



Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları
Yayın No: 1516

Kurumsal ve Sosyal Davranış Bilgileri

Yazar: Tahir Kasım Toprak

Yayın Koordinatörü: Murat Aydemir

Tashih: Tuba Nur Kaya

Kapak ve İç Tasarımı: Batuhan Yağız Gökmen

1. Baskı, Haziran 2025, Ankara, 1000 adet

ISBN: 978-625-428-665-0

Sertifika No: 48058

© Bütün yayın hakları Türkiye Diyanet Vakfı'na aittir.

Bu eser Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık Ticaret

İşletmesi Yönetim Kurulu'nun 09.05.2025 tarih ve 197
sayılı kararıyla uygun görülmüştür.



Ostim OSB Mah., 1256. Cad., No: 11

Yenimahalle/ANKARA

0312 354 91 31 (pbx)

0312 354 91 32

bilgi@tdv.com.tr

Tahir Kasım Toprak

1965 yılında Çorum ili Osmancık ilçesinde doğdu. Çorum Osmancık İmam Hatip Lisesinden mezun olduktan sonra lisans düzeyinde iktisat ve ilahiyat, ön lisans düzeyinde hukuk öğrenimi aldı. Ege Ordu Komutanlığında yedek subay olarak askerliğini yaptı.

1983 yılında imam-hatip olarak başladığı memuriyet hayatında Diyanet İşleri Başkanlığının “Protokol Basın ve Hakla İlişkiler Müdürlüğü” olmak üzere çeşitli birimlerinde memur, eğitim uzmanı, APK uzmanı ve şube müdürü olarak görev yaptı.

2004-2007 yılları arasında Diyanet’ten sorumlu devlet bakanlarının danışmanlığı görevinde bulundu.

Terfi ve İntibak Şubesi Müdürü olarak görev yapıyor iken 2010 yılında yapılan teşkilat yarasındaki değişiklikten sonra iki yıl kadar Kadro Terfi ve Tahsis Daire Başkanlığına vekâlet etti.

Hâlen Başkanlık Müşaviri olarak görev yapmaktadır.

İçindekiler

Ön Söz	VII
Giriş	1
1. Bölüm: Protokol Bilgileri	7
1. Protokolün Tanımı	7
2. Protokolün Amacı ve Önemi.....	9
3. İslam Dininin Beşerî İlişkilere ve Nezaket Kurallarına Verdiği Önem	12
4. Protokol Türleri ve Konuları.....	19
5. Protokol Kurallarının Uygulandığı Yerler	20
6. Protokol İlkeleri	20
7. Yönetimde Temsil Hak ve Yetkisine Sahip Olanlar	26
8. Protokol Kurallarının Kaynakları ile Protokol Listelerinin Belirlenmesinde Esas Alınan Ölçütler	27
a) Protokol Kurallarının Belirlenmesinde	27
b) Protokol Listelerinin Oluşturulmasında	28
c) Resmî ve Toplumsal Yaşamda Önde ve Önce Gelme İlkeleri	28
d) Kurum İçi Birim ve Ünvanların Protokol Sıraları.....	28

9. Protokol Listeleri	29
10. Yabancı Devlet ve Hükûmet Adamlarının Yapmış Oldukları Ziyaretlere Verilen İsim	31
a) Devlet Ziyareti.....	30
b) Resmî Ziyaret.....	31
c) Resmî Çalışma Ziyareti.....	32
d) Özel Ziyaret	32
11. Ziyaret ve Kabullerde Yazılı Program Bastırılması	32
12. Resmî Bayram ve Törenler	33
a) İl ve İlçelerde Ödüllerin Verilmesi Sırasında Milletvekillerinin Protokol Sırası	34
13. Bayrak.....	34
a) Bayrağın Yas İçin Yarıya Çekilmesi	36
b) Bayrağın Sürekli Çekili Kalacağı Kuruluşlar	37
c) Bayrak Konulacak Makam Odaları (Askerî Kuruluşlar Hariç).....	37
d) Makam Odaları Dışında Bayrak Konulacak Diğer Yerler (Askerî Kuruluşlar Hariç)	38
e) Bayrak Örtülebilecek Yerler	38
f) Cenaze Törenlerinde Tabutlarına Bayrak Örtülebilecek Kişiler.....	39
14. Toplantılarda Alınması Gereken Tedbirler	40
a) Salon Düzeni.....	41
b) Karşılama, Uğurlama ve Ağırlama	42
c) Sunucu.....	42
d) Fotoğraf, Görüntü ve Ses Kaydı	43
e) Koordine	43
15. Toplantı/Konferans Salonlarında Oturma Düzenleri	44
16. Makamda Oturma Düzeni	51
17. Konferanslarda Konuşma Sıraları.....	58
18. Törenlerde/Etkinliklerde Takdim, Hitap ve Davranış	58
a) Törenlerde Telgraf Okunması	61

b) Etkinliklerde Sunucunun Yapacağı Konuşma Bölümleri	62
19. Makama Gelen Özellikli Misafir/Heyet ile İlgili Alınacak Önlemler	62
20. Resmî Yazışmalar	63
a) Resmî Yazışmalarda Hitaba Örnek	66
21. Diğer Bazı Protokol Bilgileri.....	67
a) Göreve Başlamada ve Görevden Ayrılmada	67
b) Yöneticinin Personel ile İlişkilerinde	71
c) Yöneticilerle ve Halkla İlişkilerde.....	80
d) Tanışmada ve El Sıkma	92
e) Hitapta, Konuşmada ve Dinlemede.....	95
f) Selamlaşmada	105
g) Telefon Görüşmelerinde.....	107
h) Resmî Otomobilde	114
i) Kılık Kıyafette	116
j) Toplu Kullanım Mekânlarında/Araçlarında	122
k) Konferans Salonlarında	123
l) Toplantılarda	124
m) Konuşu/Heyeti Karşılama, Uğurlama ve Heyete Refakatte	127
n) Davet ve Yemekte	130
o) Konuşu Ağırلامada	138
p) Resmî Yemek Davetinde	140
r) Çiçek Gönderme, Hediye Verme, Teşekkür Etmede... 144	
22. Yönetici Eşlerinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar	147
23. Makam Şoförlerinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar ...	150
24. Yardımcı Personelin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar ...	153
a) Yardımcı Personelin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar	153
b) Makam Hizmetlisinin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar	155

2. Bölüm: Elektronik Ortamda Görgü	157
3. Bölüm: Sosyal Davranış Bilgileri	163
1. Dikkat Edilmesi Gereken Genel Kurallar	164
2. Ziyaret ve Misafirlikte Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Kurallar	168
3. Hasta Ziyaretinde Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Kurallar	170
4. Toplu Taşıma Araçlarında Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Kurallar	170
5. Apartmanda Huzurlu Bir Yaşam İçin Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Kurallar	172
4. Bölüm: Sekreterlik	176
1. Sekreterin Tanımı	179
2. Sekreterliğin İşlevi	180
3. Sekreterin Özellikleri	180
4. Sekreterin Görevleri	182
a) Telefon İrtibatını Sağlamak	183
b) Randevu İşlemlerini Yürütmek	190
c) Misafirleri Karşılama, Ağırlama ve Makamla Görüştürmek	192
d) Makamın Verdiği Yazıları Hazırlamak, Makama Gelen Resmî ve Özel Yazıları Makama Sunmak	195
e) Makam ve Sekreterlik Odasının Her An Kullanılır Durumda Olmasını Sağlamak	196
f) Sekreterin Bunların Dışındaki Görevleri	196
5. Halkla İlişkiler-Sekreterlik İlişkisi	198
5. Bölüm: Özel Kalem Birimlerinin Yapılanması ve Görevleri	201
1. Özel Kalem	202
2. Sekreterlik Bürosu	205
3. Evrak ve Yazı İşleri Bürosu	206

Son Söz	210
Ekler	212
EK-1: Bařkent Protokol Listesi	212
EK-2: Bařkent Dışındaki İllerde Tebrikata Giriş Sırası	217
EK-3: Büyükelçilik ve Daim� Temsilciliklerde �nde Gelme Sırası.....	219
EK-4: Bařkonsolosluklarda �nde Gelme Sırası.....	221
EK-5: Konsolosluklarda �nde Gelme Sırası	221
EK-6: Diyanet İşleri Başkanlığı Merkez Birimlerinin Protokol Sırası	221
EK-7: Diyanet İşleri Başkanlığı Merkez Teşkilatı Personelinin Protokol Sırası	223
EK-8: İl Müftülük Personelinin Protokol Sırası	225
EK-9: Çeşitli Etkinliklere İliřkin �rnek Takdim Metinleri.....	225
EK-10: Devlet Personel Başkanlığının Bakanlık Merkez Teşkilatlarını Oluřturan Birimler Arasındaki Yazışma Protokolünün Tespiti Hakkındaki Görüřü	229
EK-11: Devlet Personel Başkanlığının İlçe Belediyesindeki "Bařkan Yardımcılığı"nın "Daire Başkanlığı"na Eř Deęer Olup Olmadığına İlişkin Görüřü.....	231
EK-12: Kamu Görevlileri Etik Sözleřmesi	235
EK-13: Telefonla Arayanlar Tablosu	237
EK-14: Randevu Talep Edenler Tablosu	238
EK-15: Haftalık �alışma Takvimi	239
1. Protokol ile İlgili Bazı Kelime, Kavram ve ünvanların Anlamları	240
Kaynaklar	245

Ön Söz

Resmî davranış ve nezaket kuralları ile sekreterlik ve özel kalem konularında hizmet içi eğitim vb. sebeplerle -bu alanda kaleme alınmış çeşitli eserlerden de istifade ederek- 1991 yılında “*Ders Notları*” adlı bir kitapçık hazırlamıştım.

Söz konusu kitapçık yıllar içinde genişleyerek şimdiki kapsamlı hâlini almıştır. Son hâliyle elinizde tuttuğunuz bu kitap kitap; memurundan amirine tüm kamu personelinin ilgilendiren resmî, kurumsal ve halkla ilişkiler ile törensel etkinlikler, sosyal davranış vb. protokol konularını içermektedir. Kitapta yer alan bir kısım örnekler Diyanet İşleri Başkanlığı personeli dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Kitapta yer alan kelimelerin yazımında *Türk Dil Kurumu Sözlüğü* esas alınmış olup, konular kısa ve özet bilgiler şeklinde sunulmuştur.

Kitabın hazırlanmasında ve yayımlanmasında emeği
geçen herkese teşekkürü bir borç bilirim.

Faydalı olması temennisiyle...

Şubat 2025

Tahir Kasım Toprak