



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM

PAZARLAMA ve PERAKENDE ALANI

ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI
(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

ANKARA, 2020

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM**PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI****ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI**

(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

PROGRAMIN UYGULANMASINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR

1. Çerçeve öğretim programı 10. Sınıf alan ortak derslerini içermektedir. Bu derslerde; öğrencilerin temel mesleki yeterlilikleri edinmelerinde kritik öneme sahip; olgusal, kavramsal, işlemsel bilgi boyutlarının bir arada yer aldığı bilişsel süreçlere yönelik kazanımlar sunulmaktadır.
2. 31 Ağustos - 18 Eylül tarihleri arasında sürdürülecek uzaktan eğitim faaliyetlerinde; öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda çerçeve öğretim programı referansı ile ders kazanımları, süreleri ve etkinliklerin planlanması alan zümre öğretmenleri tarafından yapılacaktır. Söz konusu planlamalarda mesleğin kritik adımları ile ilintili bilişsel süreçlere ağırlık verilmesi önem arz etmektedir.
3. Planlamalar dahilinde; 2019-2020 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde covid-19 salgını nedeni ile yüz yüze eğitime ara verilmesi ile birlikte öğretimi yapılamamış olan modül/kazanım seçimine öncelik verilmelidir.

OFİS PROGRAMLARI

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kelime işlemci, elektronik tablolama ve sunu hazırlama programlarını kullanma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

➔ **Kazanım 1:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kelime işlemci programı kullanarak doküman hazırlar.

➔ **Modül Adı:** Kelime İşlemci

➔ **Bilgi**

4. Sayfa yapısı ayarlarını açıklar.
5. Belge üzerinde yapılabilecek biçimlendirmeleri sıralar.
6. Sayfa numarası biçimlendirme penceresini açıklar.
7. İsimlendirme kurallarını açıklar.
8. Yazı biçimlendirme menüsünü açıklar.
9. Paragraf biçimlendirme menüsünü açıklar.
10. Stil oluşturma penceresindeki biçim menüsü seçeneklerini açıklar.
11. Belgeler arasındaki stil aktarım adımlarını sıralar.
12. Yazım denetiminin neler olduğunu açıklar.
13. İzleme seçeneklerini açıklar.
14. Tablo ekleme yöntemlerini sıralar.
15. Tablo özellikleri penceresinde bulunan sekmeleri açıklar.
16. Seçili tablo üzerindeki sağ tuş menüsünü açıklar.
17. Belgeye eklenebilecek nesnelerin neler olduğunu açıklar.
18. Nesnelerin özelliklerini açıklar.
19. Nesne ekleme işlem basamaklarını listeler.

→ **Kazanım 2:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda elektronik tablola programını kullanarak doküman hazırlar.

→ **Modül Adı:** Elektronik Tablolama

→ **Bilgi**

1. Yeni sayfa açma seçeneklerini sıralar.
2. Sayfa yapısı ayarlarını açıklar.
3. Hücre isimlendirmesini açıklar.
4. Hücre veri tiplerini açıklar.
5. Hücre hizalama seçeneklerini açıklar.
6. Hesaplama operatörlerinin işlem öncelik sırasını açıklar.
7. En sık kullanılan hazır fonksiyonları(matematik, metin, tarih vs.) sıralar.
8. En sık kullanılan grafik türlerini açıklar.
9. Grafik oluşturma işlem basamaklarını açıklar.
10. Grafik biçimlendirme işlem basamaklarını açıklar.
11. Yazdırma penceresi seçeneklerini açıklar.
12. Yazdırma alanı ayarlama işlemini açıklar.
13. Baskı ön izleme işlemini açıklar.

→ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda sunu hazırlama programını kullanarak doküman hazırlar.

→ **Modül Adı:** Sunu Hazırlama

→ **Bilgi**

1. Yeni sunu oluşturma seçeneklerini açıklar.
2. Alt/üst bilgi penceresi seçeneklerini açıklar.
3. Sayfa yapısı özelliklerini açıklar.
4. Tema özelliklerini açıklar.
5. Yazdır penceresi özelliklerini açıklar.
6. Gösteri ayarla seçeneklerini açıklar.
7. Fotoğraf albümü penceresi seçeneklerini açıklar.

STANDART TÜRK KLAVYESİ

Bu derste öğrenciyeye; vücudunu işe uygun hale getirme, tuşlara doğru teknikle vurma, süreli metin yazma işlemlerine ait bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Duruş-oturuş tekniklerine uygun olarak klavyede temel sıra harf ve yardımcı tuşları doğru kullanır.

→ **Modül Adı:** Tuşları Doğru Kullanma

→ **Bilgi**

1. Ergonomiyi açıklar
2. Duruş tekniklerini tarif eder.
3. Oturuş tekniklerini tarif eder.
4. Klavye kullanımındaki ortaya çıkabilecek sağlık problemlerini açıklar.
5. İş, çevre, bilgisayar ve donanımlarının uyumunu tanımlar.
6. Temel sıra harf tuşlarını listeler.

7. Temel sıra harf tuşlarına hangi parmakla vuracağını açıklar.
8. Temel sıra dışındaki tuşları listeler.
9. Temel sıra dışındaki tuşlara hangi parmakla vuracağını açıklar.
10. Yardımcı tuşları listeler.
11. Yardımcı tuşların görevlerini açıklar.

→ **Kazanım 2:** Klavyede harf ve sayı tuşları ile noktalama işareti tuşlarını tekniğine uygun kullanarak süreli yazı yazar.

→ **Modül Adı:** Yazı yazma

→ **Bilgi**

1. Harf tuşlarını listeler.
2. Sayı tuşlarını listeler.
3. Harf ve sayı tuşlarına hangi parmakla vurması gerektiğini açıklar.
4. Noktalama işaret tuşlarını sıralar.
5. Noktalama işaret tuşlarına hangi parmakla vuracağını açıklar.
6. Süreli metin yazma ilkelerini listeler.
7. Süreli metin yazma tekniklerini açıklar.

DİKSİYON

Bu derste öğrenciye; Türkçeyi etkili konuşma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Sesleri ve kelimeleri doğru telaffuz ederek güzel konuşma yapar.

→ **Modül Adı:** Güzel Konuşma

→ **Bilgi**

1. Doğru ve güzel konuşmanın toplum hayatındaki önemini açıklar.
2. Konuşmanın unsurlarını açıklar.
3. Doğru nefes almak teknikleri açıklar.
4. Doğru nefes almanın insan sağlığı üzerindeki etkilerini açıklar.
5. Türkçenin ses özelliklerini açıklar.
6. Yazı dili ile konuşma dili arasındaki farkları açıklar.
7. Ses, hece ve kelimelerin doğru anlaşılır olması için boğumlama yapmayı açıklar.
8. Duraklama, tonlama ve ulama yapmayı açıklar.

→ **Kazanım 2:** Beden dilini kullanarak topluluk karşısında ve bulunduğu ortamlarda hitabet kurallarına uygun anlatım yapar.

→ **Modül Adı:** Beden Dili ve Hitabet

→ **Bilgi**

1. Anlatım öncesi yapılması gereken hazırlıkları listeler.
2. Anlatım sırasında sesini vermek istediği duygu ve düşünceye göre ayarlama tekniklerini açıklar.
3. Konuşma hızı ve ses tınısını açıklar.
4. Metinleri diksiyon kurallarına göre seslendirmeyi açıklar.
5. Beden dilini açıklar.
6. Beden dili ile iletişime geçme yöntemlerini listeler.

7. Beden dilindeki farklılıkları oluşturan unsurları sıralar.
8. Mesaj türlerini listeler.
9. Beden dili ile mesaj gönderme şekillerini açıklar.
10. Beden dilini oluşturan mimik, jest, tokalaşma gibi unsurları açıklar.
11. Hitabet sanatının çeşitleri ve özelliklerini açıklar.
12. İyi bir konuşmacıda bulunması gereken özellikleri açıklar.
13. Hitabet kurallarına uygun konuşma yapmayı açıklar.

→ **Kazanım 3:** Anlatılacak konunun amacına uygun planlama ve sunum yapar.

→ **Modül Adı:** Sunum

→ **Bilgi**

1. Sunumu açıklar.
2. Sunum türlerini listeler.
3. Sunum planlama aşamalarını sıralar.
4. Sunum yapılmadan önce hazırlanması gereken unsurları(metin yazma, veri toplama, görsel yardımcıları kararlaştırma, metni konuşmaya dönüştürme vb.) listeler.
5. Sunum esnasında hitap edeceği kitlenin özelliklerini açıklar.
6. Sunum anında ortaya çıkabilecek sorunları listeler.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Bu derste öğrenciye; müşteri ilişkilerini sağlama ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Müşteri özelliklerini tespit eder.

→ **Modül Adı:** Müşteri Özellikleri

→ **Bilgi**

1. Müşteri davranışlarını etkileyen çevresel etmenleri sıralar.
2. Tüketici davranış modellerini açıklar.
3. Müşterilerle Görüşme Yöntemlerini listeler.
4. Müşteri taleplerini belirlemenin önemini açıklar.
5. Müşteri taleplerini belirleme yöntemlerini açıklar.

→ **Kazanım 2:** Müşteri memnuniyetini sağlar.

→ **Modül Adı:** Müşteri Memnuniyeti

→ **Bilgi**

6. İletişimin temel prensiplerini açıklar.
7. Etkin dinleme ve anlama prensiplerini sıralar.
8. Beden dili ile iletişim tekniklerini açıklar.
9. Diksiyonun iletişimdeki etkisini açıklar.
10. Müşteriyi satın almaya yönelten teşvik yöntemlerini listeler.
11. Müşteri Kazanmaya yönelik pazarlama tekniklerini açıklar.
12. Müşterilerin satış sonrası memnuniyetini sağlamaya yönelik hususları açıklar.
13. Müşteri itiraz karşılama tekniklerini açıklar.
14. Müşteri problemlerinin çözümünde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.

TİCARİ HESAPLAMALAR

Bu derste öğrenciye, ticari hesaplamaları yapma ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Matematik kurallarına göre kolay hesaplama teknikleri, yüzde ve binde hesaplamaları, oran ve orantı hesaplamaları yapar.

→ **Modül Adı:** Mesleki Matematik Aritmetiği

→ **Bilgi**

1. Bölünebilme kolaylıklarını açıklar.
2. Tam bölünme kolaylıklarını sıralar.
3. Çarpma kolaylıklarını açıklar.
4. Sağlama işlemlerini açıklar.
5. Hesap makinesi kullanımını açıklar.
6. Yüzde ve binde kavramlarını açıklar.
7. Yüzde ve binde hesaplamalarında kullanılan simgeleri sıralar.
8. Basit yüzde hesaplamalarını açıklar.
9. Basit binde hesaplamalarını açıklar.
10. Oran ve orantı kavramını açıklar.
11. Orantının özelliklerini sıralar.
12. Doğru orantıyı açıklar.
13. Ters orantıyı açıklar.
14. Bileşik orantıyı açıklar.

→ **Kazanım 2:** Matematik kurallarına göre maliyet, satış, faiz ve iskonto hesaplamaları yapar.

→ **Modül Adı:** Mesleki Matematik Hesaplamaları

→ **Bilgi**

1. Maliyet fiyatı kavramını açıklar.
2. Satış fiyatı kavramını açıklar.
3. Maliyet üzerinden verilen orana göre hesaplamayı açıklar.
4. Satış üzerinden verilen orana göre hesaplamayı açıklar.
5. Faiz kavramını açıklar.
6. Faiz hesaplamalarında kullanılan terimleri açıklar.
7. Basit faiz hesaplamalarını açıklar.
8. Baliğ açıklar.
9. İskontoyu tanımlar
10. İskonto hesaplama yöntemlerini sıralar.

→ **Kazanım 3:** İşletme türlerine uygun olarak fatura, fatura yerine geçen belge ve ticari belgeleri düzenler.

→ **Modül Adı:** Ticari Belgeler

→ **Bilgi**

1. Fatura kavramını açıklar.
2. İrsaliye kavramını açıklar.
3. Fatura yerine geçen belgeleri sıralar.
4. Fatura yerine geçen belgeleri tanımlar.

5. Asılması zorunlu belgeleri sıralar.
6. Asılması zorunlu belge çeşitlerini tanımlar.
7. Kıymetli evrak belgelerini sıralar.
8. Kıymetli evrak belgeleri tanımlar.
9. Menkul kıymet belgelerini tanımlar.
10. Makbuzu tanımlar.
11. Muhasebe fişleri tanımlar.
12. Ücret bordroları tanımlar.

ÇALIŞMA HAYATI

Bu derste öğrenciye; çalışma hayatını düzenleme ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Toplumsal düzen kuralları ile hukukun kaynakları ve hukuk kurallarının özellikleri, insan hakları ile anayasal hak ve sorumluluklarına ait işlemleri mevzuata uygun olarak yerine getirir.

→ **Modül Adı:** Temel Hukuk Kuralları

→ **Bilgi**

1. Toplumsal düzen kurallarını açıklar.
2. Hukuk kavramını açıklayarak hukuk devleti ve hukukun üstünlüğünü izah eder.
3. Hak kavramı ile hukuktaki temel ilkeleri açıklar.
4. Hukuk dilini ve hukukun kaynaklarını açıklar.
5. Hukukta yaptırım türlerini açıklar.
6. Demokrasilerde yargının işleyişini ve bağımsızlığını açıklar.
7. İnsan hakları ve kamu özgürlükleri kavramlarını açıklar.
8. İnsan hakları ve kamu özgürlüklerinin sınırlandırılmasını açıklar.
9. Türkiye’de insan hakları ve kamu özgürlükleri konusunda kolluk kuvvetlerinin uymaları gereken esasları açıklar.
10. Anayasal ilkeler ve hakları açıklar.
11. Anayasal ödevler ile temel hak ve hürriyetlerin sınırlandırılmasını ve korunmasını açıklar.

→ **Kazanım 2:** Güncel ekonomik, sosyal ve toplumsal olayları takip eder.

→ **Modül Adı:** Ekonomik ve Sosyal Olaylar

→ **Bilgi**

1. Ekonomi kavramını açıklar.
2. Ekonominin amaçlarını listeler.
3. Makro ekonomi kavramını tanımlar.
4. Mikro ekonomi kavramını tanımlar.
5. Arz-talep kavramlarını tanımlar.
6. Makro ekonominin temel kavramlarını açıklar.
7. Mikro ekonominin temel kavramlarını açıklar.
8. Pazarlama stratejilerini açıklar.
9. Rekabet kurallarını açıklar.
10. Tüketici pazarlarının demografik özelliklerini açıklar.
11. Pazar potansiyelini tespit esaslarını açıklar.
12. Tüketici Davranışlarını Etkileyen Sosyal ve Psikolojik Faktörleri açıklar.

13. Satın alma karar sürecini açıklar.

14. Pazarlama araçlarını açıklar.