

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	ÜRÜN İADE HİZMETLERİ			
DERSİN SINIFI	11.Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 2 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; ürün iade işlemleri ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none"> Müşteri şikâyetlerini değerlendirir. Tüketici Hakem Heyeti'nin görev ve sorumluluklarını inceler. Ürün iade ve değişim işlemlerini tarif eder. 			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sınıf, Atölye Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, konuyla ilgili araç-gereç, malzeme sağlanmalıdır.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Müşteri Şikâyetleri	2	24	33
	Tüketici Hakem Heyeti	3	24	34
	Ürün İade ve Değişim	2	24	33
	Toplam	7	72	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Müşteri Şikâyetleri	<ol style="list-style-type: none"> Müşteri Şikâyetleri Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi 	<ol style="list-style-type: none"> Müşteri şikâyetlerini şikâyet tiplerine uygun olarak sınıflandırır. <ul style="list-style-type: none"> Müşteri kavramı açıklanır. Şikâyet nedenleri ve çeşitleri açıklanır. Müşteri şikâyet kanalları açıklanır. Müşteri şikâyet düzeyleri açıklanır. Müşteri tipleri açıklanır. Müşteri şikâyet yöntemleri açıklanır. Müşteri şikâyetlerinin değerlendirme ölçütlerine uygun olarak değerlendirir.

		<ul style="list-style-type: none"> Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesinin ve çözümlenmesinin önemi açıklanır. Kuruluşların müşteri şikâyetlerine yaklaşımları açıklanır. Müşteri şikâyetlerine cevap verme ve etkin şikâyet yönetimi açıklanır.
Tüketici Hakem Heyeti	<ol style="list-style-type: none"> Tüketici Hakem Heyeti Kurulum Amacı Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri Çalışma, Usul ve Esasları Tüketicinin Korunması Kanunu 	<ol style="list-style-type: none"> Tüketici Hakem Heyetinin kurulma amaçlarını açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Tüketici Hakem Heyetlerinin kuruluş amaçları açıklanır. Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemelerinin çalışma, usul ve esaslarını açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Tüketici Hakem Heyetlerinin üyeleri ve görevleri açıklanır. Tüketici Hakem Heyeti raportörünün görev ve sorumlukları açıklanır. Tüketici mahkemesine başvuru süreci ve başvuru yolları açıklanır. Tüketici mahkemesine başvuru dilekçesinin nasıl yazılacağı örneklerle açıklanır. Tüketici mahkemelerinin işleyişi açıklanır. Tüketicinin Korunması Kanununun kapsamını açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Tüketicinin Korunması Kanunu'na göre tüketicinin seçim hakları açıklanır.
Ürün İade	<ol style="list-style-type: none"> Ürün İadesi ve Değişim Ayıplı Ürün İşlemleri 	<ol style="list-style-type: none"> Ürün iadesinin ve değişimin gerçekleşme koşullarını açıklar. <ul style="list-style-type: none"> Ayıplı mal/hizmet kavramı açıklanır. Ayıplı mal/hizmet çeşitleri açıklanır. Ayıplı mal iadesi zamanaşımı açıklanır. Ayıplı mal/hizmet mevzuatı açıklanır. Ayıplı ürün iade ve değişim işlemlerinin koşullarına uygun olarak gerçekleştirilmesini tarif eder. <ul style="list-style-type: none"> Ürünün nasıl alınacağı açıklanır. Alışveriş şekline göre ürünün ayıbını tespit etmede izlenmesi gereken yollar tarif edilir. Ürün iadesi için gerekli satış belgelerinin neler olduğu açıklanır.
UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER		
<p>Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.</p>		
Müşteri Şikâyetleri	1. Örnek müşteri istek ve şikâyet formu hazırlama	

	2. Canlandırma yöntemiyle müşteri tiplerini gösterme
Tüketici Hakem Heyeti	1. Tüketici haklarının bilinmesinin önemiyle ilgili sunu hazırlama 2. Tüketici Hakem Heyeti'nin görevleriyle ilgili broşür hazırlama
Ürün İade	1. 'Bir ürün alırken hangi belgelerin olmasına dikkat edilmelidir?' konulu beyin fırtınası yapma 2. Ayıplı mallarda karşılaşılan sorunlarla ilgili sunu hazırlama

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Öğrencilerin araç ve gereçleri iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun kullanmalarına yönelik açıklamalar yapılmalıdır.
- Zümre öğretmenler kurulu temrinlerden okulun fiziki şartlarına, atölye ve öğrenci sayılarına ve seviyelerine göre uygun olanları seçerek uygulayacaktır. Temrinler mutlaka tamamlanacaktır.
- Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmalara sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.
- Bu derste, verilen görevi yapma, özgüven, sabır, girişkenlik, birlikte hareket etme, eldeki var olan imkânları yerinde yeterli ve verimli kullanma, meslek ahlakı, sorumluluk, kurallara uyma, dürüstlük, ekonomi, çevre koruma, ev ekonomisi, israftan kaçınma, kanaatkâr olma gibi değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde sunuş tekniği, gösterip yaptırma vb. yöntem ve teknikler kullanılmalıdır.
- Bu dersin işleniş sırasında saygı, nezaket, hoşgörü empati, kendini düzgün ifade edebilme, planlı olma vb. değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.