

## DERS BİLGİ FORMU

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TAPU İŞLEMLERİ</b>			
<b>DERSİN SINIFI</b>	11 - 12			
<b>DERSİN SÜRESİ</b>	Haftalık 3 Ders Saati			
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrenciye; müşteri ile etkili iletişim kurma, satış işlemi, ipotek işlemi, intikal işlemi evraklarının düzenlenmesi ve evrak takibi işlemlerini yapma ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
<b>DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kuralına uygun olarak müşteri görüşme becerileri kazanır.</li> <li>2. Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda satış işlemi evraklarını hazırlar.</li> <li>3. Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda ipotek işlemi evrakları hazırlar.</li> <li>4. Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda intikal işlemi evrakları hazırlar.</li> <li>5. Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda evrak takibi yapar.</li> </ol>			
<b>EGİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf ortamı, <b>Donanım:</b> Bilgisayar, etkileşimli tahta /projeksiyon,			
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	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.			
<b>KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU</b>	<b>ÖĞRENME BİRİMİ</b>	<b>KAZANIM SAYISI</b>	<b>DERS SAATİ</b>	<b>ORAN (%)</b>
	Müşteri Görüşmeleri	7	25	23
	Satış İşlemi Evrakları	3	20	19
	İpotek İşlemi Evrakları	2	15	14
	İntikal İşlemi Evrakları	3	24	22
	Evrak Takip İşlemleri	3	24	22
	<b>18</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	

<b>ÖĞRENME BİRİMİ</b>	<b>KONULAR</b>	<b>ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI</b>
-----------------------	----------------	---

<p><b>Müşteri Görüşmeleri</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Kavramları</li><li>2. Müşteri Tatminin Belirleyicileri</li><li>3. Hizmet Kalitesinin Boyutları</li><li>4. Müşteri tatmini, Sadakati ve Elde Tutma Yöntemleri</li><li>5. Müşteri şikâyet yöntemi</li><li>6. Müşteri ilişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Yöntemleri</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramlarını açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmet kalitesi kavramları açıklanır.</li><li>• Müşteri tatmin kavramları açıklanır.</li><li>• İki kavram arasındaki ilişki açıklanır.</li></ul></li><li>2. <b>Müşteri tatminin belirleyicilerini açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri tatmin belirleyicileri açıklanır.</li><li>• Müşteri tatmin belirleyicileri ile ilgili örnekler verilir.</li></ul></li><li>3. <b>Hizmet kalitesinin boyutlarını açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmet kalitesinin boyutları açıklanır.</li><li>• Hizmet kalitesinin boyutları ile ilgili örnekler verilir.</li></ul></li><li>4. <b>Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemlerini açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemleri açıklanır.</li><li>• Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemleri ile ilgili örnekler verilir.</li></ul></li><li>5. <b>Müşteri şikâyet yöntemi kavramını açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri şikâyet yöntemi kavramı açıklanır.</li><li>• Müşteri şikâyet yöntemi kavramı ile ilgili örnekler verilir.</li></ul></li><li>6. <b>Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemlerini açıklar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemleri açıklanır.</li><li>• Farklı müşteri şikâyetleri verilerek, çözüm önerileri geliştirecekleri ödevler verilir.</li></ul></li></ol>
<p><b>Satış İşlemi Evrakları</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Şirketlerin satış işlem evrakları</li><li>2. Kooperatiflerin satış işlem evrakları</li><li>3. Özel bankalar ve finans kurumlarının satış işlem evrakları</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda şirketlerin satış işlemi ile ilgili evrakları hazırlar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li><li>• Kooperatiflerin satış işlemi çeşitleri anlatılır.</li><li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li></ul></li><li>2. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda kooperatiflerin satış işlemi ile ilgili evrakları hazırlar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li><li>• Kooperatiflerin satış işlemi anlatılır.</li><li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li></ul></li><li>3. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda özel bankalar ve finans kurumlarının satış işlemi ile ilgili evrakları hazırlar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li><li>• Özel bankalar ve finans kurumlarının satış işlemi anlatılır.</li><li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li></ul></li></ol>
<p><b>İpotek İşlemi Evrakları</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İpotek İşlemi Evrakları</li><li>2. Ticari İpotek İşlemi</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda ipotek işlemi ile ilgili evrakları hazırlar.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li><li>• İpotek evraklarının doldurulması ile ilgili</li></ul></li></ol>

	Evrakları	<p>işlemler anlatılır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li> </ul> <p><b>2. Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda ticari ipotek işlemi ile ilgili evrakları hazırlar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li> <li>• Ticari ipotek evraklarının doldurulması ile ilgili işlemler anlatılır.</li> <li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li> </ul>
<b>İntikal İşlemi Evrakları</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veraset İlamı</li> <li>2. Veraset ve İntikal vergisi beyannamesi</li> <li>3. Tapuda veraset intikal işlemleri</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda veraset ilamını açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veraset ilamı açıklanır.</li> <li>• Veraset ilamı ile ilgili örnekler verilir.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda veraset intikal vergisini açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veraset ilamı açıklanır.</li> <li>• Veraset ilamı ile ilgili örnekler verilir.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda tapuda veraset intikal işlemleri ile ilgili evrakları hazırlar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li> <li>• Veraset intikal işlemi anlatılır.</li> <li>• Veraset intikal işlemi ile ilgili uygulama yaptırılır.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Evrak Takip İşlemleri</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İlgili belgeleri temin etme</li> <li>2. Resmi kuruma başvuru işlemleri</li> <li>3. İşlemi sonuçlandırma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda ilgili belgeleri temin etme işlemi ile ilgili evrak takip işlemlerini yapar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşlem için gerekli belgeleri yazdırılır.</li> <li>• İlgili belgelerin temini ile ilgili açıklamalar yaptırılır.</li> <li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda resmi kuruma başvuru işlemlerini yapar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li> <li>• Resmi kuruma başvuru işlemi anlatılır.</li> <li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Tapu Sicil Mevzuatı doğrultusunda işlemi sonuçlandırmayla ilgili uygulamaları yapar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşlem için gerekli belgeler yazdırılır.</li> <li>• Sonuçlandırma işlemi anlatılır.</li> <li>• İşleme uygun uygulama yaptırılır.</li> </ul> </li> </ol>

#### 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 yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.

<b>İletişim Becerileri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Güzel konuşma becerilerini kazanma</li><li>2. Beden dili becerilerini kazanma</li><li>3. Satışta etkili iletişim becerilerini kazanma</li></ol>
<b>Müşteri Görüşmeleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramlarını açıklama</li><li>2. Müşteri tatminin belirleyicilerini açıklama</li><li>3. Hizmet kalitesinin boyutlarını açıklama</li><li>4. Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemlerini açıklama</li><li>5. Müşteri şikâyet yöntemi kavramını açıklama</li><li>6. Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemlerini açıklama</li></ol>
<b>Satış İşlemi Evrakları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Şirketlerin satış işlem evraklarını hazırlama</li><li>2. Kooperatiflerin satış işlem evraklarını hazırlama</li><li>3. Özel Bankalar ve finans kurumlarının satış işlem evraklarını hazırlama</li></ol>
<b>İpotek İşlemi Evrakları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İpotek işlemi evraklarını hazırlama</li><li>2. Ticari ipotek işlemi evraklarını hazırlama</li></ol>
<b>İntikal İşlemi Evrakları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Veraset ilamını açıklama</li><li>2. Veraset ve intikal vergisi beyannamesi yazma</li><li>3. Tapuda veraset intikal işlemleri yapma</li></ol>
<b>Evrak Takip İşlemleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İlgili belgeleri temin etme</li><li>2. Resmi kuruma başvuru işlemleri yapma</li><li>3. İşlemi sonuçlandırma</li></ol>
<b>DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dersin işlenişinde, İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri konusunda gerekli açıklamalar yapılmalıdır.</li><li>• Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmaları sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.</li><li>• Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.</li><li>• Bu derste, verilen görevi yapma, dürüst olma, değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.</li></ul>	