

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	TÜKETİCİ HİZMETLERİNE GİRİŞ			
DERSİN SINIFI	9. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 3 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; tüketici hizmetleri ile ilgili temel bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici hizmetlerinin kapsamını açıklar.2. Tüketici tipleri ve tüketimi etkileyen faktörleri açıklar.3. Tüketici bilincinin nasıl oluştuğunu açıklar.4. Tüketicilerin karşılaştığı problemleri ve çözüm yollarını açıklar.5. Tüketicilere verilen hizmetleri açıklar.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Aile ve Tüketici Hizmetleri Atölyesi, Sınıf Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, görsel ülke, bölge haritaları sağlanmalıdır.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Tüketici Hizmetleri	2	16	14
	Tüketici Tipleri ve Tüketimi Etkileyen Faktörler	3	18	17
	Tüketici Bilinci	3	20	19
	Tüketici Problemleri ve Çözüm Yolları	2	18	17
	Tüketicilere Verilen Hizmetler	4	36	33
	TOPLAM	14	108	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Tüketici Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">1. Temel Kavramlar2. Tüketici Hizmetleri Kapsamı	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Tüketici ile ilgili temel kavramlar açıklanır.• Tüketici ile müşteri arasındaki fark açıklanır.2. Tüketici hizmetlerinin kapsamını açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Tüketici hizmetleri elemanında aranan özellikler açıklanır.• Tüketici hizmet elemanının çalışma ortamı ve koşulları açıklanır.• Tüketici hizmet elemanının iş bulma olanakları açıklanır.
Tüketici Tipleri ve Tüketimi Etkileyen Faktörler	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Tipleri2. Tüketici Davranışının Pazarlamadaki Önemi3. Tüketimi Etkileyen Faktörler	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici tiplerini farklı türdeki sınıflandırmalara uygun olarak analiz eder.<ul style="list-style-type: none">• Tüketici tipleri üzerinde durulur.• Tüketicilerin sınıflandırılmasının yapılması sağlanır.2. Tüketici davranışı ve tiplerinin pazarlamadaki önemini irdeler.3. Tüketimi etkileyen faktörleri ayırt eder.<ul style="list-style-type: none">• Tüketimi etkileyen faktörler açıklanır.
Tüketici Bilinci	<ol style="list-style-type: none">1. Evrensel Tüketici Hakları2. Bilinçli Tüketici3. Bilinçli Alışveriş İlkeleri	<ol style="list-style-type: none">1. Evrensel Tüketici haklarını açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Tüketici haklarının neler olduğu açıklanır.2. Bilinçli tüketici kavramını açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Kredi kartı alırken ve kullanırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Giyecek alırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Ayakkabı alırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Elektrikli ev aletlerini satın alırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Mobilya alırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Otomobil alırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.

		<ul style="list-style-type: none">• Konut kredisi kullanırken dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Enerjinin verimli kullanılması için dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Suyun verimli kullanılması için dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Tüketici ve çevre bilinci arasındaki ilişki açıklanır. <p>3. Bilinçli alışveriş ilkelerini tartışır.</p> <ul style="list-style-type: none">• Alışveriş planlamasında dikkat edilecek hususlar açıklanır.• Alışveriş sırasında izlenmesi gereken adımlar açıklanır.• Alışveriş sonrasında yapılması gerekenler açıklanır.
Tüketici Problemleri ve Çözüm Yolları	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Problemleri2. Tüketici Problemlerinin Çözüm Yolları	<p>1. Tüketici problemlerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Üründen, hizmetten, sektörden ve personelden kaynaklı tüketici problemleri açıklanır. <p>2. Tüketici problemlerinin çözüm yollarını tartışır.</p> <ul style="list-style-type: none">• Problem oluşmasını engelleme ve oluşan problemin çözüm süreci açıklanır.
Tüketiciye Verilen Hizmetler	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Hizmet Noktaları2. Tüketici Şikâyetleri3. Tüketiciyi Bilgilendirme ve Korumaya Yönelik Yasalar4. Tüketiciye Hizmet Veren Kurum ve Kuruluşlar	<p>1. Tüketici hizmet noktalarını (satış öncesi, satış sırası, satış sonrası) açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Satış öncesi, satış sırası ve satış sonrası hizmetler örneklerle açıklanır. <p>2. Tüketici şikâyet yöntemlerini açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tüketici şikâyet çeşitleri ve şikâyet alma yöntemleri üzerinde durulur.• Alo 175 Tüketici Danışma Hattı açıklanır. <p>3. Tüketiciyi bilgilendirme ve korumaya yönelik yasaları açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tüketicinin korunması kavramının tarihsel gelişimi açıklanır.• Tüketiciyi bilgilendirmeye yönelik çalışma ve uygulamalar açıklanır.

		<ul style="list-style-type: none">Tüketiciyi korumaya yönelik yasaların incelenmesi sağlanır. <p>4. Tüketicilere hizmet veren kurum ve kuruluşları açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none">Kamu ve özel sektörde hizmet veren ulusal kurum ve kuruluşlar üzerinde durulur.Tüketicilere hizmet veren uluslararası kurum ve kuruluşların araştırılması sağlanır.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

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

Tüketici Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">Tüketici hizmet elemanının özelliklerini gösteren tablo hazırlamaTüketici hizmet elemanının çalışma ortamını inceleyen sunu hazırlamaTüketici hizmetleriyle ilgili kavramlarla münazara, beyin fırtınası vb. uygulamalar yapma
Tüketici Tipleri ve Tüketimi Etkileyen Faktörler	<ol style="list-style-type: none">Tüketici tiplerini canlandırma yöntemini kullanarak tartışmaTüketimi etkileyen faktörlerle ilgili pano hazırlama
Tüketici Bilinci	<ol style="list-style-type: none">Bilinçli Tüketici Derneğinin yaptığı faaliyetlerle ilgili sunu hazırlamaTemassız kredi kartı kullanımıyla ilgili sunu hazırlama
Tüketici Problemleri ve Çözüm Yolları	<ol style="list-style-type: none">Tüketici haklarını tablo çizerek göstermeYakın çevresinde karşılaşılan tüketici sorunlarıyla ve çözümleriyle ilgili sunu hazırlama
Tüketicilere Verilen Hizmetler	<ol style="list-style-type: none">Tüketicilere hizmet veren kurum ve kuruluşlarla ilgili sunu hazırlamaTüketici şikâyetlerini canlandırma yöntemini kullanarak gösterme

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Uygulama faaliyetlerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin risk ve tehlike oluşturacak unsurlara karşı tedbirler alınmalıdır.
- Konusuna göre çeşitli videolu anlatımlar öğrenciye izlettirilmelidir.
- Öğrencilerin düzenledikleri etkinlikleri sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.

- Çevresel imkânlar dâhilinde öğrencilerin konuyla ilgili seminer, kongre, panel vb. etkinliklere katılmaları sağlanmalıdır.
- Konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden uygulamalar yaptırılmalıdır.
- Bu dersin işlenişi sırasında kendini ifade edebilme, iletişim engelleri, toplum içinde konuşabilme, nezaket, toplumsal ahlak, çevreyle ilişkiler, adalet, hak, eşitlik kavramları değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde sunuş tekniği, gösterip yaptırma vb. yöntem ve teknikler kullanılmalıdır.
- Bu dersin işlenişi sırasında saygı, dayanışma, birlik ve beraberlik adalet, eşitlik, nezaket, hoşgörü empati, kendini düzgün ifade edebilme, temizlik vb. değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.