

ÇALIŞMA HAYATI

Dersin Modülleri	Kazandırılan Yeterlikler
Toplumsal Düzen	Hukuk kurallarına uygun davranmak
Anayasal hak ve sorumluluklar	Anayasal haklarına ve sorumluluklarına uygun davranmak
Mesleki Gündem	Ekonomik, sosyal ve toplumsal olayları takip etmek
Personel Gelişimi	Personel gelişim faaliyetlerini yürütmek
Toplam Kalite Yönetimi	Toplam Kalite Prensiplerini uygulamak

DERS BİLGİ FORMU

Ticaret Sektörü / Pazarlama ve Perakende alanı

DERSİN ADI	Çalışma Hayatı
ALAN	Pazarlama ve Perakende
MESLEK / DAL	Tüm Dallar
DERSİN OKUTULACAĞI DÖNEM / YIL	1. Yıl /1. Dönem
SÜRE	Haftada 2 ders saati
DERSİN TANIMI	İş hukuku, toplam kalite yönetimi, ekonomik sosyal ve toplumsal olaylar, teknolojik gelişmeler ve motivasyon artırıcı faaliyetler ile ilgili gerekli bilgilerin verildiği derstir.
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye, hukuk kurallarına ve anayasal hak ve sorumluluklarına uygun davranma, teknolojik gelişmeleri takip etme, motivasyon artırıcı faaliyetlerden yararlanma, ekonomik, sosyal ve toplumsal olayları izleme ve çalışmalarında toplam kalite yönetimi prensiplerini uygulama yeterliklerini kazandırmak amaçlanmaktadır.
DERSİN ÖN KOŞULLARI	
DERS İLE KAZANDIRILACAK YETERLİKLER	Bu dersin sonunda: 1.Toplumsal Düzen modülü ile hukuk kurallarına uygun davranmak 2.Anayasal Hak ve Sorumluluklar modülü anayasal hak ve sorumluluklarına uygun davranmak 3.Personel gelişimi modülü ile Ekonomik sosyal ve toplumsal olayları izlemek 4.Mesleki Gündem modülü ile Personel gelişimini sağlamak 5. Toplam Kalite Yönetimi modülü ile Toplam Kalite Yönetimi Prensiplerini uygulamak
DERSİN İÇERİĞİ	Bu ders; 1. Hukukun Temel Kaynakları Ve Türkiye'nin Yönetim Yapısı 2. Hukukun Temel Kavramları 3. Anayasal İlkeler 4. Anayasal Haklar 5. Anayasal Ödevler 6. Toplam Kalite Kontrol 7. Toplam Kalite Yönetimi 8. Tky Ve Müşteriler 9. Kalite Çeşitleri

	10. Ekonomi 11. Tüketici Davranışları 12. Sosyal Olaylar 13. Personelin Teknolojik Gelişmelerden Yararlanması 14. Değerlendirme Ve Özdeğerlendirme Kriterlerini Toplam Kalite Bünyesinde Uygulama 15. Motivasyon Arttırıcı Faaliyetlerde Bulunmak 16. Personelin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri konularını içermektedir.
YÖNTEM VE TEKNİKLER	Bireysel öğretimi destekleyecek anlatım, açıklama, problem çözme, soru cevap, tartışma, beyin fırtınası, olay inceleme teknikleri uygulanabilir..
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMI VE DONANIM	Ortam : Sınıf ortamı veya büro ortamında, kütüphaneler, adliyeler uygulamalı yapılmalıdır. Donanım : projeksiyon, bilgisayar ve donanımları, hukuk dokümanları, sağlanmalıdır.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Her faaliyet sonunda kazanılan beceriler ölçülmelidir. Her modülün sonunda kazanılan yeterlikler ölçülmelidir. Ders geçme yönetmeliğine uygun olarak modül ve ders sonunda ölçme araçları kullanılarak ölçme ve değerlendirme yapılacaktır.
ÖĞRETMEN/EĞİTİCİ	Lisans eğitimi almış, alanında sektör deneyimi olan öğretmenler,
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR	Öğrenci civardaki şirketler ile iletişim kurarak, araştırma-gözlem yapabilir. Çeşitli üniversitelerin pazarlama satış ve istatistik bölümleriyle temasa geçerek uygulama yapabilirler

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: PAZARLAMA VE PERAKENDE
MESLEK/DAL	: Alan Ortak
DERS	: Çalışma Hayatı
MODÜL	: Toplumsal Düzen
KODU	:
SÜRE	: 40 / 24
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	:Öğrenciye projektör ile örnek olay incelemeleri yaptırılacaktır
GENEL AMAÇ	:Öğrenci bu modül ile temel hukuk kavramlarını açıklayabilecek ve yerinde kullanabilecektir.
AMAÇLAR	: Öğrenci gerekli ortam sağlandığında;
	1. Toplumsal düzeni sağlayan kurallara uyabilecektir.
	2. Kişilik haklarına uygun davranabilecektir.

İÇERİK :

A- HUKUKUN TEMEL KAYNAKLARI VE TÜRKİYE’NİN YÖNETİM YAPISI

- 1- Hukukun Kaynakları
 - a) Toplumsal Düzen Kuralları
 1. Din Kuralları
 2. Ahlak Kuralları
 3. Görgü Kuralları
 - b) Yazılı Kaynaklar
 1. Bağlayıcı kaynaklar
 2. Yardımcı kaynaklar
 - c) Yazısız Kaynaklar
- 2- Hukukun Dalları
- 3- Türkiye’nin Yönetim Yapısı

B-HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI

- 1- Kişi
 - a) Gerçek Kişiler
 - b) Tüzel Kişiler
 - 1- Kamu hukuk tüzel kişileri
 - 2- Özel hukuk tüzel kişileri
- 2- Hak
 - a) Şahsi Haklar
 - b) Ayni Haklar
- 3- Borç
 - a) Borç ilişkisi
 - b) Borç ilişkisinin kaynakları
 - 1- Sözleşme
 - 2- Haksız Fiil
 - 3- Sebepsiz Zenginleşme
 - c) Borcun Sona Ermesi
- 4- Suç ve Ceza
 - a) Suç
 - b) Kabahat
 - c) Cürüm ve Kabahat Ayrımı

- ç) Ceza
d) Ceza Hukukunun Genel İlkeleri

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: PAZARLAMA VE PERAKENDE
MESLEK/DAL	: Alan Ortak
DERS	: Çalışma Hayatı
MODÜL	: Anayasal Hak ve Sorumluluklar
KODU	:
SÜRE	: 40 / 24
ÖN KOŞUL	: Toplumsal düzen modülünü almış olmak
AÇIKLAMA	: Öğrenciye projektör ile örnek olay incelemeleri yaptırılacaktır
GENEL AMAÇ	: Öğrenci bu modül ile bir vatandaş olarak anayasal hak ve sorumluluklarına uygun davranacaktır
AMAÇLAR	: Öğrenci gerekli ortam sağlandığında; 1. Anayasal haklarını sıralayabilecektir 2. Anayasal sorumluluklarını sıralayabilecektir

İÇERİK :

A- ANAYASAL İLKELER

- 1) Demokrasi
- 2) Laiklik
- 3) Sosyal Devlet
- 4) Hukuk Devleti
- 5) Kuvvetler Ayrılığı

B- ANAYASAL HAKLAR

- 1-) Temel Hak ve Hürriyetler
- 2-) Sosyal ve Ekonomik Haklar
- 3-) Siyasi Haklar

C- ANAYASAL ÖDEVLER

- 1-) Vergi
- 2-) Vatan Hizmeti
- 3-) Oy Kullanma
- 4-) Yasalara Uyma
- 5-) Temel Hak Ve Hürriyetlerin Sınırlandırılması

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN : PAZARLAMA VE PERAKENDE

MESLEK/DAL : Alan Ortak

DERS : Çalışma Hayatı

MODÜL ADI : Mesleki Gündem

SÜRE : 40/32

ÖN KOŞUL :

AÇIKLAMA :

GENEL AMAÇ : Öğrenci gerekli ortam sağlandığında, işletme içinde ve dışında meydana gelen ekonomik, sosyal, toplumsal olayları izleyerek işletme lehine yarar sağlayabilecektir.

AMAÇLAR :

Öğrenci;

1. Ekonomiyi takip edebilecektir.
2. Toplumsal olayları takip edebilecektir.
3. Sosyal olayları izleyebilecek ve sosyal olaylar hakkında yorum yapabilecektir.

İÇERİK :

A. EKONOMİ

- 1.1. Ekonomi Nedir?
- 1.2. Ekonominin Amaçları Nelerdir?
 - 1.2.1. Bireyin Ekonomik Amaçları Nelerdir? Nelerdir?
 - 1.2.3. İşletmenin Ekonomik Amaçları Nelerdir?
 - 1.2.4. Ülkemizin Ekonomik Amaçları Nelerdir?
- 1.3. Ekonominin Sınıflandırılması
 - 1.3.1. Mikroekonomi
 - 1.3.2. Makroekonomi
- 1.4. Mikro Ekonominin Temel Kavramları
 - 1.4.1. Arz ve Talep
 - 1.4.2. Toplam Fayda, Marjinal Fayda
 - 1.4.3. Üretim ve Maliyet
 - 1.4.4. Monopol Teorisi
- 1.5. Makro Ekonominin Temel Kavramları
 - 1.5.1. Üç Temel Gösterge
 - 1.5.2. İstihdam ve İşsizlik Düzeyi .
 - 1.5.3. Enflasyon
 - 1.5.4. Üretim Artış Oranı
- 1.6. Pazarlama Stratejileri
 - 1.6.1. Strateji Nedir, Ne Değildir?
 - 1.6.2. Stratejiye Kimlerin, Kurumların Ne İhtiyacı Var
 - 1.6.3. Pazarlama Stratejisi Nedir?

- 1.6.4. İşletme İçine Dönük pazarlama Stratejisi
- 1.6.5. Rekabetçi pazarlama Stratejisi
- 1.6.6. Pazarlamada Savunma Stratejileri
- 1.6.7. Meydan Okuyucu Rekabet Stratejileri 1.6.8. Piyasa İzleyicilik Stratejisi
- 1.6.9. Piyasa Köşe Tutuculuğu
- 1.6.10. Diğer Rekabetçi pazarlama Stratejileri 1.6.11. Yasadığı Olan ve Etik Olmayan Rekabet
- 1.7. Rekabet Kuralları
 - 1.7.1. Rekabet Neden Korunmalıdır
 - 1.7.2. Rekabet Kurallarının Önemi
 - 1.7.3. Pazar (Piyasa) Ekonomisi
 - 1.7.4. Türkiye’de Pazar Ekonomisi
 - 1.7.5. Fikri Mülkiyetin Önemi
 - 1.7.6. İhlallerin Ortadan Kaldırılması

B. TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI

- 2.1. Global Tüketici Pazarlarının Demografik Boyutları
 - 2.1.1. Nüfus ve Pazar
 - 2.1.2. Nüfus ve Gelir
 - 2.1.3. Nüfusun Okuma Yazma Oranı
 - 2.1.4. Türkiye Pazarının Nüfus Trendleri
 - 2.1.5. Türkiye pazarının Gelir Boyutları
 - 2.1.6. Nüfusun Harcama Biçimleri ve Gelir
 - 2.1.7. Diğer Demografik Değişkenler
 - 2.1.8. Tüketici Pazarları İle Tüketici Davranışları

C.SOSYAL OLAYLAR

- 3.1. Sosyoloji Nedir
- 3.2. Tüketici Davranışlarını Etkileyen Sosyal Ve Psikolojik Faktörler
 - 3.2.1. Kültür
 - 3.2.2. Alt Kültür
 - 3.2.3. Sosyal Sınıflar
- 3.3. Sosyal Sınıfların Özellikleri
 - 3.3.1. Alt Katmanlar
 - 3.3.2. Orta Katmanlar
 - 3.3.3. Üst Katmanlar
- 3.4. Sosyal Faktörler
 - 3.4.1. Referans (Danışma) Grupları
 - 3.4.2. Aile
 - 3.4.3. Roller ve Statüler
- 3.5. Kişisel Faktörler
 - 3.5.1. Yaş ve Yaşam Dönemi Aşamaları
 - 3.5.2. Meslek
 - 3.5.3. Ekonomik Koşullar
 - 3.5.4. Yaşam Stili
 - 3.5.5. Kişilik

- 3.6. Psikolojik Faktörler
- 3.7. Motivasyon Modelleri
 - 3.7.1. Yapısal Kişilik Kuramı
 - 3.7.2. Maslow'un İnsan Gereksinimleri Sıralaması
 - 3.7.3. Marshall'ın Ekonomik Modeli
 - 3.7.4. Pavlov'un Öğrenme Modeli
 - 3.7.5. Algılama Modelleri ve Geştalt Kuramı
 - 3.7.6. İnanç ve Tutumlar
- 3.8. Satın Alma Karar Süreci
- 3.9. Satın Almada Durumsal Faktörler
- 3.10. Tüketici tatminsizliği
- 3.11. Yeni Ürünlerde Satın Alma Karar Süreci
- 3.12. Müşteriyi Elde Tutma
- 3.13. Tutundurma
 - 3.13.1. Tutundurma nedir?
- 3.14. Reklam
 - 3.14.1. Reklam Nedir
 - 3.14.2. Reklam ve Reklamcılık İlkeleri
 - 3.14.3. Reklamın Özellikleri
 - 3.14.4. Reklamın Fonksiyonları
 - 3.14.5. Reklamın Sınıflandırılması
 - 3.14.6. Etkin ve İyi Bir Reklamın Özellikleri
- 3.15. Satış Geliştirme İlkeleri
 - 3.15.1. Tanımı ve Kapsamı
 - 3.15.2. Satış Geliştirme Hediyelerinin Etkileri
 - 3.15.3. Satış Geliştirmenin Amaçları
 - 3.15.4. Satış Geliştirmenin Avantajları
 - 3.15.5. Satış Geliştirmenin Dezavantajları
 - 3.15.6. Satış Geliştirme Araçları
 - 3.15.7. Tüketicilere Yönelik Satış Geliştirme Araçları
 - 3.15.8. Aracılara Yönelik Satış Geliştirme Araçları
 - 3.15.9. Kendi Satış Gücü Tutundurma Araçları
- 3.16. Halkla İlişkiler
 - 3.16.1. Tanımı ve Kapsamı
 - 3.16.2. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Amaçları
 - 3.16.3. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Çeşitleri
- 3.17. Kişisel Satış
 - 3.17.1. Tanımı ve Kapsamı
 - 3.17.2. Satış Sorumlularının Çeşitleri ve İsimleri
 - 3.17.3. Kişisel Satış Süreci

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 1		İŞLEMİN ADI : EKONOMİYİ TAKİP ETMEK	
YETERLİK : EKONOMİK SOSYAL VE TOPLUMSAL OLAYLARI TAKİP ETMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Sınıfınızda ekonomi ağırlıklı bir duvar gazetesi düzenlemek. 2. Bir ekonomi sözlüğü düzenlemek. 3. Piyasada fiyatların oluşmasını açıklayan bir gösteri düzenlemek. 4. firmaların pazarlama stratejilerini izlemek. 5. Rekabet kurallarını karşılaştırmak.	1. EKONOMİ 1.1. Ekonomi Nedir? 1.2. Ekonominin Amaçları Nelerdir? 1.2.1. Bireyin Ekonomik Amaçları Nelerdir? Nelerdir? 1.2.3. İşletmenin Ekonomik Amaçları Nelerdir? 1.2.4. Ülkemizin Ekonomik Amaçları Nelerdir? 1.3. Ekonominin Sınıflandırılması 1.3.1. Mikroekonomi 1.3.2. Makroekonomi 1.4. Mikro Ekonominin Temel Kavramları 1.4.1. Arz ve Talep 1.4.2. Toplam Fayda, Marjinal Fayda 1.4.3. Üretim ve Maliyet 1.4.4. Monopol Teorisi 1.5. Makro Ekonominin Temel Kavramları	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek

	1.5.1. Üç Temel Gösterge 1.5.2. İstihdam ve İşsizlik Düzeyi . 1.5.3. Enflasyon 1.5.4. Üretim Artış Oranı 1.6. Pazarlama Stratejileri 1.6.1. Strateji Nedir, Ne Değildir? 1.6.2. Stratejiye Kişilerin, Kurumların Ne İhtiyacı Var 1.6.3. Pazarlama Stratejisi Nedir? 1.6.4. İşletme İçine Dönük pazarlama Stratejisi 1.6.5. Rekabetçi pazarlama Stratejisi 1.6.6. Pazarlamada Savunma Stratejileri 1.6.7. Meydan Okuyucu Rekabet Stratejileri 1.6.8. Piyasa İzleyicilik Stratejisi 1.6.9. Piyasa Köşe Tutuculuğu 1.6.10. Diğer Rekabetçi pazarlama Stratejileri 1.6.11. Yasadışı Olan ve Etik Olmayan Rekabet 1.7. Rekabet Kuralları 1.7.1. Rekabet Neden Korunmalıdır 1.7.2. Rekabet Kurallarının Önemi 1.7.3. Pazar (Piyasa) Ekonomisi 1.7.4. Türkiye’de Pazar Ekonomisi 1.7.5. Fikri Mülkiyetin Önemi 1.7.6. İhlallerin Ortadan Kaldırılması		
NOT :	İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi	

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 2		İŞLEMİN ADI : TOPLUMSAL OLAYLARI TAKİP ETMEK	
YETERLİK : EKONOMİK SOSYAL VE TOPLUMSAL OLAYLARI TAKİP ETMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR

1. Ülkemizin nüfus özelliklerini tespit etmek. 2. Bölgenizin pazar potansiyelini tespit etmek. 3. Pazarlamasını yapacağınız bir mal için tüketici özelliklerini tespit etmek.	2. TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI 2.1. Global Tüketici Pazarlarının Demografik Boyutları 2.1.1. Nüfus ve Pazar 2.1.2. Nüfus ve Gelir 2.1.3. Nüfusun Okuma Yazma Oranı 2.1.4. Türkiye Pazarının Nüfus Trendleri 2.1.5. Türkiye pazarının Gelir Boyutları 2.1.6. Nüfusun Harcama Biçimleri ve Gelir 2.1.7. Diğer Demografik Değişkenler 2.1.8. Tüketici Pazarları İle Tüketici Davranışları	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT : İşin Yapılma Süresi: İşin Öğrenme Süresi			

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 3		İŞLEMİN ADI : SOSYAL OLAYLARI İZLEMEK VE YORUMLAMAK	
YETERLİK : EKONOMİK SOSYAL VE TOPLUMSAL OLAYLARI TAKİP ETMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR

1. Sosyal olayları izlemek. 2. Sosyal olayları pazarla ilişkilendirmek. 3. Trend ve moda'yı izlemek. 4. Tutundurmada çevresel faktörleri gözlemlemek. 5. Reklamın özelliklerini ve fonksiyonlarını sıralamak.	3.1. Sosyoloji Nedir 3.2. Tüketici Davranışlarını Etkileyen Sosyal Ve Psikolojik Faktörler 3.2.1. Kültür 3.2.2. Alt Kültür 3.2.3. Sosyal Sınıflar 3.3. Sosyal Sınıfların Özellikleri 3.3.1. Alt Katmanlar 3.3.2. Orta Katmanlar 3.3.3. Üst Katmanlar 3.4. Sosyal Faktörler 3.4.1. Referans (Danışma) Grupları 3.4.2. Aile 3.4.3. Roller ve Statüler 3.5. Kişisel Faktörler 3.5.1. Yaş ve Yaşam Dönemi Aşamaları 3.5.2. Meslek 3.5.3. Ekonomik Koşullar 3.5.4. Yaşam Stili 3.5.5. Kişilik 3.6. Psikolojik Faktörler 3.7. Motivasyon Modelleri 3.7.1. Yapısal Kişilik Kuramı 3.7.2. Maslow'un İnsan Gereksinimleri Sıralaması 3.7.3. Marshall'ın Ekonomik Modeli 3.7.4. Pavlov'un Öğrenme Modeli 3.7.5. Algılama Modelleri ve Gestalt Kuramı 3.7.6. İnanç ve Tutumlar 3.8. Satın Alma Karar Süreci 3.9. Satın Almada Durumsal Faktörler	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
---	---	---	--

	3.10. Tüketici tatminsizliği 3.11. Yeni Ürünlerde Satın Alma Karar Süreci 3.12. Müşteriyi Elde Tutma 3.13. Tutundurma 3.13.1. Tutundurma nedir? 3.14. Reklam 3.14.1. Reklam Nedir 3.14.2. Reklam ve Reklamcılık İlkeleri 3.14.3. Reklamın Özellikleri 3.13.4. Reklamın Fonksiyonları 3.13.5. Reklamın Sınıflandırılması 3.13.6. Etkin ve İyi Bir Reklamın Özellikleri 3.14 Satış Geliştirme İlkeleri 3.14.1. Tanımı ve Kapsamı 3.14.2. Satış Geliştirme Hediyelerinin Etkileri 3.14.3. Satış Geliştirmenin Amaçları 3.14.4. Satış Geliştirmenin Avantajları 3.14.5. Satış Geliştirmenin Dezavantajları 3.14.6. Satış Geliştirme Araçları 3.14.7. Tüketicilere Yönelik Satış Geliştirme Araçları 3.14.8. Aracılara Yönelik Satış Geliştirme Araçları 3.14.9. Kendi Satış Gücü Tutundurma Araçları 3.15. Halkla İlişkiler 3.15.1. Tanımı ve Kapsamı 3.15.2. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Amaçları 3.15.3. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Çeşitleri		
--	---	--	--

	3.16. Kişisel Satış 3.16.1. Tanımı ve Kapsamı 3.16.2. Satış Sorumlularının Çeşitleri ve İsimleri 3.16.3. Kişisel Satış Süreci		
NOT : İşin Yapılma Süresi: İşin Öğrenme Süresi			

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: PAZARLAMA VE PERAKENDE
MESLEK/DAL	: Alan Ortak
DERS	: Çalışma Hayatı
MODÜL ADI	: Personel Gelişimi
SÜRE	: 40/32
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	:
GENEL AMAÇ	: Öğrenci gerekli ortam sağlandığında, Çalıştığınız işletmede verimli olabilmeniz için teknolojik gelişmelerden, motivasyon artırıcı faaliyetlerden ve hizmet içi eğitimden yararlanabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci;

1. Personelin teknolojik gelişmelerden faydalanmasını sağlayabilecektir.
2. Personel performansını değerlendirebilecektir.
3. Motivasyon artırıcı faaliyetlerde bulunabilecektir.
4. Personelin hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılmasını sağlayabilecektir.

İÇERİK :

A. PERSONELİN TEKNOLOJİK GELİŞMELERDEN YARARLANMASI

- 1.1. Teknolojinin Tanımı
- 1.1.1. Teknoloji Bilgisi
- 1.1.2. Yeni Teknolojiye Ulaşma Yöntemleri
- 1.2. Yeni Gelişmeler
- 1.2.1 Yeniliklere Açık Olmak
- 1.2.2 Değişim
- 1.2.3/ Kıyaslama
- 1.3. Mesleki Yayınlar ve Diğer Faaliyetler
- 1.3.1 Mesleki Yayınlar
- 1.2.3. Diğer Mesleki Etkinlikler

B. DEĞERLENDİRME VE ÖZDEĞERLENDİRME KRİTERLERİNİ TOPLAM

KALİTE BÜNYESİNDE UYGULAMA

- 2.1. Performans Ölçümü
- 2.1.1 Performans Ölçme Sistemleri
- 2.2. Empati Kurmak
- 2.3. İnsan Psikolojisi
- 2.3.1. İş Psikolojisi
- 2.3.2. Psikolojik Yönden İnsanın İş Hayatındaki Yeri ve Önemi
- 2.3.3. Grup Kişi İlişkileri

C. MOTİVASYON ARTTIRICI FAALİYETLERDE BULUNMAK

- 3.1. Motivasyonun Tanımı
- 3.2. Motivasyonun Önemi
- 3.3. Motivasyonun Amacı
- 3.4. Motivasyon Faktörleri
- 3.5. Motivasyonun Özellikleri
- 3.6. Motivasyon Teknikleri
- 3.7. Moral ve Motivasyon İlişkisi
- 3.8 Motivasyonun Sürekliliğinin Sağlanması

D. PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİ

- 4.1. Eğitimin Tanımı
- 4.2. İşletmelerde Eğitim
- 4.2.1. İşletmelerde Eğitimin Faydaları
- 4.2.2. İşletmelerde Eğitim Programlarının Yapılması ve Uygulama

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 1		İŞLEMİN ADI : PERSONELİN TEKNOLOJİK GELİŞMELERDEN FAYDALANMASINI SAĞLAMAK	
YETERLİK : PERSONEL GELİŞİMİ FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Teknolojiyi tanımlamak. 2. Bilgi teknolojisine ulaşmanın Faydalarını sıralamak 3. Değişimi kavramak. 4. Mesleki yayınları takip etmek.	1. PERSONELİN TEKNOLOJİK GELİŞMELERDEN YARARLANMASI 1.1. Teknolojinin Tanımı 1.1.1. Teknoloji Bilgisi 1.1.2.Yeni Teknolojiye Ulaşma Yöntemleri 1.2. Yeni Gelişmeler 1.2.1 Yeniliklere Açık Olmak 1.2.2 Değişim 1.2.3/ Kıyaslama 1.3. Mesleki Yayınlar ve Diğer Faaliyetler 1.3.1 Mesleki Yayınlar 1.2.3. Diğer Mesleki Etkinlikler	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT : İşin Yapılma Süresi: İşin Öğrenme Süresi			

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 2		İŞLEMİN ADI : PERSONEL PERFORMANSINI DEĞERLENDİRMEK	
YETERLİK : PERSONEL GELİŞİMİ FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Performans ölçme sisteminin faydalarını araştırmak. 2. Geleneksel ölçme sistemleri ile TKY ölçme sistemlerini karşılaştırmak. 3. Empati yapmak 4. Psikoloji bilmenin faydalarını karşılaştırmak .	2. DEĞERLENDİRME VE ÖZDEĞERLENDİRME KRİTERLERİNİ TOPLAM KALİTE BÜNYESİNDE UYGULAMA 2.1. Performans Ölçümü 2.1.1 Performans Ölçme Sistemleri 2.2. Empati Kurmak 2.3. İnsan Psikolojisi 2.3.1. İş Psikolojisi 2.3.2. Psikolojik Yönden İnsanın İş Hayatındaki Yeri ve Önemi 2.3.3. Grup Kişi İlişkileri	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT : İşin Yapılma Süresi: İşin Öğrenme Süresi			

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ :	MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK
İŞLEM NO : 3		İŞLEMİN ADI :	MOTİVASYON ARTTIRICI FAALİYETLERDE BULUNMAK
YETERLİK : PERSONEL GELİŞİMİ FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Çalışanları motive edebilmek 2. Daha verimli çalışmanın sağlanması için çalışanları motive etmenin yollarını aramak 3. Motivasyonun özelliklerini sıralamak 4. Motivasyonun sürekliliğinin önemini öğrenmek	3. MOTİVASYON ARTTIRICI FAALİYETLERDE BULUNMAK 3.1. Motivasyonun Tanımı 3.2. Motivasyonun Önemi 3.3. Motivasyonun Amacı 3.4. Motivasyon Faktörleri 3.5. Motivasyonun Özellikleri 3.6. Motivasyon Teknikleri 3.7. Moral ve Motivasyon İlişkisi 3.8 Motivasyonun Sürekliliğinin Sağlanması	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT :		İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ GELİŞİMİ SAĞLAMAK	
İŞLEM NO : 4		İŞLEMİN ADI : PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİNE KATILMASINI SAĞLAMAK	
YETERLİK : PERSONEL GELİŞİMİ FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Eğitim; çeşitli şekillerde tanımlamak. 2. Eğitim tanımlarıyla işletmede eğitim tanımlarını karşılaştırıp aradaki farkları algılamaya çalışmak. 3. Personel için eğitimin Faydalarını sıralamak 4. İşletmenin, stajyer yetiştirmesi esnasında yapması gereken çalışmaları sıralamak 5. Stajyerin dikkat etmesi gereken hususlar saymak 6. Kıyaslama İşletme için neden önemlidir?kavramak.	4. PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM FAALİYETLERİ 4.1. Eğitimin Tanımı 4.2. İşletmelerde Eğitim 4.2.1. İşletmelerde Eğitimin Faydaları 4.2.2. İşletmelerde Eğitim Programlarının Yapılması ve Uygulama	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT :		İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: PAZARLAMA VE PERAKENDE
MESLEK/DAL	: Alan Ortak
DERS	: Çalışma Hayatı
MODÜL ADI	: TKY
SÜRE	: 40/32
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	:
GENEL AMAÇ	: Öğrenci gerekli ortam sağlandığında, Kaliteyi benimseyerek müşteri yaklaşımında kaliteyi ve kalitenin işyerine uygulanabilirliğini bilerek TKY prensiplerini uygulayabilecektir.

AMAÇLAR :

Öğrenci;

- 1.Müşteri ilişkileri yaklaşımında kaliteyi belirleyebilecektir.
2. Kalitenin çeşitlerini ve özelliklerini tespit edebilecektir.
- 3.Toplam kalite anlayışının yaygınlaşmasını sağlayabilecektir.
4. Toplam Kalite Yönetim sisteminin yararlarını Sıralayabilecektir.

İÇERİK :

A. TOPLAM KALİTE KONTROL

- 1.1. Toplam Kalite Yönetiminde Kalite Anlayışı
- 1.1.1. Kalite Kavramı
- 1.1.2. Yönetim (Management)
- 1.1.3. Toplam Kalite Yönetimi
- 1.1.4. Toplam Kalitenin Temelleri
- 1.1.5. Yönetim Modeli

B. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

- 2.1. Toplam Kalite Yönetimi Temel Görüşleri
- 2.2. Toplam Kalite Yönetiminde Eğitim
- 2.2.1. Geleneksel (Klasik) Eğitim Anlayışı
- 2.2.2. Eğitimde Toplam Kalite Anlayışı
- 2.2.3. Toplam Kalite Eğitiminin Özellikleri
- 2.2.4. Toplam Kalitenin Eğitim Sistemi

C.TKY ve MÜŞTERİLER

- 3.1. Müşteri İlişkileri Yaklaşımı ve Standartı
- 3.1.1. Müşteri Memnuniyeti Yönetimi
- 3.1.2. Müşterilere Yönelik Pazarlama
- 3.1.3. Müşteri Merkezli Yönetim
- 3.1.4. Müşteri Memnuniyeti
- 3.1.5. Müşteri Tatmini (Standartı)

D.KALİTE ÇEŞİTLERİ

- 4.1. Kalite Çeşitleri Ve Özellikleri
- 4.1.1. Kalite Kavramı

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ HUKUKSAL İŞLEMLERİ UYGULAMAK	
İŞLEM NO : 1		İŞLEMİN ADI : TKY SİSTEMİNİN YARARLARINI KAVRAMAK	
YETERLİK : TKY PRENSİPLERİNİ UYGULAMAK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Toplam Kalite Yönetimi'nin amaç ve felsefesini başka kaynaklardan da bulmak. 2. Toplam Kalite Yönetimi'nin öğelerini belirlemek. 3. Toplam Kalite Yönetimi'ni oluşturan temeller hakkında bilgi sahibi olmak. 4. Sürekli gelişme çağına ayak uydurma gelişmeleri yakından takip etme için yapılması gerekenleri belirlemek	1. TOPLAM KALİTE KONTROL 1.1. Toplam Kalite Yönetiminde Kalite Anlayışı 1.1.1. Kalite Kavramı 1.1.2. Yönetim (Management) 1.1.3. Toplam Kalite Yönetimi 1.1.4. Toplam Kalitenin Temelleri 1.1.5. Yönetim Modeli	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT :		İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ HUKUKSAL İŞLEMLERİ UYGULAMAK	
İŞLEM NO : 2		İŞLEMİN ADI : TKY İŞ HAYATINA UYARLAMAK	
YETERLİK : TKY PRENSİPLERİNİ UYGULAMAK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
1.TKY temel görüşlerini sıralamak 2.TKY eğitimin özelliklerini karşılaştırmak	2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ 2.1. Toplam Kalite Yönetimi Temel Görüşleri 2.2. Toplam Kalite Yönetiminde Eğitim 2.2.1. Geleneksel (Klasik) Eğitim Anlayışı 2.2.2. Eğitimde Toplam Kalite Anlayışı 2.2.3. Toplam Kalite Eğitiminin Özellikleri 2.2.4. Toplam Kalitenin Eğitim Sistemi	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT :		İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ :	MESLEKİ HUKUKSAL İŞLEMLERİ UYGULAMAK
İŞLEM NO : 3		İŞLEMİN ADI :	TKY ANLAYIŞINI MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNE UYGULAMAK
YETERLİK : TKY PRENSİPLERİNİ UYGULAMAK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1.İşletme ve kurumda genel bir TKY çalışması yapmak. 2.Çalışanlarınıza yönelik anket yaparak onları istatiksels olarak ta belirlemek. 3. İşyerinizde iyileştirmeye açık alanları belirleyerek onların yapılandırılması için çalışmak. 4. İyileştirilecek yer ve ortamlar için Öz değerlendirme ekiplerini kurmak ve çalışmalarınızı başlatmak. 5. Müşterilerimize ürün ve hizmeti sattığımız andan, sonraki zamanda da takip edildiğini hissettirmek.	3.1. Mü°teri İli°kileri Yaklaşımı ve Standartı 3.1.1. Müşteri Memnuniyeti Yönetimi 3.1.2. Müşterilere Yönelik Pazarlama 3.1.3. Müşteri Merkezli Yönetim 3.1.4. Müşteri Memnuniyeti 3.1.5. Müşteri Tatmini (Standartı)	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek

6. Müşteri memnuniyeti her zaman prensip olmak			
NOT :	İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi	

MESLEĞİN ADI : SATIŞ ELEMANLIĞI		İŞ : MESLEKİ HUKUKSAL İŞLEMLERİ UYGULAMAK	
İŞLEM NO : 4		İŞLEMİN ADI : KALİTE ÇEŞİTLERİNİ VE ÖZELLİKLERİNİ TESPİT ETMEK VE İŞ HAYATINDA UYGULAMAK	
YETERLİK : TKY PRENSİPLERİNİ UYGULAMAK			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar) :			
STANDART :			
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
1. Kalitenin iş ve işlemlerdebirinci unsuru olmak. 2. Çalıştığınız kurum ya da kuruluşta bir kalite çemberi oluşturmak. 3. Oluşturulan bu kalite çemberinin ortasına TKY prensiplerini sıralamak. 4. Kalite bileşenleriyle ilgili çalışmak	4.1. Kalite Çeşitleri Ve Özellikleri 4.1.1. Kalite Kavramı	1.Estetik duygusunu geliştirmek 2.Yaratıcı olmak 3.mimari beceri elde etmek	1. Sabırlı ve Hoşgörülü Olmak 2. Disiplinli Olmak 3. Azimli Olmak 4.Dinamik olmak 5.Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak 6.Yaratıcı ilklere imza atmak 7.Tanzim teşhir odaklı çalışmak 8.Analitik düşünmek
NOT :		İşin Yapılma Süresi:	İşin Öğrenme Süresi