



**Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü**

**PAZARLAMA  
VE PERAKENDE  
ALANI ÖĞRETİM  
PROGRAMI**

**ANKARA, 2024**

## İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM .....	1
GİRİŞ .....	1
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI ÖĞRETİM PROGRAMLARI .....	1
ÖĞRETİM PROGRAMLARININ AMAÇLARI .....	2
ÖĞRETİM PROGRAMLARININ PERSPEKTİFİ .....	3
BİREYSEL GELİŞİM VE ÖĞRETİM PROGRAMLARI.....	5
2. BÖLÜM .....	7
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ TANIMI VE AMACI .....	7
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ DALLARI .....	8
1. SATIŞ DANIŞMANLIĞI.....	8
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI.....	11
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN UYGULANMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR.....	13
3. BÖLÜM .....	15
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN YAPISI .....	15
PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI .....	19
SATIŞ DANIŞMANLIĞI DALI .....	19
HEDEF, HEDEF DAVRANIŞLAR VE AÇIKLAMALAR .....	19
1. YETERLİLİK ALANININ ADI: PAZARLAMA ELEMAN YARDIMCISI.....	19
2. YETERLİLİK ALANININ ADI: MÜŞTERİ HİZMETLERİ ELEMAN YARDIMCISI .....	21
3. YETERLİLİK ALANININ ADI: SATIŞ DANIŞMANI YARDIMCISI.....	29
4. YETERLİLİK ALANININ ADI: DEPO ELEMANI YARDIMCISI .....	38
5. YETERLİLİK ALANININ ADI: MAĞAZA İÇİ DÜZENLEYİCİ YARDIMCISI.....	49
6. YETERLİLİK ALANININ ADI: KASA ELEMANI YARDIMCISI.....	60
DERS PLANI ÖRNEKLERİ .....	70
DERS PLANI ÖRNEĞİ - 1.....	70
AÇIKLAMALAR/DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR .....	74
DERS PLANI ÖRNEĞİ - 2.....	76

## TABLO LİSTESİ

<b>TABLO 1. SATIŞ DANIŞMANLIĞI DALI YETERLİLİKLERİ VE MODÜLLERİ .....</b>	<b>8</b>
<b>SATIŞ DANIŞMANLIĞI DALI HEDEFLERİN YAPISI.....</b>	<b>16</b>
<b>TABLO 2. ÖĞRETİM PROGRAMININ ÖĞRENME ALANLARI, HEDEF VE HEDEF DAVRANIŞ SAYILARI</b>	<b>16</b>
<b>TABLO 3. ÖĞRENME ALANLARINDA YER ALAN HEDEFLERİN TAKSONOMİK SINIFLANDIRILMASI..</b>	<b>17</b>
<b>MÜŞTERİ TİPLERİNİ SIRALAMA VERİ KAYIT FORMU .....</b>	<b>75</b>
<b>BARKOD OKUTMA BECERİ ANALİZİ VERİ KAYIT FORMU .....</b>	<b>81</b>

## 1. BÖLÜM

### GİRİŞ

Bilim ve teknolojideki hızlı ilerlemeler bireylerin ve toplumların ihtiyaçları doğrultusunda eğitim anlayışını da değiştirmiştir. Bu değişim; bilgi üreten, pratik problemleri çözebilen, eleştirel düşünen, girişimci, kararlı, iletişim becerilerine sahip, empati kurabilen ve topluma katkıda bulunabilen bireyler yetiştirmeyi gerektirir. Eğitimdeki öncelikler arasında meslek edinme becerileri de artık önemli bir yer tutmaktadır. Mesleki eğitim tarım, sanayi ve hizmet sektörlerini kapsayan bir bütünlüğü içererek nitelikli iş gücünü yetiştirmeyi hedefler. Mesleki ve teknik eğitim uygulamaları, özel bir plan ve programa dayalı olarak gerçekleştirilen eğitim etkinliklerini içerir. Bu etkinliklerin temel hedefi, toplumun sürekli işleyişini desteklemek için uzman bireyler ve üretim süreçlerinin her aşamasında gereken nitelikli ara elemanları yetiştirmektir. Nitelikli bireylerin yetişmesini desteklemek amacıyla öğretim programları hazırlanırken sadece bilgi aktarımını değil aynı zamanda bireylerin farklılıklarını göz önünde bulunduran, değerleri ve becerileri geliştirmeyi hedefleyen, anlaşılabilir bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu hedeflere ulaşmak için bir yandan farklı sınıf seviyelerinde ve konularda tekrarlanan becerilere, açıklamalara odaklanan bir yaklaşım benimsenmiş diğer yandan ise bütünsel ve bir seferde kazandırılması amaçlanan hedeflere yer verilmiştir. Hazırlanan programlar ilgili disiplinin güncel ve geçerli bilgilerini içermekle birlikte eğitim süreci ile günlük yaşam arasındaki ilişkilere vurgu yapmaktadır. Sonuç olarak anlamlı ve kalıcı öğrenmeyi teşvik eden, sağlam bir temele dayalı, önceki öğrenmelerle ilişkilendirilen, güncel mesleki becerilerle uyumlu öğretim programları oluşturulmuştur.

### MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI ÖĞRETİM PROGRAMLARI

Millî Eğitim Bakanlığının öğretim programları öğrencilerin yaşamları boyunca kullanabilecekleri akademik bilgi, kavram ve becerileri kazanmalarını; bu bilgi ve becerileri kullanarak bireysel, sosyal, duygusal, mesleki alanlar ile günlük yaşam ve iş alanlarında kendilerini geliştirmelerini; toplumda bilinçli, üreten ve sorun çözen bağımsız bireyler olmalarını hedefler. Öğretim programları bilgi aktarımından ziyade bireysel farklılıkları göz önünde bulunduran, beceri ve değer kazandırmayı amaçlayan, basit ve anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır. Programlarda yer alan hedefler ve açıklamalar güncel, geçerli ve eğitim öğretim süreci içinde ilgili meslek alanları ile ilişkilendirilebilecek şekilde hazırlanmıştır. Ayrıca hazırlanan hedefler ve açıklamalar, değerler, yetkinlikler ve beceriler açısından

bütüncül bir perspektifte basit bir içeriğe sahiptir. Sonuç olarak bu öğretim programları, anlamlı ve kalıcı öğrenmeyi teşvik etmek için sağlam bir temel oluşturmuş; önceki öğrenmelerle uyumlu bir şekilde mesleki yaşamın içinde yer alan değerler, beceriler ve yetkinliklerle bütünleştirilmiştir.

## ÖĞRETİM PROGRAMLARININ AMAÇLARI

Öğretim programları; 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu'nun 2. maddesinde ifade edilen Türk Millî Eğitiminin Genel Amaçları, Türk Millî Eğitiminin Temel İlkeleri ve 573 sayılı Özel Eğitim Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'de yer alan Özel Eğitimin Temel İlkeleri esas alınarak hazırlanmıştır. Eğitim-öğretim programlarıyla sürdürülen tüm çalışmalar; okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve özel eğitim meslek okulu seviyelerinde birbirini tamamlayıcı bir şekilde aşağıdaki amaçlara ulaşmaya yöneliktir:

1. Okul öncesi eğitimi tamamlayan öğrencilerin bireysel gelişim süreçleri göz önünde bulundurularak bedensel, zihinsel ve duygusal alanlarda sağlıklı şekilde gelişimlerini desteklemek,
2. İlkokulu tamamlayan öğrencilerin bireysel gelişim düzeylerine uygun olarak ahlaki bütünlük ve öz farkındalık çerçevesinde; öz güven ve öz disipline sahip, gündelik hayatta ihtiyaç duyacağı temel düzeyde sözel, sayısal ve bilimsel akıl yürütme ile sosyal becerileri ve estetik duyarlılığı kazanmış, bunları etkin bir şekilde kullanan sağlıklı hayat yönelimli bireyler olmalarını sağlamak,
3. Ortaokulu tamamlayan öğrencilerin ilkokulda kazandıkları yetkinlikleri geliştirmek suretiyle millî ve manevi değerleri benimsemiş, haklarını kullanan ve sorumluluklarını yerine getiren Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi'nde (TYÇ) ve ayrıca disiplinlere özgü alanlarda ifadesini bulan temel düzey beceri ve yetkinlikleri kazanmış bireyler olmalarını sağlamak,
4. Özel eğitim meslek okulu eğitimini tamamlayan öğrencilerin okul öncesi, ilkokul ve ortaokulda kazandıkları yetkinlikleri geliştirmek suretiyle insanlarla etkileşim kurabilen, toplumsal kurallara uyum sağlayabilen, toplumsal yaşama katılım için çabalayan, yaşamlarını bağımsız olarak sürdürebilen bireyler olmalarını sağlamak; Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi'nde ve ayrıca disiplinlere özgü alanlarda ifadesini bulan temel düzey beceri ve yetkinlikleri kazanmış, ilgi ve yetenekleri doğrultusunda hayata ve bir mesleğe hazır, toplum hayatında üretime katkısı olan, millî ve manevi değerleri benimseyen bireyler olmalarını sağlamaktır.

## ÖĞRETİM PROGRAMLARININ PERSPEKTİFİ

Eğitim sistemimizin temel amacı değerlerimizle ve yetkinliklerle bütünleşmiş bilgi, beceri ve davranışlara sahip bireyler yetiştirmektir. Bu hedefe ulaşmak için öğretim programları mesleki bilgi, beceri ve davranışları kazandırmaya odaklanırken değerlerimiz ve yetkinliklerle bu kazanımlar arasındaki bağlantıları kurarak bireylerin geniş bir perspektife sahip olmalarını ve ufuklarını genişletmelerini sağlar.

Değerlerimiz, toplumumuzun millî ve manevi mirasının bir parçasıdır ve geçmişten günümüze taşınan, gelecek nesillere aktarılacak olan önemli bir mirası temsil eder. Bu değerler, kültürel kökenlerimizi yansıtırken aynı zamanda toplumsal birliğimizi ve dayanışmamızı güçlendiren temel unsurlardır.

Yetkinlikler bu değerleri pratiğe döken, hayata ve toplumun geneline katkı sağlayan eylemsel yeteneklerimizi ifade eder. Bu yetkinlikler, bilgi ve becerilerin pratiğe dönüştürülmesini, sorunların çözülmesini ve toplumsal gelişmeye katkı sağlanmasını mümkün kılar.

Öğrencilerin hem ulusal hem de uluslararası düzeyde kişisel, sosyal, akademik yaşamlarında ve hatta ileri dönem iş yaşamlarında ihtiyaç duyacakları beceri yelpazesi olan yetkinlikler Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi'nde belirlenmiştir. Eğitim sistemimiz de yetkinliklerde bütünleşmiş bilgi, beceri ve davranışlara sahip bireyler yetiştirmeyi amaçlamaktadır. TYÇ'de dijital, matematiksel, bilim ve teknolojiyle ilgili temel yetkinlikler ile ana dilde iletişim, yabancı dillerde iletişim, öğrenmeyi öğrenme, inisiyatif alma ve girişimcilik, kültürel farkındalık ve ifade yetkinlikleri olmak üzere sekiz anahtar yetkinlik belirlenmiştir. Özel eğitim çerçevesinde yabancı dillerde iletişime ait yetkinlikler öğretim programlarında ele alınmamıştır. Öğretim programlarında yer alan yetkinlikler TYÇ'de aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır:

**Ana Dilde İletişim:** Kavram, düşünce, görüş, duygu ve olguları hem sözlü hem de yazılı olarak ifade etme ve yorumlama (dinleme, konuşma, okuma ve yazma); eğitim ve öğretim, iş yeri, ev ve eğlence gibi her türlü sosyal ve kültürel bağlamda uygun ve yaratıcı bir şekilde dilsel etkileşimde bulunmaktır.

**Matematiksel Yetkinlik ve Bilimde/Teknolojide Temel Yetkinlikler:** Matematiksel yetkinlik, günlük hayatta karşılaşılan bir dizi problemi çözmek için matematiksel düşünme tarzını geliştirme ve uygulamadır. Sağlam bir aritmetik becerisi için matematik üzerine inşa edilen süreç, faaliyet ve bilgiye vurgu yapmaktadır.

Matematiksel yetkinlik, düşünme (mantıksal ve uzamsal düşünme) ve sunmanın (formüller, modeller, kurgular, grafikler ve tablolar) matematiksel modlarını farklı derecelerde kullanma beceri ve isteğini içermektedir.

Bilimde yetkinlik, soruları tanımlamak ve kanıta dayalı sonuçlar üretmek amacıyla doğal dünyanın açıklanmasına yönelik bilgi varlığına ve metodolojiden yararlanma beceri ve arzusuna atıfta bulunmaktadır. Teknolojide yetkinlik, algılanan insan istek ve ihtiyaçlarını karşılama bağlamında bilgi ve metodolojinin uygulanması olarak görülmektedir. Bilim ve teknolojide yetkinlik, insan etkinliklerinden kaynaklanan değişimleri ve her bireyin vatandaş olarak sorumluluklarını kavrama gücünü kapsamaktadır.

**Dijital Yetkinlik:** İş hayatı, günlük hayat ve iletişim için bilgi iletişim teknolojilerinin güvenli ve eleştirel şekilde kullanılmasını kapsar. Söz konusu yetkinlik; bilgiye erişim ve bilginin değerlendirilmesi, saklanması, üretimi, sunulması ve alışverişi için bilgisayarların kullanılması ayrıca internet aracılığıyla ortak ağlara katılım sağlanması ve iletişim kurulması gibi temel beceriler yoluyla desteklenmektedir.

**Öğrenmeyi Öğrenme:** Bireyin kendi öğrenme eylemini etkili zaman ve bilgi yönetimini de kapsayacak şekilde bireysel olarak veya grup hâlinde düzenleyebilmesi için öğrenmenin peşine düşme ve bu konuda ısrarcı olma yetkinliğidir. Bu yetkinlik, bireyin var olan imkânları tanıyarak öğrenme ihtiyaç ve süreçlerinin farkında olmasını ve başarılı bir öğrenme eylemi için zorluklarla başa çıkma yeteneğini kapsamaktadır. Yeni bilgi ve beceriler kazanmak, işlemek ve kendine uyarlamak kadar rehberlik desteği aramak ve bundan yararlanmak anlamına da gelir. Öğrenmeyi öğrenme; bilgi ve becerilerin ev, iş yeri, eğitim ve öğretim ortamı gibi çeşitli bağlamlarda kullanılması ve uygulanması için önceki öğrenme ve hayat tecrübelerine dayanılması yönünde öğrenenleri harekete geçirir.

**Sosyal ve Vatandaşlıkla İlgili Yetkinlikler:** Bu yetkinlikler kişisel, kişiler arası ve kültürler arası yetkinlikleri içermekte olup bireylerin farklılaşan toplum ve çalışma hayatına etkili ve yapıcı biçimde katılmalarına imkân tanıyacak, gerektiğinde çatışmaları çözecek özelliklerle donatılmasını sağlayan tüm davranış biçimlerini de kapsar. Vatandaşlıkla ilgili yetkinlik ise bireyleri, toplumsal ve siyasal kavram ve yapılara ilişkin bilgiye, demokratik ve aktif katılım kararlılığına dayalı olarak medeni hayata tam olarak katılmaları için donatmaktadır.

**Kültürel Farkındalık ve İfade:** Müzik, sahne sanatları, edebiyat ve görsel sanatlar dâhil olmak üzere çeşitli kitle iletişim araçları kullanılarak görüş, deneyim ve duyguların yaratıcı bir şekilde ifade edilmesinin öneminin takdiridir.

**İnisiyatif Alma ve Girişimcilik:** Bireyin düşüncelerini eyleme dönüştürme becerisini ifade eder. Yaratıcılık, yenilik ve risk almanın yanında hedeflere ulaşmak için planlama yapma ve proje yönetme yeteneğini de içerir. Bu yetkinlik, herkesi sadece evde ve toplumda değil işlerine ait bağlam ve şartların farkında olabilmeleri ve iş fırsatlarını yakalayabilmeleri için aynı zamanda iş hayatında desteklemekte; toplumsal ve ticari etkinliklere girişen veya katkıda bulunan kişilerin ihtiyaç duydukları daha özgün bilgi ve beceriler için de bir temel teşkil etmektedir. Etik değerlerin farkında olma ve iyi yönetişimi desteklemeyi de kapsar.

## **BİREYSEL GELİŞİM VE ÖĞRETİM PROGRAMLARI**

Öğretim programları öğrencinin çok yönlü gelişimsel özellikleri, mevcut bilgi ve birikimi göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır. Bu programlar, insan gelişiminin belirli bir dönemde sonlanmadığı ve hayat boyu süren bir süreç olduğu ilkesi üzerine kurulmuştur. Her yaş dönemindeki bireylerin gelişim özellikleri, programların düzenlenmesi aşamasında önemli bir rol oynamış ve buna göre programlar oluşturulmuştur. Gelişim, belirli evrelerde ilerler ve her evrede bireylerin gelişim özellikleri farklılık gösterir. Bu evreler aynı zamanda başlangıç ve bitiş açısından homojen değildir. Bu nedenle programlar, bu gelişim özelliklerini dikkate alacak şekilde yapılandırılmıştır. Gelişim dönemleri ardışık bir sıra izler ve her bir dönemin kendine özgü özellikleri vardır. Bu nedenle programlar bireylerin farklı gelişim özelliklerine göre uyarlanabilir esneklikte tasarlanmıştır. Programların hedeflerini gerçekleştirme sürecinde gerekli uyarlamaların öğretmen tarafından yapılması beklenir.

Gelişim dönemleri ardışık ve değişmeyen bir sıra takip ettiğinden her evrede yaşanan gelişmeler, sonrakileri de etkiler. Bu süreç aynı zamanda basitten karmaşığa, genelden özele ve somuttan soyuta doğru bir yönelim izler. Program geliştirme sürecinde bu yönelimler hem bir alandaki yeterliliği oluşturan hedef ve hedef davranışların sıralanması noktasında dikkate alınmış hem de farklı öğrenme kademeleri arasındaki ders dağılımlarının ve ilişkilerinin planlanmasında göz önünde bulundurulmuştur.

Öğretim programlarının temelinde insan gelişiminin bir bütün olduğu ilkesi bulunur. İnsanın farklı gelişim alanları birbirleriyle etkileşim içindedir. Örneğin dil gelişimi bilişsel gelişimi etkileyebilir ve aynı zamanda bilişsel gelişim de dil gelişimini etkileyebilir. Bu nedenle öğretmenlerden öğrencinin bir hedefi başardığında bu başarının diğer gelişim alanlarını da nasıl etkileyebileceğini düşünmeleri beklenir.

Öğretim programları bireysel farklılıklar göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır.



Bireyler arasındaki farklılık, bir kişinin diğerlerinden birden fazla özellik bakımından farklı olması anlamına gelir. Tüm öğrenciler için bireysel özellikler, performanslar ve ihtiyaçlar temel alınarak bireyselleştirilmiş eğitim programları (BEP) hazırlanmalı ve uygulanmalıdır. BEP'te yer alacak hedefler öğrencinin hazır bulunuşluk seviyeleri, öğrenme stilleri, ihtiyaçları, sosyokültürel özellikleri gibi faktörlere göre farklılık gösterebilir. Bu nedenle öğrenme ve öğretme süreci planlanırken öğrencilerin bireysel farklılıkları dikkate alınmalıdır.

## 2. BÖLÜM

### PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ TANIMI VE AMACI

Pazarlama mal ya da hizmet üretimi fark etmeksizin tüm ticari işletmeleri ilgilendiren, mal ve hizmetlerin üretiminden müşteriye ulaştırılmasına kadar tüm ticari süreçleri içine alan bir yapıdır. Bu nedenle bu alanda yetişmiş, nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi ülke ticaretinin de gelişmesine katkı sağlayacaktır. Pazarın yanı sıra iş gücü piyasasının ihtiyaçları gözetilerek yapılan planlamalar, mesleki eğitimin içeriklerinin belirlenmesinde de belirleyici olmaktadır. Pazarlama ve perakende alanı satış danışmanlığı dalını içermektedir. Bu dal yapılandırılırken yaygın ve örgün mesleki eğitim kurumlarında uygulanan dal yapısı ile Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından yayımlanan "Ulusal Meslek Standartları" ve "Ulusal Mesleki Yeterlilikler"de yer alan ifadeler incelenmiş olup dal ve alan adlandırması, özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin yeterlilikleri göz önünde bulundurularak yapılmıştır.

#### **Alanın Tanımı**

Pazarlama ve perakende alanı; satış danışmanlığı dalına ait bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıklarına sahip meslek elemanlarının yetiştirilmesine yönelik eğitimin verildiği bir alandır.

Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrenciler için eğitim performansları, ilgi, ihtiyaç, yetenek ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak pazarlama ve perakende alanı yeterliliklerine sahip meslek elemanı yetiştirilmesinin öngörüldüğü alan olarak tanımlanması uygun görülmüştür.

#### **Alanın Amacı**

Bu alanda hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylere satış danışmanlığı dalına ait yeterliliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

## PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ DALLARI

### 1. Satış Danışmanlığı

#### Tanımı

Pazarlama ve perakende alanı; satış yapılan işletmelerde bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıklarına sahip meslek elemanlarının yetiştirilmesine yönelik eğitim verilen alandır. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylerin eğitim performansları, ilgi, ihtiyaç, yetenek ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak satış danışmanlığı dalının yeterliliklerine sahip meslek elamanı yetiştirilmesinin öngörüldüğü dal olarak tanımlanması uygun görülmüştür.

#### Amacı

Bu alanda hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylere, satış danışmanlığı dalına ait yeterliliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.

**Tablo 1. Satış Danışmanlığı Dalı Yeterlilikleri ve Modülleri**

YETERLİLİKLER	MODÜLLER	SÜRE (Ders Saati)
Pazarlama Elemanı	Pazarlamanın Temel Kavramları	108
Müşteri Hizmetleri Elemanı	Satışta Etkili İletişim	52
	Tüketici Davranışları	80
	Müşteri Memnuniyeti	80
Satış Danışmanı	Satış Kavramı	40
	Satış Danışmanı	40
	Satış Süreci Aşamaları	60
	İade	50
	Satış hedefi	20
	Toptancılık	20
	Perakendecilik	20

Depo Elemanı	Ürün Tanıma	40
	Barkod	40
	Yükleme Sembolleri	20
	Ürün Sınıflandırma	40
	Etiket	40
	Kullanım Kılavuzu	20
	Depolama	40
	Ambalajlama	30
Mağaza İçi Düzenleyici	Mağaza Atmosferi	60
	Mağaza İçi Düzen	60
	Kasa Çevresi	60
	Reyon	60
	Raf	60
	Depo	60
	Vitrin	60
	Kabin	60
	Donatı	60
Kasa Elemanı	Yüzdellik Hesaplama	50
	İndirimli Satış Fiyatı Hesaplama	50
	Hesap Makinesi	40
	Perakende Matematiği	40
	Kasa Programı	60
<b>TOPLAM</b>	<b>Yeterlilik Sayısı:</b>	<b>6</b>
	<b>Modül Sayısı:</b>	<b>33</b>
	<b>Süre (Ders Saati):</b>	<b>1620</b>

*Not: “Pazarlama İlkeleri” yeterlilik alanında temel kavramlar olduğu için öncelikli çalışılacak yeterlilik alanı “Pazarlama İlkeleri” olmalıdır. Kalan yeterlilik alanları yazılı*

*sıraya göre okutabilir, aralarında öncelik sıralaması yoktur.*

## **PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ ÖĞRETME YAKLAŞIMI**

Eğitim-öğretim, planlı ve programlı olarak yapılan bir çalışmadır. Eğitim-öğretimin etkin ve verimli olabilmesi için planlamaya gereken önem verilmelidir. Bu bağlamda, alana özgü bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıkları kazandırmaya yönelik yürütülecek tüm öğretim etkinlikleri, hafif düzey zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin performansları, ilgi, ihtiyaç, yetenek ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak planlanmalı ve tüm öğretim etkinliklerinin her bir öğrenci için hazırlanan bireyselleştirilmiş eğitim programları (BEP) temelinde yürütülmesine dikkat edilmelidir.

Hafif düzey zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilere alana özgü mesleki yeterlilikler kazandırmak amacıyla öğretim sürecinde teorik bilgilerin yanı sıra uygulamaya dönük becerilerin kazandırılması çok önemlidir. Bu amaçla öğrencilere öğretimi hedeflenen becerilere yönelik uygulama fırsatları sunulmalı, öğretim sürecinde bu öğrenciler için etkili olduğu bilimsel olarak ortaya konmuş öğretim yöntem ve tekniklerinden yararlanılmalıdır. Aşağıda sıralanan hususlar dikkate alınarak öğretim süreci planlanmalıdır:

- Öğretmenler, öğrenciler iş becerisini bağımsız olarak sergileyinceye kadar ağırlıklı olarak beceri kazandırmaya yönelik çalışmalar yapmalıdır.
- Atölyelerde iş için gerekli olan materyal, donanım ve araç gereç eksiksiz olarak bulundurulmalıdır.
- Atölyelerde bulundurulan iş için gerekli olan materyal, donanım ve araç gerecin mümkün olduğunca öğrencinin iş hayatında karşılaşılabileceği materyal, donanım ve araç gereç arasından seçilmesine özen gösterilmelidir.
- Materyal, donanım ve araç gereçlerde öğrencinin bireysel özelliklerine göre uyarlamalar (sesli tartı, kabartma cetvel vb.) yapılmalıdır.
- Öğretimde öğrencinin bireysel özelliklerinin yanı sıra kazandırılacak bilgi ve becerinin özellikleri de göz önünde bulundurulmalıdır.
- Modülün öğrenme ve öğretme sürecinde aşağıda önerilen öğretim yöntem ve teknikleri kullanılabileceği gibi farklı öğretim yöntem ve teknikleri de kullanılabilir.

Modülün öğrenme ve öğretme sürecinde aşağıdaki yöntem ve tekniklerin kullanılması önerilmektedir:

- Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim
- Sabit Bekleme Süreli Öğretim
- İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim
- İpucunun Giderek Artırılmasıyla Öğretim
- Aşamalı Yardımla Öğretim
- Artan Bekleme Süreli Öğretim
- Ayrık Denemelerle Öğretim
- Etkinlik Temelli Öğretim
- Video Modelle Öğretim
- Video İpucuyla Öğretim
- Etkinlik Çizelgeleri
- Doğrudan Öğretim
- Davranışsal Beceri Öğretimi
- Sosyal Öyküler
- Güç Kartı
- Drama

## **PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANININ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI**

Öğrenci başarısının değerlendirilmesi, öğretim sürecinin bir parçasıdır ve öğretim süreciyle paralel bir şekilde yürütülmelidir. Ölçme ve değerlendirme etkinlikleri hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylerin hâlihazırdaki performansını ve öğretimi yapılacak hedef becerileri belirlemek, öğretim yöntemlerinin yeterliliğini ve etkililiğini saptamak, öğrencinin süreç içindeki gelişimini takip ederek geri bildirim sağlamak, öğretimin etkili olmaması durumunda gerekli uyarlamaları yapmak, öğrencilerin edindikleri bilgi ve becerileri koruyup korumadıklarını ve doğal koşullara göre genelleyip genellemediklerini tespit etmek amacıyla yürütülür.

Ölçme ve değerlendirme etkinliklerinde modülün hedeflerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi esastır. Modüllerin hedefleri; bilişsel, duyuşsal ve psikomotor öğrenme alanlarından oluşmaktadır. Hedeflerin özelliğine uygun ölçme araçları kullanılmalıdır. Hedef kitlenin özellikleri dikkate alınarak hedeflerin her biri için ayrı ölçme aracı geliştirilebileceği gibi bir araçla birden çok hedef de ölçülebilir.

Bilişsel alanla ilgili hedefler; öğrencilerin yoruma dayalı cevaplar verebilmelerine olanak sağlayacak yazılı soruları, sözlü sınavlar (mülakat), çoktan seçmeli sorular, kısa cevaplı sorular, doğru yanlış etkinlikleri vb. araçlarla ölçülebilir.

Duyuşsal ve psikomotor alanla ilgili hedefler; gözlem formları, kontrol listeleri, öğrenci ürün dosyaları, proje vb. araçlarla ölçülebilir.

Psikomotor hedeflerin ölçme ve değerlendirilmesinde işlem veya faaliyetlerin basamakları dikkate alınabilir ve ölçme aracına ölçüt olarak yazılabilir. İş başında yapılacak uygulamalarda izlenmesi gereken işlem basamaklarını ayrı ayrı gözlemlemek amacıyla “işlem/faaliyet kontrol listeleri” kullanılabilir.

Ölçme ve değerlendirme etkinliklerinde hedefleri tanımlayan performans ölçütlerinin yazıldığı kontrol listeleri, gözlem formları kullanılabilir. Her bir hedef değerlendirilirken öğretim sürecinde kullanılan öğretimsel hedefler, ölçme ve değerlendirme etkinliklerinin sonuçları, öğretmen tarafından hazırlanan öğretim sürecinde kullanılan formlar ile öğrencinin atölyede, iş yerinde yaptığı uygulamalar da göz önünde bulundurulur. Öğrencinin hedeflere ulaşma düzeyleri ölçülür.

Ölçme ve değerlendirme; öğrenim öncesinde (tanılayıcı değerlendirme), öğrenim sürecinde (biçimlendirici değerlendirme) ve öğrenim sonunda (belirleyici değerlendirme) yapılarak öğrencinin düzeyi belirlenir.

Öğrenim öncesinde yapılan değerlendirme öğrencinin hazır bulunuşluk düzeyinin belirlenmesinde ve uygun öğretim programlarının hazırlanmasında yol gösterecektir.

Başlangıç değerlendirmede hedefler dikkate alınarak öğrencilerin ön bilgi ve becerileri tespit edilir. Öğrencilerin performansları, öğrencinin özelliklerine ve değerlendirme yapılan zamana göre farklılık gösterebileceğinden başlangıç değerlendirmesinin daha somut ve güvenilir olabilmesi için farklı zamanlarda üç kez yapılması yararlı olacaktır.

Öğrencinin öğrenim sürecinde göstermiş olduğu gelişmeler “ara değerlendirme” ile tespit edilir. Öğrencinin performansındaki en ufak değişikliğin kaydedilmesi için ara

değerlendirme günlük, haftalık ya da aylık olarak yapılabilir.

Son değerlendirmede ise öğrencinin modülün hedeflerine ulaşma düzeyi tanımlanmalıdır. Örneğin herhangi bir işlemin/faaliyetin basamaklarının ölçüt olarak kullanıldığı kontrol listelerinde; öğrencinin tanımlanmış basamakları gerçekleştirme düzeyleri de dikkate alınarak beceri alanı ile ilgili öğrenme çıktılarının tam olarak gerçekleştirildiği becerilerin karşısına “+” işareti, tam olarak gerçekleştirilemeyen becerilerin karşısına “-” işareti konmalıdır. Bununla birlikte öğrenciye sağlanan destek sözel ipucu (Sİ), model olma (MO) veya fiziksel yardım (FY) şeklinde tanımlanmalıdır.

Modülün hedeflerinin ölçülmesi ve hedef bazında öğrencinin durumunun belirlenmesi, modülün başarı düzeyinin tespiti için yapılacak değerlendirmede referans olarak kullanılır.

### **PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN UYGULANMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR**

Bu alanın uygulanmasında “İş Eğitimi ve Meslek Ahlakı Dersi Öğretim Programı”nda yer alan “Programın Uygulanmasına İlişkin Açıklamalar” bölümündeki açıklamaların yanı sıra aşağıdaki açıklamalar da dikkate alınmalıdır.

1. Her öğrencinin hâlihazırdaki performansı ve gereksinimleri dikkate alınarak Bireyselleştirilmiş Eğitim Programı (BEP) hazırlanarak uygulanmalıdır.
2. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin öğrenmesini desteklemek için atölyelerde standartlara uygun araç gerecin bulundurulmasına ve kullanılacak araç gerecin çeşitlendirilmesine dikkat edilmelidir. Gerektiğinde teknolojik araçlar ve yardımcı ekipmanlarla öğretim süreçleri desteklenmelidir.
3. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin edindikleri bilgileri beceriye dönüştürebilmeleri için bu öğrencilere sıklıkla uygulama fırsatları sunulmalıdır. Sınıftaki her öğrenciye uygulama yapma fırsatı verilmelidir.
4. Öğrencilerin mümkün olduğunca doğal bağlamlarda, mümkün olmayan durumlarda ise doğal bağlamlar dikkate alınarak oluşturulan benzetilmiş ortamlarda pratik yapmaları sağlanmalıdır.
5. Alana özgü hedef bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıklarını kazandırmak üzere etkili olduğu bilimsel olarak ortaya konmuş öğretim yöntem ve tekniklerinden



- yararlanılmalıdır. Öğretim ve yöntem tekniklerinin belirlenmesinde öğrenci ve öğretimi yapılacak hedef becerinin özellikleri temel alınmalıdır.
6. Alana özgü becerilerin kazandırılmasının amaçlandığı hedef ve hedef davranışlar için öğrencilerin pratik yapmalarına olanak sağlayan öğretim yöntem ve tekniklerinin kullanılmasına dikkat edilmelidir.
  7. Atölyelerde öğrencilerin sosyal yaşama ve iş ahlakına uyumunu sağlayıcı etkinliklere önem verilmelidir. Öğrencilerin topluma katılımını gerçekleştiren sosyal becerilerin gelişimi için gerekli önlemler alınmalıdır.
  8. Alana özgü bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıklarının kazandırılmasına yönelik yürütülen tüm öğretim etkinliklerinde hijyen kurallarına vurgu yapılmalıdır. Bu kurallara uymanın öğrencilerin hem kendi sağlıkları hem de hizmet sundukları kişilerin sağlıkları için çok önemli olduğu üzerinde durulmalıdır.
  9. Öğretmenler tarafından atölyelerde gerekli güvenlik tedbirleri alınmalıdır. Atölyelerde tezgâh ve araç gerecin kullanımına ilişkin uyarılar yazılarak öğrencilerin görebileceği yerlere yapıştırılmalı ve uyarıları dikkate alarak çalışmalarını sağlanmalıdır. Güvenlik tedbirleri olumlu cümlelerle ifade edilmelidir.
  10. Güvenlik tedbirlerinin alınmasının yanı sıra hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin alana özgü güvenlik tehdidi oluşturabilecek durumlarda sergilemeleri gereken güvenlik becerilerinin öğretimi de mutlaka yapılmalıdır.
  11. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin bağımsız olarak hareket edebilme ve iş görebilme becerilerinin gelişmesine fırsat verilmelidir. Öğrencilere öğrendiklerini gerçek iş koşullarında uygulayabilmesi için Pazarlama ve Perakende Hizmetleri alanında staj yapma imkânları sağlanmalıdır.
  12. Öğrenilenlerin kalıcılığını ve genellemesini sağlamak üzere aileler, alan öğretmenleri, özel eğitim öğretmenleri ve iş yeri temsilcileri gibi tüm paydaşlar arasında güçlü bir iş birliğinin oluşturulmasına özen gösterilmelidir.

### 3. BÖLÜM

#### PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN YAPISI

Pazarlama ve Perakende Alanı Öğretim Programı'nın amacı; hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylerin alana ilişkin mesleki yeterliliklerini geliştirmek, çalışma hayatına katılımlarını desteklemek ve toplumla bütünleşmelerini sağlamaktır.

Program geliştirme sürecinde iş gücüne dönük gereksinimlerin dikkate alınması amacıyla sektörde çalışan meslek elemanları, sektör temsilcileri, üniversitelerin ilgili alanlarında görevli öğretim üyeleri, mesleki alan öğretmenleri ve özel eğitim öğretmenleri ile iş birliği yapılmıştır.

Program geliştirme sürecinde üniversitelerin ilgili alanlarında görevli öğretim üyeleri, mesleki alan öğretmenleri, özel eğitim öğretmenleri, işverenler ve ailelerden veriler toplanmıştır. Yapılan ihtiyaç analizi ve sektörün gereksinimlerine göre hazırlanan iş analizleri doğrultusunda Pazarlama ve Perakende Alanı Öğretim Programı'nın yeterlilikleri ve modülleri belirlenmiştir.

Pazarlama ve Perakende Alanı Öğretim Programı'nda yer alan hedefler ve hedef davranışlar bilişsel, duyuşsal ve psikomotor olarak ele alınmıştır. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireyler için mesleki eğitim programının güncellenmesi sürecinde öğrenci odaklı bir yaklaşımla öğrencilerin bireysel ihtiyaçlarına ve yeteneklerine odaklanılmış ayrıca öğrencilerin edindikleri bilgi ve becerileri günlük yaşam durumlarında kullanmalarına öncelik verilmiştir.

Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylerin meslek öğretim programlarının başarılı olması için bireysel ihtiyaçlarının ve potansiyellerinin tam olarak anlaşılması ve bu temelde tasarlanması önemlidir. Öğrencilere fırsatlar sunmak ve öğrencilerin topluma katılımını desteklemek, yaşamlarını daha bağımsız ve anlamlı hâle getirecektir. Güncellenen öğretim programı ile öğrencilere iş yerinde çalışma deneyimi veya staj uygulamaları gibi iş dünyasına giriş fırsatları sunacak becerilerin kazandırılarak toplumsal bütünleşmenin sağlanması amaçlanmıştır.

## Satış Danışmanlığı Dalı Hedeflerin Yapısı

Tablo 2. Öğretim Programının Öğrenme Alanları, Hedef ve Hedef Davranış Sayıları

Modüller	Hedef Sayıları	Hedef Davranış Sayıları
Pazarlamanın Temel Kavramları	5	11
Satışta Etkili İletişim	3	15
Tüketici Davranışı	5	18
Müşteri Memnuniyeti	6	20
Satış Kavramı	1	2
Satış Danışmanı	3	12
Satış Süreci Aşamaları	1	11
İade	4	17
Satış Hedefi	3	7
Toptancılık	2	5
Perakendecilik	1	2
Ürün Tanıma	3	6
Barkod	2	5
Yükleme Sembolleri	2	4
Ürün Sınıflandırma	1	3
Etiket	1	2
Kullanım Kılavuzu	1	3
Depolama	8	21
Ambalajlama	6	13
Mağaza Atmosferi	2	6
Mağaza İçi Düzen	1	6
Kasa Çevresi	1	3
Reyon	4	15
Raf	2	11
Depo	4	13
Vitrin	5	18
Kabin	5	18
Donatı	3	10

Yüzdeler Hesaplama	2	6
İndirimli Satış Fiyatı Hesaplama	2	7
Hesap Makinesi	1	7
Perakende Matematiği	4	16
Kasa Programı	8	36
<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>349</b>

**Tablo 3. Öğrenme Alanlarında Yer Alan Hedeflerin Taksonomik Sınıflandırılması**

Modüller	Bilişsel	Duyuşsal	Psikomotor	Toplam
Pazarlamanın Temel Kavramları	5			5
Satışta Etkili İletişim	1		2	3
Tüketici Davranışı	4		1	5
Müşteri Memnuniyeti	3	1	2	6
Satış Kavramı	1			1
Satış Danışmanı	2	1		3
Satış Süreci Aşamaları			1	1
İade	3		1	4
Satış Hedefi	2	1		3
Toptancılık	2			2
Perakendecilik	1			1
Ürün Tanıma	2		1	3
Barkod	1		1	2
Yükleme Sembolleri	2			2
Ürün Sınıflandırma	1			1
Etiket	1			1
Kullanım Kılavuzu			1	1
Depolama	2		6	8
Ambalajlama	3		3	6

Mağaza Atmosferi	2			2
Mağaza İçi Düzen	1			1
Kasa Çevresi			1	1
Reyon		1	3	4
Raf			2	2
Depo		1	3	4
Vitrin		2	3	5
Kabin		2	3	5
Donatı	1		2	3
Yüzdellik Hesaplama	2			2
İndirimli Satış Fiyatı Hesaplama	2			2
Hesap Makinesi			1	1
Perakende Matematiği	1		3	4
Kasa Programı	1		7	8
<b>TOPLAM</b>	<b>46</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>102</b>

Özel Eğitim Meslek Okulu Pazarlama ve Perakende Alanı Öğretim Programı Yeterlilik Alanı, Hedef ve Hedef Davranışlara ilişkin kodlamada aşağıdaki sistematik izlenmiştir.

Yeterlilik Alanı	Modül	Hedef Numarası	Hedef Davranış Numarası
1.	1.1.	1.1.1.	1.1.1.1.

**PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI**  
**SATIŞ DANIŞMANLIĞI DALI**  
**HEDEF, HEDEF DAVRANIŞLAR VE AÇIKLAMALAR**

**1. YETERLİLİK ALANININ ADI: PAZARLAMA ELEMAN YARDIMCISI**

<b>Modül</b>	<b>Hedefler</b>	<b>Hedef Davranışlar</b>	<b>Öğretim Yöntem ve Teknikler</b>	<b>Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları</b>
<b>1.1.PAZARLAMANIN TEMEL KAVRAMLARI</b>	1.1.1. Satıcı kavramını açıklar.	1.1.1.1. Satıcı kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 1.1.1.2. Satıcı kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>
	1.1.2. Müşteri kavramını açıklar.	1.1.2.1. Müşteri kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 1.1.2.2. Müşteri kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

1.1.3. Pazar yeri kavramını açıklar.	1.1.3.1. Pazar yeri kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 1.1.3.2. Pazar yeri kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
1.1.4. Pazarlama kavramını açıklar.	1.1.4.1. Pazarlama kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 1.1.4.2. Pazarlama kavramına örnek verir. 1.1.4.3. Pazarlamanın temel öğelerini sıralar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
1.1.5 Pazarlamaya ilişkin temel kavramları açıklar.	1.1.5.1. Pazarlamanın temel kavramlarını sıralar. 1.1.5.2. Pazarlamanın temel kavramlarını kendi cümleleri ile ifade eder. 1.1.5.3. Pazarlamanın temel kavramlarını örneklendirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

#### Açıklamalar

Hedef davranış 1.1.5.1. için pazarlamanın temel kavramları: ihtiyaç, istek, talep, değer, fiyat, tatmin, sektör, ürün, üretim, üretici, tüketim, tüketici, dağıtım, tutundurma, pazarlama karmasıdır.

Hedef davranış 1.1.5.2. için sıralanacak temel kavramlar: ihtiyaç, istek, talep, değer, fiyat, tatmin, sektör, ürün, üretim, üretici, tüketim, tüketici, dağıtım, tutundurma, pazarlama karmasıdır.

Hedef davranış 1.1.5.3. için “İhtiyaç kavramına örnek verir, talep kavramına örnek verir.” gibi pazarlamanın her bir temel kavramı için örnek verilmelidir.

## 2. YETERLİLİK ALANININ ADI: MÜŞTERİ HİZMETLERİ ELEMAN YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları
2.1. SATIŞTA ETKİLİ İLETİŞİM	2.1.1. İletişim kavramını açıklar.	2.1.1.1. İletişim kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 2.1.1.2. İletişim kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>
	2.1.2. Kuralına uygun iletişim kurar.	2.1.2.1. İletişim sürecinde karşısındaki kişiyi dinler. 2.1.2.2. İlgili konu üzerinde konuşmayı sürdürür. 2.1.2.3. İletişim sürecinde ilgili konu üzerinde sorular sorar. 2.1.2.4. İletişim sürecinde göz teması kurar. 2.1.2.5. İletişim sürecinde sıra alarak iletişim kurar. 2.1.2.6. İletişim sürecinde kişilerarası bir kol boyu mesafeyi korur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Drama Yöntemi</li><li>• Akran destekli Öğretim Yöntemi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>



		<p>2.1.2.7. İletişim kurarken dik durur.</p> <p>2.1.2.8. İletişim sürecinde ses tonunu ayarlar.</p> <p>2.1.2.9. İletişim sürecinde nezaket sözcükleri kullanır.</p> <p>2.1.2.10. İletişim sürecinde uygun beden dili kullanır.</p>		
	2.1.3. Kurum içi iletişim kurar.	<p>2.1.3.1. İş arkadaşlarıyla kurallara uygun iletişim kurar.</p> <p>2.1.3.2. Yöneticisi ile kurallara uygun iletişim kurar.</p> <p>2.1.3.3. Müşteri ile kurallara uygun iletişim kurar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• Gösteri Yöntemi</li> <li>• Akran destekli Öğretim Yöntem</li> <li>• Benzetilmiş Ortamda Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>2.2.TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI</b>	2.2.1. Tüketici davranışını açıklar.	<p>2.2.1.1. Tüketici davranışı kavramının kendi cümleleri ile ifade eder.</p> <p>2.2.1.2. Tüketici davranışı kavramının tanımını yazar.</p> <p>2.2.1.3. Tanımı yapılan kavramı tüketici davranışı olarak isimlendirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	2.2.2. Tüketici davranışını etkileyen unsurları açıklar.	<p>2.2.2.1. Tüketici davranışlarını etkileyen unsurları sınıflandırır.</p> <p>2.2.2.2. Tüketici davranışlarını etkileyen unsurları kendi cümleleri ile ifade eder.</p> <p>2.2.2.3. Tüketici davranışını etkileyen unsurlara örnekler verir.</p> <p>2.2.2.4. Tüketici davranışlarını etkileyen unsurlarla ilgili verilen örnek ifadeleri uygun unsurlarla eşleştirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Basamaklandırılmış Öğretim Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> <li>• Eşleştirme Testi</li> </ul>
	2.2.3. Müşteri tiplerini açıklar.	<p>2.2.3.1. Müşteri tiplerini sıralar.</p> <p>2.2.3.2. Müşteri tiplerine örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

	<p>2.2.4. Satın alma karar süreci aşamalarını açıklar.</p>	<p>2.2.4.1. Satın alma karar süreci aşamalarını sırasıyla söyler. 2.2.4.2. Satın alma karar süreci aşamalarını sırasıyla yazar. 2.2.4.3. Satın alma karar süreci aşamalarına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	<p>2.2.5. Satın alma karar sürecini uygular.</p>	<p>2.2.5.1. İhtiyacını belirler. 2.2.5.2. Seçeneklerini belirler. 2.2.5.3. Seçeneklerini değerlendirir. 2.2.5.4. Satın alma kararını verir. 2.2.5.5. Satın alma eylemini gerçekleştirir. 2.2.5.6. Satın alma sonrası davranışları sergiler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendini İzleme Kayıt Formu</li> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> </ul>

### 2.3.MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

<p>2.3.1. Müşteri memnuniyeti kavramını açıklar.</p>	<p>2.3.1.1. Müşteri memnuniyeti kavramını kendi cümleleriyle ifade eder. 2.3.1.2. Müşteri memnuniyeti kavramına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Drama Yöntemi</li><li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Akran Destekli Öğretim Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Test</li><li>• Kendini İzleme Kayıt Formu</li><li>• Beceri Analizi Kaydı</li><li>• Beceri Analizi Kayıt Formu</li></ul>
<p>2.3.2. Müşteriyi memnun etmeye istekli olur.</p>	<p>2.3.2.1. Müşteriyi dikkatle dinler. 2.3.2.2. Müşteriyi onaylayıcı cümleler kurar. 2.3.2.3. Müşterinin sorusuna cevap vermek için bilgi toplar. 2.3.2.4. Müşteriye güler yüz gösterir. 2.3.2.5. Müşteri beklentilerini karşılar.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kendini İzleme Stratejileri</li><li>• Sosyal Öykü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kendini</li><li>• Değerlendirme</li><li>• Kaydı ve Kendini Değerlendirme</li><li>• Formu</li></ul>

	<p>2.3.3. Müşteri şikâyeti kavramını açıklar.</p>	<p>2.3.3.1. Müşteri şikâyeti kavramını kendi cümleleri ile açıklar. 2.3.3.2. Müşteri şikâyeti kavramına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Gösteri Yöntemi</li> <li>• Akran Destekli Öğretim Yöntem</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Drama Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	<p>2.3.4. Müşterilerin şikâyet etme nedenlerini tanımlar.</p>	<p>2.3.4.1. Müşterilerin şikâyet etme nedenlerini söyler. 2.3.4.2. Müşterilerin şikâyet etme nedenlerini yazar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• Video Temelli Öğretim Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akran Destekli Öğretim Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	2.3.5. Müşteri şikâyeti durumunda işlem basamaklarını uygular.	<p>2.3.5.1. Müşteri şikâyeti durumunda şikâyeti alır.</p> <p>2.3.5.2. Müşteri şikâyeti durumunda şikâyeti incelenmesi için ilgili birime yönlendirir.</p> <p>2.3.5.3. Müşteri şikâyeti durumunda şikâyetin çözümünde ilgili birim ile iş birliği yapar.</p> <p>2.3.5.4. Müşteri şikâyeti durumunun tekrar etmemesi için gerekli önlemleri alır.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> <li>• Gösteri Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	2.3.6. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunlarda çözüm yöntemlerini uygular.	<p>2.3.6.1. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunları sıralar.</p> <p>2.3.6.2. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunların çözüm yollarını sıralar.</p> <p>2.3.6.3. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunların kolaylıkla iletilmesi için iş birliği yapar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Drama Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı</li> </ul>

		2.3.6.4. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunların zamanında çözülmesi için iş birliği yapar. 2.3.6.5. Müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunların çözümünde uygun çözümleri sunar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gösteri Yöntemi</li><li>• Akran Destekli Öğrenme</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	Ölçü Aracı
--	--	--	--	------------

#### **Açıklamalar**

Hedef davranış 2.1.2.6. için iletişim esnasında öğrencinin bir yere yaslanmadan, yeterliliğinin elverdiği kadar dik durması beklenmektedir.

Hedef davranış 2.2.3.1. için sıralanacak müşteri tipleri: kararsız müşteri, şikâyet etmeye meyilli müşteri, kavgacı müşteri, aceleci müşteri.

Hedef davranış 2.2.3.2. için hedef davranışta tüm müşteri tipleri için örnek verilmelidir.

Hedef davranış 2.2.4.1. için satın alma karar süreci aşamaları: ihtiyacın ortaya çıkması, seçeneklerin belirlenmesi, seçeneklerin değerlendirilmesi, satın alma kararının verilmesi, satın alma eylemi, satın alma sonrası davranışlar.

Hedef davranış 2.2.5.6. için satın alma sonrası davranışlar: tekrar satın alma, tekrar satın almama.

### 3. YETERLİLİK ALANININ ADI: SATIŞ DANIŞMANI YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları
3.1. SATIŞ KAVRAMI	3.1.1.Satış kavramını açıklar.	3.1.1.1. Satış kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 3.1.1.2. Satış kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>



**3.2. SATIŞ DANIŞMANI**

<p>3.2.1. Satış danışmanı kavramını açıklar.</p>	<p>3.2.1.1. Satış danışmanı kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 3.2.1.2. Satış danışmanına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>
<p>3.2.2. Satış danışmanının görevlerini açıklar.</p>	<p>3.2.2.1. Satış danışmanının görevlerini kendi cümleleri ile ifade eder. 3.2.2.2. Satış danışmanının görevlerine örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

			Öğretim <ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	
	3.2.3. Çalışan olarak kişisel bakımına özen gösterir.	3.2.3.1. Saçını temiz tutar. 3.2.3.2. Vücudunu temiz tutar. 3.2.3.3. Dişlerini temiz tutar. 3.2.3.4. İş kıyafetini temiz tutar. 3.2.3.5. Saç ve sakalını işe uygun şekilde yapar. 3.2.3.6. Makyajını işe uygun şekilde yapar. 3.2.3.7. Tırnaklarını işe uygun şekilde keser. 3.2.3.8. Deodorant kullanır.	Öğretim <ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>Ayrık Denemelerle Öğretim</li><li>Video Modelle Öğretim</li><li>Kendini Yönetme Stratejileri</li><li>Sosyal Öykü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kontrol Listesi</li><li>Kendini İzleme Kayıt Formu</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>3.3. SATIŞ SÜRECİ AŞAMALARI</b></p>	<p>3.3.1. Satış işlemini, satış basamaklarına uygun yapar.</p>	<p>3.3.1.1. Müşteriyi güler yüzle karşılar.  3.3.1.2. Müşterinin ihtiyacını belirler.  3.3.1.3. Müşteriyi istediği ürüne yönlendirir.  3.3.1.4. Müşterinin karar vermesine yardımcı olur.  3.3.1.5. Satın almaya karar veren müşteriyi kasaya yönlendirir.  3.3.1.6. Ürünün alarını varsa çıkarır.  3.3.1.7. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur.  3.3.1.8. Ürünün ödeme şekline göre farklı ödeme yöntemini sunar.  3.3.1.9. Ürünü paketler.  3.3.1.10. Ürünün fişini verir.  3.3.1.11. Ürünün faturasını verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Ayrık Denemelerle Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu İle Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Drama Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>3.4. İADE</b></p>	<p>3.4.1. İade kavramını açıklar.</p>	<p>3.4.1.1. İade kavramını kendi cümleleri ile ifade eder.  3.4.1.2. İade kavramına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

			<p>Öğretim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	3.4.2. İade işlem basamaklarını bilir.	<p>3.4.2.1. İade edilecek ürünün kontrol edileceğini söyler.</p> <p>3.4.2.2. İade edilecek ürününün fiş/faturasını kontrol edileceğini söyler.</p> <p>3.4.2.3. İade edilecek ürünün iade süresinin kontrol edileceğini söyler.</p> <p>3.4.2.4. İade edilecek ürünün miktarının kontrol edileceğini söyler.</p> <p>3.4.2.5. İade edilecek ürünün fiyatının kontrol edileceğini söyler.</p> <p>3.4.2.6. İadenin müşteri tercihinine göre şekilleneceğini söyler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Ayrık Denemelerle Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	3.4.3. İade şekillerini açıklar.	<p>3.4.3.1. İade şekillerini sıralar.</p> <p>3.4.3.2. İade şekillerini kendi cümleleri ile açıklar.</p> <p>3.4.3.3. İade şekillerine örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Ayrık Denemelerle Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	3.4.4. İade işlem basamaklarını uygular.	<p>3.4.4.1. İade edilecek ürünü kontrol eder.</p> <p>3.4.4.2. İade edilecek ürünün fatura/fişini kontrol eder.</p> <p>3.4.4.3. İade süresini kontrol eder.</p> <p>3.4.4.4. İade edilen ürün miktarını kontrol eder.</p> <p>3.4.4.5. İade edilecek ürünün fiyatını kontrol eder.</p> <p>3.4.4.6. İade sonunda müşterinin tercihine göre iade şeklini belirler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Ayrık Denemelerle Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>3.5. SATIŞ HEDEFİ</b>	3.5.1. Satış hedefini tanımlar.	<p>3.5.1.1. Satış hedefinin tanımını söyler.</p> <p>3.5.1.2. Satış hedefinin tanımını yazar.</p> <p>3.5.1.3. Tanımı yapılan kavramı satış hedefi olarak isimlendirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

			<p>Azaltılmasıyla Öğretim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	3.5.2. Satış hedefini açıklar.	<p>3.5.2.1. Satış hedefini kendi cümleleri ile açıklar.</p> <p>3.5.2.2. Satış hedefine örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	3.5.3. Satış hedefini tutturmaya istekli olur.	<p>3.5.3.1. Verilen görevi zamanında tamamlar.</p> <p>3.5.3.2. Çalışma saatlerine riayet eder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendini İzleme Stratejileri</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Ayrık Denemelerle Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Kendini İzleme Kayıt Formu</li> </ul>

### 3.6. TOPTANCILIK

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Video İpucu ile Öğretim</li><li>• Sosyal Öykü</li></ul>	
	3.6.1. Toptancı kavramını tanımlar.	3.6.2.1. Toptancı kavramının tanımını söyler. 3.6.2.2. Toptancı kavramının tanımını yazar. 3.6.2.3. Tanımı yapılan kavramı toptancı olarak isimlendirir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>
	3.6.2. Toptancılık kavramını açıklar.	3.6.2.1. Toptancılık kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 3.6.2.2. Toptancılık kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

			<p>Azaltılmasıyla Öğretim</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	
<p><b>3.7.</b> <b>PERAKENDECİLİK</b></p>	<p>3.7.1. Perakendecilik kavramını açıklar.</p>	<p>3.7.1.1. Perakendecilik kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 3.7.1.2. Perakendecilik kavramına örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>



Hedef davranış 3.3.1.10. için müşterinin ödeme şekline ve ürünün fiyatına göre satış sonrası verilecek belgeler değişeceği için uygun olan belge verilecektir.

Hedef davranış 3.3.1.11. için için müşterinin ödeme şekline ve ürünün fiyatına göre satış sonrası verilecek belgeler değişeceği için uygun olan belge verilecektir.

#### 4. YETERLİLİK ALANININ ADI: DEPO ELEMANI YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları
4.1.ÜRÜN TANIMA	4.1.1. Ürün kavramını açıklar.	4.1.1.1. Ürün kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 4.1.1.2. Ürün kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

	4.1.2. Ürün kategorilerini açıklar.	4.1.2.1. Ürün kategorilerini sınıflandırır. 4.1.2.2. Ürün kategorilerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	4.1.3. Verilen ürünü kategorisine göre ayrıştırır.	4.1.3.1. Verilen ürünü hizmet kategorisine yerleştirir. 4.1.3.2. Verilen ürünü mal kategorisine yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• Gözlem Yaparak Öğrenme</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>4.2. BARKOD</b>	4.2.1. Barkod kavramını açıklar.	4.2.1.1. Barkod kavramının tanımını söyler. 4.2.1.2. Barkod kavramının tanımını yazar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı</li> </ul>

				Ölçü Aracı • Boşluk Doldurma Testi
	4.2.2. Barkodu barkod okuyucuya okutur.	4.2.2.1. Barkod okuyucuyu çalıştırır. 4.2.2.2. Ürünün barkodunu bulur. 4.2.2.3. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li><li>• Video Modelle Öğretim</li><li>• Video İpucu ile Öğretim</li><li>• Gözlem Yaparak Öğrenme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>

<b>4.3. YÜKLEME SEMBOLLERİ</b>	4.3.1. Ürün yükleme sembollerini tanır.	4.3.1.1. İstenen yükleme sembolünü gösterir. 4.3.1.2. Gösterilen yükleme sembolünün ismini söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• Gözlem Yaparak Öğrenme</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Şematik düzenleyiciler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	4.3.2. Yükleme sembollerinin anlamını açıklar.	4.3.2.1. Yükleme sembollerini kendi cümleleri ile ifade eder. 4.3.2.2. Yükleme sembollerini ayırt eder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>4.4. ÜRÜN SINIFLANDIRMA</b></p>	<p>4.4.1. Ürün kategorilerini bilir.</p>	<p>4.4.1.1. Verilen kategoriye ait olan ürünü söyler. 4.4.1.2. Verilen ürünün ait olduğu kategoriye söyler. 4.4.1.3. Verilen ürünün ait olduğu kategoriye yazar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>4.5. ETİKET</b></p>	<p>4.5.1. Etiket içeriğini bilir.</p>	<p>4.5.1.1. Etiket verdiği ürün bilgilerini söyler. 4.5.1.2. Etiket verdiği ürün bilgilerini yazar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>4.6. KULLANIM KILAVUZU</b></p>	<p>4.6.1. Müşteriye cevap vermek için kullanım kılavuzunu kullanır.</p>	<p>4.6.1.1. Ürünün içinden kullanım kılavuzunu çıkarır. 4.6.1.2. Kullanım kılavuzunda bulunan sembolleri okur. 4.6.1.3. Sorulduğunda kullanım kılavuzuna bakarak uygun cevabı verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>4.7. DEPOLAMA</b></p>	<p>4.7.1. Depo kavramını açıklar.</p>	<p>4.7.1.1. Depo kavramını kendi cümleleri ile ifade eder. 4.7.1.2. Depoya örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>
<p>4.7.2. Depo çeşitlerini isimlendirir.</p>		<p>4.7.2.1. Depo çeşitlerini söyler. 4.7.2.2. Depo çeşitlerini yazar. 4.7.2.3. Tanımı yapılan depo çeşidini isimlendirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>

			<p>Azaltılmasıyla Öğretim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
4.7.3. Ürünü depoya yerleştirir.	<p>4.7.3.1. Ürünün yerleştireceği depoyu ürünün çeşidine göre seçer.</p> <p>4.7.3.2. Ürün çeşidine göre seçtiği depoya ürünü yerleştirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>	
4.7.4. Depoya gelen ürünü teslim alır.	<p>4.7.4.1. Depoya gelen ürünü teslim belgesi üzerinden kontrol eder.</p> <p>4.7.4.2. Depoya gelen ürünün yükleme sembollerini kontrol eder.</p> <p>4.7.4.3. Ürünün barkod kontrolünü yapar.</p> <p>4.7.4.4. Depoya gelen ürünü sayarak teslim alır.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>	

	4.7.5. Depoya ürün girişi yapar.	4.7.5.1. Sayılarak teslim alınan ürünün girişini sisteme işler. 4.7.5.2. Kontrol edilen ürünün girişini yapar. 4.7.5.3. Depoya girişi yapılan ürünü boşaltır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	4.7.6. Depodaki ürünleri yerlerine yerleştirir.	4.7.6.1. Ürünlerin saklama koşullarını kontrol eder. 4.7.6.2. Ürünlerin saklama koşullarına göre yerleştireceği rafı belirler. 4.7.6.3. Ürünleri belirlenen depo rafına uygun araçla yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• Benzetilmiş Ortamda Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	4.7.7. Ürünü depodan çıkışa hazırlar.	4.7.7.1. Çıkış yapacağı ürünü siparişe göre hazırlar. 4.7.7.2. Sipariş edilen ürünü istendiğinde ambalajlar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	4.7.8. Depodaki ürünün çıkışını yapar.	<p>4.7.8.1. Sipariş edilen ürünün çıkışını yapar.</p> <p>4.7.8.2. Çıkışı yapılan ürünün gönderimini sağlar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>4.8. AMBALAJLAMA</b>	4.8.1. Ambalaj kavramını açıklar.	<p>4.8.1.1. Ambalaj kavramını kendi cümleleri ile ifade eder.</p> <p>4.8.1.2. Ambalaja örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	
	4.8.2. Ambalaj çeşitlerini bilir.	4.8.2.1. Ambalaj çeşitlerini söyler. 4.8.2.2. Ambalaj çeşitlerini yazar. 4.8.2.3. Ambalaj çeşitlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	4.8.3. Ambalajlamada sürdürülebilirliği açıklar.	4.8.3.1. Ambalajlamada sürdürülebilirliğin ne olduğunu söyler. 4.8.3.2. Ambalajlamada sürdürülebilirliğe örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deneme Kaydı</li> </ul>

	4.8.4. Ürünün ambalajlamasını yapar.	4.8.3.1. Ürüne uygun ambalaj seçer. 4.8.3.2. Ürünü ambalajlar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Anlatım Yöntemi</li> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Soru-Cevap Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	4.8.5. Sürdürülebilir çevre anlayışına göre ambalajlama yapar.	4.8.5.1. Ambalaj malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 4.8.5.2. Ambalaj malzemelerini geri dönüştürülebilir malzemelerden seçer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucu</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
	4.8.6. Sıfır atık anlayışına göre ambalajlama yapar.	4.8.6.1. Ambalaj malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 4.8.6.2. Ambalajlama yaparken oluşan atıkları geri dönüşüme uygun şekilde ayrıştırır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucu</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

**Açıklama:**

Hedef 4.5.1.için etiketin verdiği ürün bilgileri saklama koşulları ve tüketim koşullarıdır.

## 5. YETERLİLİK ALANININ ADI: MAĞAZA İÇİ DÜZENLEYİCİ YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları
5.1. MAĞAZA ATMOSFERİ	5.1.1. Mağaza atmosferi kavramını tanımlar.	5.1.1.1. Mağaza atmosferi kavramının tanımını söyler. 5.1.1.2. Mağaza atmosferi kavramının tanımını yazar. 5.1.1.3. Tanımı yapılan kavramı mağaza atmosferi olarak isimlendirir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Açık Anlatım Yöntemi</li><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>
	5.1.2. Mağazanın fiziksel özelliklerini açıklar.	5.1.2.1. Mağazanın fiziksel özelliklerini söyler. 5.1.2.2. Mağazanın fiziksel özelliklerini yazar. 5.1.2.3 Mağazanın fiziksel özelliklerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Soru-Cevap Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>5.2. MAĞAZA İÇİ DÜZEN</b></p>	<p>5.2.1. Mağaza içi düzenleme alanlarını tanır.</p>	<p>5.2.1.1. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak kasayı gösterir.  5.2.1.2. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak reyonları gösterir.  5.2.1.3. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak rafları gösterir.  5.2.1.4. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak depoyu gösterir.  5.2.1.5. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak vitrini gösterir.  5.2.1.6. Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak kabinleri gösterir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>5.3. KASA ÇEVRESİ</b></p>	<p>5.3.1. Kasa çevresindeki eksik ürünleri tamamlar.</p>	<p>5.3.1.1. Kasa çevresindeki eksik ürünleri tespit eder.  5.3.1.2. Eksiklik durumunu belirlediği ürünleri depodan bulur.  5.3.1.3. Depodan bulduğu ürünü kasa çevresinde ilgili kısma koyar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>

<b>5.4. REYON</b>	5.4.1. Reyon düzenini kontrol eder.	5.4.1.1. Reyondaki ürünlerin stok kontrolünü yapar. 5.4.1.2. Reyondaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol eder. 5.4.1.3. Reyonların temizliğini kontrol eder. 5.4.1.4. Reyondaki ürünlerin düzenini kontrol eder. 5.4.1.5. Reyonlardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol eder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.4.2. Reyonu düzenler.	5.4.2.1. Reyona belirtilen miktar kadar ürün koyar. 5.4.2.2. Reyonda bulunan son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırır. 5.4.2.3. Reyonun zeminini paspaslar. 5.4.2.4. Reyonlardaki ürünlerin tozunu uygun malzeme ile alır. 5.4.2.5. Reyonlardaki ürünleri düzenler. 5.4.2.6. Reyonda fiyat etiketi olmayan ürünlere fiyat etiketi yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.4.3. Sürdürülebilir çevre için reyon temizliği yaparken suyu tasarruflu kullanır.	5.4.3.1. Suyu kullanmıyorken muslukları kapatır. 5.4.3.2. Temizleme kovaasına ihtiyacı kadar su koyar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

	5.4.4. Reyon temizliği yaparken çevre temizliğine dikkat eder.	5.4.4.1. Temizlik malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 5.4.4.2. Temizlik malzemelerini organik sertifikalı ürünlerden seçer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>5.5. RAF</b>	5.5.1. Raf düzenini kontrol eder.	5.5.1.1. Raflardaki ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit eder. 5.5.1.2. Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol eder. 5.5.1.3. Rafların temizliğini kontrol eder. 5.5.1.4. Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol eder. 5.5.1.5. Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol eder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>

	5.5.2. Rafları düzenler.	<p>5.5.2.1. Rafa belirtilen miktar kadar ürün koyar.</p> <p>5.5.2.2. Raflardaki son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırır.</p> <p>5.5.2.3. Rafin tozunu uygun malzeme ile alır.</p> <p>5.5.2.4. Raflardaki ürünlerin tozunu uygun malzeme ile alır.</p> <p>5.5.2.5. Raflardaki ürünleri düzenine göre dizer.</p> <p>5.5.2.6. Raflarda fiyat etiketi olmayan ürünlere fiyat etiketi yerleştirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• Benzetlenmiş Ortamda Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>5.6. DEPO</b>	5.6.1. Depo düzenini kontrol eder.	<p>5.6.1.1. Depodaki ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit eder.</p> <p>5.6.1.2. Depodaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol eder.</p> <p>5.6.1.3. Deponun temizliğini kontrol eder.</p> <p>5.6.1.4. Depodaki ürünlerin düzenini kontrol eder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>



	5.6.2. Depoyu düzenler.	5.6.2.1. Depoda belirtilen miktarda ürün yoksa ürünün siparişini verir. 5.6.2.2. Depodaki son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırır. 5.6.2.3. Deponun raflarını uygun malzeme ile temizler. 5.6.2.4. Deponun yerlerini paspaslar. 5.6.2.5. Depodaki ürünleri yerleştirme düzenine uygun şekilde yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• Benzetilmiş Ortamda Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.6.3. Sürdürülebilir çevre için depo temizliği yaparken suyu tasarruflu kullanır.	5.6.3.1. Suyu kullanmıyorken muslukları kapatır. 5.6.3.2. Temizleme kovaşına ihtiyacı kadar su koyar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
	5.6.4. Depo temizliği yaparken çevre temizliğine dikkat eder.	5.6.4.1. Temizlik malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 5.6.4.2. Temizlik malzemelerini organik sertifikalı ürünlerden seçer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>5.7.</b> <b>VİTRİN</b>	5.7.1. Vitrin düzenini kontrol eder.	5.7.1.1. Vitrinde bulunan ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit eder. 5.7.1.2. Vitrinde bulunan ürünlerin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt</li> </ul>

		<p>düzenini kontrol eder.</p> <p>5.7.1.3. Vitrinde bulunan ürünlerin fiyat etiketlerini kontrol eder.</p> <p>5.7.1.4. Vitrin ışıklandırmasının belirtilen miktarda olup olmadığını kontrol eder.</p> <p>5.7.1.5. Vitrin camlarının temizliğini kontrol eder.</p> <p>5.7.1.6. Vitrin zemininin temizliğini kontrol eder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<p>Formu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.7.2. Vitrini düzenler.	<p>5.7.2.1. Vitrine belirtilen miktarda ürün koyar.</p> <p>5.7.2.2. Vitrinde bulunan ürünleri düzene uygun dizer.</p> <p>5.7.2.3. Vitrinde fiyat etiketi olmayan ürünlere fiyat etiketi yerleştirir.</p> <p>5.7.2.4. Vitrin ışıklandırması belirtilen miktarda değil ise ışıklandırmayı ayarlar.</p> <p>5.7.2.5. Vitrin camlarını cam bezi ile temizler.</p> <p>5.7.2.6. Vitrin zeminini uygun malzeme ile temizler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.7.3. Sürdürülebilir çevre için vitrin temizliği yaparken suyu tasarruflu kullanır.	<p>5.7.3.1. Suyu kullanmıyorken muslukları kapatır.</p> <p>5.7.3.2. Temizleme kovaasına ihtiyacı kadar su koyar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

	5.7.4. Vitrin temizliği yaparken çevre temizliğine dikkat eder.	5.7.4.1. Temizlik malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 5.7.4.2. Temizlik malzemelerini organik sertifikalı ürünlerden seçer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal Öykü</li> <li>• Güç Kartı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
	5.7.5. Vitrin düzenlemesinde enerji tasarrufuna dikkat eder.	5.7.5.1. Vitrin aydınlatmasını ayarlar. 5.7.5.2. Vitride ihtiyaç olmayan aydınlatmaları kapatır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucu</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>5.8. KABİN</b>	5.8.1. Kabin düzenini kontrol eder.	5.8.1.1. Kabinlerin temizliğini kontrol eder. 5.8.1.2. Kabinlerde ürün bırakılıp bırakılmadığını kontrol eder. 5.8.1.3. Kabin havalandırmasının çalışıp çalışmadığını kontrol eder. 5.8.1.4. Kabin ışıklandırmasını kontrol eder. 5.8.1.5. Kabinlerdeki müşteri yoğunluğunu kontrol eder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.8.2. Kabini düzenler.	5.8.2.1. Kabini temizler. 5.8.2.2. Kabin içinde bırakılan ürünleri toplar. 5.8.2.3. Kabin içinden topladığı ürünlerin uygun reyonlara yerleşimini sağlar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

		5.8.2.4. Kabin havalandırması çalışmıyorsa havalandırmayı çalıştırır. 5.8.2.5. Kabin ışıklandırması belirtilen miktarda değilse ışıklandırmayı belirtilen miktarda ayarlar.	Azaltılmasıyla Öğretim • Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim	• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı
	5.8.3. Sürdürülebilir çevre için kabin temizliği yaparken suyu tasarruflu kullanır.	5.8.3.1. Suyu kullanmıyorken muslukları kapatır. 5.8.3.2. Temizleme kovaasına ihtiyacı kadar su koyar.	• Sosyal Öykü • Güç Kartı	• Kontrol Listesi
	5.8.4. Kabin temizliği yaparken çevre temizliğine dikkat eder.	5.8.4.1. Temizlik malzemelerini gerektiği kadar kullanır. 5.8.4.2. Temizlik malzemelerini organik sertifikalı ürünlerden seçer.	• Sosyal Öykü • Güç Kartı	• Kontrol Listesi
	5.8.5.1. Kabin düzenlenmesinde enerji tasarrufuna dikkat eder.	5.8.5.1. Kabin ısınısını ayarlar. 5.8.5.2. Kabin havalandırmasını ayarlar. 5.8.5.3. Kabin aydınlatmasını ayarlar. 5.8.5.4. Kabinde ihtiyaç olmayan aydınlatmaları kapatır.	• Video Modelle Öğretim • Eş Zamanlı İpucu • Model Olma • Aşamalı Yardımla Öğretim	• Kontrol Listesi
<b>5.9. DONATI</b>	5.9.1. Mağazadaki donatı çeşitlerini bilir.	5.9.1.1. Mağazadaki donatı çeşitlerinin ismini söyler. 5.9.1.2. Mağazadaki donatı çeşitlerinin ismini yazar. 5.9.1.3. Söylenen donatı çeşidinde hangi ürünün sergilendiğini söyler. 5.9.1.4. Söylenen donatı çeşidinde hangi	• Doğrudan Öğretim Yöntemi • Video Modelle Öğretim • Video İpucu ile Öğretim • İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim	• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu • Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı

		ürünün sergilendiğini yazar. 5.9.1.5. Gösterilen donatı çeşidinde hangi ürünün sergilendiğini söyler. 5.9.1.6. Gösterilen donatı çeşidinde hangi ürünün sergilendiğini yazar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	5.9.2. Ürünü donatı çeşidine yerleştirir.	5.9.2.1. İstenen ürünü doğru donatı çeşidine yerleştirir. 5.9.2.2. Karışık verilen ürünleri doğru donatı çeşitlerine yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.9.3. Mağazadaki donatıların kullanım ömrünü uzatmak için gerekli önlemleri alır.	5.9.3.1. Mağazada bulunan donatıları temiz kullanır. 5.9.3.2. İş bittikten sonra kullandığı donatıyı yerine koyar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucu</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

#### **Açıklamalar**

Hedef 5.3.1. için kasa çevresinde bulunması gereken ürünler: alışveriş poşeti, satış/fiş fatura rulosu, zımba teli, kasa kalemi, iade fişleri, hediye paketleri, hediye çekleri, kasa önü ürünler (anahtarlık, toka, pil, sakız vb.) vb.

Hedef davranış 5.4.1.4. için reyondaki ürünlerin bedene, boyutlarına vb. göre olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Hedef davranış 5.4.2.4. için reyondaki ürüne göre toz alma fırçası veya nemli bez seçilmelidir.

Hedef davranış 5.4.2.5. için reyondaki ürünler bedenlerine, boyutlarına, renk, ağırlık ve dokularına göre dizilmelidir.

Hedef davranış 5.4.2.5. için ürünler küçük bedenden başlanarak (xs, s, m, l, xl) dizilmelidir.

Hedef davranış 5.4.2.5. için büyük boyutlu ürünlerin altta, küçük boyutlu ürünlerin üstte olması sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.5.1.4. için raflardaki ürünlerin bedene, boyutlarına vb. göre olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Hedef davranış 5.5.2.3. için raflarda yer alan ürüne göre toz alma fırçası veya nemli bez seçilmelidir.

Hedef davranış 5.5.2.5. için raflarda yer alan ürünler bedenlerine, boyutlarına, renk, ağırlık, doku vb. göre dizilmelidir.

Hedef davranış 5.5.2.5. için ürünler raflara küçük bedenden başlanarak (xs, s, m, l, xl) dizilmelidir.

Hedef davranış 5.5.2.5. için büyük boyutlu ürünlerin altta, küçük boyutlu ürünlerin üstte olması sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.5.2.5. için ürünlerin mağazada belirlenen renklere, ağırlıklara göre dizimi sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.5.2.5. için ürünlerin mağazada belirlenen doku vb. göre dizimi sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.6.1.4. için depodaki ürünlerin bedene, boyutlarına vb. göre olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Hedef davranış 5.6.2.5. için depodaki ürünler bedenlerine, boyutlarına renk, ağırlık, doku vb. göre dizilmelidir.

Hedef davranış 5.6.2.5. için ürünler depoya küçük bedenden başlanarak (xs, s, m, l, xl) dizilmelidir.

Hedef davranış 5.6.2.5. için büyük boyutlu ürünlerin altta, küçük boyutlu ürünlerin üstte olması sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.6.2.5. için ürünlerin mağazada belirlenen renklere göre dizimi sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.6.2.5. için ürünlerin mağazada belirlenen ağırlıklara göre dizimi sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.6.2.5. için ürünlerin mağazada belirlenen doku vb. göre dizimi sağlanmalıdır.

Hedef davranış 5.7.1.2. için vitrine konulan ürünlerin katlanış, duruş, renk, şekil, dikkat çekicilik, tema vb. düzeni kontrol edilmelidir.

Hedef davranış 5.7.2.2. için vitrine konulan ürünleri katlanış, duruş, renk, şekil, dikkat çekicilik, tema vb. düzenine göre dizilmelidir.

Hedef davranış 5.7.2.6. için vitrin zeminine göre toz alma fırçası, nemli bez seçilmelidir.

Hedef davranış 5.8.2.1. için kabinin aynası ve zemini temizlenmelidir.

Hedef davranış 5.9.1.2. için mağazada kullanılacak donatı çeşitleri: askı, bukalemun, tırmık, garden seperasyon, duvar standı, gondol, indirim sepeti, raf, soğutucu, camekan, manken

## 6. YETERLİLİK ALANININ ADI: KASA ELEMANI YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem Araçları
6.1. YÜZDELİK HESAPLAMA	6.1.1. Yüzde kavramını açıklar.	6.1.1.1. Bir bütünün 100 eşit parçaya bölünerek o eşit parçalarından kaçının alındığını ifade eden kavrama yüzde dendiğini söyler. 6.1.1.2. Bir bütünün 100 eşit parçaya bölünerek o eşit parçalarından kaçının alındığını ifade eden kavrama yüzde dendiğini yazar. 6.1.1.3. Yüzde sembolünün “%” olduğunu gösterir. 6.1.1.4. Yüzde sembolünün “%” olduğunu yazar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçüt Bağımlı Testler</li><li>• Gözlem Kayıt Formları</li><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li></ul>
	6.1.2. En az iki basamaklı sayılarda yüzde hesaplama işlemi yapar.	6.1.2.1. Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarpar. 6.1.2.2. Çarpım sonucunu 100’e böler.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçüt Bağımlı Testler</li><li>• Gözlem Kayıt Formları</li><li>• Kontrol Listesi</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> </ul>
<b>6.2. İNDİRİMLİ SATIŞ FİYATINI HESAPLAMA</b>	6.2.1. Verilen yüzdeler değere göre indirim tutarını hesaplar.	6.2.1.1. Verilen sayıyı verilen yüzdeler ile çarpılır. 6.2.1.2. Çarpım sonucunu 100'e böler. 6.2.1.3. Çıkan sonucun indirim tutarı olduğunu söyler. 6.2.1.4. Çıkan sonucun indirim tutarı olduğunu yazar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim</li> <li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölçüt Bağımlı Testler</li> <li>• Gözlem Kayıt Formları</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> </ul>
	6.2.2. Verilen yüzdeler değere göre indirimsel satış fiyatını hesaplar.	6.2.2.1. Verilen sayıyı verilen yüzdeler ile çarpılır. 6.2.2.2. Çarpım sonucunu 100'e böler. 6.2.2.3. Çıkan sonucu ürünün satış fiyatından çıkararak indirimsel satış fiyatını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim</li> <li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
<b>6.3. HESAP MAKİNESİ</b>	6.3.1. Hesap makinesini kullanır.	<p>6.3.1.1. Hesap makinesini açar/kapatır.</p> <p>6.3.1.2. Hesap makinesindeki sembolleri söyler.</p> <p>6.3.1.3. Hesap makinesinde toplama işlemi yapar.</p> <p>6.3.1.4. Hesap makinesinde çıkarma işlemi yapar.</p> <p>6.3.1.5. Hesap makinesinde çarpma işlemi yapar.</p> <p>6.3.1.6. Hesap makinesinde bölme işlemi yapar.</p> <p>6.3.1.7. Verilen sayının yüzdesini hesap makinesinde hesaplar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim</li> <li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li> <li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölçüt Bağımlı Testler</li> <li>• Gözlem Kayıt Formları</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> </ul>

**6.4. PERAKENDE MATEMATİĞİ**

	6.4.1. Ticari belgeleri açıklar.	6.4.1.1. Faturanın ticari bir belge olduğunu söyler. 6.4.1.2. Tahsilât makbuzunun ticari bir belge olduğunu söyler. 6.4.1.3. Sevk irsaliyesinin ticari bir belge olduğunu söyler. 6.4.1.4. Sipariş fişinin ticari bir belge olduğunu söyler. 6.4.1.5. Yazar kasa fişinin ticari bir belge olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Bilişsel Strateji Öğretimi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim Yöntemi</li><li>• Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>
	6.4.2. Ticari belgeleri düzenler.	6.4.2.1. Fatura düzenler. 6.4.2.2. Tahsilât makbuzunu düzenler. 6.4.2.3. Sevk irsaliyesini düzenler. 6.4.2.4. Sipariş fişini düzenler. 6.4.2.5. Yazar kasa fişini çıkartır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Video Modelle Öğretim</li><li>• Video İpucu ile Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>

	6.4.3. Para birimlerini dönüştürür.	6.4.3.1. İstenen para birimini gösterir. 6.4.3.2. Para birimlerini dönüştürür.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	6.4.4. Döviz kuru ile satış işlemi yapar.	6.4.4.1. Günlük döviz kurunu tespit eder. 6.4.4.2. Döviz kuruyla ürün satış fiyatını hesap makinesi ile hesaplar. 6.4.4.3. Ürünün döviz satış fiyatını söyler. 6.4.4.4. Ürünün döviz satış fiyatıyla satış işlemi yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Benzetilmiş Ortamda Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölçüt Bağımlı Testler</li> <li>• Gözlem Kayıt Formları</li> <li>• Kontrol Listesi</li> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> </ul>

**6.5. KASA PROGRAMI**

	6.5.1. Kasa programı işlemlerini açıklar.	6.5.1.1. Kasa programı işlemlerini söyler. 6.5.1.2. Kasa programı işlemlerini yazar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Video Modelle Öğretim</li><li>• Video İpucu ile Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li></ul>
	6.5.2. Stok girişi yapar.	6.5.2.1. Kasa programını açar. 6.5.2.2. Stok modülünü açar. 6.5.2.3. Stok kartını tanımlar. 6.5.2.4. Barkodun girişini yapar. 6.5.2.5. Ürüne ait bilgilerin girişini yapar. 6.5.2.6. Ürünün görselini yükler. 6.5.2.7. Ürüne ait temizleme talimatının girişini yapar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li><li>• Video İpucu ile Öğretim</li><li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li><li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li><li>• Boşluk Doldurma Testi</li></ul>

	6.5.3. Cari takibi yapar.	6.5.3.1. Kasa programını açar. 6.5.3.2. Cari modülünü açar. 6.5.3.3. Tedarikçi girişini yapar. 6.5.3.4. Müşteri girişi yapar. 6.5.3.5. Cari işlemleri yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	6.5.4. Sipariş girişi yapar.	6.5.4.1. Kasa programını açar. 6.5.4.2. Sipariş modülünü açar. 6.5.4.3. İlgili alana sipariş girişini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

	6.5.5. İrsaliye girişini yapar.	6.5.5.1. Kasa programını açar. 6.5.5.2. İrsaliye modülünü açar. 6.5.5.3. İrsaliye çeşidine göre girişini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	6.5.6. Fatura girişini yapar.	6.5.6.1. Kasa programını açar. 6.5.6.2. Fatura modülünü açar. 6.5.6.3. Fatura çeşidine göre fatura girişini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

	6.5.7. Kasa işlemini yapar.	6.5.7.1. Kasa programını açar. 6.5.7.2. Kasa modülünü açar. 6.5.7.3. Nakit işlemi yapar. 6.5.7.4. Döviz işlemi yapar. 6.5.7.5. Kredi kartı işlemi yapar. 6.5.7.6. Hediye çeki işlemi yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• Video İpucu ile Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>
	6.5.8. Banka işlemi yapar.	6.5.8.1. Kasa programını açar. 6.5.8.2. Banka modülünü açar. 6.5.8.3. Bankaları sisteme tanımlar. 6.5.8.4. Bankaya para yatırır. 6.5.8.5. Bankadan para çeker. 6.5.8.6. Bankaya virman işlemi yapar. 6.5.8.7. Bankaya havale işlemi yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan Öğretim Yöntemi</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> <li>• İpucunun Giderek Azaltılmasıyla Öğretim</li> <li>• Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayrık Deneme Kaydı ve Ayrık Deneme Kayıt Formu</li> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> <li>• Boşluk Doldurma Testi</li> </ul>

### **Açıklamalar**

Hedef davranış 6.5.1.1. için kasa programında yapılacak işlemler: stok takibi yapmak, cari takibini yapmak, sipariş oluşturmak, irsaliye oluşturmak, fatura kesmek, banka işlemlerini yapmak.

Hedef davranış 6.5.2.5. için girilecek ürün bilgileri: ürünün rengi, cinsiyeti (kadın, erkek), bedeni (s, m, l, xl), kumaş tipi (pamuklu, saten, polyester), kullanım tipi (elektrikli, manuel)

Hedef davranış 6.5.2.7. için girişi yapılacak temizleme talimatı bilgileri: kuru temizleme, çamaşır makinesi talimatı, elde yıkama vb.

Hedef davranış 6.5.3.5. için hedef davranışı için yapılacak cari işlemler: ödeme işlemi, tahsilât işlemi, havale/EFT işlemi

Hedef davranış 6.5.4.3. için sipariş girişi yapılacak ilgili alan: toptan alış, toptan satış, konsinye sipariş, yurt dışı siparişi

Hedef davranış 6.5.5.3. için irsaliye çeşitleri: sevk irsaliyesi, taşıma irsaliyesi, e-irsaliye

Hedef davranış 6.5.6.3. için fatura çeşitleri: alış, satış, irsaliye, iade, e-fatura

Hedef davranış 6.5.8.3. için tanımlanacak banka bilgileri: banka adı, banka şubesi

Hedef davranış 6.5.8.6. için virman, bir bankada aynı kişiye ait iki hesaptan yapılan para transferidir.



## DERS PLANI ÖRNEKLERİ

### DERS PLANI ÖRNEĞİ – 1

BÖLÜM – 1	
<b>Yeterlilik Alanı</b>	2. Müşteri Hizmet Elemanı
<b>Modül</b>	2.2. Tüketici Davranışları
<b>Hedef</b>	2.2.3. Müşteri tiplerini açıklar.
<b>Hedef Davranışlar</b>	2.2.3.1. Müşteri tiplerini sıralar.

BÖLÜM – 2	
<b>Öğretim Yöntem ve Teknikleri</b>	Video Modelle Öğretim
<b>Öğretim Araç Gereci</b>	İlgili konunun yer aldığı video model, ekran (ör. akıllı tahta, bilgisayar, tablet)
<b>Öğretime Hazırlık</b>	Öğretmen, öğretim sürecine başlamadan önce her bir öğrenci için sahip olmaları beklenen ön koşul becerilere (ör. taklit becerileri) sahip olup olmadığını değerlendirir. Ek olarak bu aşamada öğrencilerin dikkati yöneltme ve sunulan yönergelere uygun tepkide bulunma becerilerine sahip olup olmadıklarını değerlendirir. Ön koşul becerilere sahip olmayan öğrenciler için öncelikle bu becerilerin öğretimini yapar.

<b>Ortam Düzenleme</b>	Öğrencilerin videoyu izleyecekleri ekranı tam olarak görecekleri şekilde uygun açıda ve konumda oturmaları sağlanır.
<b>Dikkat Çekme</b>	Öğretmen, öğrencilerin dikkatini öğretim sürecine çekmek amacıyla alışverişte müşteri tipleri hakkında konuşur. Örneğin öğrencilere “Hiç alışverişe gittiniz mi?”, “Ne alacağımıza karar veremediğiniz oldu mu?”, “Kararsız kaldınız mı?” gibi sorularla derse giriş yapar.
<b>Güdüleme</b>	Öğretmen, müşteri tiplerini bilmenin faydalarından bahseder ve “Bu derste müşteri tiplerinden birini öğreneceğiz. Bu müşteri tipini bildiğinizde müşteriye daha fazla yardımcı olabileceksiniz. Daha kolay satış yapabileceksiniz.” gibi ifadeler kullanarak öğrencileri güdüler.
<b>Gözden Geçirme ve Derse Geçiş</b>	Öğretmen, “Geçen hafta tüketici davranışını etkileyen unsurlara örnekler verdik.” der. Ek olarak öğrenciye “Bugün sizlerle akıllı tahtadan bir müşteri tipini izleyeceğiz.” gibi ifadelerle dersin amacı ile ilgili bilgi verir.

### BÖLÜM – 3

<b>Uygulama</b>	Öğretmen derse “Burada akıllı tahtamız var. Bu derste alışveriş yapan müşterileri izleyeceğiz. Videoyu çok dikkatli izlemenizi istiyorum. Videoyu izledikten sonra size sorular soracağım.” diyerek derse giriş yapar. Müşteri tipleri ile ilgili video izletilir. Videoda kararsız, aceleci, şikâyet etmeye meyilli ve kavgacı müşteri tipleri bulunmaktadır. Müşteri tipleri alışveriş esnasında kendi özelliklerine sahip bir davranış gösterdikten sonra (ör. Şikâyet eder.) ekrana tam yüzünü dönerek “Ben, şikâyet etmeye meyilli müşteri tiyiyim.” der. Her müşteri tipi için bu uygulama gerçekleştirilir. Videonun izlenmesinin ardından öğretmen “Aferin, videoyu çok güzel izlediniz.” gibi ifadelerle öğrencilerin video izleme davranışlarını pekiştirir. Öğretmen “İlk kim başlamak ister?”
-----------------	---

	<p>gibi ifadelerle soruları yanıtlamak için gönüllü olan öğrenciyi belirler. Öğrenciye “Müşteri tiplerini sırala.” yönergesini sunar ve öğrenciyi yanıt aralığı süresi içerisinde (ör. 10 saniye) videoda izlediği müşteri tiplerini sıralaması için bekler. Öğretmen doğru yanıtları pekiştirirken yanlış yanıt ya da tepkide bulunmama durumunda müşteri tiplerini kendisi söyleyerek hata düzeltmesi yapar. Öğretmen bu süreci tüm öğrenciler için sırasıyla tekrarlar. Planladığı sayıda öğretim denemesini gerçekleştirdikten sonra öğretim oturumunu öğrencilerinin iş birliği ve katılım davranışlarını pekiştirerek sonlandırır.</p>
<b>Genelleme ve İzleme</b>	<p><b>Genelleme:</b> Öğretmen öğretim sırasında/tamamlandıktan sonra farklı ortamlarda (örn. farklı sınıf), farklı kişilerin varlığında (örn. sınıftaki diğer öğretmen) ve farklı araç gereç (örn. tablet bilgisayar) kullanarak öğretimi yapılan davranışa/beceriye ilişkin genelleme verisi toplar. Öğrencilerin performanslarının belirlenen ölçütün altında olması durumunda farklı ortamlarda, farklı kişilerin varlığında ve farklı araç gereç kullanarak ek öğretim oturumlarına yer verir.</p> <p><b>İzleme:</b> Öğretmen öğretimi yapılan davranışlarla/becerilerle ilişkili derslerde öğrencileri gözlemleyerek izleme verisi toplamaya devam eder. Ek olarak öğretmen belirli aralıklarla (ör. dört haftada bir) izleme oturumları düzenleyerek öğrencilerin edindikleri davranışları/becerileri koruyup korumadıklarını değerlendirir. Öğrencilerin izleme oturumlarındaki performanslarının belirlenen ölçütün altına düşmesi durumunda ek öğretim oturumlarına yer verir.</p>

## BÖLÜM – 4

### Ölçme ve Değerlendirme

**Öğretim öncesi değerlendirme:** Öğretmen öğretime başlamadan önce öğrencilerin davranışa/beceriye ilişkin hâlihazırdaki performanslarını belirlemek amacıyla öğretim öncesi değerlendirme oturumları düzenler.

**Öğretim sırası değerlendirme:** Öğretmen; öğretim devam ederken öğrencilerin ilerlemesini belirlemek, uyarlamaya gereksinim olup olmadığına karar vermek ve kullandığı yöntemin etkisini değerlendirmek amacıyla öğretim sırası değerlendirme oturumları düzenler.

**Öğretim sonrası değerlendirme:** Öğretmen, öğretim tamamlandıktan sonra öğrencilerin edindikleri davranışları/becerileri koruyup korumadıklarını değerlendirmek amacıyla öğretim sonrası değerlendirme oturumları düzenler. Öğrencilerin ihtiyaç duyması durumunda davranışa/beceriye ilişkin ek öğretim oturumları düzenler.

Öğretmen; öğretim öncesi, sırası ve sonrası değerlendirme oturumlarında hazırlanan “**Müşteri Tiplerini Sıralama Veri Kayıt Formu**” nu kullanır. Öğretmen; öğrencilerin doğru tepkide buldukları müşteri tipleri için formda ilgili müşteri tipinin karşısına “+” işareti, doğru tepkide bulunmadıkları için “-” işareti koyar. Son olarak öğretmen doğru tepki yüzdesini hesaplayarak değerlendirme sürecini tamamlar.

### Veliye Yönelik Öneriler

Veliden alışveriş esnasında farklı bağlamlarda (ör. bir ürünü alırken kararsız kalma) çocuğuna durumu betimleyerek anlatması istenebilir.

<b>Açıklamalar/Dikkat Edilecek Hususlar</b>	<p>Öğrencilerin bireysel özelliklerine ve performans düzeylerine bağlı olarak dikkat çekme ve güdüleme aşamalarında farklı açıklamalar/çalışmalar yapılabilir, farklı tepkiler alınabilir. Okul ve sınıf imkânları doğrultusunda video model, akıllı tahtadan izletilebilir ya da çeşitli görseller (ör. kart) kullanılabilir. Müşteri tiplerinin videosu çekilirken müşterinin yüz ifadelerinin açıkça görülecek şekilde yakın olmasına dikkat edilmelidir.</p>
<b>Dersin İşlenişine Yönelik Öğretmen Görüşleri</b>	

## Müşteri Tiplerini Sıralama Veri Kayıt Formu

Öğrencinin Adı-Soyadı :

Öğretmenin Adı-Soyadı:

Hedef Uyarı : “Müşteri tiplerini sırala.”

Evre:

Uyarı	Oturum ve Tarih									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20.. .	.. / .. /20...	.. / .. /20.. .	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...
Kararsız müşteri										
Aceleci müşteri										
Şikâyet etmeye meyilli müşteri										
Kavgacı müşteri										
Doğru Davranış Yüzdesi										

## DERS PLANI ÖRNEĞİ – 2

### DERS PLANI ÖRNEĞİ

BÖLÜM - 1	
<b>Yeterlilik Alanı</b>	4. Depo Elemanı
<b>Modül</b>	4.2. Barkod
<b>Hedef</b>	4.2.2. Barkodu barkod okuyucuya okutur.
<b>Hedef Davranış</b>	4.2.2.3. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur.
<b>Öğretimsel Amaçlar</b>	4.2.2.3.1. Öğrenci ürünü alır. 4.2.2.3.2. Öğrenci ürünün barkod olan kısmını gösterir. 4.2.2.3.3. Öğrenci barkod okuyucuyu alır. 4.2.2.3.4. Ürünün barkod kısmını barkod okuyucuya yaklaştırır. 4.2.2.3.5. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur.

BÖLÜM – 2	
<b>Öğretim Yöntem ve Teknikleri</b>	Doğrudan Öğretim
<b>Öğretim Araç Gereci</b>	Barkodlu ürünler, barkod okuyucu.
<b>Öğretime Hazırlık</b>	Öğretmen öğretim sürecine başlamadan önce her bir öğrenci için sahip olmaları beklenen ön koşul becerilere (ör. taklit becerileri) sahip olup olmadığını değerlendirir. Ek olarak bu aşamada öğrencilerin dikkati yöneltme ve sunulan yönergelere uygun tepkide bulunma becerilerine sahip olup olmadıklarını değerlendirir. Ön koşul becerilere sahip olmayan öğrenciler için öncelikle bu becerilerin öğretimini yapar.

<b>Ortam Düzenleme</b>	Öğrenci ve öğretmen yan yana oturur. Öğrencinin barkod okuyucuyu tam görebilecekleri uygun açıda ve konumda oturmaları sağlanır.
<b>Dikkat Çekme</b>	Öğretmen, öğrencilerin dikkatini öğretim sürecine çekmek amacıyla alışverişte barkod okuma hakkında konuşur. “Hiç alışveriş yaptınız mı?”, “Peki kasada ürünlerin nasıl geçtiğini hiç gördünüz mü?”, “Kasiyer ürünleri nereye okutuyor?” şeklinde öğrenciler ile sohbet eder.
<b>Güdüleme</b>	Öğretmen, öğrencilere hedef beceriyi öğrenmenin faydalarından bahseder. “Bu derste ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutmayı öğreneceğiz. Bunu öğrendiğinizde kasada ödeme yapılacağı zaman, ürün girişinde, stok kontrolünde, fiyat kontrolünde ürünün barkodunu kod okuyucuya okutabileceksiniz.” gibi ifadeler kullanarak öğrencileri güdüler.
<b>Gözden Geçirme ve Derse Geçiş</b>	Öğretmen, “Geçen hafta sizlerle ürün barkodunu öğrenmiştik.”, “Bugün sizlerle ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutacağız.” gibi ifadelerle dersin amacı ile ilgili bilgi verir.

### BÖLÜM - 3

<b>Uygulama</b>	<p><b>1. Açıklama yapma:</b> Hedef beceriye ilişkin açıklama aşamasında öğretmen tarafından öğrencilere “burada ürünlerimiz ve barkod okuyucumuz var. Önce ben bir örnek yapacağım.” denir. “Öncelikle bir ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutmamızdır. Öncelikle ürünü alacağız, ürünün barkodunu göstereceğiz. Ürünün barkodunu barkod uygulayıcıya yaklaştıracamızdır. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutacağız.” açıklaması yapılır. Öğrencilere “Burada ürünlerimiz ve barkod okuyucumuz var. Önce ben bir örnek yapacağım.” der.</p> <p><b>2. Model olma:</b> Hedef beceriye ilişkin model olma aşamasında öğretmen öğrencilere model olur. Öğretmen ürünü</p>
-----------------	---



	<p>alır, ürünün üstündeki barkod kısmını öğrencilere gösterir. Barkod okuyucuyu alır. Ürünün barkod kısmını okuyucuya yaklaştırır. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur. Tüm bu aşamaları gerçekleştirirken sözel olarak ne yaptığını anlatır. Örneğin öğretmen basamakları yerine getirirken “Ürünü alıyorum. Ürünün barkodunu gösteriyorum. Ürünü barkod okuyucuya yaklaştırıyorum. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutuyorum.” der. Öğrencilerin dikkatinin dağılması durumunda “Beni izliyorsunuz değil mi?” gibi ifadeler kullanarak öğrencilerin dikkatini öğretime tekrar çeker. Öğretmen hedef beceriyi sergiledikten sonra öğrencilerin dikkatlerini sürdürme davranışlarını “Beni çok güzel izlediniz, aferin.” gibi ifadelerle pekiştirir ve rehberli uygulamalar aşamasına geçer.</p> <p><b>3. Rehberli uygulama:</b> Hedef beceriye ilişkin rehberli uygulama basamağında öğretmen rehber konumundadır. Öğretmen her bir öğrenciden sırasıyla ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutmasını ister. Öğrencinin doğru yaptığı her bir beceri basamağı için sözel pekiştireç sunar. Ancak yanlış tepki ya da tepkide bulunmama durumunda çeşitli ipuçları kullanarak geri bildirim sunar.</p> <p><b>4. Bağımsız uygulama:</b> Hedef beceriye ilişkin bağımsız uygulama basamağında öğrenci barkod okutma basamaklarını sırasıyla gerçekleştirir. Öğretmen, öğrenciye müdahale etmeden onu izler ve öğretim sürecinin sonunda öğretmen “Bugün sizinle ürünün barkodunu barkod okuyucuya okuttuk. Çok güzel çalıştınız.” diyerek katılım ve iş birliği davranışlarını pekiştirir ve dersi bitirir.</p>
<b>Genelleme ve İzleme</b>	<p><b>Genelleme:</b> Öğretmen öğretim sırasında/tamamlandıktan sonra farklı ortamlarda (ör. farklı sınıf), farklı kişilerin varlığında (ör. sınıftaki diğer öğretmen) ve farklı araç gereç (ör. farklı ürün) kullanarak öğretimi yapılan davranışa/beceriye ilişkin genelleme verisi toplar. Öğrencilerin performanslarının belirlenen ölçütün altına olması durumunda farklı ortamlarda, farklı kişilerin varlığında ve farklı araç gereç kullanarak ek öğretim oturumlarına yer verir.</p>

**İzleme:** Öğretmen, öğretimi yapılan davranışlarla/becerilerle ilişkili derslerde öğrencileri gözlemleyerek izleme verisi toplamaya devam eder. Ek olarak öğretmen belirli aralıklarla (ör. dört haftada bir) izleme oturumları düzenleyerek öğrencilerin edindikleri davranışları/becerileri koruyup korumadıklarını değerlendirir. Öğrencilerin izleme oturumlarındaki performanslarının belirlenen ölçütün altına düşmesi durumunda ek öğretim oturumlarına yer verir.

Öğretmen, öğretim öncesi, sırası ve sonrası değerlendirme oturumlarında hazırlanan “**Barkod Okutma Beceri Analizi Veri Kayıt Formu**” kullanır. Öğretmen, değerlendirme sürecinde tek fırsat tekniğini kullanır ve öğrencilerin doğru sergilediği her basamak için formda ilgili basamağın karşısına “+” işareti koyar. Öğrencilerin doğru olarak sergilemediği her basamak için ise ilgili basamağın karşısına “-” işareti koyar. “-” alınan ilk basamaktan itibaren değerlendirme oturumu sonlandırılarak doğru tepki yüzdesi hesaplanır.

#### BÖLÜM – 4

##### Ölçme ve Değerlendirme

**Öğretim öncesi değerlendirme:** Öğretmen, öğretime başlamadan önce öğrencilerin davranışa/beceriye ilişkin hâlihazırdaki performanslarını belirlemek amacıyla öğretim öncesi değerlendirme oturumları düzenler.

**Öğretim sırası değerlendirme:** Öğretmen; öğretim devam ederken öğrencilerin ilerlemesini belirlemek, uyarlamaya gereksinim olup olmadığına karar vermek ve kullandığı yöntemin etkisini değerlendirmek amacıyla öğretim sırası

	<p>değerlendirme oturumları düzenler.</p> <p><b>Öğretim sonrası değerlendirme:</b> Öğretmen, öğretim tamamlandıktan sonra öğrencilerin edindikleri davranışları/becerileri koruyup korumadıklarını değerlendirmek amacıyla öğretim sonrası değerlendirme oturumları düzenler. Öğrencilerin ihtiyaç duyması durumunda davranışa/beceriye ilişkin ek öğretim oturumları düzenler.</p>
<b>Veliye Yönelik Öneriler</b>	<p>Veliden alışverişte kasada ürün barkodu okutulurken öğrencinin dikkatini çekmesi ve yapılan işlemleri sözel olarak isimlendirmesi istenebilir. Veliden evdeki paketli ürünlerin barkodunu öğrenciye göstermesi istenebilir.</p>
<b>Açıklamalar/Dikkat Edilecek Hususlar</b>	<p>Öğrencilerin bireysel özelliklerine ve performans düzeylerine bağlı olarak dikkat çekme ve güdüleme aşamalarında farklı açıklamalar/çalışmalar yapılabilir, farklı tepkiler alınabilir. Okul ve sınıf imkânları doğrultusunda barkod okuyucunun bulunmaması durumunda beceri basamaklarına uygun sıralama kartları hazırlanarak benzetim ortamında öğrenme ile öğretim yapılabilir.</p>
<b>Dersin İşlenişine Yönelik Öğretmen Görüşleri</b>	

## BARKOD OKUTMA BECERİ ANALİZİ VERİ KAYIT FORMU

**Öğrencinin Adı-Soyadı:**

**Sınıfı:**

**Numarası:**

**Tarih:**

**Yönerge:** Öğrenciye ana yönerge verilir. Öğrencinin bağımsız olarak gerçekleştirdiği beceri basamakları kayıt kısmına “+” olarak işaretlenir. Gerçekleştiremediği basamaklar ise “-” olarak işaretlenir. Öğrencinin tepki vermemesi durumunda ana yönerge tekrar edilir. Öğrenci doğru tepki verirse “+”, doğru tepki veremezse/tepki vermezse “-” olarak işaretlenir. Öğrenciye değerlendirme sürecinde olumlu ya da olumsuz tepki verilmez.

Oturum Tarihi		.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...	.. / .. /20...
Beceri Basamakları	Yönerge										
Öğrenci ürünü alır.	Ürünü al.										
Öğrenci ürünün barkod olan kısmını gösterir.	Ürünün barkodunu göster.										
Öğrenci barkod okuyucuyu alır.	Barkod okuyucuyu al.										
Ürünün barkod kısmını barkod okuyucuya yaklaştırır.	Ürünün barkod kısmını barkod okuyucuya yaklaştır.										
Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutur.	Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okut.										
Bağımsız gerçekleşen basamak sayısı											
Bağımsız gerçekleşen basamak yüzdesi											

