiniz demektir.
- **Saygınlığa sahip olmak:** Yüksek saygınlığı olan kaynaktan gelen iletişim daha kolaylıkla kabul edilebilmektedir. Bilgiler doğru kaynaktan tam olarak alınmalıdır.
- **Sekreterin güvenilirliği:** Sekreterin uzmanlığın ötesinde güvenilir olması, hedefi etkileyebilmesi için çok önemlidir. Sekreterin maksadı konukları kandırmak olarak yorumlanırsa, konuklar üzerinde etkili olamaz.
- **Kılık ve kıyafette temiz ve itinalı olmak:** Bireylerin giysilerinin temiz ve itinalı olması, o bireyin kendine ve işine özen gösterdiğinin göstergesidir.
- **Rahatsızlık yaratan hususları önlemek:** Konuğu dinlerken ayağı ve bacağı sallamak, masaya parmakla vurmak, kalemlerle oynayarak rahatsız edici sesler çıkarmak, evrak karıştırmak, bir şey aramak gibi rahatsızlık yaratan durumlardan sakınmak gerekir.
- **Sevilen kişi olmak:** İnsanlar, sevdiği kişilerin mesajlarına karşı iletişim kapılarını aralık bırakırlar, onlara karşı zorlukları en aza indirirler.

- **Seçilecek konu:** Seçeceğiniz konu, konukla doğrudan ilgili ve güncel olmalı, konuğun istek ve ihtiyaçlarını karşılamalıdır.
- **Anlatılmak istenenler:** Anlatmak istedikleriniz açık, net ve anlaşılır olmalıdır. Anlatılacak konuyu amacınıza göre sınırlandırmanız gerekmektedir.
- **Seçilecek tarz:** Amacınıza ulaşmak için seçeceğiniz tarz ve üslûp önemlidir. Aynı ortamda kendi düşüncenizden olmayan insanlara seslenirken daha farklı bir tarz kullanmak durumundasınız. Unutmayın ki herkes sizin gibi düşünmek zorunda değildir.

Güven yaratmak kadar, var olan güveni devam ettirmek de önemlidir. Çünkü iş akışını sağlamak, hızlandırmak ve işletmelerin yaşamını sağlamak güvene dayanmaktadır. Çoğu zaman, paranın yapamayacağı işleri güvenin yaptığı unutulmamalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ-1

İşlem Basamakları	Öneriler
Randevu işlemi için ilgililerle iletişim kurunuz.	Ses tonunuzu iyi ayarlayınız.
Randevu işlemi için zamanı ve yeri karşılıklı belirleyiniz.	Güzel ve etkili konuşunuz.
Randevu kaydı yapınız.	Protokol kurallarına uyunuz.
Randevuyu yöneticiye iletiniz.	Randevu işlemlerinde dikkatli olunuz.
Randevu için gereken belgeleri hazırlayınız.	Doğru kişi ve numarayı arayınız
Randevu ile ilgili değişiklikleri izleyiniz.	Kayıt işlemlerini kontrol ediniz.
Randevuyu hatırlatınız.	Randevuları unutmayınız.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Bir arkadaşınızla birlikte randevu alma ile ilgili faaliyetinizi değerlendirip eksik veya hatalı olduğunuz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

Alan	Büro Yönetimi	Öğrencinin	
Dal / meslek	Alan Ortak	Adı Soyadı	
Amaç	Uygulama	Sınıfı No	
Konu	İşi Programlama		
KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)			EVET	HAYIR
MESLEKİ UYGUNLUK VE KIYAFET				
İş standartlarına uygun kıyafet giydi mi?				
Fiziksel görünümü uygun mu? (Kişisel bakım ve temizlik)				
TELEFON İLE RANDEVU ALMA				
Malzeme ve araç-gereç hazırlığını yaptı mı? (telefon, kalem, randevu defteri, çizelgesi, formu, vb.)				
Çalan telefonu uygun olarak cevapladı mı?				
Günün saatine göre arayanı selamladı mı?				
İşletmeyi ve kendini tanıttı mı?				
Yardımcı olma isteğini belirtti mi?				
Arayana ait bilgilerin alıp not etti mi?				
Randevu tarihi, saati ve yerini alıp yazdı mı?				
Randevu konusunun kaydetti mi?				
Bilgi teyidinin doğru olarak yaptı mı?				
Görüşmeyi uygun dille sonlandırdı mı?				
Ses tonunu iyi ayarladı mı?				
Randevuyu yöneticiye bildirdi mi?				
Randevu için gereken belgeleri hazırladı mı? (varsa randevu konusu ile ilgili belgeler)				
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA				
Çalışma alanını düzenli kullandı mı?				
Uygun belgeleri seçip kullandı mı?				
Telefonda konuşma kurallarına uydu mu?				
Zamanı iyi kullandı mı?				
KONUK MEMNUNİYETİNİN TESPİTİ				
Konukla iletişim kurdu mu?				
Konuk talebinin karşıladı mı?				

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki doğru yanlış kriterlerini cevaplayarak bulacaksınız.

A.Verilen cümleler doğru ise D ,yanlış ise Y sütununu işaretleyiniz.

SORULAR	D	Y
1. Güven yaratmada ilk aşama, olumlu bir izlenim uyandırmaktır.		
2. İsmi bilinmeyen misafirlere “Beyefendi”, “Hanımefendi” diye hitap edilmemelidir.		
3. Yeterli bilgiye sahip olmak, etkili konuşmak ve sabırlı olmak konukları ikna etmede etkili yöntemlerdir.		
4. Randevular zamanla sınırlandırılmamalıdır.		
5. Randevular teyit edilmeli, bilgilerin doğruluğu kontrol edilmelidir.		
6. Törene katılacak olanların duracakları, yürüyecekleri, oturacakları yerlerin şemasının çizilmesi gerekir.		
7. Törenlerde, protokolde önde gelme sırası önemli değildir.		
8. Kurumlara verilecek hediyelerde, kişilerin tercihlerini ortaya çıkaran hediyeler verilmelidir.		
9. Hasta ve ev ziyaretlerinde, fazla yer kaplamayan buketlerin tercih edilmesi uygundur.		
10. Üniversitelerde en yüksek düzeydeki akademik unvana sahip kişiye “Profesör” denir.		
11. İl, ilçe ve beldelerde yerel seçimlerle yönetime gelen kişilere “Milletvekili” denir.		
12. Devletin başı ve başkomutan sıfatıyla Türkiye Cumhuriyeti’nin ve Türk milletinin birliğini temsil eden kişiye “Genelkurmay Başkanı” denir.		
13. Yemeklerde, genel kural olarak en seçkin erkek konuğun, evin hanımının sağında; en seçkin bayan konuğun ise, evin beyinin solunda oturması gerekir.		
14. Toplantı, tören ve açılışlarda konuşmalar daima ast’tan üst’e doğru yapılır.		
15. Buldukları statü itibariyle çok önemli olan devlet adamları, siyasetçiler, bilim adamları, yazarlar, sanatçılar, gibi topluma yön veren kişilere “VİP” denir.		
16. Toplantılarda, toplantı başkanı daima kürsüde veya dikdörtgen ya da U masanın kenarında oturur.		

B. Aşağıdaki çoktan seçmeli soruları cevaplayınız.

17. Hasta ve ev ziyaretlerinde niçin buketler tercih edilmektedir?
- A) Ucuz olduğu için
 - B) Fazla yer kaplamadığı için
 - C) Taşınması kolay olduğu için
 - D) Ziyaret edilenler önemsendiği için
18. İkna etme yöntemlerinden yeterli bilgiye sahip olmak niçin önemlidir?
- A) Konuğa özel olduğu duygusunu hissettirmek için
 - B) İnanıdırıcı olmak ve güven yaratmak için
 - C) Misafire iyi karşılandığı izlenimi vermek için
 - D) Etkin bir biçimde dinlenmek için
19. Randevuların sabit zamanlara alınması niçin önemlidir?
- A) Randevuların çakışmasını önlemek ve işlerin düzenli akışını sağlamak için
 - B) Konukların karşılaşmasını önlemek için
 - C) Konuklara ikramda bulunmamak için
 - D) Konukların beklememesi için
20. Randevular niçin teyit edilmelidir?
- A) Doğruluğunu kontrol etmek için
 - B) Konuğu yönlendirmek için
 - C) Konuk memnuniyetini sağlamak için
 - D) Konuğu ikna etmek için
21. Cumhurbaşkanı protokolde niçin önde gelme hakkına sahiptir?
- A) Kamu yararına dava açtığı ve devletin çıkarlarını koruduğu için
 - B) Bakanlar Kuruluna başkanlık ettiği için
 - C) Türkiye Cumhuriyeti'ni ve Türk Milleti'ni temsil ettiği için
 - D) Kanunları yaptığı için
22. İlde uygulanan protokol listesinde vali niçin önde gelme hakkına sahiptir?
- A) İldeki emniyet işlerini yürüttüğü için
 - B) İldeki eğitim ve sağlık hizmetlerini yürüttüğü için
 - C) İlçenin en yüksek temsilcisi olduğu için
 - D) İlde, devletin, hükümetin ve ayrı ayrı her bakanlığın temsilcisi olduğu için

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet ile gerekli ortam sağlandığında kurum politikasına uygun olarak konuk ağırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Yakın çevredeki işletmelere giderek sekreter-konuk ilişkilerini gözlemleyiniz. Sekreterin konuğu karşılaması, selamlaması, ağırlaması, ona ikramda bulunması, isteklerini yerine getirmesi ve onu uğurlamasında nelere dikkat ettiğini gözlemleyiniz. Gözlemlerinizi not ederek raporlaştırınız.

Raporunuzu arkadaşınızla birlikte, biriniz sekreter, biriniz yönetici rolünü oynayarak canlandırınız.

Canlandırduğunuz olayı sınıf ortamında diğer arkadaşlarınızla tartışarak yorumlayınız. Sekreterin yerinde siz olsaydınız nasıl davranırdınız? Not ederek görüşlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. AĞIRLAMA TEKNİKLERİ

Karşılama ve uğurlama kişiye verilen önemi gösterir. Protokole tabi kişilerin karşılanması ve uğurlanması ayakta yapılır. Yöneticiler bu kişileri karşılar ve uğurlar. Bu kişiler kurumun kapısında karşılanır ve aynı yerden uğurlanır.

Karşılama ve uğurlamalardaki tatlı bir tebessüm, insana puan kazandırır. Karşılama, önce ast “*Hoş geldiniz efendim.*” der. Uğurlamalarda ise, önce üst “Allahaismarladık.”, sonra ast “*Güle güle efendim* ” der. Her ikisinde de üst el uzatırsa, ast elini uzatıp tokalaşır.



Resim 2.1- Misafir Ayakta Karşılır



Konuğa verilen değer ve önem mutlaka hissettirilmelidir. Konuk kapıda görünür görünmez onunla ilgilenilmeli, yüz misafire dönük olmalı ve misafir selamlanmalıdır. Sekreter, yönetici odasına gidecek olan konuğun sol ön tarafından giderek ona yol gösterir, yardımcı olur. Konuğun önünü kapatacak şekilde önüne geçmemelidir. Konuklar, ayağa kalkılarak karşılanmalı ve aynı şekilde uğurlanmalıdır. İş yerine gelen konuk, eve gelen bir konuk gibi düşünülmelidir. İçten, samimi bir gülümseyişle karşılanmalı, “Hoş geldiniz efendim, size nasıl yardımcı olabilirim?” derken tebessüm ihmal edilmemelidir. Candan, samimi bir tebessüm, neşeli, dostça bir iletişimdir. Somurtarak söylenen bir sözcükle gülümsenerek söylenen aynı sözcük, değişik anlamlar ifade eder, karşıdaki kişiyi de değişik etkiler. Tebessümle karşılanan misafir, kendisini yabancı hissetmez ve rahat olur. Rahat bir misafir de size problem çıkarmaz.

İşletmeye gelişinden gidişine kadar olan süre içinde her çeşit konuğu memnun etmeye çalışmak, onları iyi ağırlamak sekreterin önemli görevidir. Konukların hepsi aynı karakterde değildir. Bazı konuklar çok çabuk memnun olurlar, her şeye iyimser bakabilirler. Bazıları ise çok zor memnun olur, hiçbir şeyden kolay kolay memnun kalmazlar; en küçük olayı büyütür, huzursuzluk nedenine dönüştürebilirler. Bazıları asık suratlı, bazıları güler yüzlüdür. Bazıları son derece kendisini beğenmiş, bazıları ise aksine alçak gönüllüdür. Sekreterin işi ise; karakteri nasıl olursa olsun konukları memnun etmektir. Bu görev zor da olsa, sabırla ve ısrarla başarılmalıdır. En zor diyebileceğimiz bir konuğa bile birkaç defa güler yüzle, içten davranır, isteklerini yerine getirirsek, onun da bize karşı tavrının değiştiğini görmek mümkün olacaktır.

Konukların kişisel özellikleri tespit edilerek hoşlarına gidecek davranışlar sergilenmelidir. Konukların uygun yerlere oturmasına, onlara çeşitli ikramlarda bulunulmasına dikkat edilmelidir. Konuk ağırlanırken kendilerini “dünyanın en önemli kişisi” gibi hissetmelidirler.



2.1. Selamlama Kuralları

Selam; saygı, sevgi ve incelik ifade eden bir davranıştır. İnsanlar karşılaştıkları zaman, birbirleri hakkında duydukları yakınlık, dostluk, saygı ve iyi niyet dileklerini selamlaşarak gösterirler. Bu iyi niyet sözcükleri; “günaydın, iyi günler, iyi akşamlar, merhaba” gibi sözcüklerdir. Selamlama sırasında abartılmış konuşma ve davranışlardan kaçınmak gerekir. “Selam ne haber, işler ne âlemde” gibi nezaketsiz bir selamlama yerine “Günaydın Ahmet Bey, nasılsınız? İşleriniz nasıl?” gibi sözlerle daha nazik olunmalıdır.

Nezaketin ilk basamağı olan selamlama kişilerin birbirlerine karşı duydukları sevgi ve saygının da bir göstergesidir. Bu önemli göstergeyi iş yaşamında iyi kullanmak gerekir. Sabahları iş yerine gidildiğinde gülümsenerek herkes selamlanır. Asık bir yüz ile verilen selamın hiçbir anlamı ve önemi yoktur. Aynı şekilde ayrılırken de ortamda bulunan herkes samimi, içten ve güler yüzle selamlanmalıdır.

Selam verirken ses, ne çok fazla yükseltilmeli ne de duyulması zor olacak kadar kısılmalıdır. Karşı tarafa yüksek sesle selam vermek “Sağır mıyım?” veya isteksiz, kısık bir sesle selamlamak “Sizi önemsemiyorum.” hissini uyandırabileceği için yanlış bir davranış olacaktır. Ses tonu, selamlayacağınız kişinin rahatlıkla duyabileceği şekilde ayarlanmalıdır. Karşınızda bir grup yoksa insanları isimleri ile selamlamak onları daha mutlu edecektir. “Günaydın Nedret Hanım, Günaydın Soner Bey” gibi. Eğer karşınızda grup var ise, grubun tamamına selam verilmelidir.

Kendimizden yaşça ve mevkiye küçük birine selam verirken veya selamını alırken sese kibirli bir ton verilmemeli, ses, tevazu, saygı ve sevgi ifade etmelidir. İnsanlara değer verdiğimiz en önemli sinyallerinden biri de selam verip almaktır.

Yaşça veya makamca büyük biri içeri girdiğinde ayağa kalkmalı, güler yüzlü ve içten bir ifadeyle selamlanmalıdır. “Günaydın sayın müdürüm.”, “İyi akşamlar Nurcan Hanım.” gibi ifadeler kullanılabilir.

Cumhurbaşkanı, başbakan, meclis başkanı, bakan, vali gibi devlet büyüklerine saygı ifadesi olarak baş eğilerek selam verilir. Aynı şekilde törenlerde de bayrağımız, büyük bir gururla ayakta selamlanır.

Görüşeceğiniz kimseyi veya makam sahibini önceden tanımiyorsanız, onunla dostluğunuz yoksa “Merhaba, günaydın” gibi sözlü selam vermeyiniz. Baş eğerek selam vermek yeterli olacaktır. İçeri girdiğinizde görüşeceğiniz kimse telefonla konuşuyorsa veya yanında başkaları varsa, size söz vermesini yani “Buyurun” demesini bekleyiniz. Sorunuzu en kısa yoldan anlaşılır cümlelerle ve kibar bir dille anlatınız.

Tanıdığımız bir kişiyi kalabalık ortamlarda otururken yanına giderek selamlamak hoş olmayacaktır. Eğer yanına gidersek sohbeti bölünebileceği gibi, ayağa kalkmasına neden olacağımızdan rahatını bozmuş olabiliriz. Yanına gitme yerine, baş eğerek uzaktan selamlamak daha doğru olur.

Astlar üst'lere, gençler yaşlılara öncelikle selam vermelidir. Ayrıca, aynı konumdaki arkadaşlara karşılık beklemeden selam verilebilir.

Tanıdık kişilerin sokakta karşılaşmaları halinde, diğer insanları rahatsız etmeyecek şekilde kenara çekilip selamlaşmaları esastır. Sohbetlerine yolda yürüyerek devam etmeleri, diğer insanlara verilen önemin ve nezaketin bir göstergesidir.

Selamlaşmada dostluk, saygı, sevgi, nezaket ve görgü vardır



2.2. Hitap Kuralları

Kişiler arası ilişkilerde uyulması gereken kuralların başında, hitaplar gelir. Hitap etme, etkili söz söyleme, karşı tarafı etkileme anlamına gelir. İnsanlar öncelikle karşıdakinin kendisiyle nasıl bir üslupla ve ses tonuyla konuştuğuna bakar. İyi bir ses tonu ve yerinde kullanılan bir hitap, insanları onurlandırmak için etkili bir davranıştır.

Yönetici konumundaki kişilere mutlaka “bey”, “hanım” diye hitap edilmeli, asla tek başına adıyla hitap edilmemelidir. Bir başkasına yöneticiden bahsederken de aynı kurala uyulmalıdır. Bekleyen bir konuğa “İlknur şu an iş gezisindeler” ifadesi kullanımı yanlış olacaktır. Mesai arkadaşı dahi olsa bir başkasına bahsederken de mutlaka “İlknur Hanım, şu an iş gezisindeler efendim.” gibi saygı ve nezaket içeren ifadeler birlikte kullanılmalıdır.

Kurum ve kuruluş çalışanları yaş ve makam farkı gözetmeksizin hitap ederken “siz” diye hitap etmelidir. Yöneticiyle olan yakınlık veya akrabalık ilişkisi de, bu kuralı bozmamalıdır. İşini yapmakta olan bir kişiye (oğlum-kızım) diye hitap edilirse, onun (amca-dayı) cevabından rahatsızlık duymak haksızlık olacaktır. O nedenle kurumlarda senli benli veya akrabalık içeren hitaplara yer yoktur. “Babam bugün toplantı yapacak.” ifadesi yerine “Ahmet Bey bugün toplantı yapacaklar” ifadesini kullanmak daha doğru olacaktır.

Her bir nezaket sözcüğü ayrı ayrı kullanılır. İki nezaket sözcüğü bir cümlede aynı anda kullanılamaz. Örneğin; “sayın” sözcüğünden sonra ad ve soyad söylenir; ancak “bey”, “hanım” gibi başka bir nezaket sözcüğü kullanılmaz. “Sayın Soner AKTAŞ 19.45 uçağı ile Ankara’ya gelecekler, efendim.” veya “Bey” denilecek ise sadece “Soner Bey 19.45 uçağı ile Ankara’ya gelecekler, efendim.” denmesi yeterli olacaktır. Ayrıca “sayın” ifadesi makamdan sonra gelmelidir. “Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Mustafa Çelik” gibi.



İsim söylenmeyecekse “Sayın” ifadesi makamdan önce kullanılır. “Sayın Profesör, Sayın Dekan, Sayın Genel Müdür” gibi. Astlar yöneticilerin isimlerini sayın ifadesi ile kullanacaklar ise, mutlaka ad ve soyadlarını birlikte kullanmalı, yalnızca adı veya soyadını kullanmamalıdır. Abdullah İstek adındaki yönetici ile görüşmek isteyen konuğa: “Sayın İstek henüz gelmediler efendim.” denmemeli. Bunun yerine: “Sayın Abdullah İstek henüz gelmediler efendim.” veya “Sayın Genel Müdürümüz henüz gelmediler efendim.” denmesi daha uygun olacaktır.

Yönetim yaşamında vekil veya yardımcı unvanı taşıyan kişilere, eğer üstleri o an yoksa üst unvanla hitap edilmelidir. Genel müdür izne ayrıldığında yerine bakan genel müdür yardımcısına “Sayın Genel Müdürüm” diye hitap etmek kendisini mutlu edecektir.

Odasına girilirken amire makam unvanı ile hitap edilmelidir. Kapalı odaya girerken mutlaka kapı vurulmalı, içeriden “Girin” veya “Giriniz” sesi duyulmadan içeri girilmemelidir. “Günaydın sayın müdürüm, emrettiğiniz raporları getirdim.” gibi kısa ifadeler ile giriş nedeni belirtilmelidir. Odadan ayrılırken de mutlaka amirin izni alınmalıdır. “Sayın müdürüm başka bir emriniz yoksa, izninizle çıkabilir miyim?” diyerek odadan çıkılmalıdır.

Makamlar arasında cinsiyet ayrımı içeren ifadeler kullanılmamalıdır. Genel müdürün bayan olması durumunda “Sayın Genel Müdüre” denmez. Bayan yöneticiye de “Sayın Genel Müdürüm” denmesi daha doğru olacaktır.

Bulunulan ortamdaki kişilere isimleri ile hitap edilmelidir. İsimleri hafızada tutarak hitap etmek onlara verilen önemi göstermesi bakımından önemlidir. “Günaydın Murat Bey, nasılsınız?” gibi bir ifade Murat Bey’e kendisinin önemsendiği hissini verecek ve mutlu olmasını sağlayacaktır.

Resmi takdimlerde ve hitaplarda devlet adamlarına, diplomatlara, askeri ve mülki

amirlere daima resmi ünvan veya rütbeleriyle hitap edilir, isimleri ile hitap edilmez. (Sayın Bakan, Sayın Vali, Sayın Belediye Başkanı, Sayın Garnizon Komutanı, Sayın Genel Müdür, Sayın Dekan vb.)

Karşınızdaki kişinin unvanı ve makamını bilmiyorsanız “sayın”, “efendim” , “hanımefendi” , “beyefendi” gibi toplumsal görgü ve nezaket ifadelerinden birini kullanabilirsiniz. “Hoş geldiniz efendim, nasıl yardımcı olabilirim?” gibi.

Yöneticinizin eşi, çocuğu gibi akrabaları ile yöneticiniz açısından önemli olan kişileri tanımak ve onlara uygun hitaplarda bulunmak, işinizi kolaylaştıracaktır.

Karşınızdaki kişiye uygun bir şekilde hitap etmek nezaket ve görgünün vazgeçilmez bir kuralıdır. Günlük yaşamda çok rastlanan, amca, hala, teyze, abla gibi ifadeleri akrabalık ilişkisi dışında kalanların kullanması yakışık almaz. Böyle bir davranışı ancak görgüsüzlük olarak adlandırabiliriz. Hiç tanımadığımız insanlarla akrabalık bağı kurmaya çalışmamalıyız. Onlara “hanımefendi, beyefendi, efendim” gibi hitaplarla nezaket ve görgü kuralları içinde çağdaş insanlar gibi davranmalıyız.

Samimi olmadığımız kişilere “sen” diye hitap etmemeliyiz. “Sen” ancak aralarında akrabalık, arkadaşlık, dostluk, sevgi ilişkisi bulunan kişilerin kullanacağı bir hitap tarzıdır. İş yerlerinde bu hitap tarzı asla kullanılmaz.

2.2.1. Hitap Ederken Dikkat Edilecek Noktalar

- Karşıdakinin konuşması kesilmemeli
- Bilgi sahibi olunmayan konular hakkında konuşulmamalı
- Konuşma gereksiz yere uzatılmamalı
- Ses tonu iyi ayarlanmalı
- Jest ve mimiklerde aşırıya kaçılmamalı
- Dili hatasız ve anlaşılır kullanmaya özen göstermeli
- Gereksiz ve zamansız sorulardan kaçınılmalı
- Konuğa onu can kulağı ile dinlediğimiz hissettirilmeli
- Karşınızdaki kişiyi kendimizmiş gibi düşünmeli
- Sinirli ve öfkeliyken iletişim kurmamaya özen gösterilmeli
- Tartışma ve eleştirilere girilmemeli
- Bilgilerin doğruluğu tekrar edilmeli
- Önyargılı olmamalı
- Sorular açıklıkla yanıtlanmalı
- Beden dilini okumaya çalışılmalı

2.3. İkrâm Kuralları

Her konuk güler yüzle selamlanır. Eğer konukların adı biliniyorsa, “Günaydın Oğuz Bey, hoş geldiniz” veya “Günaydın sayın müdürüm, hoş geldiniz.” denir. Beklemesi gereken veya yönetici odasına gitmeyecek olan konuklara oturması için uygun bir yer gösterir. İnsanlara isimleriyle veya makamlarıyla hitap etmek onları mutlu edecektir. “İçecek olarak ne arzu edersiniz, efendim?” gibi bir cümleyle konukların isteği alınır. İstekleri öğrenildikten sonra, konuklar bekletilmeden ikramlar yapılır. Sekreter konuklara ikram edilecek olan çay, kahve, çikolata gibi yiyecek-İçecekleri hazır bulundurmaldır. İkramlar güler yüzlü, samimi ve içten yapılsa önem kazanır.

Yönetici, makamına gelen üstlerine veya kendi konumundaki konuklara, çay, kahve ve benzeri ikramları kendisi sunar. Hizmetli veya çaycıyı çağırarak: “Bak bakalım beyefendiler ne içerler?” demez. Bizzat yönetici, misafirine: “Sayın Müdürüm, ne arzu edersiniz?” Çay, kahve.....?” şeklinde teklifte bulunur. Gelen çay veya kahveyi ayağa kalkarak misafirine: “Buyurun Efendim” diyerek kendisi sunar. Teklif edildiği halde, ikram kabul etmeyene ısrar etmez.



2.3.1. İkrâm Sırasında Dikkat Edilecek Kurallar

- Devamlı gelen konukların alışkanlıkları öğrenilmeli, soğuk veya sıcak içecekleri nasıl içtikleri, neyi sevdiğikleri bilinmelidir. Orta şekerli kahveyi seven konuya şekerli kahve ikram edilmemelidir. İnsanların alışkanlıklarını öğrenmek onlara verilen değerlerin bir göstergesidir.
- Konukların yanında küçük çocukları varsa, öncelikle küçük çocukların istekleri yerine getirilmeli, büyüklerin rahat etmesi sağlanmalıdır.
- Konuklara, ikram sırasında öncelik tanınmalı, kendi yöneticimiz sona bırakılmalıdır.
- İkrâmda öncelik sırası: Yaşlı bayan, genç bayan, yaşlı bey, genç bey şeklinde olmalıdır.

- Konukların makam ve rütbeleri dikkate alınarak, en üst makamdan, en alt makama doğru sıralama yapılmalıdır. Öncelik hakkı üst makamındır. Yaş farkı burada gözetilmez. Kırk yaşındaki bir genel müdür ile elli yaşındaki bir müdür işletmeyi ziyarete geldiğinde ikramda öncelik hakkı genel müdürde olacaktır. İş hayatında yaşın önemi yoktur. Yaş ancak aile yaşamında önemlidir, ailede kim en yaşlı ise ikram önceliği onundur.



Resim 2.2- İkramda Öncelik Sırası

- İkram edilecek yiyecek ve içecekler sol elle taşınmalı, sağ el ile servis yapılmalıdır. Sol elle servis yapmak çoğu zaman istenmeyen kazalara neden olabilir.
- Tabak veya bardaklar konukların sağ tarafından masaya konulmalı ve yine aynı taraftan kaldırılmalıdır. Mecburiyet halinde ise servis soldan yapılabilir.
- Konukların yiyecek ve içeceği bitirmesi beklenmeli, herkes bitirdikten sonra boşlar toplanmaya başlanmalıdır. Aksi halde konukların acele etmesine veya yanlış anlamasına sebep olunabilir.
- Kül tablaları sık sık değiştirilmeli, küllerin uçmasını önlemek için temiz kirlisinin üzerine kapatılarak ikisi birden masadan alınmalı, sonra temiz masaya bırakılmalıdır.



Resim 2.3- Kirlil Kl Tablasının Alınması



Resim 2.4- Temiz Kl Tablasının Yerleřtirilmesi

Genel görgü kuralları ve ikramla ilgili bilgileri yerinde ve zamanında uygulayan bir kimse, ikramı başarıyla tamamlamış olur. Burada dikkat edilmesi gereken önemli bir konu da ikram sırasında neyin ne zaman yapılacağıdır. İşlemleri sırasıyla uygulamak başarı için şarttır. Kurallar doğru uygulanmazsa işler karışır ve konuklarımız memnun olmazlar.

2.4. Konuk İsteklerinin Yerine Getirilmesi

Konuklar çeşitli nedenlerle iş yerlerine gelebilirler. Önemli olan, iyi bir sekreterin konuğun hangi amaçla işletmeye geldiğini tespit etmesi ve ihtiyacı gidermeye yönelik adımları atmasıdır. Konuğu mutlu etmek ona değerli olduğunu hissettirmek ve işletme hakkında onun olumlu izlenim edinmesini sağlamak sekreterin önemli görevleri arasındadır.

Genellikle konuklar şu amaçlarla işletmeye gelirler:

- İş görüşmesi yapma
- Çeşitli konularda bilgi edinme
- Ziyaret
- Ürün satın alma ve satma
- İş birliği ve çeşitli konularda teklif verme, alma
- Merak



Her misafir nezaket ve görgü kuralları içinde karşılanmalıdır.

İş görüşmesi amacıyla gelen bir konuk: “Hoş geldiniz efendim, Size nasıl yardımcı

olabilirim?” gibi bir cümleyle ayakta karşılanır ve oturması için uygun bir yer gösterilir. Geliş amacı tespit edildikten sonra randevusu kontrol edilir. Randevu tarihi ve saati gözden geçirilir. Yöneticiye haber verilir. Yöneticinin uygun olması halinde “Sayın müdürüm sizi odasında beklemekteler, efendim.” diyerek konuğa yönetici odasına kadar refakat edilir. Konuğun çıkışında ayağa kalkılarak “İyi günler, efendim.” gibi ifadelerle konuk uğurlanır.

Çeşitli konularda bilgi almak isteyen misafire sekreter, yetkisi dahilinde bilgi verebilir. İşletme sırlarını açığa çıkaran ve kendi yetkisini aşan konularda bilgi vermemelidir. “Durumu sayın müdürüme ileterek size yardımcı olmaya çalışayım” gibi bir cümleyle misafire samimi davranılmalıdır. Yönetici o an uygunsuzsa bu konu yöneticiye aktarılmalı, misafire yardımcı olunmaya çalışılmalıdır.

Ürün satın almak isteyen konuğa daha fazla önem gösterilmesi gerekir. Konuğa yardımcı olacak kişilerle derhal bağlantı kurulmalı, konuğun bekletilmemesi sağlanmalıdır. Eğer konuk bekletilecek ise, özür dileyerek: “Bu konuda size satış müdürümüz Ercan Bey yardımcı olacaklar efendim. Kendisi birkaç dakika içinde burada olacaklar. Lütfen buyurun istirahat ediniz.” diyerek ikramlarda bulunur ve misafirin memnuniyeti sağlanır.

İş birliği, ortaklık ve çeşitli konularda teklif vermek isteyen konuklar, işletme açısından önem arz eder. Konuklar hiç bekletilmemeli ve karşılanmalarında kendilerine kusursuz davranılmalıdır. Gelişleri yöneticiye haber verilmeli ve yönetici odasına kadar konuklara eşlik edilmelidir. Konuğun kabul edileceği oda kapısı konuk için açılır ve kapatılır. Gelecekleri önceden bilindiği için sekreter o gün başka bir randevu almamalıdır. Çünkü bu tür görüşmeler bazen uzun zaman alabilmektedir.

İşletmeyi merak eden konuklara tatmin edici cevaplar verilmelidir. Ancak, sekreter bunu yaparken özel bilgileri ve işletme sırlarını konuğa aktarmamalıdır. Yetkisi dahilinde ve genel içerikli bilgileri vermekle yetinmelidir.

2.5. Beklenmeyen Konuklar

2.5.1. Randevusuz gelen konuklara

Yöneticilerin zamanlarının boşa harcanmasına neden olan faktörlerden biri de, randevusuz gelen konuklardır. Randevusuz yapılan ziyaretler yöneticinin zamanını alacağından işletmedeki verimliliği de olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle ziyaretler mümkün olduğunca randevu ile gerçekleştirilmeli, yöneticinin vakti alınmamalıdır.

Zamansız yapılan ziyaretlerde sekreter, gelen kişinin sosyo-kültürel durumuna, konunun önemine, yöneticinin o anki durumuna göre insiyatif kullanılmalıdır. Önemsiz bir konu ise, sekreter: “Özür dilerim efendim, sayın müdürüm şu an önemli bir projeyi inceliyorlar. Arzu ederseniz notunuzu sayın müdürüme iletirim.” diyerek konuğu incitmeden ve hissettirmeden ziyaretin gerçekleşmeyeceğini bildirmesi gerekir. Bir yönetici herhangi bir nedenden dolayı bir iş yapamıyor, zamanını boşa harcıyor ise, daha önemli işlerini erteliyor demektir.

Gelen ziyaretçileri yönetici ile görüşürme konusunda sekreterin takip etmesi gereken kural; ziyaretçi ve ziyaret konusuna yöneticinin vereceği önem olmalıdır.

Eğer ziyaretçiyi ve ziyaretin konusunu yönetici çok önemli buluyorsa, sekreter ziyaretçiyi yöneticiyle görüşürmelidir. Eğer yönetici, gelen bütün ziyaretçiler ile görüşmek istiyorsa, sekreter, gelen kişileri sırasıyla yönetici ile görüşürmelidir.

Sekreter, konukları toplumsal statülerine ve önemlerine göre, onların yönetici odasına izinli mi yoksa izinsiz mi girecekleri konusunda önsezi yeteneğine sahip olmalıdır. Sekreter, kendi yöneticisinden daha üst yöneticilik statüsüne sahip olan yöneticileri, yakın dost ve akrabaları izinsiz girebilecek ziyaretçiler arasında olduklarını düşünerek buna göre davranmalıdır. Kabul edilip edilmeyeceklerini bilmediği konuklarla ilgili olarak yöneticilerden izin alması gerekir.

Sekreter, arkadaş ve aile fertlerine karşı yöneticinin tutumunu bilirse, onlara karşı nasıl davranacağını kolaylıkla tespit eder.

Randevusuz gelen konuklara ait ziyaretlerin düzenlenmesi konusunda bazı kurallar konmalıdır. Bu kurallar:

- Yönetici, sekreterine, randevuları düzenleme yetkisi vermelidir. Böylece ona ziyaretçileri seçme yetkisi de vermiş olacaktır. Sekreter kuşkuya düşerse, yöneticinin onayını aldıktan sonra ziyaretçiye görüşme izni vermelidir.
- Ziyaretçilerle, önce sekreter konuşmalıdır. Sekreterin masası, hiçbir ziyaretçinin yönetim odasına izinsiz girmelerine müsaade etmeyecek biçimde konmalıdır. Sekreter, kibar bir ses tonuyla “Size nasıl yardımcı olabilirim?” veya “Kendilerine haber vermemi ister misiniz?” diye sormalıdır.
- Sekreter, yöneticinin ziyaretçilerini takip ve kontrol etmelidir. Bütün ziyaretçilerin geliş amacını bilmelidir. Randevu süresini aşan görüşmelerde dikkatli olmalıdır.

Yönetici ile daha önce yaptığı konuşmalara ve yetkisine dayanarak gerektiğinde yöneticiye telefon etmeli ya da kapıyı açarak kendisine şu an yapması gereken bir başka işi olduğunu hatırlatmalıdır. Randevu süresini aşan misafire sekreterin yaklaşımı şöyle olmalıdır: Yönetici kapısı vurulur. İçeriden “Girin” veya “Giriniz” sesini duyduktan sonra odaya girilir. Sekreter: “Sohbetinizi böldüğüm için özür dilerim efendim. 17.00’da Yönetim Kurulu toplantısına katılmanız gerekiyor. İzin verirseniz Erdi Bey ile ben ilgilenirim. Erdi Beye hizmet etmek, benim için bir zevktir.” demesi, yöneticinin ziyareti zamanında kesebilmesine fırsat verir.

- Ziyaretler zamanla sınırlandırılmalıdır. Yöneticinin ziyaret süresini belirtmesi nezaketsizlik olarak görülmemelidir. Sekreter randevu saatlerini yöneticiye hatırlatmalıdır.
- Çalışanlardan birinin birkaç dakikalığına yönetici ile görüşme talep etmesi durumunda, sekreter ona konunun içeriğini sormalıdır. Önemsiz konular için yöneticinin zamanı alınmamalıdır.
- Yönetici randevusuz gelmiş ziyaretçi ile mutlaka ayakta, hatta oda ortasında veya kapı önünde konuşmalıdır. Böylece ziyaretçinin çabuk gitmesini sağlamış olur.

2.5.2. Randevu Saatinden Önce Gelen Konuklar

Randevu saatleri arasına belirli aralıklarla dinlenme ve bir sonraki randevu için hazırlıkları gözden geçirme süresi konmalıdır. Randevular peş peşe alınmamalı, yöneticinin dinlenmesine olanak sağlanmalıdır.

Randevu saatinden önce gelen konuk, doğrudan yönetici ile görüştürülmez. Önce sekreter, onayı için yöneticinin odasına girer veya yöneticiye telefon eder: “Sayın müdürüm, Can İşletmesi Müdürü Sayın Kurtuluş Tuncer geldiler, sizinle görüşmek istiyorlar.” Veya: “Sayın müdürüm, Kurtuluş Bey geldiler, sizinle görüşmek istiyorlar.” gibi bir ifade kullanılır. Eğer yönetici konuk kabul edebileceğini belirtir ise, sekreter gelen konuğa, yönetici odasına kadar eşlik eder ve onun görüşme yapmasını sağlar.

Yönetici meşgul ise, sekreter: “Özür dilerim efendim, Sayın müdürüm şu an meşguller. Arzu ederseniz buyurun istirahat ediniz.” der. Konuğun dinlenmesini sağlar. “Kurtuluş Bey, içecek olarak ne arzu edersiniz?” diyerek konuğa ikramda bulunur. Konuğun sıkılmaması için sehpa üzerine gazete, dergi bırakabilir.

Sekreter, randevu saatinden önce gelen konuklara karşı davranışını, yöneticinin tutumuna göre belirlemelidir; randevu saatlerine bağlı olduğunu bildiği bir yöneticiye ısrarcı olmamalıdır. Sık sık telefon edilmesi veya odasına girilmesi yöneticiyi rahatsız edecektir. Beklemesi gereken süre misafire nezaket kuralları içinde söylenmelidir. Bu süre içinde misafir ağırlanmalı, kendisine gerekli ilgi gösterilmelidir.

İyi bir sekreter, yöneticinin emir ve istekleriyle işletme politikasına göre hareket etmeyi bilir.

2.5.3. Kurumdan Kaynaklanan Aksaklıkları Telâfi Etme

Kurumdan kaynaklanan hataları telafi etmek, bazen güç olabilir; ama imkânsız değildir. Önemli olan, yapılan hatanın işletme ve kişilere verdiği zararları en aza indirmektir.

Randevu tarihi ve saati, bilgi teyidi yapılmamışsa, yanlış alınmış olabilir. O nedenle randevuların teyidi mutlaka yapılmalıdır. Yanlış anlama varsa, randevu defteri tekrar kontrol edilip, hatanın nedeni bulunmalıdır. Hata bizde ise kendisinden özür dilenerek konuk ağırlanmalı, yöneticinin durumu uygunsa görüşme yapması sağlanmalıdır. Yöneticinin meşgul olması halinde ise, en kısa sürede ikinci bir randevu tarihi ve saati verilmelidir. Konuk, randevuların bitiş saatine kadar beklemek isterse, konu yöneticiye açıklanmalı, bekleyen ziyaretçi veya ziyaretçiler olduğu hatırlatılmalıdır. “Konuk daima haklıdır.” ilkesinden hareketle konukla tartışmaya girilmemelidir.

Olağanüstü bir işi çıkması nedeniyle yönetici randevuya katılamayacaksa, konuk durumdan haberdar edilmelidir. Eğer yeterli süre yoksa, geldiğinde konuk karşılanmalı, ağırlanmalı ve özür dilenerek, yöneticinin mazereti iletilmelidir. Hatanın en kısa sürede telafi edileceği uygun bir dil ile kendisine anlatılmalıdır. Konuğun ileticeği notu veya mesajı varsa, yöneticiye iletmek üzere alınmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ-2

İşlem Basamakları	Öneriler
Konuk karşılamak	Güler yüzlü olunuz.
Konuk ağırlamak	Konuğu sorunsuz olarak ağırlayınız
Konuktan bilgi almak ve konuğa bilgi vermek	Etkili dinleyici olunuz, Güzel ve etkili konuşunuz.
Bekletilmesi gereken konuğu ağırlamak	İkna edici olunuz.
Konuğu yönlendirmek	Hızlı ve objektif kararlar veriniz
Konuğu uğurlama	Konuk memnuniyetini sağlayınız.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı olduğunuz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

Alan	Büro Yönetimi	Öğrencinin	
Dal / meslek	Alan Ortak	Adı Soyadı	
Amaç	Uygulama	Sınıfı No	
Konu	İşi Programlama			
KRİTERLER (ÖLÇÜTLER)			EVET	HAYIR
MESLEKİ UYGUNLUK VE KIYAFET				
İş standartlarına uygun kıyafet giydi mi?				
Fiziksel görünümü uygun mu? (Kişisel bakım ve temizlik)				
KONUK KABULÜ VE UĞURLAMA				
Konuğu gördüğünde ayağa kalkıp karşıladı mı?				
Zamana göre gelen konuğu güler yüzle selamladı mı?				
Konuğa yardımcı olma isteğini belirtti mi?				
Konuğun geliş amacını tespit etti mi?				
Konuğa ait bilgilerin alıp not etti mi?				
Konuğa oturması için uygun yer gösterdi mi?				
Konuğa “Ne arzu edersiniz?” diye sordu mu?				
İkramları temin edip konuğa sundu mu?				
Konuğun gelişini yöneticiyi bildirdi mi?				
Konuğa, yönetici odasına kadar eşlik etti mi?				
Konuk için, yönetici odasının kapısını açtı mı?				
Konuğu, görüşme bitiminde ayağa kalkıp karşıladı mı?				
Konuğu uğurladı mı?				
DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA				
Çalışma alanını düzenli kullandı mı?				
Uygun belgeleri seçip ve kullandı mı?				
Telefonda konuşma kurallarına uydu mu?				
Zamanı iyi kullandı mı?				
KONUK MEMNUNİYETİNİN TESPİTİ				
Konukla iletişim kurdu mu?				
Konuk talebinin karşıladı mı?				

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki doğru yanlış kriterlerini cevaplayarak bulacaksınız.

A.Verilen cümleler doğru ise D ,yanlış ise Y sütununu işaretleyiniz..

SORULAR	D	Y
1. Cumhurbaşkanı, başbakan, meclis başkanı, bakan, vali gibi devlet büyüklerine saygı ifadesi olarak baş eğilerek selam verilir.		
2. İsim kullanılmayacaksa “sayın” ifadesi makamdan sonra söylenir.		
3. Makamlar arasında cinsiyet ayrımı içeren ifadeler kullanılmamalıdır.		
4. İki nezaket sözcüğü bir cümlede birlikte kullanılmaz.		
5. Kurum ve kuruluş çalışanları birbirlerine hitap ederken yaş ve makam farkı gözetmeksizin “sen” diye hitap etmelidir.		
6. Yönetici, sekreterine randevuları düzenleme yetkisi vermelidir		
7. İkranda öncelik sırası: Yaşlı bayan, yaşlı bey, genç bayan, genç bey şeklinde olmalıdır.		
8. Resmi takdimlerde ve hitaplarda devlet adamlarına, diplomatlara, askeri ve mülki amirlere daima resmi unvan veya rütbeleriyle hitap edilir, isimleriyle hitap edilmez.		
9. Randevu saatleri arasına belirli aralıklarla dinlenme ve bir sonraki randevu için hazırlıkları gözden geçirme süresi konmalıdır.		
10. İkram sırasında kendi yöneticimize öncelik tanınmalı, konuklar sona bırakılmalıdır.		
11. İş yaşantısında “amca, dayı, abla, teyze” gibi akrabalık ifade eden hitapların kullanılması doğrudur.		
12. Randevu saatinden önce gelen konuğa beklemesi gereken süre söylenmelidir.		
13. Her misafir nezaket ve görgü kuralları içinde karşılanıp uğurlanmalıdır		
14. Çalışanlardan birinin birkaç dakika yönetici ile görüşme talep etmesi durumunda, sekreter ona konunun içeriğini sormamalıdır.		

B. Aşağıdaki çoktan seçmeli soruları cevaplayınız.

15. Yönetici odasında yaşları birbirinden farklı iki bayan, iki bay konuk bulunur. Yönetici kendilerine kahve ikram eder. Servis elemanı kahveleri getirerek ikram önceliğini, yaşlı baya verir. Bu durum konukların rahatsız olmasına yol açar. Servis elemanı ne yapsaydı konukların tamamı memnun olurdu?

- A) Öncelik hakkı yaşlı bayan, yaşlı bey, genç bayan, genç bey olmalı
- B) Öncelik hakkı genç bayan, yaşlı bayan, genç bey, yaşlı bey olmalı
- C) Öncelik hakkı genç bey, genç bayan, yaşlı bey, yaşlı bayan olmalı
- D) Öncelik hakkı yaşlı bayan, genç bayan, yaşlı bey, genç bey olmalı

16. Konuk ağırlanırken konuk memnuniyetini sağlamak için aşağıdakilerden hangisi **yapılmamalıdır**?

- A) Konuklara ikramda bulunulmalı
- B) Konuklara güler yüzle selam verilmeli
- C) Konuklar konuşurken evrak imzalanmalı
- D) Konuklar etkin bir şekilde dinlenmeli

17. Cumhurbaşkanı, başbakan, meclis başkanı, bakan, vali gibi kişiler niçin baş eğilerek selamlanır?

- A) Meclis tarafından seçildikleri için
- B) Yaşça büyük oldukları için
- C) Devlet büyükleri olduğu için
- D) Üniversite mezunu oldukları için

18. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde hitap etmede bir **yanlışlık** yapılmıştır?

- A) Sayın Genel Müdürüm henüz gelmediler.
- B) Sayın Dekan Soner Aktaş henüz gelmediler.
- C) Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Ahmet Sönmez henüz gelmediler.
- D) Ayşe Hanım henüz gelmediler.

19. Yönetici, sekreterine, randevuları düzenleme yetkisini niçin vermelidir?

- A) Ziyaretçileri seçme, randevuları takip ve kontrol etmek için
- B) Yöneticinin vakit kaybının önlenmesi için
- C) Yöneticinin başka işlerle uğraşması için
- D) Sekreterin ziyaretçilerle ilgilenmesi için

20. Sekreter, randevu saatlerini yöneticiye niçin hatırlatmalıdır?

- A) Konukların erken kalkması için
- B) Diğer ziyaretçilerin geldiği belirtmek için
- C) Yöneticinin işlerini hafifletmek için
- D) Ziyaretleri zamanla sınırlandırmak için

CEVAP ANAHTARLARI

Öğrenme Faaliyeti 1 Cevap Anahtarı

1	D	12	Y
2	Y	13	Y
3	D	14	D
4	Y	15	D
5	D	16	Y
6	D	17	B
7	Y	18	B
8	Y	19	A
9	D	20	A
10	D	21	C
11	Y	22	D

Öğrenme Faaliyeti 2 Cevap Anahtarı

1	D	11	Y
2	Y	12	D
3	D	13	D
4	D	14	Y
5	Y	15	D
6	D	16	C
7	Y	17	C
8	D	18	B
9	Y	19	A
10	D	20	D

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Randevu Alma Ve Konuk Kabulü modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır.

Siz de bu uygulamayı yaparak kendinizi değerlendiriniz. Eksik veya hatalı olduğunuz konularda geri dönünüz.

Randevu ve Konuk Kabulü Modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

Öğretmeniniz bu formatı kullanabileceği gibi zümre öğretmenler kararıyla formatı değiştirebilir veya yeni bir format oluşturabilir.

KAYNAKLAR

- ALTINÖZ Mehmet, Hasan TUTAR, Kadir BAYRAKTAR, **Protokol Bilgisi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2004
- BİLEN Mürüvvet, **İnsan İlişkileri**, Ecem Yayıncılık, Ankara, 2002
- GÜROL G., M. GÜROL , **Resepsiyon Muhasebesi ve Teknikleri Uygulaması**, MEB Yayınları, Ankara, 1991
- GÜROL G., M. GÜROL , **Servis ve Bar Teknikleri ve Uygulaması**, MEB Yayınları, Ankara , 1991
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayınları, Ankara, 2001
- ÖZDEMİR Emin, **Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1993
- ŞEFKATLİ Murat, Abdullah ÇELİK, **Beşeri Münasebetler**, Tutibay Yayınları, Ankara, 1996
- TERZİ Ali Rıza, **Eğitim Kurumları Yönetici Adayları Seçme Sınavlarına Hazırlık ve Yetiştirme El Kitabı**, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2004