



**Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü**

**AİLE VE TÜKETİCİ  
HİZMETLERİ ALANI  
ÖĞRETİM PROGRAMI**

**ANKARA, 2024**

## İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	2
TABLO LİSTESİ .....	3
1. BÖLÜM .....	4
GİRİŞ .....	4
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI ÖĞRETİM PROGRAMLARI .....	4
ÖĞRETİM PROGRAMLARININ AMAÇLARI .....	5
ÖĞRETİM PROGRAMLARININ PERSPEKTİFİ.....	6
BİREYSEL GELİŞİM VE ÖĞRETİM PROGRAMLARI .....	8
2. BÖLÜM .....	9
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ TANIMI VE AMACI .....	9
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ DALLARI.....	11
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI, TÜKETİCİ HİZMETLERİ OLARAK TEK DALDAN OLUŞMAKTADIR. AŞAĞIDA BU DALA AİT BİLGİLER YER ALMAKTADIR. ....	11
1. TÜKETİCİ HİZMETLERİ DALI .....	11
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ ÖĞRENME ÖĞRETME YAKLAŞIMI .....	13
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI .....	14
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN UYGULANMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR.....	16
3. BÖLÜM .....	18
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN YAPISI .....	18
AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI.....	22
TÜKETİCİ HİZMETLERİ DALI.....	22
HEDEF, HEDEF DAVRANIŞLAR VE AÇIKLAMALAR .....	22
1. YETERLİLİK ALANININ ADI: MÜŞTERİ HİZMETLERİ ELEMAN YARDIMCISI .....	22
2. YETERLİLİK ALANININ ADI: TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMAN YARDIMCISI .....	24
3. YETERLİLİK ALANININ ADI: SATIŞ ELEMANI YARDIMCISI .....	26
4. YETERLİLİK ALANININ ADI: RAPORTÖR YARDIMCISI .....	31
5. YETERLİLİK ALANININ ADI: DOSYALAMA VE ARŞİVLEME ELEMANI YARDIMCISI.....	34
6. YETERLİLİK ALANININ ADI: REYON GÖREVLİSİ YARDIMCISI.....	39
7. YETERLİLİK ALANININ ADI: AMBALAJ VE ÇEVRE DÜZENLEME YARDIMCISI.....	43
DERS PLANI ÖRNEKLERİ.....	48
DERS PLANI ÖRNEĞİ – 1 .....	48
DERS PLANI ÖRNEĞİ – 2 .....	59

## TABLO LİSTESİ

TABLO 1. TÜKETİCİ HİZMETLERİ DALI YETERLİLİKLERİ VE MODÜLLERİ .....	12
TABLO 2. ÖĞRETİM PROGRAMININ ÖĞRENME MODÜLLERİ, HEDEF VE HEDEF DAVRANIŞ SAYILARI .....	19
TABLO 3. ÖĞRENME ALANLARINDA YER ALAN HEDEFLERİN TAKSONOMİK SINIFLANDIRILMASI .....	20
AYRIK DENEME KAYDI .....	52
“REYON TEMİZLİK ARAÇ GEREÇİNİ TANIR BECERİSİ” AYRIK DENEME KAYDI FORMU .....	52
BECERİ ANALİZİ KAYDI .....	63
YÜZEYE UYGUN TEMİZLİK YAPMA BECERİSİ VERİ KAYIT FORMU .....	63

## 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 öğrencilerin öğrenim süreçlerinde, tekrarlanan becerilere yer verilirken diğer yandan bütünsel ve tek seferde kazandırılması amaçlanan becerilere 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 Bakanlığı öğretim programları, öğrencilerin yaşamları boyunca kullanabilecekleri akademik bilgi, kavram ve becerileri kazanmalarını; bu bilgi ve becerileri kullanarak bireysel, sosyal, duygusal, kültürel, günlük yaşam, iş alanları ve mesleki alanlarda 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 ve 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 eğitimini 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 kullanarak sağlıklı hayat yönelimli bireyler olmalarını sağlamak,
3. Ortaokul eğitimini 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 okulundan mezun olan 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 yapılarla 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 seviyesi, öğrenme biçimi, sosyal yaşamı ve ihtiyaçlarına göre farklılık gösterebilir. Bu nedenle öğrenme ve öğretme süreci planlanırken



öğrencilerin bireysel farklılıkları dikkate alınmalıdır.

## 2. BÖLÜM

### AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ TANIMI VE AMACI

Aile ve tüketici hizmetleri alanı; tüketici hizmetleri dalına ait yeterlilikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretimin yapıldığı alandır.

Aile ve Tüketici Hizmetleri Programı, tüketici hizmetleri 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

Aile ve tüketici hizmetleri alanı ve alan altında yer alan mesleklerde ulusal ve uluslararası düzeyde standartlara uygun örgün öğretim programı hazırlanmıştır. Bu programı tamamlayan öğrenciye;

- Yeni çağ becerileri ve tasarım odaklı düşünme yaklaşımı doğrultusunda “meslek etiği ve ahilik, iş sağlığı ve güvenliği, teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm, çevre koruma, girişimci fikirler, iş kurma ve yürütme, fikrî ve sınai mülkiyet hakları” konularında mesleki gelişim sağlayacak beceriler kazanma,

- İletişim kurma, dinleme, kendini ifade edebilme, güzel konuşma, sözsüz iletişim ve toplumsal hayatta iletişim,

- Tüketici hizmetleri kapsamı, tüketici iletişimi, tüketici tipleri, tüketici bilinci, tüketimi etkileyen faktörler, tüketici problemleri, tüketici problemlerine çözüm yolları ve tüketiciye verilen hizmetler ile ilgili ortak bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazandırılması hedeflenmiştir.

Aile ve tüketici hizmetleri alanı; tüketici hizmetleri 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 ise eğitim performansları, ilgi, ihtiyaç, yetenek ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak tüketici hizmetleri dalına ait yeterliliklere sahip meslek elemanı yetiştirilmesinin öngörüldüğü alan olarak tanımlanması uygun görülmüştür.

## **Alanın Amacı**

Bulduğumuz yüzyılda sosyal, ekonomik, politik ve teknolojik değişiklikler, toplumsal yaşamı etkilemektedir. Bu değişiklikler ve bunların sonuçları aile ve bireylerin yaşam düzeylerini iyileştirmeyi ve yükseltmeyi amaçlayan mesleklerin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Hizmet sektörü küresel düzeyde hızla değişen pazar ve rekabet koşulları nedeniyle sürekli ve dinamik bir gelişim içindedir. Bu özellikleriyle hizmet sektörü ülkelerin yakın ilgisini çekmekte ve bu sektör için devletler tarafından özel planlamalar yapılmaktadır. Hızla küreselleşmekte olan bu sektörde rekabet büyük yoğunluk kazanmakta ve gelişmiş ülkeler mevcut sektörün korunması ve rekabet gücünün geliştirilmesi için özel politikalar uygulamaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde; ekonomik büyüme, beslenme, barınma, tüketim alanında eğitim almış mesleki yeterliliğe sahip bireyler tarafından yürütülmesini sağlamayı hedeflemektedir. Bu öğretim programın amacı; bu alanda eğitim alan bireylerin tüketici müşteri hizmetleri eleman yardımcısı, tüketici hizmetleri eleman yardımcısı, satış elemanı yardımcısı, raportör yardımcısı, dosyalama ve arşivleme elemanı yardımcısı, reyon görevlisi yardımcısı vb. olarak hizmet sektöründe yer almasıdır. Bu alanda, hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum olan bireylere tüketici hizmetleri dalına ait yeterliliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.

## **AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ DALLARI**

Aile ve tüketici hizmetleri alanı, tüketici hizmetleri olarak tek daldan oluşmaktadır. Aşağıda bu dala ait bilgiler yer almaktadır.

### **1. TÜKETİCİ HİZMETLERİ DALI**

#### **Tanımı**

Aile ve tüketici hizmetleri alanı tüketici hizmetleri dalında; tüketici tipleri, tüketici bilinci, tüketimi etkileyen faktörler, tüketici problemleri, tüketici problemlerine çözüm yolları ve tüketiciye verilen hizmetler ile ilgili ortak bilgi, beceri, tutum ve iş alışkanlıklarına sahip meslek elemanının yetiştirilmesine yönelik eğitim verilmektedir. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin eğitim performansları, ilgi, ihtiyaç, yetenek ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak tüketici hizmetleri dalının yeterliliklerine sahip meslek elemanı yetiştirilmesinin öngörüldüğü dal olarak tanımlanması uygun görülmüştür.

#### **Amacı**

Bu dalda hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan bireylere; tüketici davranışları ve tüketicinin korunması, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak satış öncesi, satışa hazırlık ve satış işlemleri hazırlama/yürütme, satış sonrası hizmetler, dosyalama ve arşivleme yapma, ambalajlama ve paketleme işlemlerini planlama ve yapma, resmi yazışma ve dilekçelerle ilgili iş ve işlemleri yürütme, işletme türüne uygun olarak ticari hesaplamalar yapma, ürün iade işlemlerini yapma ile ilgili bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

**Tablo 1. Tüketici Hizmetleri Dalı Yeterlilikleri ve Modülleri**

<b>YETERLİLİKLER</b>	<b>MODÜLLER</b>	<b>SÜRE (Ders Saati)</b>
Müşteri Hizmetleri Elemanı Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Etkili İletişim</li></ul>	36
Tüketici Hizmetleri Elemanı Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tüketici Hizmetlerine Giriş</li><li>● Tüketici Bilinci</li></ul>	36
Satış Elemanı Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tüketici Satın Alma ve Karar Süreci</li><li>● Özel Tüketici Grupları</li><li>● Reklam</li><li>● Satış Teknikleri</li><li>● Tüketicilere Verilen Hizmetler</li></ul>	360
Raportör Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tüketici Şikâyetleri</li><li>● Ürün İade ve Değişim</li><li>● Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri</li></ul>	360
Dosyalama ve Arşivleme Elemanı Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ticari Matematik</li><li>● Ticari Belgeler</li><li>● Dosyalama ve Arşivleme</li></ul>	180
Reyon Görevlisi Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reyonu Tanıma</li><li>● Reyon Temizliği</li><li>● Reyon Düzenleme</li></ul>	288
Ambalaj ve Çevre Düzenleme Yardımcısı	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ürün Etiketleme</li><li>● Ambalajlama ve Çevre</li><li>● Paketleme</li></ul>	360
<b>TOPLAM</b>	<b>Yeterlilik Sayısı:</b>	<b>7</b>
	<b>Modül Sayısı:</b>	<b>20</b>
	<b>Süre (Ders Saati):</b>	<b>1620</b>

*Not: Tüketici hizmetleri dalındaki yeterliliklere ait modüller tabloda belirtilen sıraya göre okutulur. Yeterlilikler arasında öncelik sırası yoktur.*

## AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANININ ÖĞRENME ÖĞRETME YAKLAŞIMI

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

Hafif düzeyde 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 gereçte 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 modellerle öğretim
- Video ipucuyla öğretim
- Etkinlik çizelgeleri
- Doğrudan öğretim
- Davranışsal beceri öğretimi
- Sosyal öyküler
- Güç kartı
- Drama

## **AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ 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 öğrencilerin 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 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 faaliyet 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.

Öğrenim öncesinde yapılan 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.

## **AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ 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 yanında, aşağıdaki açıklamalar da dikkate alınmalıdır:

1. Her öğrencinin hâlihazırdaki performansı ve gereksinimleri dikkate alınarak BEP hazırlanmalı ve uygulanmalıdır.
2. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrencilerin öğrenmesini desteklemek için atölyelerde standartlara uygun araç gereç bulundurulmalıdır. Atölyelerde kullanılacak araç ve gerecin çeşitlendirilmesine dikkat edilmelidir. Gerekğinde 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 uygulama 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. Öğrencilerle yapılacak atölye çalışmalarında sosyal yaşama ve iş ahlakına uyumu artıracak etkinliklere öncelik verilmelidir. Topluma katılımı olumlu etkileyen 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 kişilerini 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 öğrencilere alana özgü güvenlik tehdidi oluşturabilecek durumlarda sergilemeleri gereken güvenlik becerilerinin öğretimi de mutlaka yapılmalıdır. Bu kapsamda İş Eğitimi ve Meslek Ahlakı Dersi Öğretim Programı'nda yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği Modülünden yararlanılmalıdır.
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 uygulayabilmeleri için Aile ve Tüketici 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

#### AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI ÖĞRETİM PROGRAMI'NIN YAPISI

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

Program geliştirme sürecinde mevcut programın güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi amacıyla üniversitelerin ilgili alanlarında görevli öğretim üyeleri, mesleki alan öğretmenleri, özel eğitim öğretmenleri, işverenler ve ailelerden veriler toplanmıştır. Yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda mevcut programda yer alan modüler yapı ve iş analizleri hedef ve hedef davranışlara göre yeniden düzenlenmiş ve tek bir dosyada birleştirilmiştir. Aile ve Tüketici Hizmetleri Alanı Öğretim Programı'nda yer alan hedef ve hedef davranışlar bilişsel, duyuşsal ve psikomotor olarak ele alınmıştır. Hafif düzeyde zihinsel yetersizliği/otizm spektrum bozukluğu olan öğrenciler 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 öğrencilerin meslek öğretim programlarının başarılı olması için bireysel ihtiyaçlarının ve potansiyellerinin tam olarak anlaşılması ve bu temelde tasarlanması önemlidir. Öğrencilere fırsatlar sunmak ve onların topluma katılımını desteklemek, onların 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.

##### a) Tüketici Hizmetleri Dalı Hedeflerin Yapısı

Tüketici hizmetleri dalında hedeflenen amaçlara ulaşmayı sağlayacak 20 modül ve her bir modülde ulaşılması beklenen hedefler, hedef davranışlar ve hedeflere ulaşmak için önemli görülen özel açıklamalara yer verilmiştir. Açıklamalar; hedef özelliği ön koşul öğrenmeler, öğretim yöntemi, materyal ve ölçme gibi programın alt boyutlarında olabilmektedir.

**Tablo 2. Öğretim Programının Öğrenme Modülleri, Hedef ve Hedef Davranış Sayıları**

<b>Modüller</b>	<b>Hedef Sayıları</b>	<b>Hedef Davranış Sayıları</b>
Etkili İletişim	5	19
Tüketici Hizmetlerine Giriş	3	7
Tüketici Bilinci	2	5
Tüketici Satın Alma ve Karar Süreci	2	5
Özel Tüketici Grupları	2	4
Reklam	4	8
Satış Teknikleri	5	14
Tüketiciye Verilen Hizmetler	5	16
Tüketici Şikâyetleri	2	4
Ürün İade ve Değişim	3	9
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri	5	11
Ticari Matematik	6	15
Ticari Belgeler	2	5
Dosyalama ve Arşivleme	13	32
Reyonu Tanıma	3	6
Reyon Temizliği	9	22
Reyon Düzenleme	2	8
Ürün Etiketleme	10	23
Ambalajlama ve Çevre	8	17
Paketleme	7	16
<b>Toplam</b>	<b>98</b>	<b>246</b>

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

<b>Modüller</b>	<b>Bilişsel</b>	<b>Duyuşsal</b>	<b>Psikomotor</b>	<b>Toplam</b>
Etkili İletişim	1	1	3	5
Tüketici Hizmetlerine Giriş	3	-	-	3
Tüketici Bilinci	2	-	-	2
Tüketici Satın Alma ve Karar Süreci	2	-	-	2
Özel Tüketici Grupları	2	-	-	2
Reklam	4	-	-	4
Satış Teknikleri	2	1	2	5
Tüketiciye Verilen Hizmetler	4	-	1	5
Tüketici Şikâyetleri	2	-	-	2
Ürün İade ve Değişim	2	-	1	3
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri	4	-	1	5
Ticari Matematik	3	-	3	6
Ticari Belgeler	1	-	1	2
Dosyalama ve Arşivleme	8	2	3	13
Reyonu Tanıma	3	-	-	3
Reyon Temizliği	3	2	4	9
Reyon Düzenleme	-	-	2	2
Ürün Etiketleme	7	1	2	10
Ambalajlama ve Çevre	6	1	1	8
Paketleme	4	1	2	7
<b>TOPLAM</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>98</b>

Özel Eğitim Meslek Okulu Aile ve Tüketici Hizmetleri alanı Öğretim Programı yeterlik alanı, hedef ve hedef davranışlara ilişkin kodlamada aşağıdaki sistematik izlenmiştir.

<b>Yeterlilik Alanı</b>	<b>Modül</b>	<b>Hedef Numarası</b>	<b>Hedef Davranış Numarası</b>
<b>1.</b>	<b>1.1.</b>	<b>1.1.1.</b>	<b>1.1.1.1.</b>

## AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ ALANI

### TÜKETİCİ HİZMETLERİ DALI

#### HEDEF, HEDEF DAVRANIŞLAR VE AÇIKLAMALAR

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

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikleri	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
1.1. ETKİLİ İLETİŞİM	1.1.1. Kurallarına uygun iletişim kurar.	1.1.1.1. Karşısındaki kişiyle göz teması kurar. 1.1.1.2. Konuşma sırasında sosyal mesafeyi ayarlar. 1.1.1.3. Nezaket sözcüklerini kullanır. 1.1.1.4. Astına uygun hitap eder. 1.1.1.5. Üstüne uygun hitap eder. 1.1.1.6. Kendisine sorulan sorulara jest, mimik ve beden dilini kullanarak uygun yanıt verir. 1.1.1.7. Karşısındaki kişinin sözünün bitmesini bekler. 1.1.1.8. Bağlama uygun iletişim sürdürür.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Model Olma</li><li>● Fırsat Öğretimi</li><li>● Güç Kartları</li><li>● Sosyal Öyküler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>● Kontrol Listesi</li></ul>
	1.1.2. Telefonla iletişim kurar.	1.1.2.1. Gelen aramayı cevaplar. 1.1.2.2. Telefonla söylenen mesajı not alır. 1.1.2.3. Alınan notu ilgili kişiye iletir. 1.1.2.4. İstenilen numarayı arar. 1.1.2.5. Vermek istenilen mesajı iletişim kurallarına uygun olarak verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li><li>● Model Olma</li><li>● Etkinlik Temelli Öğretim</li><li>● Video Modelle Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>● Kontrol Listesi</li></ul>

1.1.3. Gelen tüketicileri karşılar.	1.1.3.1. Tüketicileri karşılarırken uygun sözel ifadeler kullanır. 1.1.3.2. Tüketicileri karşılarırken uygun jest, mimik ve beden dili kullanır.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Model Olma</li><li>● Fırsat Öğretimi</li><li>● Sosyal Öyküler</li><li>● Video Modelle Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li></ul>
1.1.4. Giden tüketicileri uğurlar.	1.1.4.1. Tüketicileri uğurlarken uygun sözel ifadeler kullanır. 1.1.4.2. Tüketicileri uğurlarken uygun jest, mimik ve beden dili kullanır.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Model Olma</li><li>● Fırsat Öğretimi</li><li>● Sosyal Öyküler</li><li>● Video Modelle Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li></ul>
1.1.5. Tüketicilerle iletişim kurmaya istekli olur.	1.1.5.1. Tüketicilere karşı güler yüzlü olur. 1.1.5.2. Tüketicilerin sorularına eksiksiz cevap verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Güç Kartları</li><li>● Kendini Yönetme</li><li>● Sosyal Öykü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li></ul>

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

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikleri	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
2.1. TÜKETİCİ HİZMETLERİNE GİRİŞ	2.1.1. Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları açıklar.	2.1.1.1. Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları söyler. 2.1.1.2. Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları yazar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artan Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Doğrudan Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>
	2.1.2. Tüketimi etkileyen faktörleri açıklar.	2.1.2.1. Tüketimi etkileyen faktörleri söyler. 2.1.2.2. Verilen faktörün tüketime etkilerini söyler. 2.1.2.3. Verilen faktöre ilişkin örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artan Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Video 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></ul>
	2.1.3. Evrensel tüketici haklarını açıklar.	2.1.4.1. Evrensel tüketici haklarını kendi cümleleriyle ifade eder. 2.1.4.2. Evrensel tüketici haklarına örnekler verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artan Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Video Modelle 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>



<b>2.2. TÜKETİCİ BİLİNCİ</b>	2.2.1. Bilinçli tüketici kavramını açıklar.	2.2.1.1. Bilinçli tüketici kavramını kendi cümleleriyle ifade eder. 2.2.1.2. Bilinçli tüketicinin özelliklerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artan Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Doğrudan Öğretim</li><li>• Video Modelle 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>
	2.2.2. Bilinçli alışveriş ilkelerini açıklar.	2.2.2.1. Alışveriş planlamasında dikkat edilmesi gereken ilkeleri kendi cümleleriyle ifade eder. 2.2.2.2. Alışveriş sırasında dikkat edilmesi gereken ilkeleri kendi cümleleriyle ifade eder. 2.2.2.3. Alışveriş sonrasında dikkat edilmesi gereken ilkeleri kendi cümleleriyle ifade eder.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artan Bekleme Süreli Öğretim</li><li>• Doğrudan Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrol Listesi</li><li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>

**Açıklamalar:**

Hedef 2.1.2. için öğretimi yapılacak tüketimi etkileyen faktörler: indirimler ve promosyonlar, kitle iletişim araçları, reklamlar, moda, alışveriş merkezleri vb.  
Hedef 2.1.3. için öğretimi yapılacak evrensel tüketici hakları: temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, sağlık ve güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, örgütlenme ve temsil edilme hakkı, seçme hakkı, tazmin edilme hakkı, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, şikâyet hakkı.

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

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikleri	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
3.1 TÜKETİCİ SATIN ALMA VE KARAR SÜRECİ	3.1.1. Satın alma sürecinde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	3.1.1.1. Satın almadan önce dikkat edilmesi gereken hususları kendi cümleleriyle ifade eder. 3.1.1.2. Ürün seçiminde dikkat edilecek hususları kendi cümleleriyle ifade eder. 3.1.1.3. Satın alma sonucunda dikkat edilmesi gereken hususları kendi cümleleriyle ifade eder.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli öğretim</li><li>● Doğrudan Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li><li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>
	3.1.2. Tüketici satın alma sürecini açıklar.	3.1.2.1. Satın alma sürecinin aşamalarını söyler. 3.1.2.2. Verilen aşamaya uygun örnekler verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li><li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>
3.2. ÖZEL TÜKETİCİ GRUPLARI	3.2.1.Özel tüketici gruplarını açıklar.	3.2.1.1. Özel tüketici gruplarını söyler. 3.2.1.2. Özel tüketici gruplarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan 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>
	3.2.2. Çocuk/gencin tüketici olarak sosyalleşme aşamalarını açıklar.	3.2.2.1. Çocuk/gencin tüketici olarak sosyalleşme aşamalarını söyler. 3.2.2.2. Çocuk/gencin verilen sosyalleşme aşamasına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan 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>

**3.3. REKLAM**

3.3.1. Reklamın tüketici üzerindeki etkilerini açıklar.	3.3.1.1. Reklamın tüketici üzerindeki etkilerini kendi cümleleriyle ifade eder. 3.3.1.2. Reklamın tüketici üzerindeki etkilerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan 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>
3.3.2. Reklam araçlarını tanıır.	3.3.2.1. Reklam araçlarını gösterir. 3.3.2.2. Reklam araçlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
3.3.3. Aldatıcı reklamları açıklar.	3.3.3.1. Aldatıcı reklamların özelliklerini kendi cümleleriyle ifade eder. 3.3.3.2. Aldatıcı reklamlara örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan 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>
3.3.4. Reklam kurulu ve Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)'nun kuruluş amacını açıklar.	3.3.4.1. Reklam kurulunun kuruluş amacını kendi cümleleriyle ifade eder. 3.3.4.2. Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)'nun kuruluş amacını kendi cümleleriyle ifade eder.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li><li>● Doğrudan 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>

<b>3.4. SATIŞ TEKNİKLERİ</b>	3.4.1. Satış sürecinde karşılaşılan müşteri davranışlarını açıklar.	3.4.1.1. Satış sürecinde karşılaşılan müşteri davranışlarını söyler. 3.4.1.2. Satış sürecinde karşılaşılan müşteri davranışlarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>● Doğrudan 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>
	3.4.2. Talep edilen siparişin satışını gerçekleştirir.	3.4.2.1. Müşterinin talebini dinler. 3.4.2.2. Müşteri talebine uygun ürünü diğer ürünler arasından seçer. 3.4.2.3. Müşteri isteğine uygun olarak ürün sipariş örneği alır. 3.4.2.4. Müşteri isteğine uygun olarak talep edilen ürünün satışını gerçekleştirir. 3.4.2.5. Satışı gerçekleşen ürünün satış belgesini müşteriye teslim eder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> </ul>
	3.4.3. Satışı gerçekleşen ürünü özenle paketler.	3.4.3.1. Ürünü içeriğine uygun olarak paketler. 3.4.3.2. Ürünü eksiksiz paketler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> </ul>
	3.4.4. İade ve değişim formunu doldurur.	3.4.4.1. Uygun formu seçer. 3.4.4.2. İade ve değişim formunda doldurulması gereken yerleri örnek formlara göre doldurur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> </ul>

	3.4.5.Satış sonrası hizmetleri açıklar.	3.4.5.1. Satış sonrasında montaj hizmetleri olduğunu söyler. 3.4.5.2. Satış sonrasında garanti hizmetleri olduğunu söyler. 3.4.5.3. Satış sonrasında ürünün kullanım kılavuzunda belirtilen hususlara uygun bir şekilde kullanılması gerektiğini söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>● Doğrudan Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
<b>3.5. TÜKETİCİYE VERİLEN HİZMETLER</b>	3.5.1.Tüketiciye verilen hizmetleri açıklar.	3.5.1.1. Satış öncesinde verilen hizmetleri söyler. 3.5.1.2. Satış sırasında verilen hizmetleri söyler. 3.5.1.3. Satış sonrasında verilen hizmetleri söyler. 3.5.1.4. Tüketiciye verilen örnek hizmetin satışın hangi aşamasına ait olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>● Doğrudan Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	3.5.2.Tüketici problemlerini açıklar.	3.5.2.1. Tüketici problemlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 3.5.2.2. Tüketici problemlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sabit Bekleme Süreli Öğretim</li> <li>● Doğrudan Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	3.5.3. Tüketici şikâyet çeşitlerini açıklar.	3.5.3.1. Tüketici şikâyet çeşitlerini söyler. 3.5.3.2. Tüketici şikâyetlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Doğrudan 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> </ul>
	3.5.4. Tüketiciye hizmet veren kurum ve kuruluşları açıklar.	3.5.4.1. Tüketiciye yönelik hizmet veren kurum ve kuruluşları söyler. 3.5.4.2. Verilen hizmetlerle ilişkili kurum ve kuruluşlara örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Doğrudan 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> </ul>

	<p>3.5.5. Tüketicinin şikâyetine yönelik çözüm yolu sunar.</p>	<p>3.5.5.1. Tüketicinin şikâyetini dinler.  3.5.5.2. Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı beden dili kullanır.  3.5.5.3. Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı sözel ifadeler kullanır.  3.5.5.4. Tüketicinin şikâyetine uygun çözüm yollarını söyler.  3.5.5.5. Tüketici şikâyetlerinin çözümüne yönelik kuruluşlara başvuru yolları hakkında tüketiciye bilgi verir.  3.5.5.6. Tüketici şikâyetine yönelik başvuru formlarını doldurması için tüketiciye verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kaydı Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
--	--	--	---	---

**Açıklamalar:**

Hedef davranış 3.1.1.1. için satın almada dikkat edilecek hususlar: gıda satın alırken dikkat edilecek hususlar, giyim eşyası satın alırken dikkat edilecek hususlar, elektrikli eşya satın alırken dikkat edilecek hususlar vb.

Hedef 3.1.2. için öğretimi yapılacak satın alma süreçleri: ihtiyacın ortaya çıkması, alternatiflerin belirlenmesi, alternatiflerin değerlendirilmesi, satın alma kararının verilmesi vb.

Hedef 3.2.2. için öğretimi yapılacak tüketici olarak sosyalleşme aşamaları: gözlem, seçim yapma, yardımcı alışveriş, bağımsız alışveriş yapma vb.

Hedef 3.3.1 için öğretimi yapılacak reklamın tüketici üzerindeki ekonomik, psikolojik, sosyolojik etkileri vb.

Hedef 3.3.2. için öğretimi yapılacak reklam araçlarının broşür, gazete, televizyon, ilan panosu, afiş vb.

Hedef 3.4.1. için öğretimi yapılacak satış sürecinde karşılaşılan müşteri davranışları kötümser, sabırsız, gergin, utangaç, bilgiç, kararsız vb.

Hedef 3.5.2. için öğretimi yapılacak tüketici problemlerinin üründen, servisten, hizmetten, personelden vb. kaynaklanan problemler.

#### 4. YETERLİLİK ALANININ ADI: RAPORTÖR YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
4.1.TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ	4.1.1 Müşteri şikâyet çeşitlerini açıklar.	4.1.1.1. Müşteri şikâyet çeşitlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 4.1.1.2. Müşteri şikâyet çeşitlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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></ul>
	4.1.2. Müşteri şikâyet kanallarını açıklar.	4.1.2.1. Müşteri şikâyet kanallarını kendi cümleleriyle ifade eder. 4.1.2.2. Müşteri şikâyet kanallarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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></ul>
4.2. ÜRÜN İADE VE DEĞİŞİM	4.2.1. Ayıplı mal ve hizmeti açıklar.	4.2.1.1. Ayıplı mal ve hizmeti kendi cümleleriyle ifade eder. 4.2.1.2. Ayıplı mal ve hizmetlere örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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></ul>
	4.2.2. Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerini açıklar.	4.2.2.1. Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 4.2.2.2. Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerine uygun örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	4.2.3. İade ve değişim işlemlerini yapar.	<p>4.2.3.1. İade ve değişim işlemleriyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendirir.</p> <p>4.2.3.2. İade ve değişim talebi oluşturur.</p> <p>4.2.3.3. İade ve değişim için gerekli belgeleri talep eder.</p> <p>4.2.3.4. Ürünün geri alım için uygunluğunu kontrol eder.</p> <p>4.2.3.5. Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda iade ya da değişimini gerçekleştirir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>4.3. TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ VE TÜKETİCİ MAHKEMELERİ</b>	4.3.1. Tüketici hakem heyetinin görevini açıklar.	<p>4.3.1.1. Tüketici hakem heyetinin görevlerini kendi cümleleriyle ifade eder.</p> <p>4.3.1.2. Tüketici hakem heyetinin görevlerine örnek verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
	4.3.2. Raportörlük mesleğini tanımlar.	<p>4.3.2.1. Raportörlük mesleğinin tanımını söyler.</p> <p>4.3.2.2. Raportörlük mesleğinin tanımını yazar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
	4.3.3. Raportörlük mesleğini yapan kişilerin görevlerini açıklar.	<p>4.3.3.1. Raportörlük mesleğini yapan kişilerin görevlerini kendi cümleleriyle ifade eder.</p> <p>4.3.3.2. Raportörlük mesleğini yapan kişilerin görevlerine örnekler verir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>



	4.3.4. Tüketici hakem heyetine başvuru aşamalarını gerçekleştirir.	4.3.4.1. Tüketici hakem heyetinin kapsamına uygun olan başvuruları seçer 4.3.4.2. Tüketici hakem heyeti başvuru formunu tüketiciye doldurtur. 4.3.4.3. Başvuruyu ilgili kişiye iletir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
	4.3.5. Tüketici Mahkemelerinin görevini açıklar.	4.3.5.1. Tüketici mahkemelerinin görevlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 4.3.5.2. Tüketici mahkemelerine başvuru yapılabilecek problemlere örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Doğrudan 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> </ul>

**Açıklamalar:**

Hedef 4.1.1. için öğretimi yapılacak müşteri şikâyet çeşitleri: mekanik şikâyet, hizmetle ilgili şikâyet, davranışsal şikâyet, olağan dışı şikâyet vb.

Hedef 4.1.2. için öğretimi yapılacak müşteri şikâyet kanalları: yazılı şikâyet, yüz yüze şikâyet, telefonla şikâyet, elektronik şikâyet vb.

Hedef 4.2.2. için öğretimi yapılacak ayıplı mal ve hizmet çeşitleri: açık ayıp, gizli ayıp, hileli ayıp, maddi ayıp, ekonomik ayıp vb.

## 5. YETERLİLİK ALANININ ADI: DOSYALAMA VE ARŞİVLEME ELEMANI YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
<b>5.1. TİCARİ MATEMATİK</b>	5.1.1. Hesap makinesi üzerindeki sembolleri açıklar.	5.1.1.1. Hesap makinesi üzerindeki sembollerin ne işe yaradığını kendi cümleleriyle ifade eder. 5.1.1.2. Verilen örneğe uygun sembolü gösterir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
	5.1.2. Hesap makinesini kullanarak istenen işlemi yapar.	5.1.2.1. Hesap makinesini açar. 5.1.2.2. Hesap makinesini kullanarak istenen işlemi gerçekleştirir. 5.1.2.3. İşlem sonucunu paylaşır. 5.1.2.4. Hesap makinesini kapatır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
	5.1.3. Yüzde sembolünü tanıır.	5.1.3.1. Yüzde sembolünü gösterir. 5.1.3.2. Gösterilen yüzde sembolünün ne olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	5.1.4. Yüzde kavramını açıklar.	5.1.4.1. Yüzde kavramını kendi cümleleriyle ifade eder. 5.1.4.2. Yüzde kavramına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Doğrudan Öğretim</li> <li>● Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li> </ul>
	5.1.5. En az iki basamaklı sayılarda yüzde hesaplama işlemi yapar.	5.1.5.1. Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarpar. 5.1.5.2. Çarpım sonucunu yüze böler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>

	5.1.6. Verilen yüzdelik değerine göre indirim tutarını hesaplar.	5.1.6.1. Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarpar. 5.1.6.2. Çarpım sonucunu yüze böler. 5.1.6.3. Çıkan sonucu indirim tutarı olarak yazar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>5.2. TİCARİ BELGELER</b>	5.2.1. Ticari belgeleri açıklar.	5.2.1.1. Ticari belgenin ne olduğunu kendi cümleleriyle ifade eder. 5.2.1.2. Ticari belgeye örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
	5.2.2. Ticari belgeleri düzenler.	5.2.2.1. Dolduracağı belgeyi seçer. 5.2.2.2. Seçilen belgede doldurulması gereken yerleri belirler. 5.2.2.3. Belgede gerekli yerleri doldurur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>5.3. DOSYALAMA VE ARŞİVLEME</b>	5.3.1. Belge çeşitlerini tanır.	5.3.1.1. Belge çeşitlerini gösterir. 5.3.1.2. Belge çeşitlerinin adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	5.3.2. Resmi yazı bölümlerini tanır.	5.3.2.1. Resmi yazının bölümlerini gösterir. 5.3.2.2. Resmi yazının bölümlerini söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	5.3.3. Dilekçeyi tanır.	5.3.3.1. Verilen belgeler arasından dilekçeyi gösterir. 5.3.3.2. Gösterilen belgenin dilekçe olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>

5.3.4. Dilekçenin bölümlerini ayırt eder.	5.3.4.1. Dilekçenin bölümlerini söyler. 5.3.4.2. Özellikleri verilen bölüme uygun örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
5.3.5. Dilekçe örneği hazırlar.	5.3.5.1. Dilekçenin başlık bölümünü yazar. 5.3.5.2. Dilekçenin metnini yazar. 5.3.5.3. Dilekçenin tarih bölümünü yazar. 5.3.5.4. Dilekçenin adres bölümünü yazar. 5.3.5.5. Dilekçenin ilgili bölümüne adını soyadını yazar. 5.3.5.6. Dilekçeyi imzalar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
5.3.6. Dosyalama araçlarını tanır.	5.3.6.1. Dosyalama araçlarını gösterir. 5.3.6.2. Dosyalama araçlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
5.3.7. Dosyalama araçlarının işlevlerini açıklar.	5.3.7.1. Dosyalama araçlarının işlevlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 5.3.7.2. Dosyalama araçlarının işlevlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
5.3.8. Dosyalama araçlarını kullanırken özenli olur.	5.3.8.1. Dosyalama araçlarını amacına uygun olarak kullanır. 5.3.8.2. Dosyalama araçlarını kullandıktan sonra yerine kaldırır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendini Yönetme</li> <li>• Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>

5.3.9. Dosyalama yapar.	5.3.9.1. Kullanım amacına uygun dosyalama aracını seçer. 5.3.9.2. Dosyalama araçlarını gerektiği kadar kullanır. 5.3.9.3. Uygun aracı kullanarak dosyalama yapar. 5.3.9.4. Sıfır atık oluşturmak için atığa ayrılan gereci uygun olan geri dönüşüm kutularına atar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kaydı Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
5.3.10. Arşivleme araçlarını tanır.	5.3.10.1. Arşivleme araçlarını gösterir. 5.3.10.2. Arşivleme araçlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
5.3.11. Arşivleme araçlarının işlevlerini açıklar.	5.3.11.1. Arşivleme araçlarının işlevlerini kendi cümleleriyle ifade eder. 5.3.11.2. Arşivleme araçlarının işlevlerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
5.3.12. Arşivleme araçlarını kullanırken özenli olur.	5.3.12.1. Arşivleme araçlarını amacına uygun olarak kullanır. 5.3.12.2. Arşivleme araçlarını kullandıktan sonra yerine kaldırır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendini Yönetme</li> <li>• Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
5.3.13. Arşivleme yapar.	5.3.13.1. Kullanıma uygun arşivleme aracını seçer. 5.3.13.2. Uygun aracı kullanarak arşivleme yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
<b>Açıklamalar:</b> Hedef 5.2.2.1. davranışı için seçilecek belgeler: fatura, tahsilat makbuzu, sevk irsaliyesi, sipariş fişi, yazar kasa fişi.			

Hedef 5.3.1. için öğretimi yapılacak belge çeşitleri: normal belge, önemli belge, acele belge vb.

Hedef 5.3.2. için öğretimi yapılacak resmî yazının bölümleri: yazı alanı, kurumsal logo, başlık, konu, muhatap, ilgi, metin, imza, ek. vb.

Hedef 5.3.9.1. davranışı için dosyalama yapmadan önce kullanılacak dosyalama araçları: delgeç, zımba, makas, yapıştırıcı vb.

Hedef 5.3.10. için öğretimi yapılacak arşivleme araçları: dolap, kutu, dosya taşıma aracı vb.

## 6. YETERLİLİK ALANININ ADI: REYON GÖREVLİSİ YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
6.1. REYONU TANIMA	6.1.1. Reyonun anlamını açıklar.	6.1.1.1. Reyonun anlamını kendi cümleleriyle açıklar. 6.1.1.2. Reyon örnekleri verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan Öğretim</li><li>Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ayrık Deneme Kaydı</li><li>Ayrık Deneme Kaydı Formu</li><li>Ölçüt Bağımlı Ölçü Aracı</li></ul>
	6.1.2. Reyon çeşitlerini tanıır.	6.1.2.1. Reyon çeşitlerini gösterir. 6.1.2.2. Reyon çeşitlerinin adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
	6.1.3. Reyon yapı malzemelerini tanıır.	6.1.3.1. Reyon yapı malzemelerini gösterir. 6.1.3.2. Reyon yapı malzemelerinin adlarını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>

<b>6.2. REYON TEMİZLİĞİ</b>	6.2.1. Reyon temizlik araç gerecini tanıır.	6.2.1.1. Reyon temizlik araç gerecini gösterir. 6.2.1.2. Reyon temizlik araç gerecinin adlarını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	6.2.2. Reyon temizlik araç gerecinin işlevini tanıır.	6.2.2.1. İşlevi söylenen reyon temizlik araç gerecini gösterir. 6.2.2.2. Reyon temizlik araç gerecinin işlevlerini söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	6.2.3. Reyon temizlik araç gerecinin kullanım alanlarını açıklar.	6.2.3.1. Reyon temizlik araç gerecinin kullanım alanlarını kendi cümleleriyle ifade eder. 6.2.3.2. Reyon temizlik araç gerecinin kullanım alanlarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğrudan 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> </ul>
	6.2.4. Reyon temizliği öncesi hazırlıklarını yapar.	6.2.4.1. İşe uygun kıyafet giyer. 6.2.4.2. Eldiven giyer. 6.2.4.3. Temizlik yapılacak reyonun önüne uyarı levhası koyar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>
	6.2.5. Reyon temizlik araçlarını enerji verimliliğine dikkat ederek kullanır.	6.2.5.1. Reyon temizlik araçlarını kullandıktan sonra kapatır. 6.2.5.2. Temizleme işlemini zamanında bitirir. 6.2.5.3. İş biten aracın fişini çeker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>• Model Olma</li> <li>• Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>• Kontrol Listesi</li> </ul>



	6.2.6. Sürdürülebilir çevre için temizlik yaparken su tasarrufuna dikkat eder.	6.2.6.1. Suyu boşa akıtmamaya özen gösterir. 6.2.6.2. Suyu gerektiği kadar kullanır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Güç kartları</li> <li>● Kendini Yönetme</li> <li>● Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontrol listesi</li> </ul>
	6.2.7. Temizlik malzemelerini kullanırken su kirliliğine dikkat eder.	6.2.7.1. Temizlik malzemelerini su kirliliğini önlemek için gerektiği kadar kullanır. 6.2.7.2. Temizlikte su kirliliğini önlemek için organik ürünler kullanmaya özen gösterir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Güç kartları</li> <li>● Kendini Yönetme</li> <li>● Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontrol listesi</li> </ul>
	6.2.8. Sıfır atık ilkelerine dikkat ederek yüzeye uygun temizlik yapar.	6.2.8.1. Yüzeydeki kirlilik durumunu tespit eder. 6.2.8.2. Kaynakların verimli kullanılabilmesi için yüzeye uygun araç gereç seçimini yapar. 6.2.8.3. Reyonun yapı malzemesine uygun temizlik araç gerecini, temizlik ürünlerini çalışma alanına getirir. 6.2.8.4. İsrafın önlenmesi için temizlik araç gerecini gerektiği kadar kullanır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
	6.2.9. Temizlik sonrası gerekli işlemleri yapar.	6.2.9.1. Temizlik araç gerecini temizler. 6.2.9.2. Temizlik araç gerecini uygun yerlere yerleştirir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>

<b>6.3. REYON DÜZENLEME</b>	6.3.1. Rafların kontrolünü yapar.	<p>6.3.1.1. Raflardaki ürünlerin yeterli miktarda olup olmadığını kontrol eder.</p> <p>6.3.1.2. Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol eder.</p> <p>6.3.1.3. Rafların temizliğini kontrol eder.</p> <p>6.3.1.4. Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol eder.</p> <p>6.3.1.5. Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol eder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
	6.3.2. Reyon yerleştirme işlemlerini yapar.	<p>6.3.2.1. Ürünleri kategorilerine ayırır.</p> <p>6.3.2.2. Reyona yerleştireceği ürünü seçer.</p> <p>6.3.2.3. Ürünleri uygun reyona dizer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>

**Açıklamalar:**

Hedef 6.1.2. için öğretimi yapılacak reyon çeşitleri: bukalemun, tırmık, orta, duvar standı, raf, gondol, indirim sepeti vb.

Hedef 6.1.3. için öğretimi yapılacak reyon yapı malzemeleri: cam, metal, ahşap, PVC, çelik vb.

Hedef 6.2.1. için öğretimi yapılacak reyon temizlik araç gereci: elektrikli süpürge, temizlik arabası, paspas, merdiven, cam silme aleti, temizlik kovası, mop, su çekeceği, fırça, el süpürgesi, lavabo, faraş, temizlik kutusu, ara kablosu, parlatma pedi, el tipi ovma pedi, cam silme pelüşü, toz bezi, sprey aparatı, nemli paspas, ıslak paspas, sünger, eldiven, çöp torbası, cam jileti, pelüş, güderi vb.

Hedef davranış 6.2.8.2. için yüzeye uygun kullanılacak araç gereç: ayna ve cam, metal, ahşap, PVC vb.

Hedef davranış 6.2.8.2. için yüzeye uygun kullanılacak malzemeler; cam sil, çekçek, pelüş, güderi, cam jileti, toz sabun, deterjan, bez, yüzey temizleyici vb.

Hedef davranış 6.3.1.4. için raflarda ürün düzeni oluşturabilmek için uygulanabilecek raf düzenleme şekilleri: markaya göre, bedene göre, katlama şekline göre vb.

## 7. YETERLİLİK ALANININ ADI: AMBALAJ VE ÇEVRE DÜZENLEME YARDIMCISI

Modül	Hedefler	Hedef Davranışlar	Öğretim Yöntem ve Teknikler	Ölçme ve Değerlendirme Yöntem ve Araçları
7.1. ÜRÜN ETİKETLEME	7.1.1. Etiketleri tanıır.	7.1.1.1. Etiketleri gösterir. 7.1.1.2. Etiketlerin ne olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
	7.1.2. Etiketlerde bulunması gereken öğeleri açıklar.	7.1.2.1. Etiketlerde bulunması gereken öğeleri söyler. 7.1.2.2. Etiketlerde bulunması gereken öğelere örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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></ul>
	7.1.3. Etiket çeşitlerini tanıır.	7.1.3.1. Etiket çeşitlerini gösterir. 7.1.3.2. Etiket çeşitlerinin adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
	7.1.4. Etiketlemeyi açıklar.	7.1.4.1. Etiketlemenin ne olduğunu kendi cümleleriyle ifade eder. 7.1.4.2. Etiketlemeye örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>Doğrudan 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></ul>
	7.1.5. Etiketleme ortamlarını tanıır.	7.1.5.1. Etiketleme ortamını gösterir. 7.1.5.2. Etiketleme ortamlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>

7.1.6. Etiketleme araçlarını tanır.	7.1.6.1. Etiketleme araçlarını gösterir. 7.1.6.2. Etiketleme araçlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
7.1.7. Etiketlere konulabilecek şifre yöntemlerini tanır.	7.1.7.1. Etiketle kullanılabilecek şifre yöntemlerini gösterir. 7.1.7.2. Etiketle kullanılabilecek şifre yöntemlerini söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
7.1.8. Sıfır atığa göre etiketleme işlemini yapar.	7.1.8.1. Ürüne uygun etiketleme aracını seçer. 7.1.8.2. Etiketleme araçlarını gerektiği kadar kullanır. 7.1.8.3. Ürüne uygun olarak etiketleme yapar. 7.1.8.4. Atığa ayrılan gereci geri dönüşüm kutularına atar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>Model Olma</li> <li>Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>Kontrol Listesi</li> </ul>
7.1.9. Etiketleme yaparken enerji tasarrufuna dikkat eder.	7.1.9.1. Etiketleme araçlarını kullandıktan sonra kapatır. 7.1.9.2. Etiketleme işlemini zamanında bitirir. 7.1.9.3. İş biten aracın fişini çeker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>Model Olma</li> <li>Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>Kontrol Listesi</li> </ul>
7.1.10. Etiketleme yaparken özenli olur.	7.1.10.1. Uygun etiketi seçer. 7.1.10.2. Etiketlemeyi ürüne zarar vermeyecek şekilde yapar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Güç Kartları</li> <li>Kendini Yönetme</li> <li>Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrol Listesi</li> </ul>

**7.2. AMBALAJLAMA VE ÇEVRE**

7.2.1. Ambalajı tanır.	7.2.1.1. Ambalajı gösterir. 7.2.1.2. Ambalajın ne olduğunu söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
7.2.2. Ambalajın kullanım amaçlarını açıklar.	7.2.2.1. Ambalajın kullanım amaçlarını kendi cümleleriyle ifade eder. 7.2.2.2. Ambalajın kullanım amaçlarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Doğrudan 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></ul>
7.2.3. Ambalajlama malzemelerini tanır.	7.2.3.1. Özelliği verilen ambalajlama malzemesini gösterir. 7.2.3.2. Ambalajlama malzemelerinin adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Eş Zamanlı İpucuyla 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></ul>
7.2.4. Ambalajlama malzemelerini kullanırken özenli olur.	7.2.4.1. Ambalajlama malzemelerini amacına uygun olarak kullanır. 7.2.4.2. Ambalajlama malzemelerini kullandıktan sonra yerine kaldırır.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kendini Yönetme</li><li>● Sosyal Öykü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kontrol Listesi</li></ul>
7.2.5. Ambalajlama yapar.	7.2.5.1. Ambalajlanacak ürünleri seçer. 7.2.5.2. Ürün özelliğine uygun ambalaj malzemesini seçer. 7.2.5.3. Ürün özelliklerine göre ambalajlama yapar.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li><li>● Model Olma</li><li>● Video Modelle Öğretim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li><li>● Kontrol Listesi</li></ul>
7.2.6. Geri dönüşümlü ambalajları açıklar.	7.2.6.1. Geri dönüşümlü ambalajların ne olduğunu söyler. 7.2.6.2. Geri dönüşümlü ambalajların ne olduğunu yazar.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Doğrudan 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></ul>

	7.2.7. Ambalajlamada sürdürülebilirliği açıklar.	7.2.7.1. Ambalajlamada sürdürülebilirliğin ne olduğunu söyler. 7.2.7.2. Ambalajlamada sürdürülebilirliğe örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğrudan 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> </ul>
	7.2.8. Atık değerlendirme şekillerini açıklar.	7.2.8.1. Atık değerlendirme şekillerini söyler. 7.2.8.2. Atık değerlendirme şekillerine örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğrudan 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> </ul>
<b>7.3. PAKETLEME</b>	7.3.1. Paketlemeyi açıklar.	7.3.1.1. Paketlemenin ne olduğunu söyler. 7.3.1.2. Paketlemenin ne olduğunu yazar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğrudan 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> </ul>
	7.3.2. Paketlemenin kullanım amaçlarını açıklar.	7.3.2.1. Paketlemenin kullanım amaçlarını kendi cümleleriyle ifade eder. 7.3.2.2. Paketlemenin kullanım amaçlarına örnek verir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğrudan 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> </ul>
	7.3.3. Paketleme araçlarını tanıtır.	7.3.3.1. Paketleme araçlarını gösterir. 7.3.3.2. Paketleme araçlarının adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>
	7.3.4. Paket çeşitlerini tanıtır.	7.3.4.1. Paket çeşitlerini gösterir. 7.3.4.2. Paket çeşitlerinin adını söyler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eş Zamanlı İpucuyla 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> </ul>

7.3.5. Sürdürülebilirlik çevre anlayışına göre paketleme araç gerecini kullanır.	7.3.5.1. Paketleme araçlarını seçer. 7.3.5.2. Paketleme araçlarını kullanırken organik malzemeler seçer. 7.3.5.3. Paketleme araçlarını kullandıktan sonra atığa ayrılan malzemeleri uygun geri dönüşüm kutularına atar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
7.3.6. Paketleme araçlarını kullanırken özenli olur.	7.3.6.1. Paketleme araçlarını amacına uygun olarak kullanır. 7.3.6.2. Paketleme araçlarını kullandıktan sonra yerine kaldırır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Güç kartları</li> <li>● Kendini Yönetme</li> <li>● Sosyal Öykü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>
7.3.7. Ürünü paketler.	7.3.7.1. Paketlenecek ürünleri seçer. 7.3.7.2. Ürüne uygun paketleme malzemesini seçer. 7.3.7.3. Ürünü paketler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aşamalı Yardımla Öğretim</li> <li>● Model Olma</li> <li>● Video Modelle Öğretim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beceri Analizi Kaydı ve Beceri Analizi Kayıt Formu</li> <li>● Kontrol Listesi</li> </ul>

**Açıklamalar:**

Hedef 7.1.2. için öğretimi yapılacak etikette bulunması gereken öğeler: son kullanma tarihi, ürünün cinsi, birim fiyatı, üretim yeri vb.

Hedef 7.1.3. için öğretimi yapılacak etiket çeşitleri: marka etiketleri, tanımlayıcı etiketler, derecelendirme etiketleri vb.

Hedef 7.1.5. için öğretimi yapılacak etiketleme ortamları: teslim alma odası, işaretleme odası, stok odası vb.

Hedef 7.1.6. için öğretimi yapılacak etiketleme araçları: barkod yazıcı, barkod okuyucu, el terminalleri, etiket çıkarma aracı, etiket soyucu vb.

Hedef 7.1.7. için öğretimi yapılacak şifre yöntemleri: barkod, hologram vb.

Hedef 7.2.3. için öğretimi yapılacak ambalaj malzemeleri: tahta, kâğıt, karton, cam, plastik vb.

Hedef 7.3.3. için öğretimi yapılacak paketleme araçları: yapıştırıcılar, kutular, paket kâğıtları, karton kutular, etiketler vb.

Hedef 7.3.4. için öğretimi yapılacak paket çeşitleri: standart, kargo, hediye paketi vb.

## DERS PLANI ÖRNEKLERİ

### DERS PLANI ÖRNEĞİ – 1

BÖLÜM-1	
<b>Yeterlilik Alanı</b>	Aile ve Tüketici Hizmetleri
<b>Modül</b>	Reyon Temizliği
<b>Hedef</b>	6.2.1. Reyon temizlik araç gerecini tanır.
<b>Hedef Davranışlar</b>	6.2.1.1. Reyon temizlik araç gerecini gösterir.
BÖLÜM-2	
<b>Öğretim Yöntem ve Teknikleri</b>	Eş Zamanlı İpucuyla Öğretim
<b>Öğretim Araç Gereci</b>	Elektrikli süpürge, temizlik arabası, paspas, merdiven, cam silme aleti, temizlik kovanı, mop, su çekeceği, fırça, el süpürgesi, lavabo, fardaş, temizlik kutusu, ara kablosu, parlatma pedi, el tipi ovma pedi, cam silme pelüşü, toz bezi, sprey aparatı, nemli paspas, ıslak paspas, sünger, eldiven, çöp torbası, cam jileti, pelüş, güderi vb.
<b>Öğretime Hazırlık</b>	Öğretmen, öğretim sürecine başlamadan önce her bir öğrenci için sahip olmaları beklenen ön koşul becerilere (ör. alıcı dil becerileri, ifade edici dil becerileri, eşleme becerileri, taklit becerileri gibi.) 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>	Öğretmen, öğrencilerle birbirlerini görebilecekleri bir oturma düzeni (Ör. U oturma düzeni) oluşturur. Öğretmen, öğretimde kullanacağı tüm araç gereci eksiksiz olarak ortamda bulundurur.
<b>Dikkat Çekme</b>	Öğrencilere “Bugün sizinle reyon temizlik araç gerecini öğreneceğiz. Bakın size çeşitli araç gereç getirdim.” diyerek öğrencilerin dikkatini öğretime çeker.
<b>Güdüleme</b>	Öğretmen “Reyon temizlik araç gerecini öğrendiğinizde siz de bu araç gereci kullanarak reyon temizliği yapabileceksiniz.” gibi ifadelerle öğrencileri davranışı/beceriye öğrenmeleri için güdüler.
<b>Gözden Geçirme ve Derse Geçiş</b>	Öğretmen, öğrencilere “Daha önce reyon, reyon çeşitleri ve reyon yapı malzemelerini öğrenmiştik. Hatırladınız mı? Kimler hatırladı?” gibi sorular sorarak öğrencilerin yanıtlarını alır. Ardından yanıtlar üzerinden konuyla ilgili geçmiş öğrenmelere yönelik kısa bir tekrar yaparak derse geçiş yapar.

### BÖLÜM-3

<b>Uygulama</b>	<p>Öğretmen U şeklinde düzenlenmiş sınıfın ortasına geçer ve öğrencilere “Bugün hep birlikte reyon temizlik araç gerecini öğreneceğiz. Ben sizlere araç gerecin isimlerini söyleyeceğim ve göstermenizi isteyeceğim. Hazırsanız başlayalım.” der ve derse başlar. Öğretmen masanın üzerine tüm öğrencilerin görebileceği şekilde elektrik süpürgesini ve başka bir araç gereci koyar. “Elektrikli süpürgeyi göster.” diyerek hedef uyararı verilir ve öğrencilerin tepki vermesini beklemeden elektrikli süpürgeyi göstererek kontrol edici ipucunu sunar. İpucundan sonra öğrencilerin 3 sn. içinde tepki vermesi beklenir. Elektrikli süpürgeyi gösteren öğrencilerin doğru tepkileri “Harikasın, elektrikli süpürgeyi gösterdin.” diyerek pekiştirilir ve ayrık deneme formunun 1. oturum 1. deneme kısmına “+” şeklinde işlenir. Yanlış ya da tepkide bulunmama durumunda ilgili forma “-” şeklinde işaretlenir ve tekrar sunulur elektrikli süpürge öğretmen tarafından gösterilir. Ardından ikinci denemeye geçilir ve elektrikli süpürge yeri değiştirilerek yanına farklı bir araç gereç konur. “Elektrikli süpürgeyi göster.” diyerek hedef uyararı verilir ve beklemeden elektrikli süpürge gösterilir. Öğrenciden 3 sn. içinde alınan doğru yanıtlar pekiştirilerek yanlış ya da tepkisiz kalma durumları forma işlenir. Bu şekilde 3 deneme yapılır. Ardından diğer reyon temizlik araç gereci için oturumlar düzenlenir. Tüm araç gereç tamamlandığında öğretmen, “Bugün benimle çok güzel çalıştınız ve reyon temizlik araç gerecini öğrendiniz. Harikaydınız.” diyerek öğrencileri pekiştirir ve öğretimi sonlandırır. Öğrencilerin performansına göre bekleme süreleri artırılıp azaltılabilir.</p>
<b>İzleme ve Genelleme</b>	<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> <p><b>Genelleme:</b> Öğretmen öğretim sırasında/tamamlandıktan sonra farklı ortamlarda (ör. başka bir atölyede, ev ortamında), farklı kişilerin varlığında (ör. farklı öğretmenler, aile bireyleri) ve farklı araç gereç (ör. farklı bir süpürge, farklı bir paspas) 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>

<b>Ölçme ve Değerlendirme</b>	<p><b>Öğretim öncesi değerlendirme:</b> Öğretmen, öğretime başlamadan önce öğrencilerin davranışa/beceriye ilişkin hâlihazırdaki performanslarını belirlemek amacıyla öğretim öncesi değerlendirme oturumları düzenler.</p> <p><b>Öğretim sırası değerlendirme:</b> Öğretmen; öğretim devam ederken öğrencilerin ilerlemesini belirlemek, uyarlamaya gereksinim olup olmadığına karar vermek ve kullandığı yöntemin etkisini değerlendirmek amacıyla öğretim sırası 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. Öğretmen öğretim öncesi, sırası ve sonrası değerlendirme oturumlarında hazırlanan “Reyon Temizlik Araç Gerecini Tanır Becerisi Veri Kayıt Formu”nu kullanır.</p>
<b>Veliye Yönelik Öneriler</b>	Öğrenci velileri evde bulunan araç gereçten gösterme çalışmaları yapabilir, evde bulunmayan araç gerecin ise resimleri ile gösterme çalışmaları yapabilir.
<b>Açıklamalar/Dikkat Edilecek Hususlar</b>	Öğrencilerin bireysel özelliklerine göre dikkat çekme ve güdüleme aşamalarında farklı açıklamalar/çalışmalar yapılabilir, farklı tepkiler alınabilir. Okul ve atölye imkânları doğrultusunda benzetilmiş ortamlar yaratılarak öğretim yapılabilir.
<b>Dersin İşlenişine Yönelik Öğretmen Görüşleri</b>	

**AYRIK DENEME KAYDI**

**“Reyon Temizlik Araç Gerecini Tanır Becerisi” Ayrik Deneme Kaydı Formu**

**Öğrencinin Adı-Soyadı:**

**Öğretmenin Adı-Soyadı:**

**Hedef Uyarı**

**: “.....’ı göster.”**

**Evre:**

**Oturum ve Tarih**

		<b>Oturum ve Tarih</b>									
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Deneme</b>	<b>Hedef Uyarı</b>	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....	.././....
<b>1</b>	<b>Elektrikli süpürge</b>										
<b>2</b>	<b>Temizlik arabası</b>										

<b>3</b>	<b>Paspas</b>										
<b>4</b>	<b>Merdiven</b>										
<b>5</b>	<b>Cam silme aleti</b>										
<b>6</b>	<b>Temizlik kovası</b>										
<b>7</b>	<b>Mop</b>										

8	Su çekeceği											
9	Fırça											
10	El süpürgesi											
11	Lavabo											
12	Faraş											

<b>13</b>	<b>Temizlik kutusu</b>											
<b>14</b>	<b>Ara kablosu</b>											
<b>15</b>	<b>Parlatma pedi</b>											
<b>16</b>	<b>El tipi ovma pedi</b>											
<b>17</b>	<b>Cam silme pelüşü</b>											

<b>18</b>	<b>Toz bezi</b>										
<b>19</b>	<b>Sprey aparatı</b>										
<b>20</b>	<b>Nemli paspas</b>										
<b>21</b>	<b>Islak paspas</b>										
<b>22</b>	<b>Sünger</b>										



<b>23</b>	<b>Eldiven</b>										
<b>24</b>	<b>Çöp torbası</b>										
<b>25</b>	<b>Cam jileti</b>										
<b>26</b>	<b>Pelüş</b>										
<b>27</b>	<b>Güderi</b>										

<b>Doğru Tepki Sayısı</b>											
<b>Yanlış Tepki Sayısı</b>											

**Anahtar: +: Doğru Tepki      -: Yanlış Tepki/Tepkide Bulunmama**

## DERS PLANI ÖRNEĞİ – 2

<b>BÖLÜM-1</b>	
<b>Yeterlilik Alanı</b>	1- Reyon görevlisi yardımcısı
<b>Modül</b>	6.2. Reyon temizliği
<b>Hedef</b>	6.2.6. Yüzeye uygun temizlik yapar.
<b>Hedef Davranışlar</b>	6.2.6.1. Yüzeydeki kirlilik durumunu tespit eder. 6.2.6.2. Yüzeye uygun araç gereç seçimini yapar. 6.2.6.3. Reyonun yapı malzemesine uygun temizlik araç gerecini, temizlik ürünlerini çalışma alanına getirir. 6.2.6.4. Uygun araç gereci kullanarak yüzeyi temizler.
<b>BÖLÜM-2</b>	
<b>Öğretim Yöntem ve Teknikleri</b>	Video Modelle Öğretim
<b>Öğretim Araç Gereci</b>	Beceri basamağının yer aldığı video kaydı, ayna yüzeyi, cam sil, bez.

<b>Öğretime Hazırlık</b>	Hedefe yönelik ekteki kayıt formu kullanılarak öğretim öncesi değerlendirme yapılır. Öğrenciden en az 5 dakika süreyle dikkatini videoya yöneltme, yönergelere uygun tepkide bulunma, kullanacağı malzemelerin ismini ve ne işe yaradığını söylemesi gibi ön koşul becerilere sahip olması beklenir. Öğrencinin uygun davranışları “Beni çok güzel dinledin, sorularıma cevap verdin.” şeklinde pekiştirilir. Öğrencinin ön koşul becerilere sahip olup olmadığı değerlendirilerek öğretim sürecine geçilir.
<b>Ortam Düzenleme</b>	Öğrencilerin tahtayı görebilecekleri şekilde U düzenine göre oturmaları sağlanır. Tüm öğrencilerin kullanacağı araç gereç masalarında olacak şekilde düzenleme yapılır.
<b>Dikkat Çekme</b>	Mağazadaki reyonlar ile ilgili konuşulur. “Alışverişe çıktığınızda girdiğiniz mağazada reyonlar gördünüz mü? Bu reyonları incelediniz mi?” şeklinde sorular sorulur ve öğrencilerin yanıtları alınır. Ardından “Reyonların yüzeyleri dikkatinizi çekti mi?” sorusuyla devam edilir. Bu soruya ilişkin yanıtlar alındıktan sonra “Şimdi sizlerle yüzey temizliğiyle ilgili videoyu izleyelim.” denir ve video izletilir. “Sizce reyon yüzeyleri nasıl temizleniyordur?” sorusuyla dersin amacına geçiş yapılır. “Bugün sizinle yüzeye uygun temizlik yapmayı öğreneceğiz.” diyerek öğrencilerin dikkati çekilir.
<b>Güdüleme</b>	“Siz de yüzeye uygun temizlik yapmayı öğrendiğinizde yüzeyi daha kolay ve hızlı temizleyeceksiniz. Bu beceriyi öğrenmek günlük yaşamınızda, iş hayatınızda kolaylıklar sağlayacaktır.” denir. Beceri gerçekleştirilmeden önce ve sonra fotoğraf, video kaydı alınıp daha sonra öğrencinin kendisine ve ailesine izletileceği söylenerek öğrenciler derse güdülenir.

<b>Gözden Geçirme ve Derse Geçiş</b>	<p>“Daha önce reyon yüzey çeşitlerini, reyon temizlik araç gerecini, reyon temizlik araç gerecinin kullanım alanlarını öğrenmiştik. Hatırladınız mı? Kimler hatırladı?” gibi sorular sorarak öğrencilerin yanıtları alınır. Ardından “Bugün sizinle yüzeye uygun temizlik yapmayı öğreneceğiz. Bununla ilgili çok güzel bir videomuz var. Şimdi bu videoyu izlemenin tam zamanı. Hazır mısınız?” denir. Öğrenciler hazır olduklarını ifade ettiklerinde pekiştirilerek videonun izlenmesi aşamasına geçilir.</p>
--------------------------------------	--

### BÖLÜM-3

<b>Uygulama</b>	<p>Öğrencilere “Şimdi sizlerden yüzeye uygun temizlik yapma ile ilgili videoyu izlemenizi istiyorum. Bu videoda temizlik yapılırken hangi yüzeyde temizlik yapıldığına, yüzeye uygun hangi temizlik araçlarını kullandığını, yüzeye uygun hangi temizlik ürününü kullandığını dikkatlice izlemenizi istiyorum.” denilir. Bu becerinin öğretilmesi için hazırlanan video; akıllı tahtadan, tablettan ya da bilgisayardan açılır. Video izletilirken öğrencilere, “Aferin, videoyu çok güzel izliyorsunuz.” diyerek davranış pekiştirilir. Öğrenciler videoyu izledikten sonra öğrencilerin önlerinde bulunan cam yüzeyi, temizlik aracı olan bez ve temizlik ürünü olan cam sil kullanarak temizlemeleri istenir. Sırası gelen her öğrenci için beceri yönergesi sunulur. “Yüzeyi temizle.” yönergesi verilir. Yüzeyi uygun şekilde temizleyen öğrencilere “Aferin sana. Yüzeye uygun araç gereci seçtin. Kirli olan yeri tespit ettin ve ileri geri hareket ettirerek yüzeyi çok güzel temizledin.” şeklinde pekiştirilir. Yüzeyi uygun şekilde temizleyemeyen öğrencilere gerektiğinde fiziksel ipucu sunulur. Öğrenciler beceriyi bağımsız olarak gerçekleştirene kadar öğretime devam edilir.</p>
-----------------	--

## **İzleme ve Genelleme**

**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.

**Genelleme:** Öğretmen öğretim sırasında/tamamlandıktan sonra farklı ortamlarda (ör. okulda, evde, iş yerinde), farklı kişilerin varlığında (ör. sınıf arkadaşlarının, öğretmenlerinin, aile bireylerinin, iş arkadaşlarının), farklı araç gereç (ör. çekçek, pelüş, güderi, cam jileti, toz sabun, deterjan) ve farklı yüzey çeşitleri (ör. metal, ahşap, PVC) kullanarak öğretimi yapılan davranışa/beceriye ilişkin genelleme verisi toplayabilir.

## BECERİ ANALİZİ KAYDI

### Yüzeğe Uygun Temizlik Yapma Becerisi Veri Kayıt Formu

Öğrencinin Adı-Soyadı:

Gözlemcinin Adı-Soyadı:

Hedef uyararı:

Evre:

Beceri Basamakları	Oturum ve Tarih									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	../../	../../	../../	../../	../../	../../	../../	../../	../../	../../
Yüzeydeki kirlilik durumunu tespit eder.										
Yüzeyin çeşidine karar verir.										
Yüzeye uygun araç gereç seçimini yapar.										
Araç gereci temizlik alanına getirir.										
Yüzeye cam sili püskürterek sıkar.										
Bezi kullanarak yüzey üzerinde ileri geri hareketler yaparak yüzeyi siler.										
<b>Doğru Davranış Sayısı</b>										
<b>Yanlış Davranış Sayısı</b>										
<b>Doğru Davranış Yüzdesi</b>										

Anahtar: +: Doğru Tepki

-: Yanlış Tepki/Tepkide Bulunmama

