

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	MESLEKİ YABANCI DİL DERSİ			
DERSİN SINIFI	11-12. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 2 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; temel düzeyde Tüketici Hizmetleri dalına ait Mesleki Yabancı Dil ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	1. Yabancı dilde tüketici hizmetleri terminolojisini ve kapsamını açıklar. 2. Yabancı dilde temel satış tekniklerini uygular.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sınıf, İngilizce laboratuvarı Donanım: Etkileşimli tahta / projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, simultane, hoparlör, medya oynatıcı ve atölye donanımları 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 (%)
	Tüketici Hizmetleri Terminolojisi	2	30	40
	Temel Satış Teknikleri	2	42	60
TOPLAM		4	72	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Tüketici Hizmetleri Terminolojisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tüketici Hizmetleri İle İlgili Kavramlar 2. Tüketici Hizmetlerinin Kapsamı 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tüketici hizmetleriyle ilgili temel terimleri yabancı dilde kullanır. 2. Tüketici hizmetlerinin kapsamını yabancı dilde açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Yabancı dilde tüketici hizmetlerinin kapsamı üzerinde durulur.
Temel Satış Teknikleri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temel Satış Teknikleri 2. Müşteri Memnuniyeti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satış tekniklerini yabancı dilde uygular. <ul style="list-style-type: none"> • Etkili ve temel satış tekniklerinin nasıl olması gerektiği uygulamalı olarak anlatılır ve gösterilir. 2. Yabancı dilde müşteri memnuniyetini sağlar.

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMİNLER

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.

Tüketici Hizmetleri Terminolojisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tüketici hizmetleriyle ilgili kavramları anlatan sunu hazırlama 2. Müşteri ve tüketici farkını örneklerle anlatan broşür hazırlama 3. Tüketici hizmetlerinin kapsamıyla ilgili sunu hazırlama
Temel Satış Teknikleri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atölyede stant kurarak temel satış tekniklerini uygulama 2. Müşteri memnuniyeti sağlamadaki temel ilkeleri gösteren broşür hazırlama

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Uygulama faaliyetlerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin risk ve tehlike oluşturacak unsurlara karşı tedbirler alınmalıdır.
- Konu ile ilgili videolu anlatımlar öğrenciye izlettirilmelidir.
- Tüketici hizmetleri elemanının sahip olması gereken özellikler ile ilgili uygulamalar yaptırılmalıdır.

- Öğrencilerin düzenledikleri etkinlikleri sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Öğrencilere anlatılanları pekiştirmek amacıyla yazılmış metinler okutulmalıdır.
- Konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden uygulamalar yaptırılmalıdır.
- Bu dersin işlenişi sırasında kendini ifade edebilme, iletişim engelleri, toplum içinde konuşabilme, nezaket, toplumsal ahlak, çevreyle ilişkiler, adalet, hak, eşitlik kavramları değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde sunuş tekniği, gösterip yaptırma vb. yöntem ve teknikler kullanılmalıdır.
- Bu dersin işlenişi sırasında saygı, nezaket, hoşgörü empati, kendini düzgün ifade edebilme vb. değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.