

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON  
HİZMETLERİ**

**HALKLA İLİŞKİLERDE SÖZLÜ  
ARAÇLAR**

**342PR0012**

**Ankara 2011**

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - PARA İLE SATILMAZ.

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	2
1. GÖRÜŞME TEKNİKLERİ.....	2
1.1. Protokol Kuralları.....	2
1.1.1. Karşılama ve Uğurlamada Uyulması Gereken Protokol Kuralları.....	4
1.1.2. Hitap Etmede Uyulması Gereken Protokol Kuralları .....	5
1.1.3. Karşılaşma, Selamlaşma ve El Sıkma Konularında Uyulması Gereken Protokol Kuralları .....	6
1.1.4. Giyinme Konusunda Uyulması gereken Protokol Kuralları .....	8
1.1.5. Davet Toplantı Yemek ve Resmi Törenlerde Uyulması Gereken Protokol Kuralları .....	9
1.1.6. Ziyaretlerde Uyulması Gereken Protokol Kuralları .....	10
1.1.7. Telefonla Görüşmede Uyulması Gereken Protokol Kuralları.....	11
1.2. Yüz Yüze Görüşme .....	12
1.3. Telefonla Görüşme.....	13
1.4. Açık Kapı Günleri .....	14
UYGULAMA FAALİYETİ.....	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	18
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	19
2. TOPLANTILAR .....	19
2.1. Toplantı Türleri .....	20
2.1.1. Emir Toplantısı .....	20
2.1.2. İstişare Toplantısı.....	20
2.1.3. Koordinasyon Toplantısı.....	20
2.1.4. Heyet Toplantısı.....	20
2.1.5. Kurul Toplantısı .....	20
2.1.6. Pazarlık Toplantısı .....	21
2.2. Toplantı Hazırlık Aşamaları.....	21
2.3. Toplantının Amacı.....	22
2.4. Toplantı Katılımcıları.....	22
2.4.1. Başkan (Yönetici) ve Görevleri .....	22
2.4.2. Halkla İlişkiler Sorumlusu .....	23
2.4.3. Finansman Sorumlusu.....	24
2.4.4. Kurumun Çalışanları .....	24
2.4.5. Kurum Dışından Katılanlar .....	25
2.5. Toplantıya Ait Belgeler.....	25
2.5.1. Toplantı İlanı.....	25
2.5.2. Gündem.....	26
2.5.3. Başkanın Gündemi.....	28
2.5.4. Tutanak.....	28
2.6. Toplantının Uygulanması.....	29
2.6.1. Toplantının Başlatılması .....	29
2.6.2. Gelmeyenlerin Durumu.....	30
2.6.3. Son Toplantı Tutanağının Okunması .....	30
2.6.4. Son Toplantıda Ortaya Çıkan Konuların Ele Alınması.....	30
2.6.5. Tartışma(Gündem Maddelerinin Ele Alınması).....	30
2.6.6. Teklif Öne Sürme ve Destekleme .....	30
2.6.7. Oylama Yapılması.....	31
2.6.8. Yazışmalar .....	31
2.6.9. Diğer İşler .....	31

---

2.6.10. Toplantıyı Kapatma.....	31
2.7. Toplantıyı Değerlendirme .....	31
UYGULAMA FAALİYETİ.....	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	34
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	36
CEVAP ANAHTARLARI.....	39
KAYNAKÇA .....	41

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>32PR0012</b>
<b>ALAN</b>	<b>Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Halkla İlişkiler</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Halkla İlişkilerde Sözlü Araçlar</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Halkla ilişkilerde görüşme tekniklerini kullanarak çeşitli görüşmelerin ve toplantıların nasıl yapılacağı ile ilgili bilgilerin kazandırıldığı öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	Halkla İlişkilerde Yazılı Araçlar modülünü almış olmak
<b>YETERLİK</b>	Sözlü araçları kullanmak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç:</b> Gerekli ortam sağlandığında halkla ilişkilerde sözlü araçları kullanabileceksiniz. <b>Amaçlar:</b> Gerekli ortam sağlandığında, 1. Toplumsal ilişkilerde görüşme tekniklerini kullanarak çeşitli görüşmeler yapabileceksiniz. 2. Toplantı düzenleyebileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Sınıf ortamında kitap, defter, kalem, kütüphane, bilgisayar, internet, yazılı, görsel ve işitsel dokümanlar projeksiyon cihazı, ses sistemi, toplantı salonu.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Her faaliyet sonrasında o faaliyetle ilgili değerlendirme soruları ile kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı (uygulama, soru-cevap) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci,**

İletişim ve halkla ilişkilerde sözlü araçlar her zaman birinci sırada yer almakta, kurulan ilişkilerin temelini oluşturmakta ve gelecekteki iletişim faaliyetlerini de olumlu veya olumsuz olarak gelişmesini büyük ölçüde etkilemektedir.

İyi bir iletişim kurma becerisine sahip olmak isteyen halkla ilişkiler elemanının protokol kurallarını, yüz yüze ilişkilerde uyulması gereken kuralları ve özellikle iş yaşamında olmazsa olmazlardan olan telefonla görüşme kurallarını çok iyi bilmesi ve uygulaması gerekmektedir.

Bu modül ile yukarıda belirttiğimiz protokol kurallarını ayrıntılı bir şekilde öğrenecek ve çeşitli uygulamalar yaparak öğrendiklerinizi pekiştireceksiniz. Ayrıca kurum içinde çalışırken yüz yüze ilişkilerde ve telefon görüşmelerinde nelere dikkat edilmesi gerektiğini öğrenecek ve uygulama çalışmaları yapacaksınız

Bu modül ile toplantılar hakkında bilmeniz gereken tüm bilgileri öğrenecek ve çeşitli kurumlara ait toplantı örneklerini inceleyerek ve kurumların başarısında toplantının yeri ve önemini kavrayarak çeşitli konularda toplantılar yapabileceksiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Gerekli ortam sağlandığında toplumsal ilişkilerde görüşme tekniklerini kullanarak çeşitli görüşmeler yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Protokol ve görgü kuralları denildiği zaman ne anlaşılmaktadır? Çevrenizde bununla ilgili bir araştırma yaparak öğrendiklerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Eğitim aldığımız birimde protokol kurallarından en fazla hangisinin uygulandığını ve nedenini araştırarak bilgilerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Protokol kurallarının uygulanmasının toplumsal ve sosyal yaşama etkilerini araştırarak sonuçlarını arkadaşlarınızla değerlendiriniz.
- Yüz yüze görüşmelerde kurum temsilcisinin nelere dikkat etmesi gerektiğini çevrenizde bulunan kurumlara giderek bizzat buradaki yetkili kişilerle görüşerek not tutunuz ve öğrendiklerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Telefon görüşmelerinde en fazla yapılan hataların neler olduğunu ve nedenlerini araştırınız.
- Çevrenizdeki yönetim birimlerine (belediye, kaymakamlık veya valilik) giderek açık kapı günlerinin yapılıp yapılmadığını araştırınız. Varsa çalışmalar hakkında ayrıntılı bilgi toplayınız.

## 1. GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

### 1.1. Protokol Kuralları

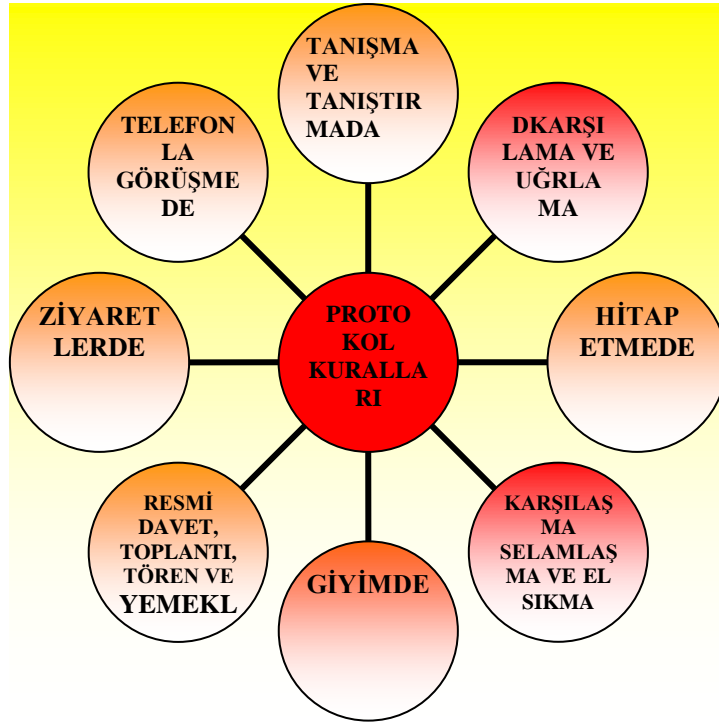
İş ve özel yaşam bakımından her geçen gün önemi artan iletişimin temelini görgü ve protokol kuralları oluşturmaktadır. Bireysel yaşama bir düzen ve düzey sağlayan görgü kurallarının yanında, iş yaşamında iş tatmini ve çalışma barışı sağlayan protokol kurallarının önemi her geçen gün artmaktadır. Görgü ve protokol kurallarının etkili bir şekilde uygulanabilmesi için tanımlarının çok iyi yapılması gerekmektedir.

Görgü kuralları: İnsanların birbirleriyle karşılaştıklarında takınmaları gereken tavırları; karşılama, konuşma, giyinme, yeme, içme, dinleme usullerini; özel günlerde ve kısaca tüm yaşamda nasıl bir davranış içinde bulunacaklarını gösteren kurallar bütünüdür. Görgü kurallarının resmi anlamda uygulanma şekline ise protokol kuralları denmektedir

Daha geniş anlamda ele aldığımızda ise protokole "kamusal yaşamdaki bütün etkinliklerde ve törenlerde, resmi ilişkilerde ve görüşmelerde, yazışmalarda ve toplantılarda,

kabul ve ziyaretlerde, davet ve ziyafetlerde **yöntem** ve **biçim** yönünden **uyulması** ve **uygulanması** gereken kurallar bütünüdür" diyebiliriz.

Özellikle hizmet sektörü iletişimde protokol ve görgü kuralları önemli bir yere sahiptir. Birçok kişi bunların gereksiz olduğuna inansa, müşterilerin bu kuralları bilmediğini ve istemediğini düşünse de uygulamak yerinde olacaktır. Uygulamaları gereksiz bulan birçok kişi kendilerine uygulanmasından memnun olmaktadır. Bu yüzden, protokol kurallarını bilmek ve bu kurallara uymak insan ilişkilerinde, kurumlar ve uluslararası ilişkilerde kişisel, kurumsal ve ulusal saygınlık açısından bir zorunluluktur. Çünkü protokol kuralları onurun ve saygınlığın koruyucusudur. Kurumun imajını doğrudan etkileyen tüm personel protokol bilgisine sahip olmalı ve bu kuralları eksiksiz uygulamalıdır. Protokol kurallarını, uyulması gereken yer ve durumlara göre şöyle gruplayabiliriz:



Şekil 1.1:Protokol kurallarının uygulandığı yerleri gösteren şema

*Medeniyet ayrıntıdadır.  
Volter*



## ➤ Tanıştırma ve Tanışmada Uyulması Gereken Protokol Kuralları

İnsan ilişkileri tanışma ve tanıştırılma ile başlamaktadır. Sosyal hayatın her kademesinde olduğu gibi tanıştırma ve tanışma konularında da uyulması gereken kurallardan bazıları şunlardır:

- Tanışmada isimleri doğru söylemek önemlidir.
- Tanışmada, yeni gelenler var olanlara, erkekler bayanlara (devlet başkanları hariç), astlar üstlerine, küçükler büyüklere, gençler yaşlılara, genç kız yaşlı erkeğe ve kadına, tek kişi gruba tanıştırılır.
- Tanışma işlemi ilk karşılaşıldığında ya da mekâna girildiğinde hemen yapılmalıdır. Tanıştıran kişi, daima ayakta kalmalıdır. Oturan erkek kiminle tanıştırılırsa tanıştırılsın ayağa kalkmalıdır.
- Tanıştırma oldukça incelik ve dikkat isteyen sosyal bir görevdir. Bir astın bir üste takdiminin uygun olup olmayacağı önceden düşünölmeli, olumsuz bir durumun ortaya çıkabileceği anlaşılırsa tanıştırmadan vazgeçilmelidir. Tanıştırmada önce üstten izin alınmalıdır.
- Bir erkek bir kadına tanıştırılmadan önce mutlaka kadının izni alınmalıdır.
- Bir kadına takdim edilen erkek mutlaka o kadının kocasına da takdim edilir.
- Toplulukta takdim işi en uygun kişi tarafından yapılmalıdır.
- Göreve yeni atanan kişinin, amirine kendisini takdim ederek işe başlaması, insan ilişkilerinin bir gereğidir.

### 1.1.1. Karşılama ve Uğurlamada Uyulması Gereken Protokol Kuralları

İnsanlar özel yaşamlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar, resmi ilişkilerde birtakım kurallara uymak zorundadırlar. Çünkü resmi ilişkilerde yönetici ve çalışan arasındaki ilişkiler protokol ve görgü kuralları dikkate alınarak değerlendirilir. Bundan dolayı çalışanların ve kurumun zarar görmemesi için karşılama ve uğurlamada birtakım kurallara dikkat edilmesi gerekir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

Karşılama veya uğurlama sırasında kişinin yüzünden tebessümü eksik etmemesi gerekir.

- Protokole tabi kişilerin karşılanması ve uğurlanması ayakta yapılır. Bu kişiler kurum kapısında karşılanır ve aynı yerde uğurlanırlar.
- Karşılama önce ast (çalışan) “Hoş geldiniz” demeli, uğurlamada ise önce üst (yönetici) “Allahısmarladık” demeli, sonra ast “Güle güle” demelidir. Her ikisinde de üst el uzatırsa ast elini uzatıp toka etmelidir. Tokalaşırken önce el uzatma hakkı üst olana aittir.
- Ev sahibi durumunda olan ast (çalışan), üstün (yönetici) sol tarafına giderek ona yol gösterir.
- Yöneticinin makamına birden çok kişi ile girildiğinde, seviyeye ve kıdeme göre sıralanarak oturulmalıdır. En üst olan masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.
- Eşit düzeyde olan misafirlerin makam odasının kapısında karşılanıp yine aynı yerden uğurlanması gerekir.
- Ast (çalışan) durumunda olan misafirin, makam odasının içinde ayağa kalkarak karşılanması ve aynı şekilde uğurlanması gerekir.
- Yöneticinin makamında üstlerin olduğu sırada, mecbur kalmadıkça astlarını odaya kabul etmemesi, ettiği takdirde görüşmenin alçak sesle ve kısa sürede bitirilmesi gerekir.

- Misafir kabul eden kişinin, misafirin yanında başka bir şeyle meşgul olmaması gerekir.
- Makam odasına (ofise) gelen konuklar protokol sıralarına göre uygun yerlere oturtulmalıdır.
- Üstlerin, akranların ve önemli misafirlerin makamda (ofiste) kabulü için, makam odasında (ofiste) uygun bir yerde, ortası yuvarlak masa veya sehpa bulunan, ortasında misafir koltukları olan bir "misafir köşesi" düzenlenmelidir. Zira sembol olarak yuvarlak masa eşitlik demektir.
- Makam odasına gelen önce oturtulup daha sonra onunla konuşulmalıdır.
- Makam odasında karşılayan, ev sahibidir. Kabul ettiği herkes de misafirdir. Misafire ilgi ve saygı genel bir nezaket kaidesidir. Bu nedenle kim olursa olsun önce misafirine buyur etmek, ikram etmek ve saygı göstermek zorundadır. Çay veya benzeri ikram ederken önce misafirine (misafirin en büyüğünden başlamak suretiyle) vermek durumundadır.
- Karşılama ve uğurlamada, töreni kabul eden kişi (konuk) sağda, görülecek biçimde yer alır. Üstleri uçaktan ya da otomobilden indiklerinde karşılarırken başta kıdemli sonrada kıdemsizler yer alır. Uğurlarken de önce kıdemsizler sonra kıdemli yer alır.



**Resim 1.1: Karşılama sırasında kişi yüzünden tebessümü eksik etmemelidir.**

### **1.1.2. Hitap Etmede Uyulması Gereken Protokol Kuralları**

Hitap etme; etkili söz söyleme, karşı tarafı etkileme anlamı taşır. İletişim aracı olarak kullanılacak dilin, insanları etkileyecek şekilde kullanılması insan ilişkilerini kolaylaştırır. Bu nedenle kullanılan sözcüklerin çok iyi seçilmesi ve kullanılması gerekir. Sosyal ilişkilerde insanlar, hitap etmeleri gereken kişilerin buldukları yer ve makama göre farklı hitap şekilleri kullanırlar. Özellikle bu durum halkla ilişkiler için daha da büyük önem arz etmektedir.

- Konuşma bir kültür, zekâ, bilgi birikimi ve görgü işidir. Konuşmalarda birtakım kurallara uyulması gerekir. Bunlar; Konuşmalarda daima saygılı ve nazik ifadeler kullanılmalıdır. Özellikle karşıdaki kişiye önem verildiğini göstermek için konuşmasını dinlerken yüzüne ve hatta gözüne bakılmalıdır.
- Resmî konuşma yaparken kesinlikle "ben" denmemeli, daima "biz" veya "teşkilâtımız", "müdürlüğümüz" denmelidir.

- Tüm konuşmalarda başkalarına daima "siz" diye hitap edilmelidir. Her zaman ve herkese "lütfen" deyiş teşekkür edilmelidir.
- Aynı yerde çalışan akranlar ve astlara adıyla veya unvanıyla "Ali Bey" "Müdür Bey" diye hitap edilmelidir. Onlardan bahsederken soyadıyla ve unvanıyla söz edilmelidir. "Sayın Öztürk" veya "Sayın Halk Eğitim Müdürü" gibi
- . Yöneticilere, özellikle ita amirlerine Ahmet Bey, Mehmet Bey gibi asla isimleriyle hitap edilmemelidir. Onlara "Sayın müdürüm", "müdür bey" şeklinde hitap edilmelidir. Unutulmamalı ki sadece makamca birbirine denk olanlar yani akranlar birbirlerine isimleriyle hitap edebilirler.
- Yöneticilere ve akranlara "beyefendi/hanımfefendi" denmeli. Yöneticilere "ağabey" demekten ve yöneticilerin eşine de "yenge" demekten kaçınılmalı, "hanımfefendi" diye hitap edilmelidir.
- Konuşurken sakin, samimi, güvenilir ve doğal olunmalı, olaylar abartılmamalıdır.
- Bir topluluğa konuşan konuşmacının konusunu, dinleyenleri etkileyecek şekilde anlatması, gerektiğinde kısa sorular sorarak dinleyenlerin dikkatlerini toplaması ve konuşmaları beklenen sonuca götüreceş şekilde bitirmesi gerekir.
- Konuşma esnasında karşıdaki kişinin sözü kesilmemeli ve o konuşmasını bitirdikten sonra söze başlanmalıdır.
- Kişinin kendisinden çok söz etmemesi ve karşı tarafın fikirlerini eleştirmemesi gerekir.
- Konuşmada özellikle küçüklere örnek olacak konuşma tarzının tercih edilmesi gerekir.
- Konuşma sona erince, tanışılmaktan memnun olunduğı ve tekrar karşılaşmaktan memnun olunacağı belirtilerek izin alındıktan sonra ayrılmalıdır.

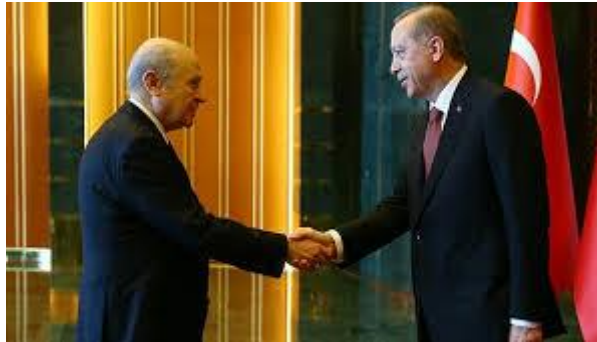


Resim1.2: Resmi konuşmalarda "ben" kelimesi kullanılmamalıdır.

### 1.1.3. Karşılama, Selamlaşma ve El Sıkma Konularında Uyulması Gereken Protokol Kuralları

Selam; yaş, cinsiyet ve makam durumuna göre saygı ve incelik ifade eden bir davranıştır. Küçüğün büyüğü, aynı yaşta olanların birbirlerini selamlamaları sevgi ve saygının bir ifadesi olarak değerlendirilir. Karşılama, selamlaşma ve el sıkma uyulması gereken bazı kurallar şunlardır.

- Selamlaşma sırasında abartılmış konuşma ve davranışlardan kaçınmak gerekir.
- Devlet büyüklerine (cumhurbaşkanı, başbakan, bakan, vali gibi) karşı bir saygı ifadesi olarak yolda geçerken veya karşılaşılan herhangi bir yerde baş eğilerek selam verilir. Aynı şekilde törenlerde de bayrağımız, büyük bir gururla ayakta selamlanır.
- Selamlaşma; baş eğilerek, el kaldırılarak, şapka çıkartılarak olduğu gibi sözle de olur. Birisiyle sabah karşılaşıldığında “günaydın”, akşam karşılaşıldığında “iyi akşamlar”, seyahat sırasında karşılaşıldığında “iyi yolculuklar” demek suretiyle selamlaşılabilir.
- Gerek ilk tanışmada ve gerekse selamlaşma sırasında, özellikle erkeklerin dikkatli olması gerekir. Bayan elini uzatmadıkça erkeğin elini uzatması hoş karşılanmamaktadır.
- El sıkışmada, üst makamda bulunanların veya yaşlıların önce el uzatmaları, bunu gören alt makamlarda olan bayan veya bayların ellerini uzatarak tokalaşmaları gerekir.
- Selamlanan kişinin yanında bulunanlar selam vereni tanımasalar bile, selamlanan kişi ile birlikte selam almaları nezaket kuralıdır. Ancak içten gelen nezaket makbuldür. Bu nedenle selamlaşmaların nazik hareketlerle yapılması değer taşır.
- Tanıdık iki kişinin, sokakta karşılaşmaları halinde birbirlerini selamlamaları, yolu işgal etmeden bir kenara çekilerek konuşmaları veya yolda yürüyerek konuşmalarını sürdürmeleri yerinde olur.
- Erkeğin bayanı, gencin yaşlıyı, kıdemsizin kıdemliyi, gelenin orada bulunanları, ayrılanın ayrıldığı yerde kalanları selamlaması gerekir.
- El sıkma dostluğun, samimiyetin ifadesidir. O nedenle el sıkma sırasında, ne kuvvet denemesi yaparcasına fazla sıkılması, ne de elin uzatılıp bırakılması doğrudur. Doğru olan, elin muhatabın elini kavrayacak şekilde tutulmasıdır.
- El sıkmada soğuk davranmak, eli hiç kıvrımadan kaskatı uzatıp el sıkışmak, muhatap tarafından iyi karşılanmaz, hoşnutsuzluk yaratır. El sıkarken olumsuz davranışların meydana gelmemesine dikkat edilmelidir.
- Kutlama yaparken tokalaşmaya büyükten başlamalıdır. Ayrıca protokolde ve resmi ilişkilerde el ve yanak öpme yoktur.



**Resim 1.3: Resmi ilişkilerde tokalaşma**

### 1.1.4. Giyinme Konusunda Uyulması gereken Protokol Kuralları

İnsanlar, buldukları iklim şartlarına, çevrenin örf ve adetlerine, bütçelerine ve moda, çalıştıkları kurumun şartlarına göre giyinirler. Toplumsal hayatın her alanında ve her sosyal faaliyette, insanlar, giyim kuşamlarıyla kabul görürler ve ona göre çeşitli davranış biçimleriyle karşılaşırlar. Özellikle iş hayatında belli bir görevi üstlenmiş kişilerin giyim konusunda daha dikkatli davranması gerekir.

İnsanlar birbirleriyle karşılaştıkları andan itibaren ilk beş saniyede yaratılan etki çok önemlidir. Tüm personel temiz, tertipli bir görünümde olmalı, genel kabul gören, saygın bir kıyafetle dolaşmalıdır. Hedef kitlenin yadırgayacağı ya da dışlayacağı bir görünümde olmamalıdır.

*Kıyafet iyi bir tavsiye mektubudur.* Sözüden esinlenerek insanlar; görgülü, zevkli, nazik, kültürlü ve ağır başlı vb. izlenimleri karşı tarafa yansıtacak şekilde giyinmeye özen göstermelidirler. Aksi mesajlar verecek giyim ve kuşamdan kaçınmalıdırlar.

İnsanların giyim konusunda dikkat etmesi gereken kurallardan bazıları şunlardır:

- Kadın ve erkek kendisine uygun kıyafet seçmelidir.
- Kıyafet seçerken kişinin yaşı, fiziki yapısı, cinsiyeti, mesleği gibi hususlar dikkate alınmalıdır.
- Giyilen elbise, gömlek, kravat, ayakkabı, şapka gibi eşyalar arasında uyum sağlanmalıdır.
- Sökük, yırtık, ütüsüz elbise, boyasız ayakkabı giyilmemelidir.
- İş yerinde sade giyinmeye özen gösterilmelidir.
- Önemli toplantılarda toplantının yeri, zamanı ve özelliği dikkate alınarak uygun kıyafetle gidilmelidir.
- Misafir karşılama veya kabul etme sırasında da uygun kıyafet seçilmelidir.
- Otel, kamp, spor alanı ve tatil köyü gibi yerlerde de toplumu rahatsız etmeyecek uygun kıyafetler giyilmelidir.
- Bulunulan yer veya toplumun kabul etmeyeceği kıyafetler giyilmemelidir.



**Resim 1.4: Kişiler çalıştıkları işe göre giyinmek zorundadırlar.**

### 1.1.5. Davet Toplantı Yemek ve Resmi Törenlerde Uyulması Gereken Protokol Kuralları

İş hayatında ve resmi hayatta birtakım kurallara uyulması zaman kaybı ve düzensizliklerin oluşmasını engellemektedir. Özellikle davet ve törenlerde düzen ve zaman çok önemli olmaktadır. Buralarda da uyulması gereken kurallardan bazıları şunlardır.

- Resmî açılışlar daima en üst tarafından yapılır. Toplantılarda ve törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Yani en üst en son konuşur. Konuşma sırasını buna göre belirlemelidir. Astlar daha çok teknik ve ayrıntılı konularda, üstler ise politik ve stratejik konularda ve genel nitelikte konuşma yaparlar. Konuşmaların başında ve sonunda saygı ile selamlama unutulmamalıdır.
- Protokolde üst daima sağdadır. Ast; otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstün soluna geçmelidir. Üstün önüne geçilmemeli ve astın arkasına düşülmemelidir.
- Resmî araçlarda protokol makamı, aracın sağ arka köşesidir. Üst daima burada oturur.
- Çağrılara, toplantılara ve randevulara daima saat ve dakikasında gidilmelidir. Ne önce gidip zaman kaybedilmeli, ne de geç gidip başkalarına zaman kaybettirilmelidir.
- Toplantıda, toplantı başkanından izin istemeden konuşulmamalı ve daima toplantı başkanına hitaben konuşulmalıdır.
- Gerek merkez, gerek taşra ve gerekse uluslararası toplantı ve faaliyetlerde herkes kimin nereye oturması gerektiğini bilmek ve ona uymak zorundadır. Bu konularda olumsuz durumların meydana gelmemesi için, protokole dâhil kişilere davetiye gönderilirken, kimin nereye oturacağını bildirilmesi ve ona göre salonda yerleşimin yapılması, davete katılanların da kendilerine gösterilen yerlere oturmaları ve kurallara uymaları gerekir. Toplantılara gidilirken kılık kıyafet üzerinde de titizlik gösterilmesi yerinde olur. Ayrıca faaliyetin türüne göre de kıyafet seçilmesi gerekir.
- Ziyaretine gidilen üstün makamında başkaları olduğu sırada içeri girilmemelidir. Girme mecburiyeti olursa kendisinden özür dilenir ve ziyaret süresi kısa tutulur.
- Toplantı salonlarında oturmak için yerine giderken veya yerinden dışarı çıkarken, sıralarda oturanlara sırt dönülmemelidir. Yüz oturanlara dönük vaziyette sıradaki yerine gitmek veya yerinden çıkmak en doğru nezaket kuralıdır.
- Yönetici görevinden ayrılırken astlarıyla (çalışanlarıyla) veda toplantısı yapmalıdır. Hepsiyile vedalaşmalıdır. Yardımları, katkıları, çalışmaları, bağlılıkları ve saygıları için kendilerine teşekkür etmelidir.
- Resmî yemeklerde ev sahibi (yemeği veren) "buyurun" demedikçe, ev sahibi ve onur konuğu yemeğe başlamadıkça diğerleri de başlamamalıdır. Ev sahibi ve onur konuğu sofradan kalkmadan diğerleri de kalkmamalıdır. Yemekte görgü kurallarına mutlaka uyulmalıdır.
- Resmî yemekte ev sahibi olan birinci adam davetlileri kapıda karşılar, uğurlamada ise kapıda ev sahibi olan ikinci adam bulunur.
- Bir yere gidildiğinde, varsa ev sahibinin aracına binilir. Fakat ev sahibi konuğun aracına binmemelidir.



**Resim 1.5: Resmî yemek örneği**

### **1.1.6. Ziyaretlerde Uyulması Gereken Protokol Kuralları**

İş hayatında ve özel hayatta sürdürülen ilişkilerin daha sıcak ve daha samimi sürdürülmesinde ve geliştirilmesinde ziyaretler önemli bir yere sahiptir. Özellikle kurumlar arası ilişkilerde kurumların ve kurum çalışanlarının diğer kurumlarla ve çalışanlarıyla olumlu ilişkiler kurup üretim kalitesinin artırılmasında ziyaretler önemlidir. İster resmî olsun isterse normal ziyaretler olsun birtakım kurallara uyulması gerekir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz.

- Ziyaret zamanı çok iyi seçilmeli ve bir iki gün önceden randevu alınmalıdır. Çünkü aynı gün için yapılan ziyaret istemleri rahatsızlık yaratabilir.
- Ziyaret istemlerinin yerine getirilmesinde küçük büyüğe uyar. Büyük istediği zamana randevu verebilir.
- Eşit düzeydeki ziyaret istemlerinde tarih olarak bir iki seçenek sunulabilir ve uygun seçenekte anlaşılabilir.
- Ziyaret için bir kişiye randevu verilirken bir başka kişinin randevusuyla çakışmamasına özen gösterilmelidir.
- Ziyaretlere gidilirken çiçek ya da mütevazı armağanlar götürmek her zaman geçerli bir davranıştır.
- Yönetici ve çalışanlar daha önce aynı görevi yapmış olanları kötü yönleriyle değil, iyi yönleriyle anmalı ve fırsat buldukça onları ziyaret etmelidir.
- İade edilmesi gereken ziyaretler zamanında yapılmalıdır.
- Ziyaretler için öğleden önce 10:00–11:00 arası öğleden sonra için ise 15:00–17:00 saatleri arası en uygun zamandır. Böylece ziyarete gidilen kişi, zorla yemeğe davet etmek zorunda bırakılmamış olur.
- Resmi ziyaretler kısa olmalıdır, 15–20 dakika veya en çok 30 dakika gibi. Bu sürenin sonunda ziyaretçilerin kendiliğinden izin alarak ayrılmaları gerekir. Bazen aradaki ilişkinin derecesine göre daha uzun bir süre de olabilir. Ancak her koşulda bu istek büyük olandan gelmelidir.



**Resim 1.6: Resmî ziyaretler kısa olmalıdır.**

### **1.1.7. Telefonla Görüşmede Uyulması Gereken Protokol Kuralları**

Telefon konuşması belli bir kültürü ve beceriyi gerektirir. Toplumda dikkat edilmesi gerekli kurallardan birisi de telefon konuşmalarıdır. Telefonla konuşurken uyulması gerekli kurallar şu şekilde sıralanabilir.

- Bir kişinin görüşmek üzere herhangi bir kimseye telefon açtığında önce kendisini tanıtmaması, sonra kiminle görüştüğünü öğrenmesi ve daha sonra da söyleyeceklerini ifade etmesi gerekir.
- Aynı mevkideki kişiler arasında yapılan telefon konuşmalarında, önce telefonu açan kapar, yönetici - çalışan durumunda ise telefonu önce yönetici kapatır.
- Ast (çalışan) durumunda olan görevlinin, sekreter kanalı ile amiriyle (yöneticisiyle) görüşmesi nezaketsizlik kabul edilir. Astın üste telefonu bizzat açması gerekmektedir.
- Telefonla görüşülürken ölçülü ve nazik bir dil kullanılarak isteğin uygun bir ses tonu ile anlatılması gerekir.
- Telefon konuşmalarında ahizenin alınması ve yerine konulmasının yavaşça yapılması gerekir.
- Sabah saat 10:00'dan önce akşam saat 22:00' den sonra telefon etmemeye özen gösterilmesi gerekir.
- Telefonda gizli konuların konuşulmaması gerekir.
- Cep telefonlarının uygun olmayan yer ve zamanlarda kapalı tutulması gerekir.





**Resim 1.7: Telefonda gizli konular konuşulmamalıdır.**

## 1.2. Yüz Yüze Görüşme

Sözlü iletişimde en yaygın biçimde kullanılan yöntem yüz yüze görüşme ya da konuşmadır. Halkla ilişkilerde yüz yüze görüşme, kurumu temsil eden kişilerle halk arasında yapılan konuşma ve görüşmelerdir. Örneğin kurumu temsil eden halkla ilişkiler görevlisi, karşı tarafta ise tüketici, başka bir kurum temsilcisi vb. olabilir.

Yüz yüze yapılan görüşmeler yazılı iletişimden daha etkilidir. Çünkü yazılı iletişim sadece göze hitap ederken, sözlü iletişim hem göze hem de kulağa hitap etmektedir. Bu durumda verici konumunda bulunan kişi karşı tarafın algılama, davranış ve tepkilerini anında saptayabilmektedir. Kaldı ki yüz yüze yapılan iletişimin sonucunda alıcı ya da hedef kitle olumlu bir izlenim edinmişse bu izlenimlerini başkalarına aktararak farkında olmadan kurum adına büyük bir hizmette bulunmuş olur.

Yüz yüze ilişkilerde kurum temsilcisinin bazı noktalara özen göstermesi gerekir. Bunlardan bazıları şunlardır.

- Konuşurken sabırlı, nazik, sakin ve güler yüzlü olmalıdır.
- Karşısındaki insanın eğitimi, görünüşü, statüsü ve diğer görünen özelliklerine göre güven verici bir davranış içine girmelidir.
- Halkla ilişkiler bir güven olayı olduğundan, karşıdaki kişiye güven verici bir davranış ortaya koymalı ve konuşulan konuya ilişkin yeterli bilgiye sahip olmalıdır.
- Konuşurken abartılı, uzun ve karmaşık bir dil yerine sade, anlaşılır ve net bir dil kullanmalıdır.
- Kurum adına gizli kalması gereken bilgileri karşı tarafa aktarmamalıdır.
- Karşı tarafın konuşmasına fırsat vermeli ve iyi bir dinleyici olmalıdır. Çünkü insanlar ilgiyle dinlenilmekten hoşlanırlar.
- Karşı tarafın düşünce ve önerilerine açık olmalı ve bunlara saygı göstermelidir.
- Karşı tarafı etkilemenin bir yolunun da konuşurken yeri geldiğinde fazla abartıya gitmeden onu övmek olduğunu unutmamalı ve ona göre davranmalıdır.
- Konuşurken kızgın, öfkeli, yüksek tonlu sesten uzak durmalı ve gereksiz tartışmalara girmemelidir. Bu durumun firmayı olumsuz etkileyeceğini bilmelidir.

- Karşı tarafın düşünce ve inançlarına saygılı davranmalı ve özellikle alay etmekten sakınmalıdır.
- Konuşurken karşı tarafa adıyla hitap etmek yerine sayın, bey veya hanım gibi saygı ifade eden kelimeler kullanılmalıdır.
- İsim karışıklığı veya ismin yanlış söylenmesi karşı tarafa önem verilmediği izlenimi vereceğinden, isim önemsiz bile olsa bunu hissettirmeden karşı tarafın adının geçmeyeceği konuşma yollarını bulması gerekir.
- İnsan gönlünü kazanmanın en etkili yollarından biri de karşı tarafın sorunlarına sahip çıkmak, içten ve samimi davranmaktır. Bu nedenle karşı tarafın söylediklerini dikkatle dinlemeli ve çözüm yolları aramalıdır.
- Görüşmenin amacı iyi belirlemeli, iyi bir planlama yapmalı, görüşmeyi fazla uzatmamalı ve denetimi elden bırakmamalıdır.
- Görüşmeye giderken zamana ve ortama uygun kıyafetler giymelidir.
- Görüşme sırasında karşı tarafı belli bir konuda ikna etmenin yanında, karşıdan gelecek mesajlara da açık olmalıdır.



**Resim 1.8: İnsanlar konuşurken sakin ve güler yüzlü olmalıdır.**

*Başarı formülünün en önemli tek bileşeni insanlarla iyi geçinmeyi bilmektir.”*

*T.*

*Roosevelt*

### **1.3. Telefonla Görüşme**

Sözlü görüşme araçlarından biri de telefondur. Yüz yüze gelmemekle birlikte telefonla görüşme, halkla ilişkilerde kullanılan önemli yöntemlerden biridir. Bu yöntem kurum temsilcisi ile karşı taraf arasında olumlu diyalog kurulmasına fırsat vermektedir. Özellikle telefonun çok dikkatli etkili kullanılması gerekir. Çünkü sadece telefondaki görüşmeye göre karşı taraf kurumu değerlendirmektedir. Bunun için telefonla görüşmede kurum temsilcisinin birtakım kurallara dikkat etmesi gerekir. Bunlar;

- Zil sesi üzerine telefonu açan kişi kendini tanıtmalıdır.
- Telefonun defalarca çalınmasına izin verilmemelidir.
- Ses tonu ne çok yüksek ne de karşı tarafın zor duyacağı kadar kısık olmalıdır.

- Telefonda gereksiz konuşmalara yer vermeden konu ve amaç kısaca anlatılmalıdır.
- İstenen bilgi başka bölümleri ilgilendiriyorsa ilgili servisle görüşme olanağı sağlanmalıdır.
- Çok beklenmesi gerekiyorsa karşıdaki kişinin numarası alınarak daha sonra aranmalıdır.
- Konuşurken el altında mutlaka kâğıt kalem bulunmasına dikkat etmelidir.

Bu kuralların dışında ayrıca karşı tarafı dikkatle izlediğimize ilişkin “evet efendim”, “sizi dinliyorum” gibi sözlerle desteklemek ve gerektiğinde sorular yönelterek konuyu pekiştirmekte yarar vardır.

Kurumu, telefonla arayanlara yukarıda belirtilen kurallara uygun davranarak cevap verilmesi gerekir. Aksi takdirde uzun zaman, emek ve paraya mal olan halkla ilişkiler çabaları zarar görebilir. Bu nedenle telefonun etkili kullanımı, sunulan hizmetin kalitesini yükselterek kurumu, rakipleri arasında daha iyi duruma getirebilmektedir.



**Resim 1.9: Konuşurken el altında kâğıt kalem olmalıdır.**

## **1.4. Açık Kapı Günleri**

Nüfusun artması ve ihtiyaçların çoğalması sonucunda yerel ve mahalli idarelerin vatandaşlarının ihtiyaçlarını karşılamak ve sorunlarına çözüm bulmak amacıyla oluşturdukları birimlerdir. Haftanın bir günü, dilek ve şikâyetleri olan vatandaşlar belediyede veya il ve ilçelerdeki yönetimin belirlediği yerlerde toplanır. Bu günde başkanla görüşmek isteyenler randevu almaksızın, Beyaz Masa'ya isimlerini yazdırırlar. Toplantıda gerekli bütün müdürlükler hazır bulunur. Özellikle bu çalışmalarda halkla ilişkiler birimleri birinci derece görev yapmakta ve çok yoğun bir şekilde çalışmaktadırlar.

Sorunlar, ihtiyaçlar birinci ağızdan dile getirilir, çalışmalar değerlendirilir. Kitleselden kişisel sorunlara varıncaya dek her dertle ayrı ayrı ilgilenilir. Belediye yönetimi halkının ilettiği her türlü sıkıntı ve şikâyetlerin giderilmesi için ilgili birim müdürlerini görevlendirir. Sorunların kısa sürede ve etkin bir şekilde çözümü için tüm çalışmalar yapılmakta ve hızlı bir şekilde sorunlar çözümlenmektedir.1990'lı yıllarda da başlatılan halk günleri o günden beri aksatılmadan devam etmektedir.



**Resim 1.10: Açık kapı günlerinde sorunlar birinci ağızdan dile getirilir.**

## UYGULAMA FAALİYETİ

Eğitim aldığınız alanla ilgili olarak iş bulma olanakları ve çalışma şartları hakkında çevrenizdeki kurumlarla irtibata geçerek telefonla, görüşmenin yer ve zamanı hakkında ayrıntılı bilgi alınız. Verilen zamanda istenen yerde olunuz, protokol kurallarına uygun olarak görüşmenizi gerçekleştiriniz ve görüşmenizle ilgili önemli yerleri not ediniz.

Eğitim aldığınız kurumda ve çevrenizde protokol kurallarına uygun davranışlar gösteriniz. Eğitim aldığınız bölümle ilgili sorular hazırlayarak bir kuruma gidiniz, yüz yüze görüşmeler yapınız. Yine bölümünüzle ilgili bir konuda yetkili bir kişiyle telefon görüşmesi yaparak merak ettiğiniz konularla ilgili sorular sorup cevap almaya çalışınız

Tüm bu yapılan çalışmalarını arkadaşlarınızla birlikte öğrendiklerinizin ışığında değerlendiriniz. Değerlendirme sonucunda, eksik ya da hatalı gördüğünüz konularla ilgili öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Görüşülecek konuyu belirleyiniz.	➤ Görüşülecek konuyu belirlerken dikkatli ve planlı olunuz.
➤ Görüşülecek kişi ya da departmanları belirleyiniz.	➤ Görüşülecek kişi ve departmanı belirlerken hızlı ve doğru karar veriniz.
➤ Görüşmenin mekân ve zamanını belirleyiniz.	➤ Görüşmenin mekân ve zamanını belirlerken temkinli davranınız.
➤ Görüşme için gerekli donanımı hazırlayınız.	➤ Görüşme için gerekli donanımı hazırlarken takım ruhunu ön plana çıkarınız.
➤ Görüşmeyi gerçekleştiriniz.	➤ Görüşmelerinizde protokol kurallarını uygun davranışlar gösteriniz.
➤ Görüşme sonuçlarını değerlendiriniz.	➤ Düzenli ve dikkatli olunuz.
➤ Görüşmeyi raporlayınız.	➤ Dil bilgisi kurallarına uygun yazılar yazmaya özen gösteriniz.

## KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da grubunuzun yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. “Evet/Hayır” seçeneklerinden uygun kutucuğu işaretleyiniz

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Görüşülecek konuyu belirlediniz mi?		
2. Görüşülecek kişi ya da departmanları belirlediniz mi?		
3. Görüşmenin mekân ve zamanını belirlediniz mi?		
4. Görüşme için gerekli donanımı hazırlarken takım ruhunu ön plana çıkardınız mı?		
5. Görüşmelerinizde protokol kurallarını uygun davranışlar gösterdiniz mi?		
6. Görüşme sonuçlarını değerlendirdiniz mi?		
7. Görüşmeyle ilgili rapor hazırladınız mı?		

Cevaplarınızda “hayır” seçeneği işaretli ise faaliyete geri dönerek tekrar ediniz. Cevaplarınızın tümü “evet” ise bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

Aşağıda verilen ifadelerin başındaki boşluğa doğru ise (D) yanlış ise (Y) koyunuz.

- 1.( ) Görgü kurallarının resmi anlamda uygulanma şekline protokol kuralları denmektedir.
- 2.( ) Bir erkek bir kadına tanıştırmadan önce kadının izninin alınmasına gerek yoktur.
- 3.( ) Yöneticinin makamına birden çok kişi ile girildiğinde, seviyeye ve kıdeme göre sıralanarak oturmalıdır. En üst olan masaya en yakın oturan ve yöneticiye en yakın olandır.
- 4.( ) Erkeğin bayanı, gencin yaşlıyı, kıdemsizin kıdemliyi, gelenin orada bulunanları, ayrılanın ayrıldığı yerde kalanları selamlaması gerekir.
- 5.( ) Ziyaretler için öğleden önce 10:00–11:00 arası öğleden sonra için ise 15:00–17:00 saatleri arası uygun değildir.
- 6.( ) Telefonla görüşmede istenen bilgi başka bölümleri ilgilendiriyorsa ilgili servisle görüşme olanağı sağlanmalıdır.
- 7( ) Sözlü iletişimde en az kullanılan araç yüz yüze görüşme ya da konuşmadır.

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Gerekli ortam sağlandığında toplantılar düzenleyebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Toplantıların kurumlar için önemini araştırınız.
- Arama motorlarını kullanarak çeşitli toplantılara ait toplantı ilanı örneklerini araştırınız, eğitim ortamına getiriniz ve arkadaşlarınızla içerik ve yazılışları bakımından inceleyiniz.
- Çeşitli kurumlara ait toplantı tutanakları örneklerini araştırarak içerik ve konuları bakımından inceleyiniz.
- Eğitim aldığınız birimdeki toplantı katılımcılarının kimler olduğunu ve görevlerini araştırınız.
- Size en yakın kurumdaki varsa halka ilişkiler sorumlusunun toplantı için nasıl bir hazırlık yaptığını araştırınız.

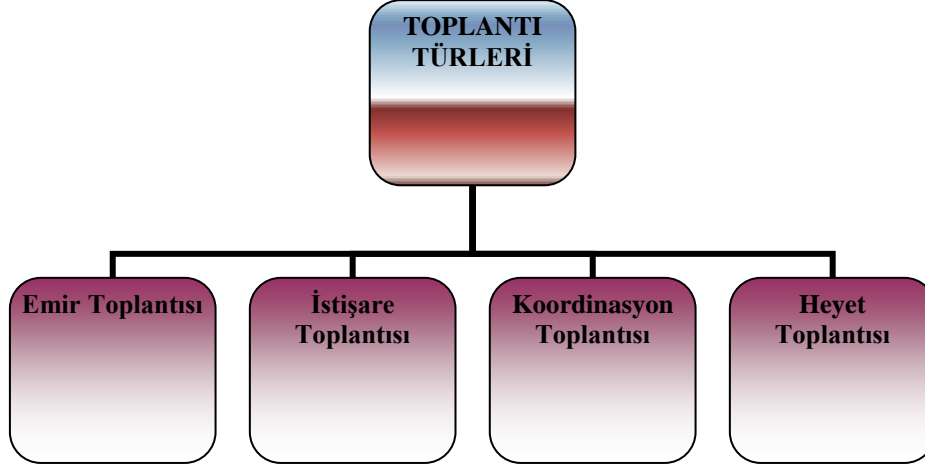
## 2. TOPLANTILAR

Sözlü iletişim araçlarından biri olan toplantılar; kurum içinden çalışanlar ve yöneticilerin, kurum dışından ise çeşitli kişi ve kuruluş temsilcileriyle kurum yetkilisinin bir araya gelip iletişim kurmalarını sağlayan son derece etkin ortamlardır. Kurumda homojenliği sağlamanın en etkin yolu, periyodik toplantılar düzenlemektir. Kurumlarda, hem sağlıklı bilgi alışverişi, hem de sorunların tartışılması ve rasyonel kararlar alınması ancak toplantı yöntemiyle sağlanır.

Ayrıca toplantılar, personeli yönetici etrafında birleştirir ve personeli bütünleştirir. Böylece kurumda ilke birliği sağlanır; dedikodu yapılması, yayılması ve söylentiler çıkması önlenir. Nitekim Japonya'daki önemli kurumlardaki bütün yöneticiler her sabah astlarıyla toplantı yaparak mesaiye başlamaktadırlar.



## 2.1. Toplantı Türleri



Şekil 2.2: Toplantı türlerini gösteren şema

### 2.1.1. Emir Toplantısı

Bu tip toplantılar, yöneticiler tarafından çalışanlarına belli bir görev vermek ya da gelecekteki davranışlara yönlendirecek kuralları bildirmek için yapılır. Böyle toplantılarda kararları yönetici verir, sonuçlardan da o sorumludur. Toplantıya kimlerin geleceğine, hedeflerin ne olacağına, hangi işin yapılacağına yönetici karar verir ve bildirir. O yüzden, bu tip toplantılar otoriter bir nitelik taşır. Bunun başarılı olabilmesi için yöneticinin karar verme yeteneğinin olması, emirlerinin uygulanacağını iyi bilmesi gerekir.

### 2.1.2. İstişare Toplantısı

Bu tip toplantılar karşılıklı bilgi alışverişinde bulunmak için yapılır. Bu toplantılar genellikle danışma niteliğindedir.

### 2.1.3. Koordinasyon Toplantısı

Bu tip toplantılar birimler arasında ortak bir şekilde yürütülen hizmet ve faaliyetlerle ilgili olarak, uyum ve iş birliği sağlamak ve ortak kararlar almak amacıyla yapılır. Koordinasyon toplantıları yöneticilerin sıklıkla uyguladığı bir yöntemdir.

### 2.1.4. Heyet Toplantısı

Bu tip toplantılar aynı statü ya da aynı profesyonel bilgi ve beceriye sahip kişiler arasında yapılır. Herkes kendi dalında profesyonel bir yeterlik ve saygınlık kazanmıştır.

Bu toplantılar çağrılan kişilerin profesyonel bilgi ve yeteneklerinden yararlanmak, bir sorunun çözülmesi ve alınan kararların etkilerini tartışmak için yapılır. Bu gibi toplantılarda kararlar genellikle herkesin oyuna başvurulularak alınır. Kişilerden biri fikir ayrılığına düşerse yeterli bir neden göstermek ve başka bir seçenek getirmek zorundadır. Bu tür toplantılarda alınan kararların sorumluluğu herkese aittir.

### 2.1.5. Kurul Toplantısı

Değişik grupların temsilcileri, ortak bir konuda karar verebilmek için bir araya gelirler. Kurul toplantılarında kararlar genellikle oylamayla alınır, çoğunluğu sağlayanların fikirleri benimsenir.

Eşitlik halinde başkan kendi oyunu da kullanarak bu eşitliği bozar. Kurul toplantısı aynı zamanda demokratik yöntemdir.

### 2.1.6. Pazarlık Toplantısı

Kararlar oylamadan çok, bir pazarlık ve uzlaşma temeline dayanılarak yapılır. Her iki tarafın farklı amaçları fakat ortak çıkarları vardır. Her iki taraf en iyi şartları arar. Bu gibi toplantılarda müşterek karara varılır ve taraflar kararı uygulamak durumundadır.

## 2.2. Toplantı Hazırlık Aşamaları

Toplantılar yerinde, zamanında ve istenen koşullara uygun bir şekilde gerçekleştirilirse çok yararlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Eğer toplantı kurum dışından gelenlerle yapılıyorsa katılanların düşünce ve görüşlerini açıkça ortaya koymalarına fırsat verilmeli ve kurumun karşı tarafa çok iyi tanıtımının yapılması sağlanmalıdır. Ayrıca toplantıya basın mensuplarının çağrılmasına da özen gösterilmeli ve gerekirse toplantı sonunda katılanların işletmeyi gezmeleri ya da bir kokteyle katılmaları sağlanmalıdır.

Eğer toplantı kurum içinde çalışanlarla yöneticiler veya her birinin kendi aralarında yaptığı toplantılar bile olsa ne zaman ve nerede olacağı, kimlerin katılacağı, nelerin konuşulacağı, bir başka deyişle toplantının gündemi önceden belirlenip katılımcılara bildirilmelidir.

Aksi takdirde kötü düzenlenmiş bir toplantıya katılan herhangi birinin bileceği gibi bu toplantılar uzun, sıkıcı, kendi sesini duymaya bayılan insanlarca kontrol ediliyormuş gibi görünen ve kurumun işleyişi hakkında çok az bir bilgi veren toplantılar şekline dönüşmektedir.

Bu durumu engellemek için yukarıdaki sıralananların yapılması ve toplantıya katılanların amaç hakkında kesin fikirlerinin olması ve tartışmaya verimli katkıda bulunmasının sağlanması gerekir. Çünkü çalışanlarla yöneticilere yüz yüze iletişim olanağı veren toplantılar, feedback'i hemen almak, yanlış iletiyi büyük ölçüde önlemek yanında, yeni görüşlerin tartışmaya açılması bakımından da önemli bir iç iletişim yöntemi olmaktadır.

Toplantılar ister kurum içindikilerle olsun ister kurum dışındakilerle olsun, halkla ilişkiler açısından çok büyük önem taşımaktadır. Tüm bu toplantıların düzenlenmesi ve yapılmasını kurumların halkla ilişkiler birimleri gerçekleştirmektedir. Özellikle halkla ilişkiler görevlisi, toplantı yerinin düzenlenmesinden ikramın ne olacağına ve toplantı sonrası etkinliklere kadar her konuda çalışmaların içinde olmaktadır.



Resim 2.11: Kurumların büyüklüğüne göre toplantıya katılanların sayısı değişebilir.

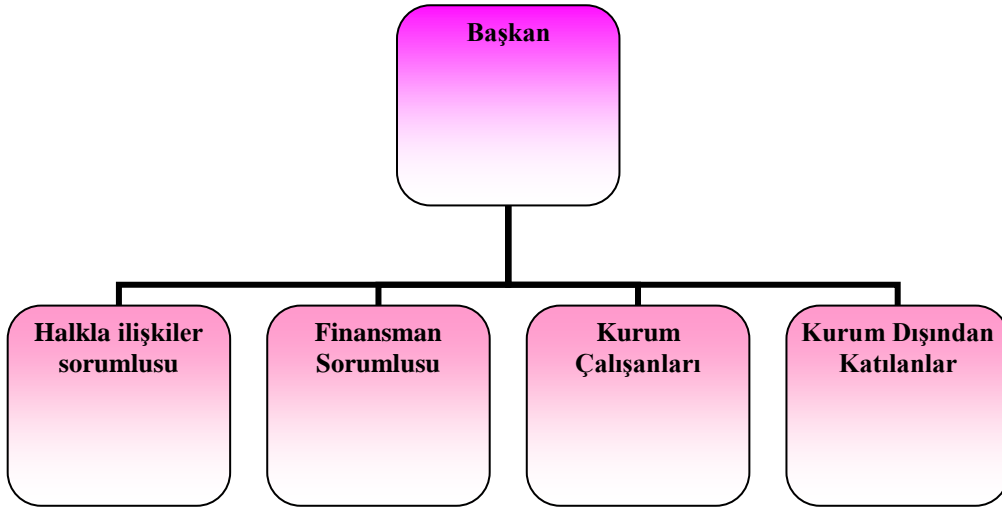
## 2.3. Toplantının Amacı

Kurumlarda uygulanan birçok toplantı türü ve yöntemi vardır. Nitekim bazı toplantılar moral yükseltmek, bilgi aktarmak ve bilgi alışverişinde bulunmak, tüm faaliyetleri uyumlu bir tarzda sürdürebilmek için iş birliğini sağlamak amacıyla yapılır. Bazı toplantılarsa sorunları çözmek, karara varmak amacıyla yapılır. Bazı toplantılar da zor bir kararın riskini (sorumluluğunu) paylaşmak için yapılır. Bunlar arasında yöneticinin karar veremediği ya da vermek istemediği durumlarda yaptıkları toplantılar ilk sırada yer alır. Ayrıca bilgi aktarmak, bilgi alışverişinde bulunmak ve yeterli bilgi alındıktan sonra uzamakta ve zaman harcanmaktadır.

Bir de gereksiz, kötü yapılan toplantılar vardır. Yönetici "Toplanıp şu meseleyi konuşalım." der. Aslında amacını kendisi de bilmemektedir. Amaçsız ve gündemsiz toplantı olduğu için sonunda hiçbir sonuç ve yarar sağlanmamaktadır.

## 2.4. Toplantı Katılımcıları

Kurumların yapısına ve büyüklüğüne göre toplantı zamanı, toplantıya katılanların sayısı ve niteliği değişebilir. Genellikle kurum içi yapılan toplantılara başkan (yönetici), halkla ilişkiler yetkilisi, çalışanlar ve bazen finansman yetkilisi katılmaktadır. Bazen de başka kurumların temsilcileri ve basın mensupları da toplantılara katılmaktadırlar.



Şekil 2.3: Toplantı katılımcılarını gösteren şema

### 2.4.1. Başkan (Yönetici) ve Görevleri

Toplantı, kurumun iletişim ve eş güdüm (haberleşme ve koordinasyon) kaynağıdır. Her toplantıya muhakkak bir kurumun yöneticisinin veya kurum yetkilisinden bir kişinin başkanlık etmesi gerekir. Zira çağımızda her yönetici özellikle demokratik, katılnmalı yönetim biçimini başarıyla uygulayabilmek için toplantı düzenlemek ve bu toplantıları başarıyla yönetmek zorundadır. Çünkü her toplantı, yöneticiliğin ve liderliğin tezahür ettiği küçük bir yönetim merkezidir. Bu nedenle toplantı yönetmek önemli ve zor bir iştir, belli nitelik ve yetenek ister. Her şeyden önce toplantı yönetimi konusunda bilgili, yetenekli ve deneyimli olmak gereklidir. Çünkü toplantı yönetiminin birçok yararları olduğu kadar, zararlı tarafları da vardır. Onun için, toplantıları başarılı ve yararlı kılmak yöneticinin bilgi, beceri ve yeteneğine bağlıdır. Bu sebeple her yönetici toplantı sanatını, toplantı yönetimini ve tekniklerini iyi bilmek zorundadır. Zira araştırmalara göre, yöneticiler zamanlarının çoğunu toplantılarda geçirmektedirler.

Başkanın (yöneticinin) görevlerini şu şekilde sıralayabiliriz.

- Toplantıda tartışılacak konuların listesi olan gündem maddelerini halkla ilişkiler uzmanının yardımıyla hazırlamalıdır ya da hazırlatmalıdır.
- Toplantıyı önceden belirlenen zamanda resmi olarak başlatmalıdır.
- Tartışılacak her madde için yeterli bilgi ve zamanı vermelidir.
- Tartışmada herkesin fikrini sormalı ve tartışmanın bir kişinin tekeline girmesine izin vermemelidir.
- Tartışmalarda gerilim arttığında, kişisel çatışmalar ya da hakaret olasılığı belirdiğinde ortamı düzeltmelidir.
- Oylama sırasında oylamayı denetlemeli, oyları saymalı ve sonucu duyurmalıdır.
- Sonuca ulaşılamayan durumlarda başka konuya geçilmesini sağlamalıdır.
- Çalışmalarda daha iyi sonuçlar alınmasını sağlamak için yeni görevlendirmelerin yapılmasını önermelidir.
- Toplantının kurumun iç tüzük kurallarına uygun olmasını sağlamalı ve kurumu ilgilendirmeyen konulara girilmesini engellemelidir.
- Toplantıda yapılması gerekenler bittiğinde toplantıyı uygun bir zamanda kapatmalıdır.
- Toplantının yazılı kayıt altına alınmasını sağlamalı ve bir sonraki toplantıda anlaşmaya varılmasını kolaylaştırmak için tutanağın tüm katılımcılara dağıtılmasını sağlamalıdır.

Yukarıda saydığımız bu kuralları tam anlamıyla yerine getirebilmek, bazen otoriter olmayı, bazen de diplomasi ve taktik bilmeyi gerektirir. Dikkat edildiğinde başkanın tartışmalara çok az katıldığı görülmektedir. Onun asıl görevi işleri kolaylaştırmak, katılımların açık ve etkili olmasına yardım etmektir. Genelde başkan oylamalarda oy kullanmaz. Ancak bazı durumlarda eşitliği bozup sonuç elde etmek için oy kullanabilmektedir.

Başkan bazen toplantıda kurallara uymayan kişileri uyurabilmekte ve aşırı durumlarda ise bazı kişilerin toplantıyı terk etmesini isteyebilmektedir. Bazen bilgi verme amaçlı olarak kurum dışından kişilerin de toplantıya katılmasına izin vermektedir.

#### **2.4.2. Halkla İlişkiler Sorumlusu**

Halkla ilişkiler sorumlusu genelde kurumlarda başkandan sonra en yetkili kişi olarak görev almaktadır. Toplantıların yapılmasında ve sonuçlandırılmasında en büyük sorumluluğu taşıyan halkla ilişkiler sorumlusu kurumun tüm bölümleriyle bağlantılı olarak çalışmaktadır. Günümüzde halkla ilişkiler sorumlusu olmayan kuruluşlar kalmamasına rağmen bazı istisnai durumlarda bu görevi sekreterler yapmaktadır. İster halkla ilişkiler sorumlusu olsun isterse sekreter olsun bunların görevlerini şu şekilde sıralayabiliriz.

- Tüm katılımcılara toplantı ilanı göndermelidir.
- Başkanla birlikte gündemi belirlemeli ve katılımcılara toplantıdan önce uygun bir zaman da kopyalarını yollamalıdır.
- Katılımcılara gündemde sıralanan tartışma konularına katkıda bulunmalarını sağlamak için gerekli tüm belgeleri göndermelidir.
- Her toplantıdan önce toplantı yapılacak yeri, katılımcıların kalem, kâğıt ve benzeri ihtiyaçlarını karşılamalıdır.
- Başarılı bir toplantı için başkana tüm detayları kapsayan özel bir gündem hazırlamalıdır.

- Toplantı sırasındaki ayrıntıların farkına varmalı ve konuşmaların ayrıntılarını kaydetmelidir.
- Toplantıdan sonra tutanak hazırlamalı ve başkanın onayından sonra bunu katılımcılara dağıtmalıdır.
- Toplantının ve kurumun yazışmalarıyla ilgilenmelidir.

Toplantıdaki tartışmalara girmemektedir. Ortaya atılan sorunlar hakkında bilgilendirmeler yapmaktadır. Oy kullanmamakta ve toplantının kurallara uygun yapılması için başkana yardım etmektedir.



**Resim 2.12: Toplantı yerinin düzenlenmesinden halkla ilişkiler sorumludur.**

### **2.4.3. Finansman Sorumlusu**

Genelde her kurumun bir muhasebecisi vardır ve genel olarak her toplantı öncesi mali durumu ortaya koyan bir rapor hazırlayarak toplantıya katılır. Belli bir dönemdeki gelir ve harcamaları gösteren bir bilanço hazırlanarak toplantıdan önce kopyası incelemeleri için toplantıya katılacaklara halkla ilişkiler sorumlusu tarafından dağıtılır. Daha sonra finansman sorumlusu yani muhasebeci de diğerleri gibi toplantıya katılır.

### **2.4.4. Kurumun Çalışanları**

Toplantının etkin ve verimli geçmesinde önemli bir paya sahip olan çalışanlar, gündem maddelerinin iyi bir şekilde ele alınıp incelenmesini sağlarlar. Çalışanların tartışmaları sonucunda çözüm yolları ortaya çıkmaktadır.

Genelde toplantıların verimli geçmesi için çalışanların konuşma ve dinlemeye ait birtakım kurallara uyması gerekmektedir. İyi bir konuşmacı fikirlerini net ve basit bir biçimde dile getirmeli, fazla uzun konuşarak toplantıyı kendi kontrolüne almaya çalışmamalıdır.

Aynı şekilde toplantıda hiç konuşmayan ve sonra, genelde toplantıdan sonra olanlar hakkında şikâyetlerini ifade eden bir çalışan da görevini tam olarak yerine getirmiş sayılmaz. Asıl marifet dengeyi kurmaktır. Çalışanlar kendi görüşlerini açıkça anlatmalı, aynı zaman da diğerlerinin de tartışmaya katılmalarına izin vermeli ve kendilerini ifade etmelerine yardımcı olmalıdırlar. Biri konuşurken diğerleri onu dikkatle dinlemeli, konuşulanların anlamı hakkında dikkatle düşünmeli ve sözünü kesmemelidir.



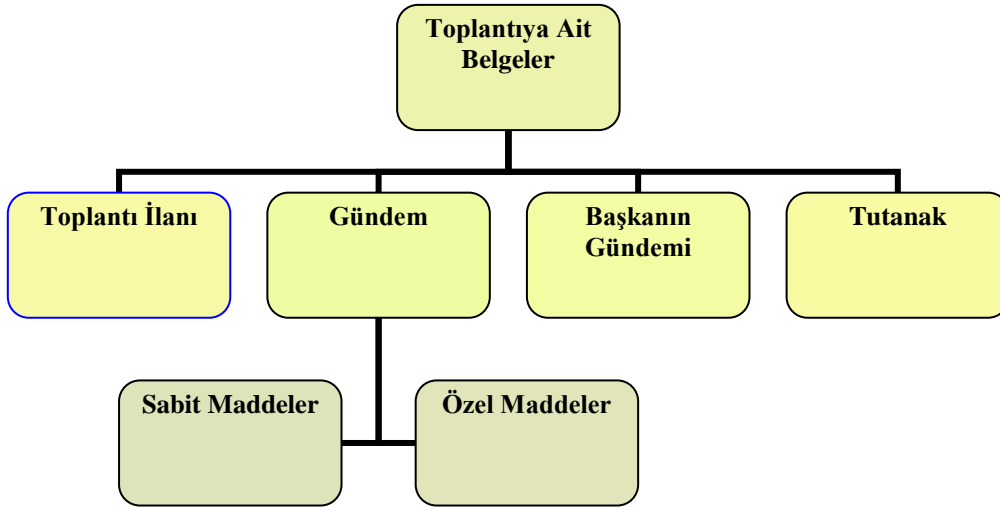
Resim 2.13: Toplantıda çalışanlar kendi görüşlerini açıkça anlatmalıdır.

### 2.4.5. Kurum Dışından Katılanlar

Bazen toplantılara başka kurum temsilcileri ve yöneticileri ile basın mensupları vb. katılabilir. Burada önemli olan kurumun tanıtımının iyi yapılması ve dış hedef kitlenin dikkatinin kuruma çekilmesidir.

## 2.5. Toplantıya Ait Belgeler

Toplantıların etkin bir biçimde yerine getirilmesi için gerekli olan ve hazırlanan birtakım belgeler vardır. Bunlar;



Şekil 2.3: Toplantıya ait belgeleri gösteren şema

### 2.5.1. Toplantı İlanı

Tüm toplantıya katılacaklara her toplantı öncesi toplantı ilanı verilmelidir. Bu ilanları genellikle halkla ilişkiler sorumlusu veya sekreter hazırlar ve dağıtır. Bununla toplantının ne zaman nerede ve nasıl yapılacağını bildirir. Gündemin sadece başkan tarafından belirlenmediği durumlarda, katılımcılardan gündeme dâhil edilebilecek görüşler istenebilir. İlanın yanında son toplantıya ait tutanak ya da gelecek toplantının gündemi de verilebilir.

## Toplantı İlanı Örneği

### **Türk Pediatri Kurumu Derneğinin Olağan Genel Kurul Toplantısı İlanı**

Türk Pediatri Kurumu Derneği 4.1.2005 tarihinde olağan Genel Kurul toplantısını yaparak seçimleri yenileme kararı almıştır. Bu tarihte gereken çoğunluk sağlanamadığından kurul 18.1.2005 tarihinde Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Çocuk Kliniği Kütüphanesinde saat 13.30' da toplanacaktır.

Gündem:

1. Açılış ve Atatürk anısına saygı duruşu
2. Başkanlık Divanı seçimi
3. Çalışma, mali ve denetleme kurulu raporları
4. Raporların ibrası
5. Seçimler
6. Ankara ve Diyarbakır şubelerinin açılabilmesi için yönetim kuruluna yetki verilmesi
7. Uygun olursa bir mülk edinilmesi için yönetim kuruluna yetki verilmesi
8. Yıllık aidatın belirlenmesi
9. Dilekler ve kapanış

Türk Pediatri Kurumu Başkanı Prof. Dr. Nil ARISOY

### **2.5.2. Gündem**

Gündem bir toplantıda ele alınacak konuların listesidir. Genelde 3–4 hafta önceden halkla ilişkiler sorumlusu veya sekreter tarafından toplantıya katılacaklara gönderilir. Gündemin bazı maddeleri sabittir, bazılarıysa yalnızca belli

### Gündem Örneği

#### **AVRUPA BİRLİĞİ ORTAK BALIKÇILIK POLİTİKASINA UYUM ÇALIŞMALARI TANITIM TOPLANTISI**

**10.02.2006**

**Tarım Bakanlığı Müsteşarlık Toplantı Salonu**

toplantılarda görülür.

## GÜNDEM

1. Açılış konuşması
2. Tarım Bakanlığı'nın AB Ortak Balıkçılık Politikasına uyum çalışmaları konusunda ilgili birimler tarafından sunumun yapılması
3. Toplantıya katılan diğer kurum temsilcilerinin çalışmalara katkıları konusunda görüşlerinin alınması
4. Dilek ve temenniler
5. Kapanış

### 2.5.2.1. Sabit Maddeler

Hemen hemen tüm gündemler aşağıdaki sırayla verilen sabit maddeleri kapsar.

- Toplantıya katılmayanların özürleri
- Son toplantının tutanağı
- Tutanaktan kaynaklanan konular
- Yazışmalar, diğer işler
- Gelecek toplantı tarihi

Sabit bir sıranın kullanılması durumun resmi yapısını vurgulamanın yanı sıra toplantıda da istikrar sağlamaktadır.

### 2.5.2.2. Özel Maddeler

Bunlar genelde “yazışmalar” ile “diğer işler” arasında yer alan, tek bir toplantıda ayrıntılı olarak tartışılan konulardır. Bazıları sıradan, çabucak çözümlenecek konulardır. Bazılarının çözümü ise zaman alabilir. Başkan ve halkla ilişkiler sorumlusu önce gündeme sabit maddeleri yerleştirir. Böylece bunlarla çabucak ilgilenilir ve daha önemli işlere zaman kalması sağlanır. Özel maddelere örnek olarak muhasebecinin hazırladığı raporları, bazı konularda yapılacak oylamaya ait teklifler ve “Acil İlk Yardım Konusunda Personelin Eğitimi” ya da “Şirket Emeklilik Programında Olası Değişiklikler” gibi konular verilebilir.



### 2.5.3. Başkanın Gündemi

Başkan toplantıyı yönetmekle sorumlu olduğundan, kendine özel kullanımı için her madde hakkında daha detaylı bir gündem hazırlamalıdır. Ara sıra toplantıda buna bakmalıdır. Toplantıya ait tüm yapılması gerekenleri kapsayan bu gündem halkla ilişkiler sorumlusu tarafından hazırlanır ve toplantının akışına göre kullanılır.

### 2.5.4. Tutanak

Tutanak toplantıda yapılanların ve alınan kararların yazılı kaydıdır. Sekreter veya halkla ilişkiler sorumlusu tarafından alınan notlardan oluşur ve daha sonra tüm üyelere yollanır. Bazı kurumlarda bunlar olayların hukuki kaydı olarak görülür. Bu nedenle bunlar doğru ve net olmalı ve toplantıdaki bütün önemli olaylardan bahsetmelidirler.

Tutanak toplantının yer ve zamanını belirterek, katılanları ve mazereti nedeniyle katılamayanları sıralayarak başlar. Daha sonra sırasıyla tartışılan konuları ve alınan kararları kaydederek sürer. Tutanaklar her zaman geçmiş zaman kullanılarak yazılmalıdır.

Örneğin:

Melis Yılmaz ‘Önerdi ve Ahmet Yıldız bunu onayladı.’ gibi.

Tutanakların içerdiği ayrıntılar toplantıdan toplantıya farklılıklar gösterebilir. Bazıları yalnızca alınan kararları ve teklifleri içerir bazıları ise daha fazla ayrıntıya girebilir. Tutanakların çoğunda ek bölümü vardır ve burada tartışmanın temelini oluşturan rapor veya tebliğlerin kopyası bulunur.

Pek çok toplantıda hararetli tartışmalar meydana gelebilir. Fakat tutanakta bu tartışma unsurları değil sadece konunun gerçeğe dayalı temeli yer almalıdır. Ayrıca tutanakta yazarın ya da diğer üyelerin kişisel görüşleri de aktarılmamalıdır. Yalnızca kayıt tutulup yorum yapılmamalıdır.

Örneğin aşağıdaki gibi bir ifade yerine;

“Sayın Faruk Gençtürk son derece zekice ve iğneleyici konuşmasında tüm çalışanlar için iş saatlerinin daha esnek hale getirilmesini talep etti. O kadar güzel konuştu ki herkes Gençtürk’ ün lehine oy verdi.”

Şöyle yazılmalıdır:

“Sayın Faruk Gençtürk, tüm çalışanlar için iş saatlerinin daha esnek hale getirilmesini teklif etti. Bu fikir tüm üyeler tarafından desteklendi.” gibi.

#### 2.5.4.1. Tutanak Yazımında Dikkat Edilmesi Gerekenler

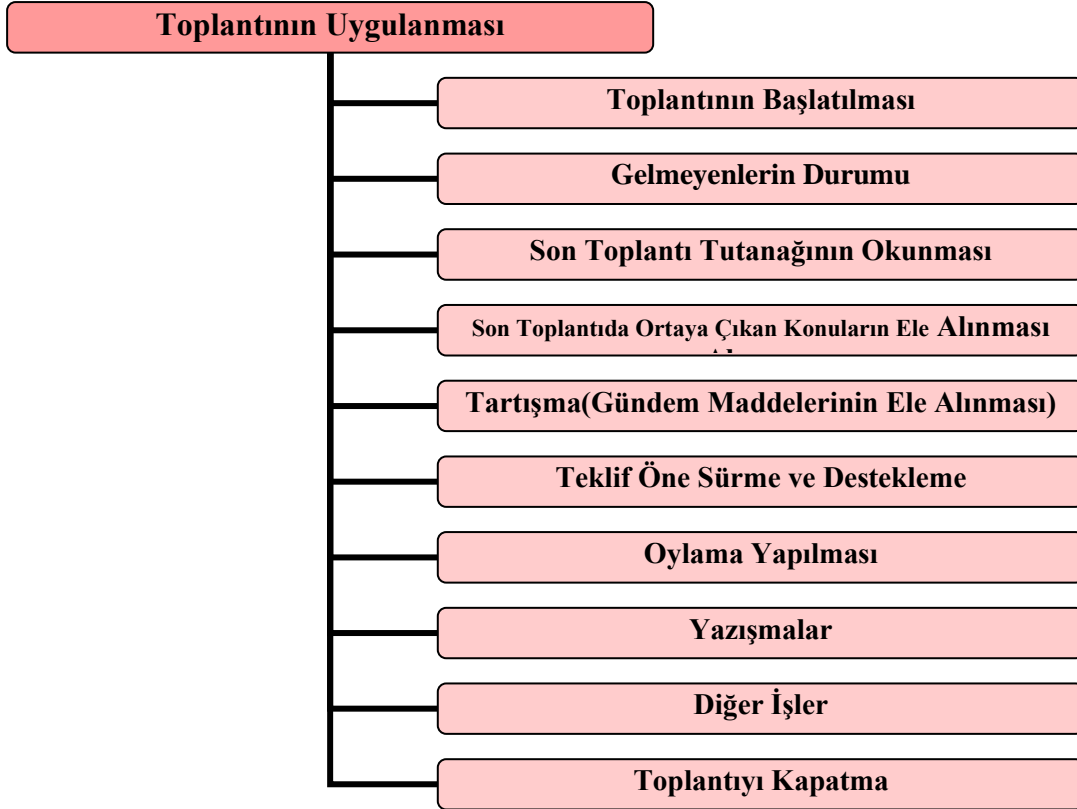
- Tutanak yazarı sürekli yazmamalı, zamanının çoğunu dinlemeye ayırmalı ve genel noktaları gözden kaçırmamalıdır.
- Tartışma başka bir konuya kaydığında önceki konuyla ilgili önemli noktaları kaydetmelidir.
- Tek tek sözcükler üzerinde değil ana noktalar üzerinde durmalıdır.

- Her teklifi ve teklife getirilen düzenlemeleri kullanılan sözcüklere dikkat ederek kaydetmelidir.
- Toplantıdan sonra hemen notları kontrol edilmeli ve tüm kısaltmaların açılımları hemen yazılmalıdır.
- Daha sonra başkanla birlikte notlar kontrol edilmelidir.
- Tutanak sadece gerçeğe dayalı terimleri içermelidir.

Arama motorlarını kullanarak çeşitli kurumlara ait tutanak örneklerini araştırınız.

## 2.6. Toplantının Uygulanması

Toplantıların yapılması kurumlara ve toplantı yapılacak birimlere göre değişiklikler gösterebilir. Bazı toplantılarda daha resmi ve katı bir prosedür takip edilirken bazılarında ise daha samimi ve kuralların fazla ağır olmadığı toplantılar olabilir. Genelde toplantılarda aşağıdaki maddelerin sırayla uygulanması görülür. Bunları sırasıyla ele alacak olursak



Şekil 2.5: Toplantının uygulanma aşamalarını gösteren şema

### 2.6.1. Toplantının Başlatılması

Tüm üyeler toplantı için hazır olduğunda veya başkan, toplantı için yeterli sayının oluştuğuna kanaat getirdiğinde toplantıyı açtığını belirtmesiyle toplantı başlar. Bu toplantı resmi olarak başlangıcıdır Çünkü bundan sonra konuşulan ve yapılan her şey resmi olarak kayıtlara geçecektir ve gerektiğinde ileride belge olarak kullanılabilir.

### 2.6.2. Gelmeyenlerin Durumu

Toplantı başladıktan sonra gelmeyenler ve mazeretleri ortaya konmalıdır. Çünkü toplantıya katılanların iyi bir toplantı için bunları bilmesi gerekir.

### 2.6.3. Son Toplantı Tutanağının Okunması

Tüm toplantılara bir önceki toplantı tutanağının okunmasıyla başlanır Toplantıya katılanlar daha önceki toplantıda olanlar ile tutanağın aynı olup olmadığına dikkat ederler ve farklı bir durum oluşmuşsa bunu ortaya koyarak doğru bir kaydın yapılmasını sağlarlar. Eğer tutanak doğru ise onaylanmasının teklifi kabul edilerek onaylanır

### 2.6.4. Son Toplantıda Ortaya Çıkan Konuların Ele Alınması

Son toplantıda ele alınamayan veya toplantının sonucunda ortaya çıkan konular ele alınarak tartışılır. Özellikle son toplantıda konuşulanların tekrar edilmemesi için başkanın bu oturumu çok iyi idare etmesi gerekir. Yine bu aşamada geçen toplantıda ortaya çıkan konularla ilgili yapılan araştırmalar toplantıya sunulur.

### 2.6.5. Tartışma(Gündem Maddelerinin Ele Alınması)

Toplantının asıl işi gündemde belirtilen bir dizi konuyu tartışmaya açmaktır. Başkan bu konuda verecek raporu olanları kısa bir tanıtım konuşması yapması için, konuşmacının yetkisini belirterek konuşmaya davet eder. Burada toplantıda ele alınması gereken tüm konular ele alınır ve görüşülür. Görüşmeler sırasında hararetli tartışmalar yaşanabilir. Böyle durumların ortaya çıkmaması başkana bağlıdır. Eğer konular üzerindeki tartışmalar uzarsa toplantıya başka bir zaman devam etmek üzere son verilir. Son verme işini başkan yapar.



Resim 2.14: Konular üzerindeki tartışma uzarsa başkan toplantıya son verebilir.

### 2.6.6. Teklif Öne Sürme ve Destekleme

Tartışmadan sonra toplantıya katılanlar bazı önemli konularda yapılması gerekenlerle ilgili teklifler sunabilirler. Teklif genelde resmi bir dille şu şekilde yapılır.

“Şirketin el değiştirmesinin yarattığı bu kriz döneminde basınla ilişkilerimizle ilgilenecek bir halka ilişkiler uzmanı ile çalışma olasılığının toplantıya katılanlar tarafından araştırılması teklif edilmiştir.”

Bir teklif yapıldığında desteklenmesi şarttır. Genelde bir başka katılımcı kendiliğinden destek verdiğini belirtir. Bazen de başkanın teklife destek verecek birisi olup olmadığını sorması gerekir.

### **2.6.7. Oylama Yapılması**

Eğer yukarıdaki teklife destek veren birisi çıkarsa o zaman teklif oylamaya sunulur. Başkan resmen teklifi oylamaya koyar. Önce teklifin lehindeki oylar sayılır. Daha sonra aleyhtekiler ve daha sonra ise çekimser olan oylar sayılır.

Teklif, oyların çoğunluğuna göre kabul veya reddedilir. Rakamlar doğru ve kesin bir biçimde aşağıdaki gibi bir ifadeyle tutanakta yer alır:

“Teklif üçe karşı sekiz oy çoğunluğu ile kabul edilmiştir.”

Eğer herkes teklifin lehinde karar verirse buna “oy birliği ile kabul edildi” denir. Eğer oy verme işlemine katılmayanlar ya da çekimser davrananlar varsa ve hiç aleyhte oy yoksa o zaman teklifin itirazsız kabul edildiği duyurulur. Eğer lehteki ve aleyhteki oylar eşitse o zaman başkan eşitliği bozup bir sonuç elde etmek için oy kullanabilir.

Bir teklif kabul edildiğinde buna karar denir.

### **2.6.8. Yazışmalar**

Toplantının asıl amacı gündemde belirlenmiştir. Toplantıya katılanlar sırasıyla gündem maddelerini ele alır tartışır ve teklifler üzerinde oylama yapar. Daha sonra sekreter kurumla ilgili gelen mektuplarla ilgili ayrıntıları duyurur. Eğer bunlara karşılık olarak yapılacak herhangi bir şey varsa toplantıya katılanlar bunu tartışır ve oylamaya sunulur.

### **2.6.9. Diğer İşler**

Gündemlerin çoğunda tartışılacak son madde budur. Diğer meselelerin de ortaya atılıp tartışılması için fırsat tanır ama yeni önemli bir konuyu ele almada kullanılmamalıdır. Önemli konular bir sonraki toplantının gündemine alınmalıdır. Böylece toplantıya katılanların konuyu düşünecek ve gereken araştırmayı yapacak zamanları olacaktır.

Başkan; bu madde ele alınırken gerçekten çok önemli konuların ortaya atılmasını önlemek, o tür konuların askıya alınmasını veya sonraki toplantının gündemine alınmasını sağlamakla sorumludur.

### **2.6.10. Toplantıyı Kapatma**

Tüm tartışılacak konular ele alındıktan sonra başkan sonraki toplantının tarihini kararlaştırmak için çalışma yapar. Genelde toplantıların hangi sıklıkla yapılacağı kurumların iç tüzüklerinde belirlenmiştir. Tüm katılımcılarla tarih üzerinde anlaşmaya varıldıktan sonra başkan toplantının bittiğini açıklar.

## **2.7. Toplantıyı Değerlendirme**

Yönetici ve halka ilişkiler sorumlusu toplantı bittikten sonra gündem maddelerinin ne kadarının ele alınıp alınmadığını, ortaya atılan tekliflerden hangilerinin kabul edilip edilmediğini kabul edilmeyenlerin kabul edilmeme nedenlerini ve toplantının istenenlerden ne kadarını gerçekleştirdiğini içeren bir rapor hazırlar ve toplantının değerlendirmesini yapar.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfınızdaki olumlu gelişmelerin daha da artması ve varsa olumsuz gelişmelerin ise ortadan kalkmasını sağlamak amacıyla tüm sınıfın katılımını sağlayacak şekilde toplantı kuralları çerçevesinde bir toplantı planı hazırlayınız. Toplantı başkanının seçimi, toplantı ilanı hazırlama gündem maddelerinin hazırlanması toplantının yer ve zamanı konularında öğretmeninizden yardım alarak gerekli çalışmayı yapınız. Toplantıda yapılması gerekenleri sırasıyla tartışılması gereken konuları usulüne uygun bir şekilde tartışarak, çeşitli teklifleri oylayarak ve alınan kararların tutanaklara geçmesini sağlayarak toplantıyı yapınız. Daha sonra yaptığınız çalışmalarla ilgili rapor hazırlayınız.

Çalışmalarınızı öğrendiklerinizin ışığında değerlendiriniz. Değerlendirme sonucunda eksik ya da hatalı gördüğünüz konularla ilgili öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Toplantı gündemini belirleyiniz.	➤ Toplantının gündemini arkadaşlarınızla belirleyiniz.
➤ Toplantının yer ve zamanını belirleyiniz.	➤ Toplantının yer ve zamanını belirlerken temkinli davranınız.
➤ Katılımcı listesini hazırlayınız.	➤ Katılımcı listesini hazırlarken kişilerin hızlı karar verme ve problem çözebilme durumlarını gözden geçirin.
➤ Toplantı için gerekli belgeleri hazırlayınız.	➤ Toplantı için gerekli belgeleri zamanında hazır ediniz.
➤ Katılımcıları bilgilendiriniz.	➤ Katılımcıları bilgilendirirken nezaket kurallarına uygun davranışlar göstermeye özen gösteriniz.
➤ Toplantı yerinin hazırlanmasını sağlayınız.	➤ Çeşitli kurumlara ait rapor örneklerinden arşiv oluşturunuz
➤ Yapılan işlerin kontrolünü yapınız.	➤ İşlerin kontrolünü yaparken dikkatli olunuz ve düzene önem veriniz.

## KONTROL LİSTESİ

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

	<b>Değerlendirme Ölçütleri</b>	<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
<b>1</b>	Toplantı gündemini belirlediniz mi?		
<b>2</b>	Toplantının yer ve zamanının belirlediniz mi?		
<b>3</b>	Katılımcı listesini hazırlarken kişilerin hızlı karar verme ve problem çözebilme durumlarını gözden geçirdiniz mi?		
<b>4</b>	Toplantı için gerekli belgeleri zamanında hazır ettiniz mi?		
<b>5</b>	Katılımcıları bilgilendirirken nezaket kurallarına uygun davranışlar göstermeye özen gösterdiniz mi?		
<b>6</b>	Toplantı yerinin hazırlanmasını sağladınız mı?		
<b>7</b>	İşlerin kontrolünü yaparken dikkatli olup düzene önem verdiniz mi?		

## DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetinde sorulara verdiğiniz cevapların hepsi “**Evet**” ise başarılı olduğunuz için diğer bir öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. “**Hayır**” diye cevaplandığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrar uygulamak için öğretmeninize başvurunuz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi toplantı başkanının görevlerinden değildir?
  - A. Toplantıyı önceden belirlenen zamanda resmi olarak başlatmalıdır.
  - B. Tartışılacak her madde için yeterli bilgi ve zamanı vermelidir.
  - C. Sonuca ulaşılamayan durumlarda başka konuya geçilmesini sağlamalıdır.
  - D. Tüm katılımcılara toplantı ilanı göndermelidir.
2. Birimler arasında ortak bir şekilde yürütülen hizmet ve faaliyetlerle ilgili olarak uyum ve iş birliği sağlamak ve ortak kararlar almak amacıyla yapılan toplantılar aşağıdakilerden hangisidir?
  - A. Emir toplantısı
  - B. Koordinasyon toplantısı
  - C. Kurul toplantısı
  - D. İstişare toplantısı
3. Aşağıdakilerden hangisi kurum çalışanlarının toplantıda yapması gerekenler dışında kalır?
  - A. Çalışanlar kendi görüşlerini açıkça anlatmalıdır.
  - B. Arkadaşlarının da tartışmalara katılmalarına izin vermelidir.
  - C. Arkadaşları konuşurken dikkatle dinlemelidir.
  - D. Hiçbir şekilde oylamaya katılmamaları gerekir.
4. Aşağıdakilerden hangisi tutanağın tanımını vermektedir?
  - A. Bir toplantıda ele alınacak konuların listesidir.
  - B. Toplantının ne zaman nerede ve nasıl yapılacağını bildirir.
  - C. Toplantıda yapılanların ve alınan kararların yazılı kayıdır.
  - D. Gelecek toplantı tarihini gösteren yazıdır.
5. Aşağıdakilerden hangisi tutanak yazımında dikkat edilmesi gereken kurallar dışında kalır?
  - A. Tek tek sözcükler üzerinde değil, ana noktalar üzerinde durmalıdır.
  - B. Tutanak sadece gerçeğe dayalı terimleri içermelidir.
  - C. Tutanağın yazarı sürekli yazmalı ve başka hiçbir şeyle ilgilenmemelidir.
  - D. Her teklifi ve teklife getirilen düzenlemeleri kullanılan sözcüklere dikkat ederek kaydetmelidir.
6. Aşağıdakilerden hangisi toplantı öncesi hazırlanan yazılı belgeler dışında kalır?
  - A. Toplantı ilanı
  - B. Gündem
  - C. Tutanak
  - D. Oy pusulası
7. Aşağıdakilerden hangisi toplantıya gelmeyenlerin durumunu ortaya koyan bir maddedir?
  - A. Toplantı başladıktan sonra gelmeyenler ve mazeretleri ortaya konmalıdır.
  - B. Tüm toplantılara bir önceki toplantı tutanağının okunmasıyla başlanılır.
  - C. Toplantının asıl işi gündemde belirtilen bir dizi konuyu tartışmaya açmaktır.
  - D. Toplantı başkan tarafından başlatılır.

8. Gündemlerin çoğunda tartışılacak son madde olan. Diğer meselelerin de ortaya atılıp tartışılması için fırsat tanıyan ama yeni önemli bir konuyu ele almada kullanılmayan madde aşağıdakilerden hangisidir?
- A. Yazışmalar
  - B. Diğer işler
  - C. Oylama yapılması
  - D. Teklif öne sürme

### **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarlarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevaplarınız için faaliyetin ilgili konularını tekrar ediniz.



# MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül ile kazandığınız bilgileri, aşağıdaki cümleleri doğru veya yanlış olarak cevaplandırarak değerlendiriniz.

	Objektif Testler (Ölçme Soruları)	Doğru	Yanlış
1	Protokol; kamusal yaşamdaki bütün etkinlikler ve törenlerde, resmi ilişkiler ve görüşmelerde, yazışmalar ve toplantılarda, kabul ve ziyaretlerde, davet ve ziyafetlerde <b>yöntem</b> ve <b>biçim</b> yönünden <b>uyulması</b> ve <b>uygulanması</b> gereken kurallar bütünüdür.		
2	Tanışmada yeni gelenler var olanlara, erkekler bayanlara (devlet başkanları hariç), astlar üstlerine küçükler büyüklere, gençler yaşlılara, genç kız yaşlı erkeğe ve kadına, tek kişi gruba tanıştırılır.		
3	Eşit düzeyde olan misafirlerin işletme kapısında karşılanıp yine aynı yerden uğurlanması gerekir.		
4	Yöneticilere ve akranlara "beyefendi/hanımfefendi" denmelidir. Yöneticilere "ağabey" demekten ve yöneticilerin eşine de "yenge" demekten çekinmeli, "hanımfefendi" diye hitap edilmelidir.		
5	Kişiler çalıştığı iş yerinde abartılı giyinmeye özen göstermelidir.		
6	Resmî araçlarda protokol makamı aracın sol arka köşesidir. Üst daima burada oturur.		
7	Ziyaretine gidilen üstün makamında başkaları olduğu sırada içeri girilmemelidir. Girme mecburiyeti olursa kendisinden özür dilenir ve ziyaret süresi kısa tutulur.		
8	Resmi ziyaretler kısa olmamalıdır.		
9	Bir kişinin görüşmek üzere herhangi bir kimseye telefon açığında önce kendisini tanıtmayı, sonra kiminle görüştüğünü öğrenmesi ve daha sonra da söyleyeceklerini ifade etmesi gerekir		
10	Yazılı iletişim yüz yüze yapılan görüşmelerden daha etkilidir.		
11	Telefon görüşmesinde arayan kişinin çok beklemesi gerekiyorsa karşıdaki kişinin numarası alınarak daha sonra aranmalıdır.		
12	Sözlü iletişim araçlarından biri olan toplantılar; kurum içinden çalışanlar ve yöneticilerin, kurum dışından ise çeşitli kişi ve kuruluş temsilcileriyle kurum yetkilisinin bir araya gelip iletişim kurmalarını sağlayan son derece etkin ortamlardır.		
13	Açık kapı günleri nüfusun artması ve ihtiyaçların çoğalması sonucunda yerel ve mahalli idarelerin vatandaşlarının ihtiyaçlarını karşılamak ve sorunlarına çözüm bulmak amacıyla oluşturdukları birimlerdir.		
14	Emir toplantıları karşılıklı bilgi alışverişinde bulunmak için yapılır.		
15	Kurul toplantıları aynı statü ya da aynı profesyonel bilgi ve beceriye sahip kişiler arasında yapılır.		
16	Toplantılar ister kurum içindikilerle olsun ister kurum dışındakilerle olsun, halkla ilişkiler açısından çok büyük önem taşımaktadır. Tüm bu toplantıların düzenlenmesi ve yapılmasını kurumların halkla ilişkiler birimleri gerçekleştirmektedir. Özellikle halkla ilişkiler görevlisi, toplantı yerinin düzenlenmesinden ikramın ne olacağına ve toplantı sonrası etkinliklere kadar her konuda çalışmaların içinde olmaktadır.		
17	Toplantı başkanının toplantıda kurallara uymayanları uyarma yetkisi yoktur.		

18	Tüm katılımcılara toplantı ilanını başkan göndermelidir.		
19	Halkla ilişkiler sorumlusu genelde kurumlarda başkandan sonra en yetkili kişi olarak görev almaktadır. Toplantıların yapılmasında ve sonuçlandırılmasında en büyük sorumluluğu taşıyan halkla ilişkiler sorumlusu kurumun tüm bölümleriyle bağlantılı olarak çalışmaktadır.		
20	Toplantının etkin ve verimli geçmesinde önemli bir paya sahip olan çalışanlar, gündem maddelerinin iyi bir şekilde ele alınıp incelenmesini sağlarlar. Çalışanların tartışmaları sonucunda çözüm yolları ortaya çıkmaktadır.		
21	Gelecek toplantı tarihi özel maddelerin içinde yer alır.		
22	Tüm üyeler toplantı için hazır olduğunda veya başkanın toplantı için yeterli sayının oluştuğuna kanaat getirdiğinde toplantıyı açtığını belirtmesiyle toplantı başlar.		
23	Tüm toplantılara bir önceki toplantı tutanağının okunmasıyla başlanır.		
24	Eğer gündem maddelerinin konuları üzerindeki tartışmalar uzarsa toplantıya başka bir zaman devam etmek üzere son verilmemelidir. Toplantı muhakkak o gün bitirilmelidir.		
25	Başkan diğer işler maddesi ele alınırken gerçekten çok önemli konuların ortaya atılmasını önlemek, o tür konuların askıya alınmasını veya sonraki toplantının gündemine alınmasını sağlamakla sorumludur.		
26	Bir teklif kabul edildiğinde buna karar denir.		
27	Tutanak toplantının yer ve zamanını belirterek katılanları ve mazereti nedeniyle katılamayanları sıralayarak başlar. Daha sonra sırasıyla tartışılan konuları ve alınan kararları kaydederek sürer.		
28	Tutanaklar her zaman gelecek zaman kullanılarak yazılmalıdır.		
29	Tüm katılımcılarla tarih üzerinde anlaşmaya varıldıktan sonra başkan toplantının bittiğini açıklar.		
30	Toplantı gündemi sabit maddeler ve özel maddeler olmak üzere ikiye ayrılır.		

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

## KONTROL LİSTESİ

Modül ile kazandığınız yeterliliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
<b>Görüşme Teknikleri</b>			
1.	Protokol ve görgü kurallarının tanımını doğru olarak yapabiliyor musunuz?		
2.	Tanıştırma ve tanışmada uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
3.	Karşılama ve uğurlamada uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
4.	Hitap etmede uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
5.	Karşılaşma, selamlaşma ve el sıkma konularında uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
6.	Giyinme konusunda uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
7.	Ziyaretlerde uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
8.	Telefonla görüşmede uyulması gereken protokol kurallarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
9.	Yüz yüze görüşmenin halkla ilişkilerdeki önemini doğru olarak öğrendiniz mi?		
10.	Telefonla görüşmede kurum temsilcisinin yapması gerekenleri doğru olarak öğrendiniz mi?		
11.	Açık kapı günlerinin oluşturulma nedenlerini doğru olarak öğrendiniz mi?		
<b>Toplantılar</b>			
12.	Toplantı türlerini doğru olarak öğrendiniz mi?		
13.	Toplantıya hazırlık aşamalarını doğru olarak öğrendiniz mi?		
14.	Toplantının amacını doğru olarak öğrendiniz mi?		
15.	Toplantıya katılanların kimler olduğunu doğru olarak öğrendiniz mi?		
16.	Toplantıdan önce hazırlanan belgelerin neler olduğunu doğru olarak öğrendiniz mi?		
17.	Tutanak yazımında dikkat edilmesi gereken kuralların neler olduğunu doğru olarak öğrendiniz mi?		
18.	Toplantının yapılması sırasında sırasıyla ele alınan konuların neler olduğunu doğru olarak öğrendiniz mi?		
19.	Toplantıyı kimin nasıl kapattığını doğru olarak öğrendiniz mi?		
20.	Toplantı değerlendirmeyi doğru olarak öğrendiniz mi?		

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ – 1 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	D
5	Y
6	D
7	Y

## ÖĞRENME FAALİYETİ – 2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	D
4	C
5	C
6	D
7	A
8	B

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	Y
6	Y
7	D
8	Y
9	D
10	Y
11	D
12	D
13	D
14	Y
15	Y
16	D
17	Y
18	Y
19	D
20	D
21	Y
22	D
23	D
24	Y
25	D
26	D
27	D
28	Y
29	D
30	D

## KAYNAKÇA

- ASNA Doç. Dr. M. Alâeddin, **Halkla ilişkiler, İkinci Baskı** Mısırlı Matbaacılık, İstanbul 1998.
- BUDAK Doç. Dr. Gönül, Yrd. Doç. Dr. Gülay BUDAK **Halkla ilişkiler**, Beta Basım Yayım, İstanbul 1995.
- BIÇAKÇI Yrd. Doç. Dr. İlker, **İletişim ve Halkla İlişkiler**, Media Cat, 3. Baskı, Ankara 2000.
- GÖKSEL Yrd. Doç. Dr. Ahmet Bülent, **Halkla ilişkiler**, Bilgehan Basımevi, İzmir 1988.
- GÖKÇE Prof. Dr. Birsen, **Toplumsal Bilimlerde Araştırma**, Ankara 1992.
- GEZGİN Doç. Dr. Suat, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri İstanbul**
- OKAY Ayla, Aydemir OKAY, **Halkla İlişkiler (Kavram Strateji ve Uygulamaları)**, Der Yayınları, İstanbul 2005.
- PAKSOY Arzu Çekirge, **Türkiye'deki Halkla İlişkiler Uygulamaları**, Rota Yayınları, İstanbul 1999.
- PELTEKOĞLU Doç. Dr. Filiz Balta, **Halkla İlişkiler Nedir?** Beta Basım Yayım, İstanbul 1998.
- SABUNCUOĞLU Prof. Dr. Zeyyat, **İşletmelerde Halkla İlişkiler**, Ezgi Kitabevi, Bursa 2001.
- ŞEFKATLİ Murat, Abdullah Çelik, **Beşeri Münasebetler Ders Kitabı**, Tutibay Yayınları
- ŞEFKATLİ Murat, **Halkla İlişkiler Ders Kitabı**, Tutibay yayınları, Ankara 2005.
- Karacan Açıköğretim, **Geniş Kapsamlı Yardımcı Temel Kaynak**, Halkla İlişkiler, Ön Lisans 2, Karacan Yayıncılık, Ankara
- **Ege Üniversitesi İletişim Fak. Yüksek Lisans Ders Notları**, İstanbul 1994.
- KARASAR Prof. Dr. Niyazi, **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara. 1994.
- SEYİDOĞLU Prof. Dr. **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**, İstanbul 1995.
- SİLLARS Stuart, **İletişim Özgün** Matbaacılık A.Ş Ankara 1995.
- YÜNCÜ Fatma, **Beşeri Münasebetler Ders Kitabı**, Yüncü Yayınları, Ankara 1995.

## FOTOĞRAFLAR

- [http://www.adanavdb.gov.tr/060206karaisali/DSC\\_0089.JPG](http://www.adanavdb.gov.tr/060206karaisali/DSC_0089.JPG) Resim-1
- [http://www.yerelnet.org.tr/resimler\\_bizden/129799\\_08\\_43\\_44.jpg](http://www.yerelnet.org.tr/resimler_bizden/129799_08_43_44.jpg) Resim-2
- <http://www.haberbiz.com/picture/haber.resimler/29ekimkoskmanset.jpg> Resim-3
- <http://www.iskingiyim.com/images/logo2.jpg> resim-4
- [http://tn3-1.deviantart.com/fs11/300W/i/2006/175/0/2/SSCB\\_\\_ye\\_Resepsiyon\\_1927\\_by\\_ataturk\\_gencligi.jpg](http://tn3-1.deviantart.com/fs11/300W/i/2006/175/0/2/SSCB__ye_Resepsiyon_1927_by_ataturk_gencligi.jpg) resim-5
- <http://www.balikesir.gov.tr/yonetim/images/12.02.2006/Resim12.JPG> Resim-6
- <http://lebensberatung-am-telefon.de/bilder/lebensberatung-am-telefon.jpg> resim-7
- <http://www.kampusce.com/images/kariyer/makale-012.jpg> Resim-8
- <http://www.sahratelekom.com/img/ic4.jpg>-Resim-9
- [http://www.yerelnet.org.tr/resimler\\_bizden/129453\\_19\\_19\\_02.jpg](http://www.yerelnet.org.tr/resimler_bizden/129453_19_19_02.jpg) Resim-10
- <http://www.basev.org.tr/admin/himages/44b2272bec86dc0.jpg> resim-11
- [www.maliye.gov.tr/.../pazacik\\_toplantisi.htm](http://www.maliye.gov.tr/.../pazacik_toplantisi.htm) resim-12
- [www.medimagazin.com.tr/.../klinik286.jpg](http://www.medimagazin.com.tr/.../klinik286.jpg) Resim-13
- <http://www.maliye.gov.tr/kalite/konsey.htm> resim-14

## İNTERNET ADRESLERİ

- <http://akcakent.meb.gov.tr/ilcemem/kanunyonetmelik/TOPLANTI%20Y%C3%96NET%C4%B0M%C4%B0%20TEKN%C4%B0KLER%C4%B0.htm>
- [http://www.turkpediatri.org.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=68&Itemid=2](http://www.turkpediatri.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=68&Itemid=2) Toplantı İlanı Örneği
- [http://www.tarim.gov.tr/AB\\_Tarim/balikkilik/gundem\\_10-2-06.htm](http://www.tarim.gov.tr/AB_Tarim/balikkilik/gundem_10-2-06.htm) Gündem Örneği
- [http://www.koniks.com/topic.asp?TOPIC\\_ID=280](http://www.koniks.com/topic.asp?TOPIC_ID=280)
- [http://edremit10.meb.gov.tr/htm/yonetimde\\_protokol\\_kurallari.htm](http://edremit10.meb.gov.tr/htm/yonetimde_protokol_kurallari.htm)
- [http://www.uubf.itu.edu.tr/belge/egitim/hie1/kurumsal\\_protokol/Kurumsal\\_Protokol-Mubeccel\\_Pakkan.pdf](http://www.uubf.itu.edu.tr/belge/egitim/hie1/kurumsal_protokol/Kurumsal_Protokol-Mubeccel_Pakkan.pdf)
- [http://www.odevsitesi.com/odevler/2005\\_7/139947-protokol-ve-gorgu-kurallari.htm](http://www.odevsitesi.com/odevler/2005_7/139947-protokol-ve-gorgu-kurallari.htm)