

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	ATÖLYE UYGULAMALARI			
DERSİN SINIFI	10.Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 7 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri alarak satış öncesi hazırlık yapma, satış işlemleri ve satış sonrası müşteri memnuniyeti sağlama ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reyon temizliğini ve düzenlemesini yapar. 2. Ürün etiketlemesi yapar. 3. Ürünü fiyatlandırır. 4. Tedarik sürecini değerlendirir. 5. Satış tekniklerini açıklar. 6. Satış belgeleri düzenler. 7. Taşıma ve teslimat koşullarını açıklar. 8. Satış sonrası destek hizmetlerini açıklar. 9. Müşteri ilişkilerini geliştirmeyi değerlendirir. 			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Tüketici Hizmetleri Atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, reyon, temizlik araç-gereçleri, temizlik malzemeleri, elle etiketleme makinesi 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 (%)
	Reyon Temizliği ve Düzenleme	6	35	14
	Ürün Etiketleme	5	35	14
	Ürün Fiyatlandırma	4	28	11,1
	Tedarik	3	21	8,3
	Satış Teknikleri	6	28	11,1
	Satış Belgeleri	4	21	8,3
	Taşıma ve Teslimat	4	21	8,3
	Satış Sonrası Destek Hizmetleri	3	21	8,3
	Müşteri İlişkileri Geliştirme	5	21	8,3
	Reklamın Etkileri	7	21	8,3

	Toplam	47	252	100
--	---------------	-----------	------------	------------

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Reyon Temizliği ve Düzenleme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reyon 2. Reyon Düzenlemeye Etki Eden Faktörler 3. Reyon Yapı Malzemeleri ve Temizlik Araç Gereçleri 4. Reyon Temizliği 5. Reyona Konulacak Ürünleri Kontrol Etme 6. Ürünü Reyona Yerleştirme 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reyonun mağaza için önemini ve fonksiyonunu açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Reyonun mağaza için önemi ve fonksiyonları açıklanır. • Reyonun çeşitleri açıklanır. 2. Reyon düzenlemeye etki eden faktörleri listeler. <ul style="list-style-type: none"> • Reyona düzenlemeye etki eden faktörler açıklanır. • Reyonlar için gruplandırma yöntemleri açıklanır. • Ürün kontrolünün nasıl yapılması gerektiği açıklanır. 3. Reyonun yapı malzemesine, zemine ve kullanılacak alanına uygun temizlik araç ve gereçlerini seçer. <ul style="list-style-type: none"> • Reyonların yapı malzemeleri açıklanır. • Reyon temizlik araç gereçleri açıklanır. • Reyon temizlik maddeleri açıklanır. • Temizlik maddelerinin sağlığa etkileri açıklanır. 4. Tekniğine uygun olarak cam, ayna, metal, ahşap ve PVC yüzeylerin temizliğini uygun temizlik araç gereçleri ile yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Cam ve ayna yüzeylerin temizliği açıklanır. • Yöntemine göre cam ve ayna yüzeylerin temizliğinin yapılması sağlanır. • Metal yüzeylerin temizliği ve temizlik kuralları açıklanır. • Metal yüzeylerin temizliğinin yapılması sağlanır. • Ahşap yüzeyleri temizleme kuralları açıklanır. • Ahşap yüzeylerin temizliğinin yapılması sağlanır. • PVC yüzey temizliğinde dikkat edilecek hususlar açıklanır. • PVC yüzeylerin temizliğinin yapılması sağlanır. • Temizlik araç ve gereçlerinin temizliği ve depolanması sağlanır. 5. Reyona konulacak ürünleri kontrol etmede dikkat edilecek noktaları sıralar. <ul style="list-style-type: none"> • Reyon düzenlemenin ürün satışı üzerindeki etkisi açıklanır. • Ürün yerleştirme kuralları açıklanır.

		<p>6. Ürün çeşidine uygun olarak reyon yerleştirme işlemlerini gerçekleştirir.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kuralına göre ürünlerin reyona yerleştirilmesi sağlanır.
Ürün Etiketleme	<ol style="list-style-type: none">1. Etiket2. Etiketleme Ortamı3. Etiket Bilgileri ve Şifre Yöntemleri4. Etiketleme5. El ve Otomatik Etiketleme	<ol style="list-style-type: none">1. Etiketlin amacını açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Etiket kavramı tanımlanır.• Etiketlemenin önemi ve yaraları açıklanır.• Fiyat etiketlemesi yapmanın başlıca ilkeleri açıklanır.• Etiket çeşitleri açıklanır.2. Uygun fiziksel koşullar içinde etiketleme ortamlarını hazırlar.<ul style="list-style-type: none">• Büyük ve küçük mağazalarda teslim alma yerlerinin fiziksel özellikleri ve teslim alma odalarının önemi açıklanır.• Teslim alma ve işaretleme odalarının önemi açıklanır.• Mağazadaki etiketleme yerinin seçimi ve fiziksel özellikleri açıklanır.3. Etiketlere konulabilecek bilgileri ve şifre yöntemlerini belirler.<ul style="list-style-type: none">• Etiketlere konulabilecek şifre yöntemleri açıklanır.• Etiket yenileme işlemleri açıklanır.4. Ürüne uygun etiketleme yapar.<ul style="list-style-type: none">• Etiketleme araçları açıklanır.• Etiketlemede kullanılan araç ve gereçler açıklanır.• Etiketleme yapılması sağlanır.5. El ve otomatik etiketleme işlemlerini gerçekleştirir.
Ürün Fiyatlandırma	<ol style="list-style-type: none">1. Fiyatlandırma2. Maliyetine Göre Fiyatlandırma3. Rekabete Yönelik Fiyatlandırma4. Talebe Göre Fiyatlandırma	<ol style="list-style-type: none">1. Fiyatlandırmayı ve fiyatlandırmanın önemini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Fiyat kavramı açıklanır.• Fiyat çeşitleri açıklanır.• Fiyatlandırma ilkeleri açıklanır.• Fiyatlandırma uygulama çeşitleri açıklanır.2. Maliyete göre fiyatlandırmayı açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Maliyet kavramı ve önemi açıklanır.• Maliyete göre fiyatlandırma yöntemleri açıklanır.• Maliyet giderleri açıklanır.• Maliyet giderlerine etki eden etmenler açıklanır.3. Rekabete göre fiyatlandırmayı açıklar.

		<ul style="list-style-type: none"> • Rekabet kavramı ve önemi açıklanır. • Rekabete yönelik fiyatlandırma yöntemleri açıklanır. <p>4. Talebe göre fiyatlandırmayı açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talebe göre fiyatlandırmayı ve önemi açıklanır. • Fiyat farklılaştırması kavramı ve buna etki eden faktörler açıklanır.
Tedarik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Müşteri ve Tedarik Yönetimi 2. Tedarik İşlemleri 3. Tedarik Seçimi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tedarik işlemlerini müşteri açısından önemini değerlendirir. <ul style="list-style-type: none"> • Müşteri ve tedarik yönetimi değerlendirilir. 2. Tedarik işlemlerine ilişkin temel kavramları kullanarak tedarik senaryosu oluşturur. <ul style="list-style-type: none"> • Tedarik kavramı tanımlanır. • Tedarik fonksiyonları ve amaçları açıklanır. • Tedarik senaryosuna göre tedarik yöntemleri seçilir. 3. Tedarikçi seçim kriterleri oluşturur. <ul style="list-style-type: none"> • Tedarikçi seçimleri açıklanır. • Tedarikçi seçim kriterleri oluşturulur.
Satış Teknikleri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satış Koşulları 2. Sipariş Talebi 3. Satış Otomasyonu 4. Ürün Satışı 5. Özel Mal Siparişi 6. Özel Hizmet Siparişi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ürünün satış koşullarını belirler. <ul style="list-style-type: none"> • Satış koşullarının belirlenmesi açıklanır. • Fiyatlandırma, mağaza stoklarının yönetimi, satış koşulları, promosyonlar açıklanır. • Perakendecilik kavramı açıklanır. • Perakendecilikte fason üretim ve kampanya üretimi açıklanır. 2. Müşteri isteğine uygun olarak talep edilen siparişi alır. <ul style="list-style-type: none"> • Müşteri psikolojisi açıklanır. • İade ve değişiklik taleplerinde yapılması gerekenler açıklanır. • Mağaza personelinin motivasyonun yüksel tutulması için yapılması gerekenler açıklanır. 3. Satış otomasyonunu açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Satış otomasyonu kavramı açıklanır. • Satış planlaması ve tahminleri açıklanır. • Müşteri yönetimi açıklanır. • Kontakt şahıs yönetimi açıklanır. • Aktivite yönetimi açıklanır. • Fırsat yönetimi açıklanır. • Saha satışı açıklanır. • Teklif yönetimi açıklanır.

		<ul style="list-style-type: none">• Kontrat yönetimi açıklanır.• Prim ve komisyon yönetimi açıklanır. <p>4. Satış tekniğine uygun olarak ürün satışı yapar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ürün bilgileri açıklanır.• Satış sonrası verilen hizmetler açıklanır.• Satış sonrası hizmetlerle ilgili mevzuat açıklanır. <p>5. Özel mal sipariş özelliklerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• İşlem basamaklarına göre mal siparişinin nasıl alınması gerektiği açıklanır. <p>6. Özel hizmet sipariş özelliklerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• İşlem basamaklarına göre hizmet siparişinin nasıl alınması gerektiği açıklanır.
Satış Belgeleri	<ol style="list-style-type: none">1. Satış Belgeleri2. Satış Belgelerini Düzenleme3. Nakliye Evrakları4. Ürüne Göre Kullanım Kılavuzu Hazırlama	<p>1. Satış belgelerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Satış belge çeşitleri açıklanır. <p>2. Ticaret mevzuatına uygun olarak satış belgelerini düzenler.</p> <ul style="list-style-type: none">• Satış belgelerinin düzenlenmesi ve doldurulması sağlanır. <p>3. Ticaret mevzuatına uygun olarak nakliye evraklarını hazırlar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nakliye kavramı tanımlanır.• Önemi açıklanır.• Nakliye evrak çeşitleri açıklanır.• Nakliye evraklarının düzenlenmesi ve doldurulması sağlanır.• Evrakların dosyalanması ve arşivlenmesi sağlanır. <p>4. Farklı nitelikte ürünlere uygun kullanım kılavuzu hazırlar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Satışta müşteriye verilen garanti belgesinin ve kullanım kılavuzunun önemi açıklanır.• Farklı nitelikteki ürünlere uygun kurallarına göre kullanım kılavuzu hazırlanması sağlanır.
Taşıma ve Teslimat	<ol style="list-style-type: none">1. Taşıma İşlemleri2. Taşıma İşleminde Yükümlülükler3. Teslimat İşlemleri ve Yöntemleri4. Teslimat İşleminde Yükümlülükler	<p>1. Taşıma işlemlerinin ana hatlarını açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Taşıma koşulları açıklanır.• Taşıma yöntemleri açıklanır.• Taşıma yöntemlerinin avantaj ve dezavantajları açıklanır.

		<p>2. Taşımda firma yükümlülüklerini sıralar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Taşıma işleminde firma yükümlüleri açıklanır.• Taşıma yöntemine göre kullanılan belgeler açıklanır.• Taşıma işleminde ambalajın önemi, ambalaj çeşitleri ve uygun ambalaj seçimi açıklanır. <p>3. Teslimat işlemlerini ve yöntemlerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Teslimat koşulları açıklanır.• Teslimat yöntemleri, süresi, yeri, taşıma ve kurulum ücreti açıklanır. <p>4. Teslimat işleminde firmanın ve müşterinin yükümlülüklerini sıralar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Malın kurulum ve kullanım danışmanlığı açıklanır.• Ürün teslimi yükümlülükleri açıklanır.
Satış Sonrası Destek Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">1. Satış Sonrası Hizmetler2. Satış Sonrası Hizmetlere Yönelik Yasal Mevzuat3. Garanti Belgesi Uygulama Esasları	<p>1. Satış sonrası hizmetlerin önemini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Satış sonrası hizmetlerin kapsamı açıklanır.• Satış sonrası işlemler ve yapılması gerekenler açıklanır. <p>2. Satış sonrası destek hizmetlere yönelik yasal mevzuatı açıklar.</p> <p>3. Ürün türüne göre garanti belgesi uygulama esasları oluşturur.</p> <ul style="list-style-type: none">• Garanti belgesinde yer alması gereken şartlar açıklanır.• Ürün türüne göre uygulama esaslarına göre garanti belgesi oluşturulur.
Müşteri İlişkileri Geliştirme	<ol style="list-style-type: none">1. Müşteri Özellikleri2. Müşteri Tatmini ve Sadakati3. Müşteri Memnuniyeti4. Tüketiciyi Bilgilendirme5. Özel Sipariş	<p>1. Müşteriyle özelliklerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri ilişkileri ve özellikleri açıklanır. <p>2. Müşteri tatmini ve sadakati yaratma esaslarını analiz eder.</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri tatmini, sadakati ve bağlılığı kavramları açıklanır.• Müşteri tatmininin ve sadakatının güçlenmesi sağlanır.• Müşteri hizmetlerinde sorun çözme becerisinin geliştirilmesi sağlanır. <p>3. Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri analiz eder.</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri tanımı ve önemi açıklanır.• Müşteri çeşitleri açıklanır.

		<ul style="list-style-type: none">• Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler açıklanır. <p>4. Müşteri bilgilendirme çalışmaları yapar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tüketici kayıt sistemine giriş işlemleri yapılır..• Müşteriyi özel durumlardan haberdar etme yolları açıklanır. <p>5. Müşteri isteğine uygun olarak özel siparişlerle ilgili işlemleri yapar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sipariş ve hizmet siparişi kavramları açıklanır.• Mal ve hizmet siparişi alma aşamaları açıklanır.• Form doldurma, ilgili birime iletme ve süreci takip etmesi sağlanır.
Reklamın Etkileri	<ol style="list-style-type: none">1. Reklamın Amaçları ve Etkileri2. Reklam Önemi3. Aldatıcı ve Yanıltıcı Reklamlar4. Reklam Kurulu ve RTÜK5. Reklamın Unsurları6. Reklam Araçları7. Reklam Çalışmaları	<p>1. Reklamın amaç, işlev ve etkilerini kategorize eder.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reklamın amaçları açıklanır.• Reklam çeşitleri açıklanır.• Reklamın tüketici üzerindeki etkileri açıklanır.• Reklamın iş piyasası üzerindeki etkileri açıklanır.• Ticari reklam ve ilanlara ilişkin ilkeler ve uygulama esaslarına dair yönetmelik açıklanır. <p>2. Genel ekonomi açısından reklamın önemini değerlendirir.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reklamın ekonomi, tüketici ve işletmeler açısından önemi açıklanır. <p>3. Aldatıcı ve yanıltıcı reklamların etkilerini ve sonuçlarını ilişkin neden-sonuç ilişkisi kurar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar tanımlanır.• Önemi ve çeşitleri açıklanır. <p>4. Reklam Kurulu ve Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)' nun reklamların etkisine yönelik işlevlerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aldatıcı ve yanıltıcı reklamlara karşı tüketicinin korunmasında idari denetim kuruluşlarının (Reklam Kurulu ve RTÜK (Radyo ve Televizyon Üst Kurulu))görev ve sorumlulukları açıklanır. <p>5. Amaca ve hedef kitleye uygun reklamın unsurları açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reklamın temel unsurları açıklanır. <p>6. Amaca ve hedefe uygun olarak reklam araçlarını açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Reklam araçlarının çeşitleri ve özellikleri açıklanır.• Reklam araçlarının seçimi tüketici ve firma açısından önemi açıklanır.

7. Ürün niteliğine, müşteri tiplerine reklam çalışmaları yapar.

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yapabilecek şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.

Reyon Temizliği ve Düzenleme

1. Temizlik maddelerinin sağlığa zararlarıyla ilgili sunu hazırlama
2. Organik cam yüzey temizleyicisi hazırlamayla ilgili sunu hazırlama
3. Atık materyallerden maket reyon yapma
4. Ürün kontrolüyle ilgili sunu hazırlama

Ürün Etiketleme

1. Etiket çeşitleriyle ilgili sunu hazırlama
2. Etiket araçlarıyla ilgili pano hazırlama

Ürün Fiyatlandırma

1. Rekabet kavramıyla ilgili sunu hazırlama
2. Fiyat artışına rekabetin etkisiyle ilgili piyasa araştırması yapma

Tedarik

1. Tedarik işlemleriyle ilgili sunu hazırlama
2. Tedarikçi seçim kriterleriyle ilgili broşür hazırlama

Satış Teknikleri

1. Satış otomasyonu ile ilgili sunu hazırlama
2. Satış yaparken dikkat edilmesi gereken hususlarla ilgili afiş hazırlama
3. Özel mal sipariş almada dikkat edilecek noktalarla ilgili sunu hazırlama

Satış Belgeleri

1. Çeşidine ve niteliğine göre satış belgesi düzenleme

Taşıma ve Teslimat

1. Taşımada ambalajın önemiyle ilgili sunu hazırlama
2. Atık materyallerden ambalaj hazırlama
3. Taşımada firma yükümlülüğüyle ilgili sunu hazırlama

Satış Sonrası Destek Hizmetleri

1. Satış sonrası hizmetlerle ilgili sunu hazırlama
2. Garanti belgelerinin özellikleriyle ilgili sunu hazırlama
3. Örnek kullanma kılavuzu hazırlama
4. Danışmanlık hizmetleriyle ilgili sunu hazırlama

Müşteri İlişkileri Geliştirme

1. Müşteri memnuniyetini sağlamayla ilgili sunu hazırlama
2. Tüketici kayıt sistemleriyle ilgili sunu hazırlama

Reklamın Etkileri

1. Reklam çeşitleriyle ilgili broşür hazırlama
2. Reklam unsurlarıyla ilgili sunu hazırlama
3. Reklamın etkileriyle ilgili sunu hazırlama
4. Aldatıcı ve yanıltıcı reklamların etkisiyle ilgili sunu hazırlama
5. Herhangi bir ürünün özgün reklamını hazırlama
6. Promosyon olabilecek tasarım ürünler 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.