

AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ



Öğrenci Etkinlik Kitabı



T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL EĞİTİM VE REHBERLİK HİZMETLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



unicef 
her çocuk için

Aile ve Tüketici Hizmetleri Öğrenci Etkinlik Kitabı



**Özel Eğitim ve
Rehberlik Hizmetleri**
Genel Müdürlüğü

ANKARA
2026

Aile ve Tüketici Hizmetleri Öğrenci Etkinlik Kitabı

Genel Yayın Yönetmeni

Doç. Dr. Mustafa OTRAR

Yayın Koordinatörü

Dr. Kader ARKAN SEZGİN, Meryem KABATAŞ

Editör

Prof. Dr. Mehmet Akif SÖZER, Dr. Öğretim Üyesi Tahir Mete ARTAR

Dr. Öğretim Üyesi Hülya Serpil ORTAÇ, Merve Gül ŞAHİN, Murat TANRIKOLOĞLU

Yazarlar

Merve KARAGÖZ, Samet Münür GÖRGÜL, Özlem ÜNAL, Murat TANRIKOLOĞLU
Serap ERDEĞER, İman DEMİRCİ, Gülnur TANRIKOLOĞLU

Dil Uzmanları

Sevil CANPOLAT, Hacer HAKLI ALTINTAŞ, Erkan ASLAN, İsmail Teoman GÜNEŞ, Salih KÖSE

Fotoğraflama

Ergahi GÜLBİTTİ

Dizgi-Tasarım

Aren Tanıtım

Baskı ve Cilt

1. Baskı: Ankara, Nisan 2026

ISBN: 978-975-11-9575-3

Genel Yayın No: 10603

Yardımcı ve Kaynak Kitaplar Dizi No: 2382

Emniyet Mah. Gazeteci Muammer Yaşar Bostancı Cad. MEB Beşevler Kampüsü A Blok, 06560
Beşevler, Yenimahalle / ANKARA

<http://orgm.meb.gov.tr>

© Bu yayın Millî Eğitim Bakanlığı tarafından UNICEF'in teknik ve finansal desteği ile "Özel Eğitimde Mesleki Eğitimin Güçlendirilmesi Projesi" kapsamında hazırlanmıştır. Yayında ifade edilen görüşler kişilerin kendi sorumluluğundadır. Hiçbir şekilde Millî Eğitim Bakanlığının ve UNICEF'in görüş ve politikalarını yansıtmamaktadır.

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	V
Kurallarına Uygun İletişim Kuruyorum	8
Tüketici Hizmetleri ile İlgili Temel Kavramları Açıklıyorum	16
Bilinçli Tüketici Olmayı Öğreniyorum	23
Tüketici Satın Alma Sürecini Öğreniyorum	30
Siparişin Satışını Gerçekleştiriyorum	36
Ürünleri Paketliyorum	51
Tüketicinin Şikâyetine Yönelik Çözüm Yolu Sunmayı Öğreniyorum	59
Ayıplı Mal ve Hizmet Çeşitlerini Öğreniyorum	68
İade ve Değişim İşlemlerini Yapıyorum	75
Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Aşamalarını Gerçekleştiriyorum	86
Hesap Makinesi Kullanıyorum	93
Ticari Belge Düzenliyorum	102
Reyon Temizlik Malzemelerini Tanıyorum	110
Reyon Temizliği Yapıyorum	117
Yüzeyleri Temizliyorum	123
Raf Kontrolünü Yapıyorum	131
Ürünleri Reyonlara Yerleştiriyorum	139
Ürünleri Etiketliyorum	146

Ambalaj Malzemelerini Tanıyorum	152
Ambalajlama İşlemi Yapıyorum	158
Geri Dönüşüm Ambalajlarını Öğreniyorum	166
Paketlemenin Tanımını Öğreniyorum	173
Paketleme Araçlarını Tanıyorum	180
Çevre Dostu Paketleme Yapıyorum	189
Ürünümü Paketliyorum	195

SUNUŞ



Mesleki eğitim; özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin toplumsal yaşama etkin katılım sağlayabilmeleri, bağımsız yaşam becerileri geliştirebilmeleri ve üretken bireyler olarak yaşamlarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak öğrencilerimizin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate alan nitelikli mesleki eğitim ortamlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Genel Müdürlüğümüz koordinesinde ve UNICEF iş birliğiyle yürütülen “Özel Eğitimde Mesleki Eğitimin Güçlendirilmesi Projesi” ile ortaöğretim kademesinde mesleki eğitim veren özel eğitim okullarının kurumsal kapasitesinin geliştirilmesi ve sunulan eğitim hizmetlerinin işlevselliğinin artırılması hedeflenmiştir.

Proje çerçevesinde özel eğitim meslek okullarında yer alan meslek alanlarına yönelik öğretim süreçlerini desteklemek amacıyla 20 öğrenci etkinlik kitabı ve 20 öğretmen kılavuz kitabı hazırlanmıştır. Hazırlanan bu kaynaklar öğrencilerin mesleki becerileri aşamalı olarak edinmelerini desteklemek ve öğretmenlerin öğretim sürecini planlı ve sistematik bir biçimde yürütmelerine katkı sağlamak üzere geliştirilmiştir.

Ortaya konulan bu çalışma ile özel eğitim meslek okulları için ilk defa bu ölçekte, alanlara özgü ve sistematik içerikler hazırlanarak eğitim ortamlarının kullanımına sunulmuştur. Hazırlanan içerikler yalnızca özel eğitim meslek okullarıyla sınırlı kalmayıp, mesleki ve teknik Anadolu liselerine devam eden ve kaynaştırma/bütünleştirme yoluyla eğitimlerini sürdüren özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin de yararlanabileceği kapsayıcı bir nitelik taşımaktadır.

Öğrenci etkinlik kitaplarında yer alan içerikler öğrencilerin öğrenme özellikleri dikkate alınarak kısa ve açık yönergeler, görsel destekler, tekrar fırsatları ve pekiştirme öğeleri ile yapılandırılmıştır. Bu yapı sayesinde öğrencilerin bir beceriyi adım adım öğrenmeleri, uygulamaları ve kendi performanslarını değerlendirebilmeleri amaçlanmıştır. Öğretmen kılavuz kitapları ise öğrenci etkinlik kitaplarının öğretim sürecinde etkili biçimde kullanılmasına rehberlik edecek şekilde hazırlanmıştır. Kılavuzlarda yer alan örnek ders planları ve uygulama önerileri öğretmenlerin planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerinde yol gösterici niteliktedir.

Hazırlanan bu çalışmaların öğretmenlerimizin sınıf içi uygulamalarını destekleyeceğine, öğrencilerimizin mesleki beceriler kazanarak üretime katılan bireyler olarak toplumsal yaşama daha güçlü biçimde hazırlanmasına katkı sağlayacağına inanıyoruz. Bu içeriklerin eğitim ortamlarında etkin biçimde kullanılarak öğrencilerimize fayda sağlamasını diliyoruz.

Bu çalışmanın yürütülmesine katkı sunan tüm akademisyenlere, destek veren öğretmenlerimize, sahada görev yapan tüm eğitim paydaşlarına ve Bakanlığımız personeline teşekkür ederiz. Ayrıca bu çalışma vesilesi ile hazırlanan eserlerin Millî Eğitim Bakanlığımızın ilgili birimleri ile sürece katkı sunan tüm kurum ve kuruluşlara faydalı olmasını diler, çalışmalarımıza verdikleri desteklerinden dolayı Bakanımız Sayın Prof. Dr. Yusuf TEKİN'e teşekkürlerimizi arz ederim.

Doç. Dr. Mustafa OTRAR
Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri
Genel Müdürü

1

Oğrenme Zamanı Kurallarına Uygun İletişim Kuruyorum



- Bu etkinlikte kurallarına uygun iletişim kurmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Resimli kartlar

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Bireyler ile iletişim kurarken sırasıyla uymamız gereken kuralları öğreneceğim.
- Karşımdaki kişiyle göz kontağı kuracağım.
- Sosyal mesafeyi ayarlayacağım.
- Nezaket sözcükleri kullanmaya özen göstereceğim.
- Büyüklerime ve küçüklerime uygun hitap edeceğim.
- Yöneltilen sorulara uygun cevaplar vereceğim.
- Karşımdaki kişinin sözünün bitmesini bekleyeceğim.

4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Kurallarına Uygun İletişim Kuruyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek kurallarına uygun iletişim kuralım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Karşındaki kişi ile göz teması kur.
	2. Sosyal mesafeni ayarla.
	3. Konuşma sırasında nezaket ifadelerinden (Lütfen! Teşekkür ederim. Yardımcı olabilir misin? Özür dilerim.) en az birini kullan.

Basamaklar	Yönerge
	4. Büyüklerine ve küçüklerine uygun hitap sözcüğü kullan.
	5. Sorulara uygun cevaplar ver.
	6. Karşındaki kişinin sözünün bitmesini bekle.

5

Sıra Bende!



► Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

Etkinlik 1: Belirtilen Adımı Anlatan Doğru Görsel ile Eşleştireceğim



1



2



3



4



5



6

► Etkinlik 2: Ayşe Müşteriyi Karşılıyor Görsellerde yer alan hikâyedeki basamakları uygun ifadeler ile tamamlayacağım.

- Ayşe "Marketimiz 3. katta bulunmaktadır." dedi.
- Ayşe ayağa kalkarak tüketici ile arasındaki sosyal mesafesini ayarladı.
- Tüketici "Teşekkür ederim." diyerek merdivenlere yöneldi.
- Ayşe, alışveriş merkezinde danışmaya doğru gelen tüketiciye gülümseyerek onunla göz teması kurdu.
- Ayşe, tüketiciyi "Hoş geldiniz. Nasıl yardımcı olabilirim efendim?" diyerek karşıladı.
- Tüketici "Merhaba, market kaçınıc katta?" diyerek Ayşe'ye sordu.



1. Ayşe, alışveriş merkezinde danışmaya doğru gelen tüketiciye gülümseyerek onunla göz teması kurdu.



2.



3.



4.



5.



6.

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Karşımdaki kişiyle göz teması kurdum.				
2.	Sosyal mesafemi ayarladım				
3.	Konuşma sırasında nezaket ifadelerinden (Lütfen! Teşekkür ederim. Yardımcı olabilir misin? Özür dilerim.) en az birini kullandım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Büyüklerime ve küçüklerime uygun hitap ettim.				
5.	Yönelttilen sorulara uygun cevaplar verdim.				
6.	Karşımdaki kişinin sözünün bitmesini bekledim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Kurallarına uygun iletişim kurma basamaklarını takip ettin mi? Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Arkadaşlarınla konuşmalarında iletişim kurallarına uydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Tüketici Hizmetleri ile İlgili Temel Kavramları Açıklıyorum



- Bu etkinlikte tüketici hizmetleri ile ilgili temel kavramları öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt
- Kalem
- Kavram kartları

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- İhtiyaç kavramının tanımını öğreneceğim.
- İstek kavramının tanımını öğreneceğim.
- Ürün/Mal kavramının tanımını öğreneceğim.
- Hizmet kavramının tanımını öğreneceğim.
- Tüketim kavramının tanımını öğreneceğim.
- Tüketici kavramının tanımını öğreneceğim.
- Müşteri kavramının tanımını öğreneceğim.
- Üretici kavramının tanımını öğreneceğim.
- Satıcı kavramının tanımını öğreneceğim.
- Barkod kavramının tanımını öğreneceğim.

4

Adım Adım Yapalım



- Etkinlik 1: Tüketici Hizmetleri ile İlgili Temel Kavramları Söylüyorum
Öğrendiğimiz tüketici hizmetleri ile ilgili temel kavramlardan isteneni gösterelim.



1. Satıcı



2. Barkod



3. Üretici



4. İhtiyaç



5. İstek



6. Hizmet



7. Tüketici



8. Müşteri



9. Ürün/mal



10. Tüketim

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 2: Tüketici Hizmetleri ile İlgili Temel Kavramları

Örnek Olaylara Göre Ayırt Ediyorum.

Aşağıda verilen örnek olayların tüketici hizmetleri ile ilgili temel kavramlarından hangisine örnek olduğunu parantez içinde verilen noktalı yerlere yazacağım.

İhtiyaç

İstek

Hizmet

Ürün/Mal

Tüketim

Tüketici

Üretici

Satıcı

Barkod

Müşteri

- 1) Ali, okuldan sonra eve gelirken çok acıktığı için ekmek aldı. (İhtiyaç)
- 2) Mert, ailesiyle markete giderek alışveriş listesinde yer alan makarna, süt, zeytin ve ekmeği aldı. (.....)
- 3) Mustafa, markette dolaşırken yeni çıkan çikolataları gördü. Ancak karnı aç olmadığı için almaktan vazgeçerek başka reyonlara bakmaya devam etti. (.....)
- 4) Aslı, sabah uyandığında dişi şişerek ağrımaya başlamıştı. Bu yüzden diş hekimine muayene olarak dişlerini çekirtti. (.....)
- 5) Elif, sebze ve meyve almak için manava girdi. (.....)
- 6) Gülce, mağazada sırası ona geldiğinde elindeki eşyaları çalışana uzattı ve çalışanın eşyaların üzerindeki etikette olan siyah beyaz şeritleri bilgisayara okutmasını bekledi.(.....)
- 7) Teoman, mağazadan beğendiği kıyafetlerin parasını ödeyerek kıyafetleri alıp çıktı. (.....)
- 8) Esmâ, kardeşinin mezuniyet günü için kardeşinin beğendiği elbiseyi kardeşine olarak hediye etti. (.....)
- 9) Özgür, dün aldığı yumurta ve peyniri sabah kahvaltıda yedi. (.....)
- 10) Mehmet'in babası marangozdur. Sandalye, masa ve gardırop yapar. (.....)

► Etkinlik 2: Ben Kimim?

Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.
Aşağıda verilen ben kimim cümlelerine tüketici hizmetleri ile ilgili temel kavramlarından uygun olanı yazacağım.

İhtiyaç

İstek

Hizmet

Ürün/Mal

Tüketim

Tüketici

Üretici

Satıcı

Barkod

Müşteri

- 1) Ben yaşamda zorunlu olan şeyim. Yemek, su, hava benim örneklerimdir. → İhtiyaç
- 2) Olmasa da olur ama isteriz. Oyuncak, tatil gibi. →
- 3) Ben elle tutulurum. Satın alırım. →
- 4) Ben bir işi yaparım, ama elle tutulmam. →
- 5) Ben bir şeyi kullanırım, bitiririm. →
- 6) Ben alışveriş yapan kişiyim. →
- 7) Ben ürün satan kişiyim. →
- 8) Ben ürünü yapan kişiyim. →
- 9) Ben mağazaya gelip alışveriş yapan kişiyim. →
- 10) Ben ürünün kimliğiyim, üzerindeyim, kasada okutulurum. →

6

Kendimi Değerlendiriyorum



► Aşağıda verilen boşluklara tüketici hizmetleri ile ilgili temel kavramlarından uygun olanı yazarak kendimi değerlendiriyorum.

İhtiyaç

İstek

Hizmet

Ürün/Mal

Tüketim

Tüketici

Üretici

Satıcı

Barkod

Müşteri

- 1), insanların giderilmesi gereken zorunlu durumlarıdır.
- 2), kişilerin sahip olmak istedikleri ama zorunlu olmayan şeylerdir.
- 3), bir işletmenin müşterilerine sunduğu mal veya hizmettir.
- 4), ürün ya da hizmet üreten kişilerdir.
- 5), ürünlerin veya hizmetlerin kullanılma sürecidir.
- 6), bir ürün ya da hizmeti satın alan ya da kullanan kişidir.
- 7), ürünleri tanımlamak ve takip etmek için kullanılan, üzerinde çizgi ve rakamlar bulunan görsel bir koddur.
- 8), insanların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gerçekleştirdikleri işler.
- 9), herhangi bir işletmenin ürettiği mal ve hizmetleri satın alan kişidir.
- 10), tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına çalışan gerçek ve tüzel kişilerdir.

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Kurallarına uygun tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları yazdın mı? Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Arkadaşların ile iş birliği yaparak tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramları yazdın mı?
- Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramlarını yazma basamağında zorlandın mı?
- Tüketici hizmetleriyle ilgili temel kavramlarını söyleme basamağında zorlandın mı?

1

Öğrenme Zamanı
Bilinçli Tüketici Olmayı
Öğreniyorum



- Bu etkinlikte bilinçli bir tüketicinin özelliklerini öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt
- Kalem

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Mal ve hizmet satın alırken temel ihtiyaçlarımı ön planda tutmayı öğreneceğim.
- Alacağım mal ve hizmetlerin kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması konusunda araştırma yapmayı öğreneceğim.
- Firmalar arasında güvenilir olanları tercih etmeyi öğreneceğim.
- Haklarımı bilip haklarıma sahip çıkmayı öğreneceğim.
- Çevreye duyarlı olmayı öğreneceğim.
- İsraf etmeden tasarruflu alışveriş yapmayı öğreneceğim.
- Tüketici haklarının korunmasında üzerime düşen görevi yapmayı öğreneceğim.

Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- ▶ Bilinçli tüketici kavramını öğrenmek gündelik hayatımda;
- ▶ İsraf etmemeyi,
- ▶ Temel ihtiyaçlarımı ön planda tutmayı,
- ▶ Çevreye duyarlı bir vatandaş olmayı,
- ▶ Güvenli firmalardan alışveriş yapmayı,
- ▶ Haklarımı bilmeyi ve bunları korumayı,
- ▶ Araştırma yapan bir birey olmamı,
- ▶ Tüketici haklarının korunmasında üzerime düşen görevi yapmamı sağlar.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Bilinçli Tüketici Olmayı Öğreniyorum

Aşağıda verilen cümlelerden bir bilinçli tüketicinin yapacağı doğru olan davranışları işaretleyelim.

- 1) Alışverişten önce ihtiyaç listesi yaparım. ()
- 2) Ürünün son kullanma tarihine bakmadan satın alırım. ()
- 3) Ürünlerin fiyatlarını karşılaştırarak alışveriş yaparım. ()
- 4) Bozuk ürünleri çöpe atarak hiçbir şikayette bulunmam. ()
- 5) Alışveriş yaptıktan sonra alışveriş fişimi saklarım. ()
- 6) Sertifikasız ve bilinmeyen firmaların ürünlerini tercih ederim. ()
- 7) Her alışverişimden sonra plastik poşet kullanırım. ()
- 8) Tüketici haklarıyla ilgili gerekli örgütlenmelere destek olurum. ()

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Bilinçli Tüketici Kavramlarını Eşleştiriyorum
Aşağıda verilen bilinçli tüketici cümlelerini örnekteki gibi uygun olan kavramlarla eşleştireceğim.

1) İndirimde olan bir ürünü gereksiz yere satın almam.

Temel İhtiyaçlar

2) Ürün almadan önce farklı firmaları karşılaştırım.

Araştırma
Yapmak

3) Sertifikalı ve güvenilir markaları tercih ederim.

Haklarımı
Bilmek

4) Geri dönüşümlü ürünleri tercih ederim.

Çevreye
Duyarlılık

5) Bozuk ürün aldığımda hakkımı ararım.

Güvenilir Firma
Seçimi

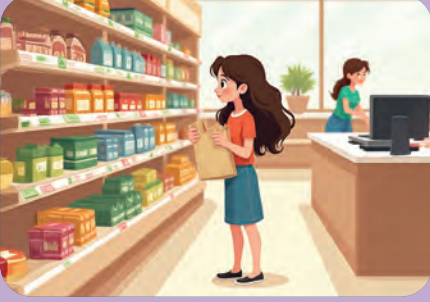
6) Fatura ve garanti belgesini saklarım.

Tasarruf

7) Alışveriş yaparken önce ihtiyaç listeme bakarım.

Haklarımı
Korumak

► Etkinlik 2: Sosyal Öykü
Aşağıda verilen bilinçli tüketici öyküsünü okuyacağım.



Elif'in Alışveriş Macerası

Elif, annesiyle markete gitmeden önce bir liste hazırladı. "Sadece ihtiyacım olanları alacağım," dedi. Raflarda birçok ürün vardı ama Elif önce fiyatları ve ürün içeriklerini karşılaştırdı. "Sağlıklı ve bütçesine uygun fiyatlı olanları" seçti.

Bir ürünü alırken üzerindeki güvenlik işaretlerini kontrol etti. "Güvenilir firma olmalı" diye düşündü. Eve dönerken bez çantasını kullandı, plastik poşet almadı. "Çevreyi korumak da benim görevim" dedi.

Kasada fişini aldı ve sakladı. "Bir sorun olursa hakkımı bilmeliyim," dedi. Elif artık sadece alışveriş yapmıyor, bilinçli bir tüketici oluyordu.

Hikayemizde geçen bilinçli tüketiciye uygun olan özellikleri aşağıda verilen örnekteki gibi kendi cümlelerimle yazacağım.

1. Alışveriş yaparken sadece ihtiyacım olan ürünleri alırım.
2.
3.
4.
5.

6

Kendimi Değerlendiriyorum



► Aşağıda verilen boşluklara bilinçli tüketici kavramlarından uygun olanı yazarak kendimi değerlendiriyorum.

ihtiyaçlarımı

haklarımı

güvenli

israf

kaliteli

sorumluluklarımı

çevreye

- 1) Alışveriş yaparken öncelikle temel _____ karşılamaya dikkat etmeliyim.
- 2) Satın aldığım mal ve hizmetlerin _____, güvenli, ucuz ve sağlıklı olmasına özen göstermeliyim.
- 3) Alışveriş yaparken her zaman _____ firmaları tercih etmeliyim.
- 4) Bir tüketici olarak kendi _____ bilmem ve onlara sahip çıkmam gerekir.
- 5) Alışveriş yaparken _____ duyarlı olmalı, doğayı korumalıyım.
- 6) Paramı dikkatli kullanmalı, _____ etmeden tasarruflu alışveriş yapmalıyım.
- 7) Tüketici haklarının korunması için üzerime düşen _____ yerine getirmeliyim.

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Kurallarına uygun bilinçli tüketici kavramını kendi cümlelerinle ifade ettin mi? Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Arkadaşların ile iş birliği yaparak bilinçli tüketici kavramını ifade ettin mi?
- Bilinçli tüketici kavramını ifade etme basamağında zorlandın mı?

1

Öğrenme Zamanı Tüketici Satın Alma Sürecini Öğreniyorum



- Bu etkinlikte tüketici satın alma sürecinin aşamalarını öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt
- Kalem

3

Neler Öğreneceğim?



Tüketici satın alma süreci aşamalarından;

- İhtiyacın ortaya çıkması aşamasını öğreneceğim.
- Alternatiflerin belirlenmesi aşamasını öğreneceğim.
- Alternatiflerin değerlendirilmesi aşamasını öğreneceğim.
- Satın alma kararının verilmesi aşamasını öğreneceğim.
- Satın alma sonrası davranışlar aşamasını öğreneceğim.

Tüketici satın alma süreci aşamalarını öğrenmek gündelik hayatımda;

- Neye ihtiyacım olduğunu belirlemeyi,
- Ürünleri ve fiyatları karşılaştırmayı,
- Doğru kararı vermeyi,
- Bu bilgiler sayesinde paramı daha dikkatli kullanarak gereksiz harcamalardan kaçınmayı ve haklarımı korumayı bilirim.
- Ayrıca alışveriş yaparken satıcıyla doğru iletişim kurarak kendimi ifade eder ve güvenli bir tüketici olurum.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Tüketici Satın Alma Süreci Aşamalarını Sıralıyorum
Aşağıda karışık olarak verilen tüketici satın alma süreci aşamalarını doğru olacak şekilde sıralayalım.

- Alternatiflerin belirlenmesi ()
- Satın alma sonrası değerlendirme ()
- Alternatiflerin değerlendirilmesi ()
- Satın alma kararının verilmesi ()
- İhtiyacın ortaya çıkması ()

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Tüketici Satın Alma Süreci Aşamalarını Eşleştiriyorum
Aşağıda verilen tüketici satın alma süreci aşamalarını doğru açıklamalarıyla eşleştireceğim.

1) İhtiyacın ortaya çıkması

a) Ürün hakkında araştırma yapma

2) Alternatiflerin belirlenmesi

b) Ürünü aldıktan sonra memnuniyetini değerlendirme

3) Alternatiflerin değerlendirilmesi

c) Seçtiğin ürünü alma

4) Satın alma kararının verilmesi

d) Ürünü seçme

5) Satın alma sonrası değerlendirme

e) Neye ihtiyacı olduğunu farketme



► Etkinlik 2: Sosyal Öykü

Aşağıda verilen tüketici satın alma süreci aşamaları öyküsünü okuyacağım.



Ali'nin Yeni Kalem

Bir gün, Ali'nin kalemi bitti. Ali, yeni bir kaleme ihtiyacı olduğunu fark etti. Kalem olmadan ödevlerini yapamayacağını düşündü ve bu yüzden yeni bir kalem almaya karar verdi. Ali, yeni bir kalem almak için birkaç seçenek düşündü. Okul kantininden, kırtasiyeden veya internetten

kalem alabileceğini biliyordu. Hangi seçeneğin en iyi olduğunu düşünmeye başladı. Ali, her seçeneğin avantajlarını ve dezavantajlarını değerlendirdi. Okul kantininden alırsa hemen kullanabilecekti, ama belki istediği renk yoktu. Kırtasiyeden alırsa daha fazla seçenek olacaktı, ama biraz daha pahalı olabilirdi. İnternetten alırsa en ucuzunu bulabilirdi ama gelmesi zaman alacaktı. Ali, en iyi seçeneğin kırtasiyeden almak olduğuna karar verdi. Hem istediği renkleri bulabilecekti hem de hemen kullanabilecekti. Bu yüzden kırtasiyeye gidip yeni bir kalem aldı. Ali, yeni kalemini kullanmaya başladı ve çok memnun kaldı. Ödevlerini rahatça yapabildi ve kaleminin rengini çok sevdi. Ali, doğru bir karar verdiğini düşündü ve bir dahaki sefere yine aynı şekilde karar verebileceğini öğrendi.

Hikâyeden öğrendiğim tüketici satın alma aşamalarını aşağıda verilen örnekteki gibi yazacağım.

1. İhtiyacımı belirledim.
2.
3.
4.
5.

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki doğru–yanlış etkinliğini yaparak kendimi değerlendiriyorum. Aşağıda verilen ifadeleri dikkatlice okuyorum. Her ifadenin doğru olup olmadığını değerlendirerek yanına “Doğru” ya da “Yanlış” olduğunu yazıyorum.

- 1) İhtiyacın ortaya çıkması, tüketicinin bir şeye gereksinim duymasıyla başlar. (.....)
- 2) Susamak ya da üşümek, alternatiflerin belirlenmesi aşamasına örnektir. (.....)
- 3) Bir ürün alırken farklı marka ve seçenekleri listelemek, alternatifleri belirleme aşamasıdır. (.....)
- 4) Alternatiflerin değerlendirilmesi, seçeneklerin artılarını ve eksilerini karşılaştırma sürecidir. (.....)
- 5) Fiyatına hiç bakmadan ilk gördüğün ürünü almak, satın alma sürecine uygun bir davranıştır. (.....)
- 6) Satın alma kararının verilmesi, tüketicinin hangi ürünü alacağına kesin olarak karar verdiği aşamadır. (.....)
- 7) Satın alma sonrası davranışlar, sadece ürünü aldıktan sonra memnun kalındığında gerçekleşir. (.....)
- 8) Bir ürün beklentiyi karşılamazsa iade etmek veya şikâyet etmek, satın alma sonrası davranışa örnektir. (.....)
- 9) Satın alma süreci sadece ihtiyaç belirleme ve satın alma aşamalarından oluşur. (.....)
- 10) Memnuniyet ya da memnuniyetsizlik tüketici davranışının önemli bir parçasıdır. (.....)

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Kurallarına uygun satın alma sürecinin aşamalarını söyledin mi? Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Arkadaşların ile iş birliği yaparak satın alma sürecinin aşamalarına örnek verdin mi?
- Satın alma sürecinin aşamalarını söylemede zorlandın mı?

1

Öğrenme Zamanı
Siparişin Satışını
Gerçekleştiriyorum



- Bu etkinlikte talep edilen siparişin satışını gerçekleştirmeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Satış gerçekleştirmek üzere hazırlanan en az beş farklı ürün
- Poşet veya torba
- Fiyat listesi
- Temsili satış belgesi (fiş, fatura vb.)

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Müşteriden sipariş almayı öğreneceğim.
- Müşterinin verdiği siparişi hazırlamayı öğreneceğim.
- Müşterinin sipariş ettiği ürünün satışını gerçekleştireceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Sipariş Satışını Gerçekleştiriyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek sipariş satışını gerçekleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Müşteriyi “Hoş geldiniz!” diyerek karşıla.
	2. Müşteriye “Ne istersiniz?” sorusunu sor.
	3. Müşterinin talebini dinle.
	4. Müşterinin istediği ürünü seç.

Basamaklar	Yönerge
	5. Ürünün fiyatını listeden kontrol et.
	6. Ürünün fiyatını müşteriye söyle.
	7. Müşteriden ürün tutarını al.
	8. Ürünü uygun pakete koy.

Basamaklar	Yönerge
	9. Paketi müşteriye ver.
	10. Ürün fiyatından kalan tutarı müşteriye ver.
	11. Satışı gerçekleştirilen ürünün fişini müşteriye ver.
	12. Müşteriyi "Yine bekleriz." diyerek uğurla.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.
 ► Etkinlik 1: Satış İşlemi Basamaklarını Sıralıyorum
 Aşağıda karışık olarak verilen satış işlemi adımlarını uygun basamaklara yerleştireceğim.

Ürünün fiyatını listeden kontrol et.

Müşteriye "Ne istersiniz?" sorusunu sor.

Müşteriyi "Yine bekleriz." diyerek uğurla.

Müşterinin istediği ürünü seç.

Ürün fiyatından kalan tutarı müşteriye ver.

Müşteriden ürün tutarını al.

Satışı gerçekleştirilen ürünün fişini müşteriye ver.

Paketi müşteriye ver.

Müşterinin talebini dinle.

Ürünü uygun pakete koy.

Ürünün fiyatını müşteriye söyle.

Müşteriyi "Hoş geldiniz!" diyerek karşıla.

Basamak	Satış İşlemi Basamakları
1	Müşteriyi “Hoş geldiniz!” diyerek karşıla.
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	

► Etkinlik 2: Sipariş Satış Basamaklarını Sıralıyorum
Aşağıda karışık olarak verilen satış işlemi basamaklarını doğru şekilde sıralayacağım.

EYLEM	SIRALA
Ürünün fiyatını listeden kontrol et.	5
Müşteriye "Ne istersiniz?" sorusunu sor.	
Müşteriyi "Yine bekleriz" diyerek uğurla.	
Müşterinin istediği ürünü seç.	
Ürün fiyatından kalan tutarı müşteriye geri ver.	
Müşteriden ürün tutarını al.	
Satışı gerçekleştirilen ürünün fişini müşteriye ver.	
Paketi müşteriye ver.	
Müşterinin talebini dinle.	
Ürünü uygun pakete koy.	
Ürünün fiyatını müşteriye söyle.	
Müşteriyi "Hoş geldiniz!" diyerek karşıla.	

► Etkinlik 3: Doğru Olanı Seç!
Aşağıdaki durumları dikkatlice okuyacağım. Duruma uygun olan davranışı ✓ işaretiyle işaretleyeceğim.

1. Müşteri mağazaya girdi ama sen başka tarafa bakıyorsun.

- ☐ Müşteriye bakmam gerekmez.
- ☒ Müşteriyi "Hoş geldiniz!" diyerek karşılamalıyım
- ☐ Kendi işime devam etmeliyim.
- ☐ Diğer arkadaşşıma müşterinin geldiğini söylemeliyim.

2. Müşteri mağazada dolaşıyor.

- ☐ İlgilenmem.
- ☐ "Ne istersiniz?" diyerek müşteriye yardımcı olurum.
- ☐ Müşteriyi kasaya yönlendiririm.
- ☐ Müşteriye ürünlerin fiyatlarını söylerim

3. Müşteri çorap almak istediğini söyledi.

- ☐ Elbise reyonunu gösteririm.
- ☐ Doğru reyonu gösteririm.
- ☐ Cevap vermeden geçerim.
- ☐ Kasaya yönlendiririm.

4. Müşteri ürünü almaya karar verdi.

- ☐ Onu yalnız bırakırım.
- ☐ İsteddiği ürünü müşteriye veririm.
- ☐ Müşteriyi kasaya yönlendiririm.
- ☐ Müşteriyi diğer reyonlara yönlendiririm.

5. Müşteri ürünü satın almak üzere kasaya geldi.

- ☐ Ürünü yerine bırakırım.
- ☐ Ürünün fiyatını listeden kontrol ederek müşteriye söylerim.
- ☐ Onu görmezden gelirim.
- ☐ Diğer müşterilerle ilgilenirim.

6. Müşteri kredi kartıyla ödeme yapmak istiyor.

- ☐ Sadece nakit alırım.
- ☐ Müşteriye uygun ödeme yöntemini sunarım.
- ☐ Ödeme şekliyle ilgilenmem.
- ☐ Ürünü pakete yerleştiririm.

7. Ürünü poşetlemeden müşteriye verdim.

- ☐ Ürünü mutlaka paketlemeliyim.
- ☐ Poşet vermek gereksizdir.
- ☐ Ürün açıkta durmalıdır.
- ☐ Ürünü katlamam yeterlidir.

8. Müşteri fiş istiyor.

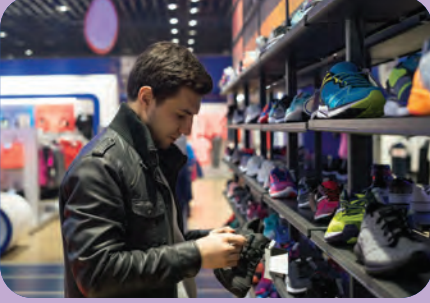
- ☐ Fiş vermem.
- ☐ Fişi yazıcıdan alıp müşteriye veririm
- ☐ Müşteriye sadece fatura veririm.
- ☐ Müşteriye sadece kredi kartı slibini veririm.

9. Müşteri ürünü aldı.

- ☐ İlgilenmem.
- ☐ “Yine bekleriz” diyerek uğurlarım.
- ☐ Kasadan ayrılırım.
- ☐ Diğer reyonlara yönlendiririm.

► Etkinlik 2: Koşu Ayakkabısı Telaşı

Aşağıdaki öyküde yer alan doğru davranışları bulacağım.



Koşu Ayakkabısı Telaşı

Yusuf, sabah koşularına başlamak için kendine uygun bir spor ayakkabısı arıyordu. Şehrin en çok bilinen spor mağazalarından birine girdi. İçeri girdiği anda mağazada görevli olan satış danışmanı Burak, onu fark etti ve ona güler yüzle yaklaştı.

“Hoş geldiniz, size yardımcı olabilir miyim?” dedi.

Yusuf soruyu “Evet, sabah koşuları için rahat ve hafif bir ayakkabı arıyorum.” diye yanıtladı.

Burak, müşterisinin ihtiyacını dikkatle dinledikten sonra onu spor ayakkabı reyonuna yönlendirdi. “Bu tarafta koşuya uygun modellerimiz var. Özellikle bu marka son zamanlarda çok tercih ediliyor.” dedi ve Yusuf’a birkaç model gösterdi.

Yusuf, kırmızı renkteki hafif bir modeli beğenip almaya karar verdi.

“Tamam, bunu alıyorum.” dedi.

Burak, “Kasaya geçelim isterseniz.” diyerek müşteriye kasaya yönlendirdi. Ayakkabının üzerindeki etiketi okuttu ve fiyatı “800 TL” dedi. Ancak ödeme aşamasına gelindiğinde Burak, hiçbir ödeme seçeneğinden bahsetmeden direkt olarak “Kartınızı alayım.” dedi. Yusuf, aslında nakit ödeme yapmak istiyordu ama hazırda kartı olduğu için sorun etmedi.

Burak, ödemeyi aldıktan sonra ayakkabıyı hızlıca paketledi ve Yusuf’a uzattı. Ancak aceleyle fişi vermeyi unuttu. Yusuf, dışarı çıkarken fişi almadığını fark etti ama başka bir yere yetişmesi gerektiği için geri dönmedi. Mağazadan çıktığında ayakkabısından memnundu ama içinden “Umarım değişim gerekmez, çünkü ne fişim var ne faturam.” diye düşündü.

Bu öyküde yer alan doğru davranışlar

Satış danışmanı Burak, onu fark etti ve ona güler yüzle yaklaştı. “Hoş geldiniz, size yardımcı olabilir miyim?” dedi.

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Müşteriyi “Hoş geldiniz!” diyerek karşıladım.				
2.	Müşteriye “Ne istersiniz?” sorusunu sordum.				
3.	Müşterinin talebini dinledim.				
4.	Müşterinin istediği ürünü seçtim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Ürünün fiyatını listeden kontrol ettim.				
6.	Ürünün fiyatını müşteriye söyledim.				
7.	Müşteriden ürün tutarını aldım.				
8.	Ürünü uygun pakete koydum.				
9.	Paketi müşteriye verdim.				
10.	Ürün fiyatından kalan tutarı müşteriye verdim.				
11.	Satışı gerçekleştirilen ürünün fişini müşteriye verdim.				
12.	Müşteriyi "Yine bekleriz." diyerek uğurladım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı
Uygulama

► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Kurallarına uygun sipariş satışı basamaklarını takip ettin mi? Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Arkadaşların ile iş birliği yaparak satış işlemini gerçekleştirdin mi?
- Satış işlemi basamağında zorlandın mı?
- Paketleme işlemi basamağında zorlandın mı?

1

Öğrenme Zamanı Ürünleri Paketliyorum



- Bu etkinlikte ürünleri paketlemeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kutu
- Ambalaj kâğıdı
- Makas
- Bant

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ürünleri paketlemeyi öğreneceğim.
- Paketlenecek ürüne uygun paketleme malzemelerini hazırlamayı öğreneceğim.
- Paketlenecek ürünü kontrol etmeyi öğreneceğim.
- Gerekli ise uygun koruyucu malzemeyi kullanmayı öğreneceğim.
- Ürünü uygun paket içerisine yerleştirmeyi öğreneceğim.
- Paketi kapatmayı öğreneceğim.
- Uygun etiketi yapıştırmayı öğreneceğim.

4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Ürün Paketliyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek paketleme yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Paketleme yapılacak ürünü al.
	2. Paketlenecek ürüne uygun paketleme malzemelerini hazırla.
	3. Paketlenecek ürünü kontrol et.
	4. Eğer gerekli ise uygun koruyucu malzemeyi kullan.

Basamaklar	Yönerge
	5. Ürünü uygun pakete yerleştir.
	6. Paketi kapat.
	7. Uygun etiketi pakete yapıştır.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Paketleme Adımlarını Eşleştiriyorum

Ürün paketleme adımlarını, beceri basamaklarıyla eşleştireceğim.

1) Paketleme yapılacak ürünü al.

2) Paketlenecek ürüne uygun paketleme malzemelerini hazırla

3) Paketlenecek ürünü kontrol et.

4) Eğer gerekli ise uygun koruyucu malzemeyi kullan.

5) Ürünü uygun pakete yerleştir.

6) Paketi kapat.

7) Uygun etiketi pakete yapıştır.



► Etkinlik 2: Doğru Sıralama

Aşağıdaki numaraları, ürünü paketlenme işlem basamaklarına göre doğru kutucuğa yazıyorum.



5	Ürünü uygun pakete yerleştir.
	Uygun etiketi pakete yapıştır.
	Paketleme yapılacak ürünü al.
	Paketi kapat.
	Paketlenecek ürünü kontrol et.
	Eğer gerekli ise uygun koruyucu malzemeyi kullan.
	Paketlenecek ürüne uygun paketlenme malzemelerini hazırla.

► Etkinlik 3: Hata Avcısı (Doğru mu?/Yanlış mı?)

Aşağıdaki cümleleri okuyorum. Doğruysa kutucuğa ✓, yanlışsa X işareti yapıyorum.

Paketleme yapılacak ürünü önce kontrol ederim.	✓
Ürünü paketin içine koymadan önce etiket yapıştırırım.	
Eğer gerekiyorsa koruyucu malzeme kullanırım.	
Paketleme için malzemeleri hazırlamadan işe başlarım.	
Ürünü uygun paket içerisine yerleştiririm.	
Paketi kapatmadan önce ürünü içine koyarım.	
Etiketi en son yapıştırırım.	
Ürünü kontrol etmeden paketi kapatırım.	
Paketleme yapılacak ürüne uygun malzemeleri hazırlarım.	
Ürünü kontrol etmeden direkt etiket yapıştırırım.	

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Paketleme yapılacak ürünü aldım.				
2.	Paketlenecek ürüne uygun paketleme malzemelerini hazırladım.				
3.	Paketlenecek ürünü kontrol ettim.				
4.	Eğer gerekli ise uygun koruyucu malzemeyi kullandım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Ürünü uygun pakete yerleştirdim.				
6.	Paketi kapattım.				
7.	Uygun etiketi pakete yapıştırdım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Paketleme işlemini yaparken kesici aletler kullanımında dikkatli davrandın mı?
- Beceri basamaklarında karıştırdığın aşama oldu mu?
- Eksik kalan bir adım oldu mu?
- Yapmakta zorlandığın bir aşama oldu mu?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardın?

1

Öğrenme Zamanı Tüketicinin Şikâyetine Yönelik Çözüm Yolu Sunmayı Öğreniyorum



- Bu etkinlikte tüketicinin şikâyetine yönelik çözüm yolu sunma basamaklarını uygulamayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kalem
- Kâğıt
- Formlar

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Tüketicinin şikâyetini dinlemeyi öğreneceğim.
- Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı beden dili kullanmayı öğreneceğim.
- Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı sözel ifadeler kullanmayı öğreneceğim.
- Tüketicinin şikâyetine uygun çözüm yollarını söylemeyi öğreneceğim.
- Tüketici şikâyetlerinin çözümüne yönelik kuruluşlara başvuru yolları hakkında tüketiciye bilgi vermeyi öğreneceğim.
- Tüketici şikâyetine yönelik başvuru formlarını doldurması için tüketiciye vermeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

- Etkinlik 1: Tüketicinin Şikâyetine Yönelik Çözüm Yolu Sunmayı Öğreniyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek tüketicinin şikâyetine yönelik çözüm yolu sunma basamaklarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Tüketicinin şikâyetini dinle.
	2. Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı beden dili kullan.
	3. Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığını belirten onaylayıcı sözel ifadeler kullan.

Basamaklar	Yönerge
	4. Tüketicinin şikâyetine uygun çözüm yollarını söyle.
	5. Tüketici şikâyetlerinin çözümüne yönelik kuruluşlara başvuru yolları hakkında tüketiciye bilgi ver.
	6. Tüketici şikâyetine yönelik başvuru formlarını doldurması için tüketiciye ver.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

- Etkinlik 1: Tüketicinin Şikâyetine Yönelik Çözüm Yolu Sunmayı Öğreniyorum
Aşağıda verilen tüketici şikâyetlerine uygun olan çözüm yolunu örnekteki gibi söyleyerek sunacağım.

İade

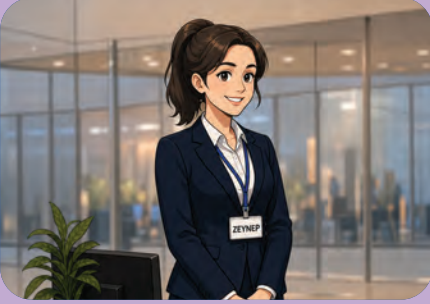
Değişim

Tamir

Bilgilendirme

Tüketici Şikâyetleri	Çözüm yolu
Aldığım gömleğin düğmeleri eksik.	Değişim.
Telefonun şarjı hemen bitiyor.	
Yeni aldığım televizyon kendi kendine kapanıyor.	
Aldığım elbiseyi beğenmedim.	
Yeni aldığım akıllı saat yerine bluetooth kulaklık gönderilmiş.	
İnternet üzerinden sipariş ettiğim takım elbise elime ulaşmadı.	
Su ısıtıcı, suyu ısıtmıyor.	
Paketleme yapılacak ürüne uygun malzemeleri hazırlarım.	
Ürünü kontrol etmeden direkt etiket yapıştırırım.	

► Etkinlik 2: Tüketicinin Şikâyetine Yönelik Çözüm Yollarını Sıralıyorum
Aşağıda verilen sosyal öyküyü okuyacağım. Sosyal öyküde verilen tüketiciye uygun çözüm yollarını söyleyerek sıralayacağım.



Zeynep'in Yardım Eli

Zeynep, bir mağazada müşteri temsilcisi olarak çalışıyordu. Bir gün mağazaya sinirli bir müşteri olan Ayşe Hanım geldi. Ayşe Hanım, aldığı ürünün bozuk çıktığını ve kimsenin ilgilenmediğini söyledi.

Zeynep, Ayşe Hanım'ın söylediklerini dikkatle dinledi. Göz teması kurdu, başını hafifçe sallayarak onu anladığını beden dili ile gösterdi. Ellerini açık tutarak sakin ve ilgili bir beden dili kullandı. "Yaşadığınız sorunu anlıyorum Ayşe Hanım," dedi nazikçe. "Bu gerçekten can sıkıcı bir durum. Size yardımcı olmak için buradayım."

Zeynep, Ayşe Hanım'a ürünle ilgili çözüm yollarını anlattı: ürün değişimi, para iadesi ya da teknik servis desteği. Ayşe Hanım hangisini tercih ettiğini söyledi. Zeynep, ayrıca Ayşe Hanım'a Tüketici Hakem Heyeti gibi kuruluşlara nasıl başvurabileceğini açıkladı. "İsterseniz size başvuru formu verebilirim," dedi. Formu doldurması için ona yardımcı oldu.

Ayşe Hanım, Zeynep'in ilgisi sayesinde kendini daha iyi hissetti. Teşekkür ederek mağazadan ayrıldı.

Zeynep o gün, bir tüketicinin şikâyetini dinlemenin, onu anladığını göstermenin ve doğru bilgiyle desteklemenin ne kadar önemli olduğunu bir kez daha öğrendi.

Hikâyede öğrendiğim çözüm yolları

1. Tüketicinin şikâyetini dinlemek.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

► Etkinlik 3: Tüketicinin Şikâyetini Dinliyorum
Aşağıda verilen Karagöz–Hacivat diyaloglarını okuyacağım.
Hangi diyalogda Karagöz’ün Hacivat’ı doğru dinlediğini bulacağım


☐

☐

☐

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Tüketicinin şikâyetini dinledim.				
2.	Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığımı belirten onaylayıcı beden dilini kullandım.				
3.	Tüketicinin yaşadığı sorunu anladığımı belirten onaylayıcı sözel ifadeler kullandım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Tüketicinin şikâyetlerine uygun çözüm yollarını söyledim.				
5.	Tüketici şikâyetlerinin çözümüne yönelik kuruluşlara başvuru yolları hakkında tüketiciye bilgi verdim.				
6.	Tüketici şikâyetine yönelik başvuru formlarını doldurması için tüketiciye verdim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Tüketicinin şikâyetine yönelik çözüm yolu sunma ve söyleme etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşlarınla iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı
Ayıplı Mal ve Hizmet Çeşitlerini
Öğreniyorum



- Bu etkinlikte ayıplı mal ve hizmet çeşitlerini öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt
- Kalem
- Resimli kartlar

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ayıplı malların neler olduğunu sıralamayı öğreneceğim.
- Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerinden açık ayıbı açıklamayı öğreneceğim.
- Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerinden gizli ayıbı açıklamayı öğreneceğim.
- Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerinden hileli ayıbı açıklamayı öğreneceğim

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Ayıplı Mal ve Hizmet Çeşitlerini Öğreniyorum
 Öğrendiğimiz ayıplı mal ve hizmet çeşitlerine göre aşağıda verilen
 görsellerin altına hangi ayıplı mal çeşidi olduğunu yazalım. (açık ayıp, gizli
 ayıp, hileli ayıp)



.....



.....



.....



.....



.....



Açık ayıp

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

- Etkinlik 1: Ayıplı Mal ve Hizmet Çeşitlerini
Örnek Olaylara Göre Ayırt Ediyorum

Aşağıda verilen örnek olayların hangi ayıplı mal ve çeşitlerine örnek olduğunu parantez içlerinde verilen noktalı yerlere yazacağım.

ihtiyaçlarımı

haklarımı

güvenli

israf

kaliteli

sorumluluklarımı

çevreye

- 1) Samet, internetten akıllı bir telefon satın alıyor. Ancak telefon eline ulaştığında telefon kamerasının orijinal olmadığını öğreniyor. (Hileli ayıp)
- 2) Merve öğretmen marketten bir kutu sütü alıyor. Ancak eve gelip sütü açtığında sütün kokusundan sütün bozulmuş olduğunu anlıyor. (.....)
- 3) Özlem Hanım, kıyafet mağazasından şık bir elbise beğenip almak istiyor. Ancak ödeme için kasaya vardığında elbisenin gözle görülür bir şekilde defolu olduğunu görüyor. (.....)
- 4) Mete Bey, aracını oto yıkamaya götürür. "Detaylı iç temizlik" yaptırır ama koltuklarda hâlâ kir lekeleri kalmıştır. (.....)
- 5) Bir teknoloji mağazası, daha önce kullanılmış ve tamir edilmiş bir cep telefonunu "sıfır ürün" olarak satışa sunar. Müşteri, telefonun iç parçalarının değiştirilmiş olduğunu teknik servisten öğrenir. (.....)
- 6) Ayşe Hanım, yeni aldığı televizyonu eve kurduğunda ekranın hiç açılmadığını fark eder. (.....)
- 7) Rüveyda Hanım, etikette yazılan talimatlara uygun olarak yıkamasına rağmen, yeni aldığı montun rengi ilk yıkamada solmuştur. (.....)

► Etkinlik 2: Ayıplı Mal ve Hizmet Çeşitlerini Tanımlıyorum
Aşağıda verilen öğrendiğimiz ayıplı mal ve hizmet çeşitleri tanımlarına uygun olan doğru ifadeyi seçerek boş bırakılan yerlere yazacağım.

ayıplı mal

açık ayıp

gizli ayıp

hileli ayıp

- 1) Bir malın sözleşmede belirtilen özellikleri taşımaması ya da tüketicinin beklediği faydayı sağlamaması durumuna **ayıplı mal** denir.
- 2) Mal veya hizmetteki kusurun, ilk bakışta ya da kısa süre kullandıktan sonra fark edilebilmesi durumuna denir.
- 3) Mal veya hizmetteki kusurun hemen fark edilemeyip, kullanıldıkça ortaya çıkmasına denir.
- 4) Satıcı veya sağlayıcının mal ya da hizmetteki kusuru bilerek gizlemesi veya malı tüketiciyi yanıltıcı şekilde satmasına denir.

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum.

1. Bir tüketici yeni aldığı televizyonu eve getirdiğinde ekranında küçük bir çatlak olduğunu fark ediyor. Bu durum hangi ayıp türüne girer?
A) Gizli ayıp
B) Açık ayıp
C) Hileli ayıp
D) Hukuki ayıp
2. Satıcı, iki farklı kazalı aracı birleştirip dışarıdan bakıldığında yeni gibi görünen bir araba olarak satıyor. Bu durum hangi ayıp türüne girer?
A) Gizli ayıp
B) Açık ayıp
C) Hileli ayıp
D) Ekonomik ayıp
3. Bir ürüne dışarıdan bakıldığında bozukluğu hemen fark ediliyorsa bu hangi ayıptır?
A) Açık ayıp
B) Gizli ayıp
C) Hileli ayıp
D) Hukuki ayıp

4. Ayıplı mal ne demektir?

- A) Kaliteli ve sağlam maldır.
- B) Kusuru veya bozukluğu olan maldır.
- C) Yeni çıkan maldır.
- D) İndirimli maldır.

5. Bir ürünün kusuru, kullanıldıktan bir süre sonra ortaya çıkıyorsa bu hangi ayıptır?

- A) Açık ayıp
- B) Hileli ayıp
- C) Gizli ayıp
- D) Ekonomik ayıp

6. Bir tüketici, aldığı televizyonun birkaç gün sonra kendi kendine kapanıp açıldığını fark ediyor. Bu hangi ayıptır?

- A) Açık ayıp
- B) Gizli ayıp
- C) Hileli ayıp
- D) Hukuki ayıp

7. Bir satıcı, malın arızalı olduğunu bilerek gizliyorsa bu hangi ayıptır?

- A) Gizli ayıp
- B) Açık ayıp
- C) Hileli ayıp
- D) Ayıplı hizmet

8. Bir satıcı, malın arızalı olduğunu bilerek gizliyorsa bu hangi ayıptır?

- A) Açık ayıp
- B) Ayıplı hizmet
- C) Gizli ayıp
- D) Hileli ayıp

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı
Uygulama

► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Ayıplı mal ve hizmet çeşitlerini açıklar, etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşlarınla iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı İade ve Değişim İşlemlerini Yapıyorum



- Bu etkinlikte iade ve değişim işlemlerini yapmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Formlar
- Belgeler
- Bilgisayar veya akıllı tahta
- Kalem
- Kâğıt

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- İade işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendirmeyi öğreneceğim.
- Değişim işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendirmeyi öğreneceğim.
- İade talebi oluşturmayı öğreneceğim.
- Değişim talebi oluşturmayı öğreneceğim.
- İade için gerekli belgeleri talep etmeyi öğreneceğim.
- Değişim için gerekli belgeleri talep etmeyi öğreneceğim.
- Ürünün geri alım için uygunluğunu kontrol etmeyi öğreneceğim.
- Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda iade işlemini gerçekleştirmeyi öğreneceğim.
- Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda değişimini gerçekleştirmeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: İade ve Değişim İşlemlerini Yapmayı Öğreniyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek iade ve değişim işlemlerini yapma basamaklarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. İade işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendir.
	2. Değişim işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendir.
	3. İade talebi oluştur.
	4. Değişim talebi oluştur.

Basamaklar	Yönerge
	5. İade için gerekli belgeleri talep et.
	6. Değişim için gerekli belgeleri talep et.
	7. Ürünün geri alım için uygunluğunu kontrol et.
	8. Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda iade işlemini gerçekleştir.
	9. Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda değişimini gerçekleştir.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: İade ve Değişim İşlemleri Doğru-Yanlış Etkinliğini Yapıyorum
Aşağıda verilen ifadeleri dikkatlice okuyacağım. İfadelerden doğru olanlarda doğru, yanlış olanlarında yanlış seçeneğini işaretleyeceğim.

- 1) Tüketici, satın aldığı ürünü hiçbir gerekçe göstermeden 14 gün içinde iade edebilir.

Doğru

Yanlış

- 2) Değişim işlemi için yasal süre, iade süresinden daha uzundur.

Doğru

Yanlış

- 3) İade talebi oluşturmak için tüketicinin yazılı başvuru yapması gerekir.

Doğru

Yanlış

- 4) Değişim talebi yalnızca ürün kusurluysa yapılabilir.

Doğru

Yanlış

- 5) İade işlemi için fatura, garanti belgesi ve ürün ambalajı gibi belgeler gerekebilir.

Doğru

Yanlış

- 6) Değişim işlemi için yalnızca ürünün fotoğrafı yeterlidir.

Doğru

Yanlış

- 7) Ürünün geri alım için uygunluğu, ürünün kullanılmamış ve zarar görmemiş olmasıyla değerlendirilir.

Doğru

Yanlış

- 8) Teslim alınan ürünün iadesi, müşteri talebi doğrultusunda yapılmazsa tüketici hakları ihlal edilmiş olur.

Doğru

Yanlış

- 9) Teslim alınan ürünün değişimi, yalnızca üretici onayıyla yapılabilir.

Doğru

Yanlış

- Etkinlik 2: İade ve Değişim İşlemleriyle İlgili Yasal Süreye İlişkin Tüketiciji Bilgilendirme Boşluk Doldurma Etkinliğini Yapıyorum
Aşağıda verilen cümlelerde boş bırakılan yerlere uygun olan kelimeyi seçerek yazacağım.

14

iade

fatura

yazılı

satış koşulları

ilgili

kullanılmamış

talebi

satıcı politikaları

- 1) Tüketici, satın aldığı ürünü hiçbir gerekçe göstermeden __14__ gün içinde iade etme hakkına sahiptir.
- 2) Değişim işlemi için yasal süre, genellikle ____ süresiyle aynıdır ve tüketici bu süre içinde talepte bulunabilir.
- 3) İade talebi oluşturmak isteyen bir tüketici, satıcıya ____ şekilde başvuru yapmalıdır.
- 4) Değişim talebi oluşturulurken, ürünün durumu ve ____ dikkate alınarak işlem başlatılır.
- 5) İade işlemi için gerekli belgeler arasında ____, garanti belgesi ve ürün ambalajı yer alabilir.
- 6) Değişim işlemi yapılabilmesi için tüketicinin ____ belgeleri sunması gerekebilir.
- 7) Ürünün geri alım için uygunluğu, ürünün ____ ve tekrar satışa uygun olup olmadığına göre değerlendirilir.
- 8) Teslim alınan ürünün iade işlemi, müşterinin ____ doğrultusunda ve yasal çerçevede gerçekleştirilmelidir.
- 9) Teslim alınan ürünün değişimi, müşterinin talebi doğrultusunda ____ ile uyumlu şekilde yapılmalıdır.

► Etkinlik 3: İade ve Değişim Talebi Oluşturuyorum

Aşağıda verilen sosyal öyküyü okuyacağım. Sosyal öyküye göre verilen iade/değişim formunu dolduracağım.



Bozuk Akıllı Saatimi Değiştiriyorum

Efe, annesine doğum gününde hediye olarak akıllı saat istediğini söylemişti. Bir gün annesi ile teknolojik aletler satan mağazaya giderek akıllı saatlere baktılar. Akıllı saatlerden bir tanesini çok beğendiğini annesine söyledi. Annesi de “O halde o saati sana alalım.” dedi.

Mağazada saatin ücretini kasada ödedikten sonra saat ile faturasını da alarak mağazadan çıktılar. Efe, eve gelir gelmez heyecanla akıllı saat kutusunu açarak denemek istedi. Ancak kutuyu açtıktan sonra saatin çalışmadığını fark ederek annesine bu durumu bildirdi. Annesi de “Bu saati aldığımız yere götürmeliyiz ve saatin çalışmadığını söylemeliyiz.” dedi.

Efe, akıllı saati kutusuna koyup faturasını da alarak mağazaya annesi ile birlikte gitti.

Efe, mağaza çalışanına nazikçe selam vererek “Merhaba, bu akıllı saat bozuk. Değiştirmek istiyorum.” dedi. Çalışan gülmüştü: “Tabii, faturan var mı?” dedi. “Evet, burada.” dedi ve faturayı verdi. Çalışan Efe’ye bir form uzattı. Formda “Ad-Soyad”, “Ürün Adı”, “Sorun”, “Talep” gibi bölümler vardı. Efe yavaş yavaş yazmaya başladı: “Ürün çalışmıyor.” ve “Değişim istiyorum.” çalışan formu aldı ve bilgisayara kaydetti. Çalışan Efe’ye gülümseyerek “Yeni bir akıllı saat verebiliriz.” dedi. Yeni akıllı saati kutusuyla verdi.

Eve geldiğinde yenisi ile değiştirilen akıllı saatinin çalıştığını gördü. Efe’nin sorunu artık çözülmüştü.

İADE/ DEĞİŞİM FORMU

Bilgi Alanı	Bilgiler
Ad-Soyad:	
Ürün:	
Satın Alma Tarihi:	
Sorun:	
Talep:	

- Etkinlik 4: İade ve Değişim için Gerekli Belgeleri Talep Ediyorum
Aşağıda yer alan görsellerden iade ve değişim işlemlerinde talep edilecek olan gerekli belgeleri seçeceğim.



Garanti Belgesi



İade/Değişim Formu



Tapu Senedi



Ürün



İrsaliyeli Fatura



Fatura



ETKİNLİK 5

► Etkinlik 5: Ürünün Geri Alımı için Uygunluğunu Kontrol Ediyorum
Aşağıda verilen durum cümlelerini örnekteki gibi ürünün geri alımı için uygunluğunu kontrol ederek ayırt edeceğim.

Bilgi Alanı	Bilgiler
1. Yanlış beden gönderilmiş elbise.	Geri alınır.
2. Temiz ve hasar almamış kutusu içinde, fişi mevcut olan spor ayakkabı.	
3. Fişi kaybolan mağazadan alınmış oyuncak.	
4. Açılmış ve kullanılmış olan şampuan.	
5. Etiketli duran, yeni alınmış ve hiç giyilmemiş pantolon.	
6. Düşürülerek ekranı kırılmış olan tablet.	
7. Açılmış ve kullanılmış olan el kremi.	

ETKİNLİK 6

► Etkinlik 6: Teslim Alınan Ürünün Müşteri Talebi Doğrultusunda İade ya da Değişimini Gerçekleştirme Sürecini Sıralıyorum
Aşağıda karışık olarak verilen ürün iade ya da değişimini gerçekleştirme sürecinin aşamalarını doğru bir şekilde sıralayacağım.

Aşamalar	Sıralama
a. Ürünü incele (kullanılmış mı, hasarlı mı?).	
b. İade veya değişim işlemini seç.	
c. Ürünü teslim al.	1.
d. Faturayı veya fişi kontrol et.	
e. Yeni ürünü teslim et ya da parayı iade et.	
f. Müşteri isteğini dinle.	
g. Açılmış ve kullanılmış olan el kremi.	

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	İade işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendirdim.				
2.	Değişim işlemiyle ilgili yasal süreye ilişkin tüketiciyi bilgilendirdim.				
3.	İade talebi oluşturdum.				
4.	Değişim talebi oluşturdum.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	İade için gerekli belgeleri talep ettim.				
6.	Değişim için gerekli belgeleri talep ettim.				
7.	Ürünün geri alım için uygunluğunu kontrol ettim.				
8.	Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda iade işlemini gerçekleştirdim.				
9.	Teslim alınan ürünün müşteri talebi doğrultusunda değişimini gerçekleştirdim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- İade ve değişim işlemlerini yapar etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşlarınla iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Aşamalarını Gerçekleştiriyorum



- Bu etkinlikte tüketici hakem heyetine başvuru aşamalarını uygulamayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Formlar
- Belgeler
- Bilgisayar veya akıllı tahta
- Kalem
- Kâğıt

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

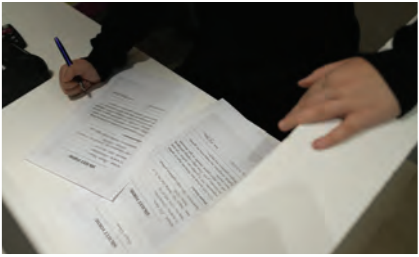
- Tüketici hakem heyetinin kapsamına uygun olan başvuruları seçmeyi öğreneceğim.
- Tüketici hakem heyeti başvuru formunu tüketiciye doldurtmayı öğreneceğim.
- Başvuruyu ilgili kişiye iletmeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Aşamalarını Gerçekleştiriyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek tüketici hakem heyetine başvuru aşamalarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Tüketici hakem heyetinin kapsamına uygun olan başvuruları seç.
	2. Tüketici hakem heyeti başvuru formunu tüketiciye doldurt.
	3. Başvuruyu ilgili kişiye ilet.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Tüketici Hakem Heyetinin Kapsamına Uygun Olan Başvuruları Seçiyorum

Aşağıda verilen kısa olay cümlelerinden tüketici hakem heyetine başvuru için uygun olan cümleleri işaretleyeceğim.

- 1) İnternette alınan montun bedeni yanlış geldi. (✓)
- 2) Yolda yürürken telefonum yere düşüp kırıldı. ()
- 3) Mağazadan alınan pantolonun ilk yıkamada rengi tamamen soldu. ()
- 4) Pazardan aldığım elma çabuk çürüdü. ()
- 5) İnternette aldığım bilgisayarın özellikleri ilanla uyuşmuyor. ()
- 6) Arkadaşım bana borcunu ödemedi. ()
- 7) Mağaza hatalı ürün değişimi yapmayı reddetti. ()
- 8) Aldığı ayakkabının tabanı bir haftada açıldı. ()
- 9) Garanti dışı ürüne servis hizmeti verilmedi. ()
- 10) Yeni aldığım telefon garanti süresi içindeyken bozuldu. ()

► Etkinlik 2: Tüketici Hakem Heyeti Formunu Örnek Olay Hikayesine Göre Dolduruyorum

Aşağıda verilen örnek olay hikayesini okuyacağım. Hikayedeki bilgilere göre hikayenin altında yer alan tüketici hakem heyeti formunu dolduracağım.



Melek'in Bozuk Kahve Makinesi

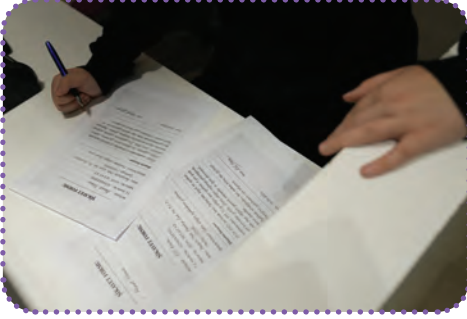
Melek Uçar, annesine hediye olarak geçen hafta bir mağazadan yeni bir kahve makinesi satın aldı. Kahve makinesi 3 gün kullanıldıktan sonra birden çalışmamaya başladı. Melek, kahve makinesini aldığı mağazaya gitti, durumunu anlattı. "Mağazanızdan 10 gün önce almış olduğum kahve makinesi çalışmıyor, lütfen değiştirin." dedi. Mağazadaki görevli, "Servise gönderin, biz değiştiremeyiz." dedi. Melek bu cevaptan memnun kalmadı. Elinde kahve makinesi faturası ve garanti belgesi vardı. Bu yüzden Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurmaya karar verdi.

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU FORMU			
TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI			
BAŞVURU BİLGİLERİ			
BAŞVURU TARİHİ:		BAŞVURU NO:	
BAŞVURU YAPAN:		BAŞVURU YOLU:	
☐ Şahsen ☐ Avukat Aracılığıyla ☐ Kanuni Temsilci Aracılığıyla		☐ Elden Başvuru ☐ Posta Yoluyla Başvuru	
BAŞVURANA İLİŞKİN BİLGİLER			
T.C. KİMLİK NO:		VERGİ KİMLİK NO:	
ADI VE SOYADI:		TİCARİ UNVANI:	
DOĞUM TARİHİ: (Gün/Ay/Yıl)		Adres:	
İKAMET ADRESİ: İl: İlçe:		Adres:	
TEBLİGAT ADRESİ: İl: İlçe:		E-POSTA:	
TELEFON NO:			
BAŞVURANIN VARSA VEKİLİNE / TEMSİLCİSİNE İLİŞKİN BİLGİLER			
T.C. KİMLİK NO:		TELEFON NO:	
ADI VE SOYADI:		E-POSTA:	
DOĞUM TARİHİ: (Gün/Ay/Yıl)		Adres:	
ADRESİ: İl: İlçe:			
ŞİKAYET EDİLENE İLİŞKİN BİLGİLER			
MERSİS NO:		VERGİ KİMLİK NO:	
ADI VE SOYADI:		T.C. KİMLİK NO:	
ADRESİ: İl: İlçe:		TİCARİ UNVANI:	
TELEFON NO:		Adres:	
E-POSTA:			
UYUŞMAZLIK KONUSUNA VE TALEBE İLİŞKİN BİLGİLER			
UYUŞMAZLIK TARİHİ:		UYUŞMAZLIK TUTARI (TL):	
UYUŞMAZLIK KONUSU:			
TALEP: (*)		☐ Bedel İadesi ☐ Ayırsız Mislile Değişim ☐ Hizmetin Yeniden Görülmesi ☐ Bedelden İndirim ☐ Ücretsiz Onarım ☐ Faiz Talebi ☐ Zarar Tazminatı Talebi ☐ Malın Teslimi Talebi ☐ Diğer Talepler	
EK BELGELER: (Fatura, Sözleşme, vb.)		☐ Belge Var - Eklenen Belge: ☐ Belge Yok	
KVKK ONAYI:		İMZA:	
☐ Başvuruda yer alan özel nitelikteki kişisel verilerin işlenmesine ve aktarılmasına onay veriyorum.			

(*) Seçimlik haklardan sadece biri talep edilebilir. Seçimlik hakla birlikte faiz ve/veya tazminat talep edilebilir.

ETKİNLİK 3

► Etkinlik 3: Başvuruyu İlgili Kişie İletme Sürecini Sıralıyorum
Aşağıda verilen görselleri başvuruyu ilgili kişie iletme sürecine uygun olacak şekilde sıralayacağım.



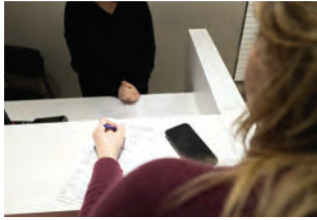
1



6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Tüketici hakem heyetinin kapsamına uygun olan başvuruları seçtim.				
2.	Tüketici hakem heyeti başvuru formunu tüketiciye doldurttum.				
3.	Başvuruyu ilgili kişiye ilettilim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Tüketici hakem heyetine başvuru aşamalarını gerçekleştir, etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşlarınla iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Hesap Makinesi Kullanıyorum



- Bu etkinlikte hesap makinesi kullanmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Hesap makinesi
- Eğitim materyali olarak sayılar ve işlemler içeren kartlar

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Hesap makinesini açıp kapatmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesini kullanarak toplama işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde yaptığım toplama işleminin sonucunu söylemeyi öğreneceğim.
- Hesap makinesini kullanarak çıkarma işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde yaptığım çıkarma işleminin sonucunu söylemeyi öğreneceğim.
- Hesap makinesini kullanarak çarpma işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde yaptığım çarpma işleminin sonucunu söylemeyi öğreneceğim.
- Hesap makinesini kullanarak bölme işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde yaptığım bölme işleminin sonucunu söylemeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Hesap Makinesi Kullanıyorum
Aşağıdaki adımları takip ederek hesap makinesini doğru bir şekilde kullanalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Hesap makinesinin açma düğmesine bas.
	2. Hesap makinesiyle iki sayıyı toplamak için + sembolüne bas ve sonucu söyle.
	3. Hesap makinesiyle iki sayı arasındaki farkı bulmak için (çıkarma işlemi yapmak için) – sembolüne bas ve sonucu söyle.

Basamaklar	Yönerge
	4. Hesap makinesiyle iki sayıyı çarpmak için x sembolüne bas ve sonucu söyle.
	5. Hesap makinesiyle iki sayıyı bölmek için ÷ sembolüne bas ve sonucu söyle.
	6. Hesap makinesinin kapama düğmesine bas.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Hesap Makinesi ile İşlemleri Yapalım
Hesap makinesi ile istenen işlemleri yapıp, sonuçlarını aşağıdaki örnekte olduğu gibi uygun boşluğa yazacağım.

- * $12 + 8$ işleminin sonucu nedir?20.....
- * $20 - 5$ işleminin sonucu nedir?
- * $6 * 3$ işleminin sonucu nedir?
- * $100 \div 4$ işleminin sonucu nedir?
- * $20 + 18$ işleminin sonucu nedir?
- * $38 - 15$ işleminin sonucu nedir?
- * 11×5 işleminin sonucu nedir?
- * $65 \div 5$ işleminin sonucu nedir?

ETKİNLİK 2

► Etkinlik 2: Doğru Sıralama

Aşağıdaki soruları okuyup hesap makinesi kullanarak yanıtlayacağım.

Örnek Soru: Bir kitap 15 TL, bir defter ise 5 TL. Bu ikisini alırsak toplam kaç TL öderiz?

İşlem:

$$\underline{\quad\quad}15\underline{\quad\quad} + \underline{\quad\quad}5\underline{\quad\quad} = \underline{\quad\quad}20\underline{\quad\quad} \text{ TL}$$

Soru 1: Bir markette 30 TL'ye bir ürün alıyorsunuz, 10 TL'lik bir indirim aldınız. İndirimli fiyat ne kadar olur?

İşlem:

$$\underline{\quad\quad\quad\quad} - \underline{\quad\quad\quad\quad} = \underline{\quad\quad\quad\quad} \text{ TL}$$

Soru 2: Bir ürün 12 TL. Eğer 3 tane alırsak toplamda ne kadar öderiz?

İşlem:

$$\text{-----} \times \text{-----} = \text{-----} \text{ TL}$$

Soru 3: Bir markette 75 TL'ye 5 elma alabiliyorsunuz. Bir elmanın fiyatı ne kadardır?

İşlem:

$$\text{-----} \div \text{-----} = \text{-----} \text{ TL}$$

Soru 4: Bir ürün 200 TL. 60 TL'lik bir indirim aldınız. İndirimli fiyat ne kadar olur?

İşlem:

$$\text{-----} - \text{-----} = \text{-----} \text{ TL}$$

Soru 5: Bir kg çilek 80 TL, bir kg muz ise 55 TL'dir. Bu ikisinden birer kg alırsak toplam kaç TL öderiz?

İşlem:

$$\text{-----} + \text{-----} = \text{-----} \text{ TL}$$

► Etkinlik 3: Alışverişte Para Üstünü Hesaplıyorum

Aşağıda ürün fiyatları ve ödeme miktarları verilmiştir. Örneği inceleyeceğim ve hesap makinesi kullanarak ne kadar para üstü vereceğimi hesaplayacağım.

Örnek Soru

Ürün Fiyatı: 25 TL

Ödeme: 50 TL

İşlem: $50 \text{ TL} - 25 \text{ TL}$

Para Üstü: 25 TL

Ürün Fiyatı: 40 TL

Ödeme: 50 TL

İşlem: _____

Para Üstü: _____ TL

Ürün Fiyatı: 13 TL

Ödeme: 20 TL

İşlem: _____

Para Üstü: _____ TL

Ürün Fiyatı: 22 TL

Ödeme: 30 TL

İşlem: _____

Para Üstü: _____ TL

Ürün Fiyatı: 22 TL

Ödeme: 25 TL

İşlem: _____

Para Üstü: _____ TL

Ürün Fiyatı: 10 TL

Ödeme: 10 TL

İşlem: _____

Para Üstü: _____ TL

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Hesap makinesinin açma düğmesine bastım.				
2.	Hesap makinesiyle iki sayıyı toplamak için + sembolüne bastım.				
3.	Hesap makinesiyle iki sayı arasındaki farkı bulmak için (çıkarma işlemi yapmak için) - sembolüne bastım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Hesap makinesiyle iki sayıyı çarpmak için x sembolüne bastım.				
5.	Hesap makinesiyle iki sayıyı bölmek için ÷ sembolüne bastım.				
6.	Hesap makinesinin kapama düğmesine bastım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Hesap makinesi kullanırken sırayı karıştırdın mı?
- Bu işi satış mağazasında çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Ticari Belge Düzenliyorum



- Bu etkinlikte ticari belge düzenleme basamaklarını uygulamayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Fatura
- Tahsilat makbuzu
- Sevk irsaliyesi
- Sipariş fişi
- Yazar kasa fişi.

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Düzenleyeceğim uygun ticari belgeyi seçmeyi öğreneceğim.
- Seçtiğim belgede doldurulması gereken yerleri belirlemeyi öğreneceğim.
- Bu belgede gerekli yerleri doldurmayı öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Ticari Belge Hazırlıyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek ticari belge düzenleme basamaklarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Dolduracağın ticari belgeyi seç.
	2. Seçtiğin belgede doldurulması gereken yerleri belirle.
	3. Belgede gerekli yerleri doldur.

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 2: Hangi Ticari Belgeyi Kullanacağım?

Aşağıda verilen belge türünü uygun kullanım alanıyla eşleştireceğim.

[illegible]

Müşteri ürün siparişi verdiğinde düzenlenir.

Örnek: Lokantada verilen sipariş,
toptancıya verilen ürün listesi

FİRMA ADI
ANKARA
İŞYERİ NU: 205655633
19/08/2006 20:32
TAKSİTLİ SATIŞ (03)
2465 *****4462
SON KUL. TAR 11/07
NECLA AYDIN

Ürünlerin depodan başka bir yere gönderilmesinde kullanılır.

Örnek: Depodan markete ürün sevkiyatı

TAHSİLAT MAKBUZU

Tarih: / /

Şeh:

İşlet: İşletci:

Yeni Çek / Nakit / Tutar: Tutarı:

SIRA	ÇEK NO	HESAP NO	BANKA	ŞUBE	VADE	TUTAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Müşteriye ürün veya hizmet satışından sonra düzenlenir.

Örnek: Elektronik mağazası, mobilyacı, kırtasiye


SEVK İRSALİYESİ
 SERİ : A
 SIRA : _____
 Gözetim Tarih : _____
 Fikrî Sıra Tarih : _____
 Fatura No : _____

Sayın _____
 Adres : _____
 M.V.D. _____ Hurdet / T.C. No : _____

Alınan bir ödemenin belgesidir.

Örnek: Aidat ödemesi, senet ödemesi yapan bir kişi

[illegible]

Market ya da mağazadaki kasa işlemi sonrası verilir.

Örnek: Süpermarkette alışveriş sonrası

► Etkinlik 2: Fatura Dolduruyorum
Aşağıda yer alan boş faturayı dolduracağım.

Boş Fatura Şablonu (Basit)

Satıcı Bilgileri

Firma Adı: _____

Adres: _____

Telefon: _____

Alıcı Bilgileri

İsim/Soyisim: _____

Adres: _____

Telefon: _____

Ürün Adı	Miktar	Birim Fiyatı (₺)	Toplam (₺)
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Ara Toplam: _____ ₺

KDV (%): _____ ₺

Genel Toplam: _____ ₺

 Fatura Düzenleme Tarihi: _____

 Fatura Numarası: _____ ↓

▶ Etkinlik 3: Ticari Belgede Yanlırları Buluyorum
Aşağıda yer alan boş sipariş formunu dolduracağım.

SİPARİŞ FORMU

Sipariş Veren

Sipariş Tarihi :

Sipariş Saati :

[illegible]

► Etkinlik 4: Tahsilat Makbuzu Dolduruyorum
Aşağıda yer alan ticari belgeyi uygun şekilde dolduracağım.

 Boş Tahsilat Makbuzu Şablonu

| Makbuz No: _____ | Tarih: _____ |

Tahsil Edenin (Alacaklı) Bilgileri

Tahsil Edenin İmzası: _____

Adı / Ünvanı: _____

Adres: _____

Telefon: _____

| Tahsil Edilen Kişi / Kurum: _____ |

| Ödenen Tutar (₺): _____ |

| Ödeme Nedeni / Açıklama: _____ |

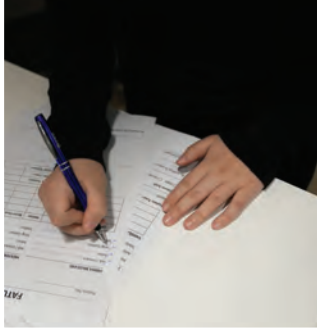
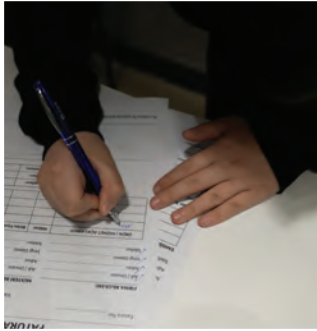
| Ödeme Şekli: ☐ Nakit ☐ Kredi Kartı ☐ Banka Havalesi ☐ Diğer: _____ |

 Tahsil Eden Yetkili: _____

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Dolduracağım ticari belgeyi seçtim.				
2.	Seçtiğim belgede doldurulması gereken yerleri belirledim.				
3.	Belgede gerekli yerleri doldurdum.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Ticari belge düzenlerken sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi satış mağazasında çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Reyon Temizlik Malzemelerini Tanıyorum



- Bu etkinlikte reyon temizliğinde kullandığımız araç gereci öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Temizlik arabası
- Cam silme aleti
- Mop
- Su çekeceği
- Toz Bezi
- Kavram kartları
- Faraş

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Temizlik arabası,
- Cam silme aleti,
- Mop
- Su çekeceği
- Toz Bezi
- Kavram kartları
- Faraş



Reyon temizliğinde kullanılan araç gereç, hijyenin sağlanması ve düzenli bir çalışma ortamı oluşturulması için oldukça önemlidir. Temizlik arabası, temizlik malzemelerini düzenli bir şekilde taşımaya yarar. Cam silme aleti, cam yüzeylerdeki kir ve lekeleri temizler. Mop, zeminlerin ıslak veya nemli şekilde silinmesinde kullanılır. Su çekeceği, yıkanan zemindeki suyun birikmeden uzaklaştırılmasını sağlar. Faraş, süpürgeyle toplanan toz ve kirleri almak için kullanılır. Toz bezi ise raf, tezgâh ve yüzeylerdeki tozları silmek için tercih edilir.

Bu araç gereçlerin doğru tanınması ve uygun şekilde kullanılması, reyonun temiz, düzenli ve müşteri açısından hoş bir görünüme sahip olmasını sağlar.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Temizlik Araçlarını Öğreniyorum
Aşağıda isimleri verilen temizlik araçlarını görselleriyle eşleştirelim.

1) Temizlik arabası

2) Cam silme aleti

3) Mop

4) Su çekeceği

5) Faraş

6) Toz bezi



5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Temizlik Araçlarını Öğreniyorum
Noktalı alanlara temizlik araçlarının isimlerini örnekteki gibi yazacağım.



Temizlik arabası



.....



.....



.....



.....



.....

► Etkinlik 2: Temizlik Araçları Testi

Aşağıdaki soruları okuyup doğru seçeneği işaretleyeceğim.

1. Aşağıdakilerden hangisi reyon temizliğinde kullanılan bir araçtır?

- A) Karton kutu
- B) Temizlik arabası
- C) Masa
- D) Kapı

2. Camları silmek için hangi aracı kullanırsınız?

- A) Cam silme aleti
- B) Mop
- C) Faraş
- D) Süpürge

3. Yerdeki suyu çekmek için hangi araç kullanılır?

- A) Mop
- B) Su çekeceği
- C) Toz bezi
- D) Kova

4. Tozları almak için hangi araç kullanılır?

- A) Toz bezi
- B) Cam silme aleti
- C) Faraş
- D) Mop

5. Küçük çöpleri almak için faras hangi araçla birlikte kullanılır?

- A) Süpürge
B) Mop
C) Cam silme aleti
D) Kova

6. Yerdeki kir ve tozları silmek için hangisi kullanılır?

- A) Mop
B) Kova
C) Cam silme aleti
D) Toz bez

7. Aşağıdaki araçlardan hangisi reyon temizliğinde kullanılmaz?

- A) Temizlik arabası
B) Toz bezi
C) Bilgisayar klavyesi
D) Kova

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum.
Aşağıdaki araçlarla ilgili verilen bilgi doğruysa "✓" işaretini, yanlışsa "X" işaretini yuvarlak içine alacağım.



Bu araç su
çekeceğidir.



Bu araç cam silme
aletidir.



Bu araç farıştır.



Bu araç moptur.



Bu araç temizlik
arabasıdır.



Bu araç toz bezidir.



7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Reyon temizliğinde kullanılan araç gereç isimlerini söyleme ve yazma etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşlarınla iş birliği yapmaya ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Reyon Temizliği Yapıyorum



- Bu etkinlikte reyon temizliği öncesi yapmam gereken hazırlıkları öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Önlük
- Eldiven
- Uyarı Levhası

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

Reyon temizliğine başlamadan önce;

- Önlüğümü giymeyi öğreneceğim.
- Eldivenlerimi takmayı öğreneceğim.
- Uyarı levhasını uygun yere koymayı öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Reyon Temizlemek için Hazırlık Yapıyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek reyon temizliği öncesi hazırlıkları yapalım

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Önlüğü giy.
	2. Eldiveni tak.
	3. Uyarı levhasını yerleştir.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım
 ► Etkinlik 1: Boşlukları Uygun Kelimelerle Dolduracağım.

uyarı levhası

önlük

eldiven

- 1) Temizlik yapmadan önce __önlüğü__ giyerim.
- 2) Önlüğümü giydikten sonra _____takarım.
- 3) Temizleyeceğim reyonun önüne _____ koyarım

ETKİNLİK 2

► Etkinlik 2: Hazırlıklarını Unutan Ali



Ali, markette çalışmaya yeni başlamıştı. O günün görevi reyon temizliği idi. Ancak sabah işe gelirken biraz aceleci davranmıştı.

Ali kendi kendine söylendi:

“Üzerimdeki kıyafet yeter, iş önlüğünü giymeme gerek yok.” Eldivenleri görünce omuz silkti:

“Birkaç dakika sürecek, eldivene ne gerek var?”

Sonra reyonun önüne uyarı levhası koymayı da

unuttu. “Müşteri gelmez zaten, boşuna uğraşmayayım.” diye düşündü.

Ali temizlik yaparken deterjan eline sıçradı.

“Ah! Ellerim yanıyor!” diye bağırdı. Tam o sırada alışveriş yapan bir müşteri, ıslak zemini görmedi ve kayıp düşmekten son anda kurtuldu.

Müşteri sinirle seslendi: “Dikkat etsene evladım! Az kalsın düşüyordum.”

Olayı gören market müdürü yanlarına geldi. “Ali, sen neden önlük giymedin? Eldivenin nerede? Uyarı levhasını niye koymadın?” diye sordu.

Ali başını öne eğdi: “Üzgünüm müdür bey... Acele ettim, hepsini ihmal ettim.”

Müdür ciddi bir sesle konuştu: “Kurallara uymamak hem seni hem de müşterilerimizi tehlikeye sokar. Bundan sonra işe uygun kıyafet giyeceksin, eldiven takacaksın ve mutlaka uyarı levhasını koyacaksın. Anlaşıldı mı?”

Ali utanarak cevap verdi: “Evet müdür bey, bir daha böyle hata yapmayacağım.”

O günden sonra Ali, reyon temizliği öncesi hazırlıklarını tam yapmayı öğrendi.

Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Doğruysa kutucuğa "✓" yanlışsa "X" işareti yapacağım.

- 1) Ali, işe uygun kıyafetini giymiştir. ☒
- 2) Ali, eldiven takmamıştır. ☐
- 3) Ali, reyonun önüne uyarı levhası koymuştur. ☐
- 4) Ali'nin ellerine deterjan sıçramıştır. ☐
- 5) Bir müşteri ıslak zeminde kayıp düşme tehlikesi yaşamıştır. ☐
- 6) Müdür, Ali'yi hatalarını düzelttiği için tebrik etmiştir. ☐
- 7) Ali, bir daha hazırlıklarını yapacağına söz vermiştir. ☐

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Önlüğümü giydim.				
2.	Eldivenlerimi taktım.				
3.	Uyarı levhasını yerleştirdim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Reyon temizliği öncesi hazırlığı yaparken sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi alışveriş merkezinde çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?
- İstersen bu etkinliği nerede gördüğünü çiz veya anlat.

1

Öğrenme Zamanı Yüzeyleri Temizliyorum



- Bu etkinlikte yüzeyleri temizlemeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Cam sil
- Çekçek
- Pelüş
- Güderi
- Deterjan
- Yüzey temizleyici
- Toz Bezi
- Kova
- Su
- Süpürge/ Faraş

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Yüzeyin ne kadar kirli olduğunu belirleyeceğim.
- Yüzey temizliğinde kullanacağım ekipmanları seçeceğim.
- Seçtiğim ekipmanları temiz ve eksiksiz şekilde getireceğim.
- Temizlik araç ve gerecini israf etmeden gerektiği kadar kullanmayı öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Sert Yüzeyleri Temizliyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek sert yüzey temizliği yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Kirli yüzeyi göster.
	2. Kullanacağın yüzey temizliği malzemelerinden uygun olanları seç.
	3. Seçtiğin ekipmanları temiz ve eksiksiz şekilde getir.

Basamaklar	Yönerge
	4. Temizlik araç ve gereci israf etmeden gerektiği kadar kullan.
	5. Kirlili yüzeyi temizle.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Kirlili mi Temiz mi?

Boşlukları uygun ifadelerle dolduracağım.

1. Kirlili yüzey hangisi? İşaretliyorum.


☐

☒

2. Yerleri süpürmede kullanılan ekipmanlar hangisi? İşaretliyorum.


☐

☐

☐

3. Yerleri silmede kullanılan ekipmanlar hangisi? İşaretliyorum.


☐

☐

☐

4. Cam silmede kullanılan ekipmanlar hangisi? İşaretliyorum.

☐☐☐

5. Toz almada kullanılan ekipmanlar hangisi? İşaretliyorum.

☐☐☐

ETKİNLİK 2

► Etkinlik 2: Yüzey Temizliğini Doğru Yapıyorum

Aşağıda yer alan cümleler doğru ise "D" yanlış ise "Y" ifadesini yazıyorum.

a) Cam temizliğinde cam spreyi ve toz bezi kullanırız.

☒

b) Yerleri süpürürken mop kullanırız.

☐

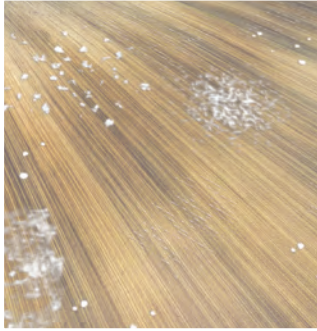
c) Yüzey temizliği yaparken çok fazla deterjan kullanmalıyız.

☐

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Yüzeyin kirlilik oranını belirledim.				
2.	Kullanacağım yüzey temizliği malzemelerinden uygun olanları seçtim.				
3.	Seçtiğim ekipmanları temiz ve eksiksiz şekilde getirdim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Temizlik araç ve gereci israf etmeden gerektiği kadar kullandım.				
5.	Kirli yüzeyi temizledim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı
Uygulama

► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken uygun yüzeye kullanılacak malzemeye dikkat ettin mi?
- Yüzeye uygulanan temizlikte sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi markette çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Raf Kontrolünü Yapıyorum



- Bu etkinlikte raf kontrollerini yapmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Mini raf maketi veya ürün kutuları
- Ürün etiketleri (fiyat/son kullanma tarihi ve eksik olanlar)
- Raf kontrol listesi (form)
- Resimli afiş veya kısa video
- Fiyat etiketi kartları

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Raflarda bulunan ürünlerin yeterli olup olmadığını kontrol edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol edeceğim.
- Rafların temizliğini kontrol edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol edeceğim.
- Eksik ürünleri, tarihi geçenleri, etiketi olmayanları fark ederek düzenli ve temiz bir raf hazırlayacağım.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Rafları Kontrol Ediyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek verilen rafların kontrolünü gerçekleştiririm.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Raflarda bulunan ürünlerin yeterli olup olmadığını kontrol et.
	2. Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol et.
	3. Rafların temizliğini kontrol et.

Basamaklar	Yönerge
	1. Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol et.
	5. Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol et.
	6. Eksik ürünleri, tarihi geçenleri, etiketi olmayanları fark ederek düzenli ve temiz bir raf hazırla.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Doğru Olanı Seç!

Doğru durumları gösteren görselleri yuvarlak içine alacağım..



► Etkinlik 2: Raf Dedektifi İş Başında!
Raflarda kontrolünü gerçekleştirdiğim her basamağı ✓ ile işaretleyeceğim.

Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol ettim.

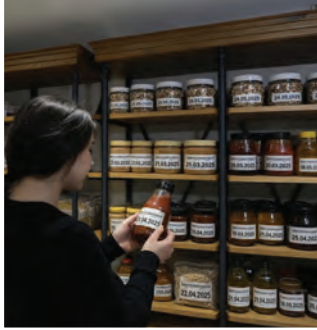
- ☐ Raflardaki ürünlerin yeterli miktarda olup olmadığını kontrol ettim.
- ☐ Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol ettim.
- ☐ Rafların temizliğini kontrol ettim.
- ☐ Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol ettim
- ☐ Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol ettim



6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Raflardaki ürünlerin eksik olup olmadığını kontrol ettim.				
2.	Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihini kontrol ettim.				
3.	Rafların temizliğini kontrol ettim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol ettim.				
5.	Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol ettim.				
6.	Eksik ürünleri, tarihi geçenleri, etiketi olmayanları fark ederek düzenli ve temiz bir raf hazırladım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama.



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Raf kontrolü yaparken sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi süpermarkette çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Ürünleri Reyonlara Yerleştiriyorum



- ▶ Bu etkinlikte ürünleri reyonlara yerleştirmeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- ▶ Etiketli ürün kutuları, ürünler.
- ▶ Reyon modeli maketi veya sınıf içi reyon alanı
- ▶ Taşıma ekipmanı (oyuncak el arabası, sepet vb.)

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- ▶ Ürünleri kategorilerine ayırmayı öğreneceğim.
- ▶ Reyona yerleştireceğim ürünü seçmeyi öğreneceğim.
- ▶ Ürünleri uygun reyonlara dizmeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Uygun Reyona Yerleştiriyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek ürünleri reyondaki yerlerine
yerleştirme basamaklarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ürünleri kategorilerine ayır.
	2. Reyona yerleştireceğin ürünü seç.
	3. Ürünleri uygun reyonlara diz.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Ürün Hangi Reyonda Olmalı?

Aşağıda yer alan görselleri inceleyerek, her birini en uygun reyonla eşleştireceğim. Uygun olan reyonun altına ✓ işareti koyacağım.

	Kuru Gıda Reyonu	Meyve Sebze Reyonu	İçecek Reyonu	Süt ve Süt Ürünleri Reyonu	Kahvaltılık Ürünler Reyonu	Temizlik Reyonu	Atıştırmalık Reyonu
							
							
							
							
							
							

	Kuru Gıda Reyonu	Meyve Sebze Reyonu	İçecek Reyonu	Süt ve Süt Ürünleri Reyonu	Kahvaltılık Ürünler Reyonu	Temizlik Reyonu	Atıştırmalık Reyonu
							
							
							
							
							
							
							
							

► Etkinlik 2: Reyonu Biliyorum

Aşağıdaki ürünleri hangi reyona yerleştireceğimi yazacağım.



1. Muz

→ Meyve – sebze reyonu



2. Tereyağı

→



3. Domates

→



4. Bal

→



5. Bisküvi

→



6. Mercimek

→



7. Su

→



8. Sıvı el sabunu

→



9. Pirinç

→



10. Çikolata

→

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ürünleri kategorilerine ayırdım.				
2.	Reyona yerleştireceğim ürünü seçtim.				
3.	Ürünleri uygun reyonlara dizdim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Doğru ürünleri doğru reyonlara yerleştirebildin mi?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi süpermarkette çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Ürünleri Etiketliyorum



- ▶ Bu etkinlikte ürün etiketleme işlemi yapmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- ▶ Etiketleme yapılacak ürünler
- ▶ Etiketleme araçları
- ▶ Tanımlayıcı etiketler
- ▶ Derecelendirme etiketleri
- ▶ Barkod yazıcı
- ▶ Barkod okuyucu
- ▶ El terminalleri
- ▶ Etiket çıkarma aracı
- ▶ Etiket soyucu
- ▶ Marka etiketleri

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- ▶ Ürüne uygun etiketleme aracını seçmeyi öğreneceğim.
- ▶ Etiketleme araçlarını gerektiği kadar kullanmaya özen göstermeyi öğreneceğim.
- ▶ Ürüne uygun olarak etiketleme yapmayı öğreneceğim.
- ▶ Atığa ayrılan gereci geri dönüşüm kutularına atmayı öğreneceğim.

4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Ürünleri Etiketliyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek ürünleri etiketleyelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ürüne uygun etiketleme aracını seç.
	2. Etiketleme araçlarını gerektiği kadar kullanmaya özen göster.
	3. Ürüne uygun olarak etiketleme yap.
	4. Atığa ayrılan gereci geri dönüşüm kutularına at.

ETKİNLİK 1

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Ürün Etiketleme

Aşağıdaki ürünlerden birini seçiyorum ve ürünü etiketliyorum.



ETKİNLİK 2

► Etkinlik 2: Etiket Tanıyorum

Aşağıdaki etiket türlerini tanımlarla eşleştireceğim.

Marka Etiketi

Kalite ya da enerji verimliliğini gösterir.

Tanımlayıcı Etiket

Ürünün hangi firmaya ait olduğunu gösterir.

Derecelendirme Etiketi

Ürünün içeriğini veya türünü belirtir.

► Etkinlik 3: Geri Dönüşüm Kutusuna!
Aşağıdaki atıkları uygun geri dönüşüm kutusuna işaretleyeceğim.

Atık Malzeme	Kâğıt Geri Dönüşüm Kutusu	Plastik Geri Dönüşüm Kutusu
Etiket Arka Kâğıdı	(✓)	()
Plastik Etiket Filmi	()	()
Bozuk Etiket Makinesi Parçası	()	()
Kullanılmış Barkod Etiket	()	()
Karton Etiket Ambalajı	()	()
Eski Barkod Yazıcı Kabı	()	()
Yırtılmış Kullanma Kılavuzu	()	()
Etiket Rulosunun Plastik Kapağı	()	()

6

Kendimi Değerlendiriyorum



► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ürüne uygun etiketleme aracını seçtim.				
2.	Etiketleme araçlarını gerektiği kadar kullanmaya özen gösterdim.				
3.	Ürüne uygun olarak etiketleme yaptım.				
4.	Atığa ayrılan gereci geri dönüşüm kutularına attım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Etiketleme işlemi yaparken sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi kargo şirketinde çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Ambalaj Malzemelerini Tanıyorum



- Bu etkinlikte ambalajlamada kullandığımız malzemeleri öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt-Karton
- Tahta
- Teneke
- Plastik
- Cam
- Balonlu Naylon

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Kâğıt-kartondan yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.
- Tahtadan yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.
- Tenekeden yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.
- Plastikten yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.
- Camdan yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.
- Balonlu naylondan yapılan ambalaj malzemelerini öğreneceğim.

4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Ambalajlama Malzemelerini Öğreniyorum
Tablodaki ifadelere göre ambalajda kullanılan malzemeleri gösterelim.

Mazemeler	Görsel
Kağıt karton	
Plastik	
Teneke	
Cam	
Balonlu naylon	
Tahta	

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Ambalajlama Malzemelerini Öğreniyorum
Aşağıdaki örneği inceleyeceğim. Ambalajlamada kullanılan malzemelerin isimlerini noktalı alanlara yazacağım.



..... karton kâğıt



.....



.....



.....



.....



.....

► Etkinlik 2: Ambalajlama Malzeme Ustası

Aşağıda afiş üzerinde bulunan malzemelerin isimlerini sırayla söyleyeceğim.



6

Kendimi Değerlendiriyorum



► Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum.
Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Doğruysa kutucuğa "✓" yanlışsa "X" işareti yapacağım.



1) Bu malzeme camdır.

☐

2) Bu malzeme tenekedir.

☐

3) Bu malzeme balonlu naylondur.

☐

4) Bu malzeme kartondur.

☐

5) Bu malzeme plastiktir.

☐

6) Bu malzeme tahtadır.

☐

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Ambalajlamada kullanılan malzemelerin isimlerini söyleme ve yazma etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşların ile birlikte iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Ambalajlama İşlemi Yapıyorum



- Bu etkinlikte ambalajlama işlemi yapmayı öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Ürün örnekleri (yiyecek kategorisine ait ürünler, kazak, pantolon, tişört, eşofman, ayakkabı, oyuncaklar vb.)
- Ambalaj malzemeleri (poşetler, bant, yapıştırıcı, etiketler, ambalaj kâğıdı, karton kutu vb.)

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ambalajlanacak ürünleri seçmeyi öğreneceğim.
- Ürün özelliğine uygun ambalaj malzemesini seçmeyi öğreneceğim.
- Ürün özelliklerine göre ambalajlama yapmayı öğreneceğim.
- Ürünleri ambalajlamayı öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Ambalajlama Yapıyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek ben de ürün ambalajlama işlemini gerçekleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ambalajlamak için bir ürün seç.
	2. Ambalajlama yapacağın malzemeyi seç.
	3. Ürünü güvenli bir şekilde korunabilmesi için (balonlu naylon, ambalaj kâğıdı vb.) ambalaj malzemesi ile sar.

Basamaklar	Yönerge
	4. Sarılan ambalaj kâğıdını bant ile sabitle.
	5. Sarılan ürüne uygun boyutta kutuyu/poşeti seç.
	6. Ambalajı tamamla ve ürünü dikkatli bir şekilde kutuya koy.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Koruyucu Ambalaj Görevi

Aşağıda çeşitli ürünler ve ambalajlar verilmiştir. Her bir ürün için doğru ambalajı belirleyip her doğru seçeneği ok işareti ile göstereceğim.



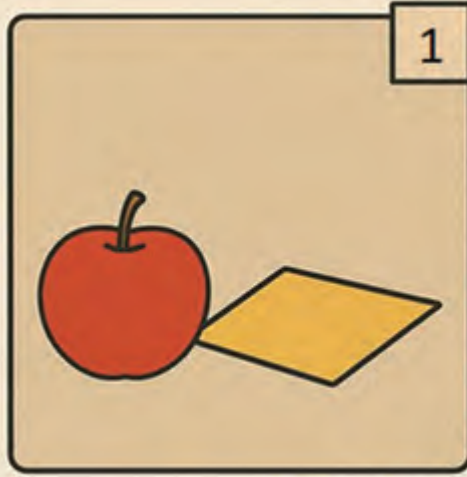
► Etkinlik 2: Adım Adım Ambalajlama
Aşağıdaki numaraları ambalaj yapma işlem basamaklarına göre doğru kutucuğa yazacağım.

1

2

3

4



6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ambalajlamak için bir ürün seçtim.				
2.	Ürünü güvenli şekilde ambalajlamak için gereken malzemeleri hazırladım.				
3.	Ürünü dikkatli bir şekilde ambalaj kâğıdına sardım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Sarılan ambalaj kâğıdını bant ile sabitledim.				
5.	Sarılan ürüne uygun boyutta kutuyu/poşeti seçtim.				
6.	Ambalajı tamamlar ve ürünü güvenli şekilde kutuya ya da poşete yerleştirdim.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Koruyucu eldiven kullandın mı?
- Ambalajlama yapmada çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

1

Öğrenme Zamanı Geri Dönüşüm Ambalajlarını Öğreniyorum



- Bu etkinlikte geri dönüşümlü ambalajlama malzemelerini öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kâğıt
- Metal
- Plastik
- Cam

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Geri dönüşümlü ambalajların kâğıt, metal, plastik ve camdan oluştuğunu söyleyeceğim.
- Geri dönüşümlü ambalajların kâğıt, metal, plastik ve camdan oluştuğunu yazacağım.
- Plastik ambalajların; su şişeleri, yoğurt kapları vb. olduğunu söyleyeceğim.
- Plastik ambalajların; su şişeleri, yoğurt kapları vb. olduğunu yazacağım.
- Cam ambalajların; reçel kavanozları, içecek şişeleri oluştuğunu söyleyeceğim.

- Cam ambalajların; re el kavanozları, i ecek Ő eleri oluştuğunu yazacağım.
- Metal ambalajların; al minyum, teneke vb. oluştuğunu s yleyeceğım.
- Metal ambalajların; al minyum, teneke vb. oluştuğunu yazacağım.
- K Đit ambalajların;karton kutu,kese k Ğıd  ,k Ğit poşetler vb. oluştuğunu s yleyeceğım.
- K Đit ambalajların;karton kutu,kese k Ğıd  ,k Ğit poşetler vb. oluştuğunu yazacağım.

Geri d n Ő  ml  ambalajlar

Plastik Ambalajlar : Su Ő eleri, yoğurt kapları, deterjan kutuları gibi  r nlerde kullanılır.

Metal Ambalajlar: Al minyum, teneke gibi  r nlerde kullanılır.

K Đit Ambalajlar: Karton kutular, hediye elik k Ğit torbalar gibi  r nlerde kullanılır.

Cam Ambalajlar: Re el kavanozları, i ecek Ő eleri gibi cam  r nler sonsuz kez geri d n Ő  r lebilir.



4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Geri Dönüşüm Ambalajlarını Biliyorum
Her ürünün karşısına geri dönüşüm ambalajının adını yazalım.

Plastik Ambalaj

Kâğıt Ambalaj

Metal Ambalaj

Cam Ambalaj

Karton Kutular :Kâğıt Ambalaj.....

Cam Şişe :

Teneke Kaplar :

Plastik Kavanoz :

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Geri Dönüşüm Hazinesi mi?

Aşağıda verilen ambalajları inceleyeceğim geri dönüşüme gidebilecekleri işaretleyeceğim.

GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEBİLİR GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEMEZ



► Etkinlik 2: Geri Dönüşüm Ambalajlama Malzemelerini Öğreniyorum
Aşağıda ambalaj kategorileri ve örnek ürün görselleri yer alıyor. Her ürün için hangi kategoriye ait olduğunu söyledikten sonra örnekteki gibi işaretleyeceğim.



1) Resimde gösterilen ürün hangi geri dönüşebilen ambalajına ait?

Cam

☐

Kâğıt

☒

Metal

☐

Plastik

☐


2) Resimde gösterilen ambalaj hangi geri dönüşüm kutusuna atılmalı?

Cam

☐

Kâğıt

☐

Metal

☐

Plastik

☐


3) Resimde gösterilen ambalaj hangi geri dönüşüm kutusuna atılmalı?

Cam

☐

Kâğıt

☐

Metal

☐

Plastik

☐


4) Resimde gösterilen ambalaj hangi geri dönüşüm kutusuna atılmalı?

Cam

☐

Kâğıt

☐

Metal

☐

Plastik

☐

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum.
Aşağıda yer alan boşluklara geri dönüşüme uygun ambalajlardan ikişer tane
örnek yazacağım.

Kâğıt Ambalaj

1.
2.

Metal Ambalaj

1.
2.

Cam Ambalaj

1.
2.

Plastik Ambalaj

1.
2.

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Ambalajlamada kullanılan malzemelerin isimlerini söyleme ve yazma etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşların ile birlikte iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Paketlemenin Tanımını Öğreniyorum



- Bu etkinlikte paketlemeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Paketleme eylemini anlatan görseller veya gerçek ürün
- Paketleme malzemesi örneği, resimli ipucu kartları
- Yazı tahtası, kalem ve yazma çalışması için çizgili kâğıt

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Paketlenmiş ve paketlenmemiş eşyaları görsellerde fark edeceğim.
- Paketlemenin eşyayı korumak için yapıldığını öğreneceğim.
- Paketlemenin eşyayı kolaylıkla taşımak için yapıldığını öğreneceğim.
- "Paketleme, eşyayı korumak için yapılan işlemdir." cümlesini söyleyeceğim.
- Paketlemenin; ürünün kâğıda sarılması veya kutuya yerleştirilmesi olduğunu söyleyeceğim.
- Paketlemenin; ürünün kâğıda sarılması veya kutuya yerleştirilmesi olduğunu yazacağım.

Paketlemeyi açıkklar



Hangisi paketlenmiş?



Paketleme korumak için yapılır.

4

Adım Adım Yapalım



► Etkinlik 1: Paketleme Nedir?
Şimdi paketlemenin tanımını yazıp söyleyelim.



Paketleme, basılan vemüşteriye.... teslim hazır olanadet sayısına göre dağılmayacak şekilde bir araya getirilmesi, ürünün kâğıda sarılması veyayerleştirilmesidir.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Ben Tanımlarım “Paketleme Nasıl Tanımlanır?”
Aşağıdaki görseli inceleyerek kendi cümlelerimle verilen boşluğa tanımları yazacağım.



1

Ürün



2

Kağıt
seçimi

3

Kutuya
yerleştir

4

Kapat

Paketleme:

.....

.....

► Etkinlik 2: Kapanış Posterini Yapıyorum
Aşağıdaki posteri inceleyeceğim ardından kendi kapanış posterimi oluşturacağım.



Benim Kapanış Posterim

6

Kendimi Değerlendiriyorum



- Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum. Paketlemenin açıklamasında bulunan boşluklara, kutulardaki kelimeleri yerleştireceğim.

müşteriye

ürünün

kâğıda sarılması

kutuya

Paketleme, basılan veteslime hazır olan
adet sayısına göre dağılmayacak şekilde bir araya getirilmesi, ürünün
..... veya yerleştirilmesidir.

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Paketlemenin ne olduğunu söyleme ve yazma etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşların ile birlikte iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Paketleme Araçlarını Tanıyorum



- Bu etkinlikte paketleme araçlarını öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Yapıştırıcı, Bant
- Paket kâğıtları
- Karton kutu
- Etiket
- Makas vb.

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Paketleme araçlarını göstermeyi öğreneceğim.
- Paketleme araçlarının adını söylemeyi öğreneceğim.
- Yapıştırıcı, bantı söyleyip/göstermeyi öğreneceğim.
- Paket kâğıtlarını söyleyip/göstermeyi öğreneceğim.
- Karton kutuyu söyleyip/göstermeyi öğreneceğim.
- Etiket söyleyip/göstermeyi öğreneceğim.
- Makası söyleyip/göstermeyi öğreneceğim.

BUNLAR PAKETLEME ARAÇLARI!



KARTON KUTU

Ürünü içine koyarız



PAKET KAĞIDI

Ürünü sarar



BANT

Paketi kapatır



ETİKET

Bilgi verir



YAPIŞTIRICI

Kağıtları yapıştırır

MAKAS

Keseceğimiz yerlerde kullanırız

4

Adım Adım
Yapalım

- Etkinlik 1: Paketlemede Kullanılan Araçları Öğreniyorum.
Paketlemede kullanılan araçlardan istenileni göstereyim.

1) Karton kutuyu göster.



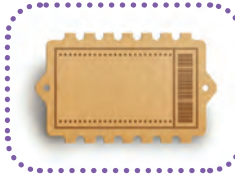
2) Yapıştırıcıyı göster.



3) Paket kâğıdı göster.



4) Etiket göster.



5) Makası göster.



6) Bantı göster.



5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: "Doğru Aracı Söyle"

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyacağım. Her soru için en uygun seçeneği işaretleyeceğim.

1. Kâğıdı yapıştırmak için hangisini seçersin?

- A) Kutu
- B) Etiket
- C) Bant
- D) Makas

2. Kutunun üstüne ne yapıştırırsın?

- A) Etiket
- B) Makas
- C) Paket kâğıdı
- D) Naylon

3. Ürünü sarmak için ne kullanırsın?

- A) Paket Kâğıdı
- B) Bant
- C) Yapıştırıcı
- D) Makas

4. Paketi kapatmak için ne kullanırsın?

- A) Karton kutu
- B) Etiket
- C) Bant
- D) Makas

5. Ürünü sardıktan sonra nereye koyarsın?

- A) Yapıştırıcı
- B) Karton kutu
- C) Etiket
- D) Bant

► Etkinlik 2: Paketleme Araçlarını Eşleştiriyorum
Aşağıdaki kavramları uygun paketleme görseli ile eşleştireceğim.

Bant



Paketleme kâğıdı



Karton kutu



Makas



Etiket



Yapıştırıcı



ETKİNLİK 3

► Etkinlik 3: Kelime Avı Etkinliği

Aşağıdaki kutucuklarda gizlenmiş olan kelimeleri bulacağım ve yuvarlak içine alacağım.

Bulmam gereken kelimeler: paketleme kâğıdı, yapıştırıcı, makas, etiket, bant, karton kutu

Dikkat: Kelimeler yukarıdan aşağıya ve çapraz yazılmış olabilir!

~~Bant~~

Paket kâğıdı

Karton kutu

Makas

Etiket

Yapıştırıcı

A	B	K	A	R	T	O	N	K	U	T	U	K
D	F	G	L	Ş	O	M	A	S	D	Ü	M	İ
P	A	K	E	T	K	A	Ğ	İ	D	İ	Ç	Ğ
K	J	H	M	A	B	K	D	K	C	U	O	S
K	A	Ğ	N	A	L	A	D	İ	F	C	B	N
Ö	K	L	U	Y	H	S	R	L	M	N	D	A
Z	V	B	U	Ç	P	İ	Ğ	H	L	D	Z	İ
O	P	Ü	İ	E	T	İ	K	E	T	Ş	E	Y
A	A	M	U	Ş	L	İ	D	A	B	C	B	L
Ç	Ö	U	İ	J	K	K	L	U	S	A	K	M
M	A	P	K	R	L	İ	P	M	B	Ü	Ğ	Ş
İ	A	Ç	O	İ	Y	T	R	E	D	F	M	N
Y	A	S	M	İ	O	L	P	B	A	N	T	İ

6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Görsellerle ilgili verilen ifadeler doğruysa “✓”, yanlışsa “X” işaretini yuvarlak içine alacağım.



1) Bu araç yapıştırıcıdır. ✓ X



2) Bu araç banttır. ✓ X



3) Bu araç etikettir. ✓ X



4) Bu araç paket kâğıdıdır. ✓ X



5) Bu araç makastır. ✓ X



6) Bu araç karton kutudur. ✓ X

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Paketlemede kullanılan araç gereç isimlerini söyleme ve yazma etkinliklerini yapabildin mi?
- Etkinliği yaparken arkadaşların ile birlikte iş birliğine ihtiyaç duydun mu?

1

Öğrenme Zamanı Çevre Dostu Paketleme Yapıyorum



- Bu etkinlikte sürdürülebilirlik çevre anlayışına göre paketleme araç gerecini öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Kese Kâğıdı
- Jüt ip (Organik ip)
- Karton kutu
- Yapıştırıcı (su bazlı, çevre dostu)
- Paketlenecek örnek ürünler (elma, defter vb)
- Etiket
- Geri dönüşüm kutuları (kâğıt, plastik vb)

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Çevre dostu paketlemede kullandığımız karton kutu, kese kâğıdı, jüt ip, etiket, geri dönüşüm kutusunun oluşturduğu ara gereci seçmeyi öğreneceğim.
- Kese kâğıdı, jüt ip, karton kutu, etiket seçerken organik olmasına özen göstereceğim.
- Kese kâğıdı, jüt ip, karton kutu, etiket gibi paketleme araçlarını kullandıktan sonra atığa ayrılan malzemeleri uygun geri dönüşüm kutularına atmayı öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Çevre Dostu Paketleme Yapmayı Öğreniyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek çevre dostu paketleme araç gerecini kullanarak atıkları geri dönüşüm kutularına atalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
ÇEVRE DOSTU PAKETLEME ARAÇLAR SEÇ	1. Çevre dostu paketleme araç gerecini seç.
	2. Paketleme araç gereci seçerken organik olmasına özen göster.
	3. Paketleme araçlarını kullandıktan sonra atığa ayrılan malzemeleri uygun geri dönüşüm kutularına at.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Çevre Dostu Paketle!

Aşağıdaki numaraları çevre dostu paketleme basamaklarına göre doğru kutucuğa yazacağım.

1

2

3

4



ETKİNLİK 2

► Etkinlik 2: Çevreci Paketleme Maceram



Merhaba, benim adım Ayşe. Bugün çevremizi korumak için paketleme yapacağım. İlk olarak hangi malzemelere ihtiyacım olduğunu düşündüm. Karton kutu, ip, etiket ve yapıştırıcıyı seçtim. Sonra ürünümlü yani elmayı aldım. Elmayı dikkatlice seçtiğim organik paket kâğıdına yerleştirdim. Daha sonra güzelce sardım ve kutunun içine yerleştirdim. Kutuyu kapattım ve iple bağladım. Paketleme işlemi bittiğinde masamda kullanmadığım kâğıt ve ip parçaları kaldı.

Şimdi sıra bende! Öğrendiğimiz aşamalara göre son aşamayı ben tamamlayacağım: "Ben atıkları atarım."

ETKİNLİK 3

► Etkinlik 3: Geri Dönüşüm Zamanı

Aşağıda bazı atıkları göreceğim ve bu atıkları doğru geri dönüşüm kutusuna atarak süreci tamamlayacağım.

Doğru Kutuyu Bul!



6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Çevre dostu paketlenme araç gereci seçtim.	CEVRE DOSTU PAKETLEME ARAÇLAR SEÇ			
2.	Paketleme araç gerecini seçerken organik olmasına özen gösterdim.				
3.	Paketleme araçlarını kullandıktan sonra atığa ayrılan malzemeleri uygun geri dönüşüm kutularına attım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu etkinliği yaparken dikkatini verebildin mi?
- Paketleme de kullanılan araçları seçip atığa ayrılan malzemeleri uygun geri dönüşüm kutusuna atabilme etkinliklerini yapabildin mi?
- Arkadaşlarına çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?

1

Öğrenme Zamanı Ürünümü Paketliyorum!



- Bu etkinlikte ürünü paketlemeyi öğreneceğim.

2

Araç Gerecim



- Oyuncak (peluş ayı, oyuncak araba...), gıda ürünleri (elma, maydanoz), kırılabilir ürün (bardak, vazo...) vb.
- Ambalaj kâğıdı, balonlu naylon vb.
- Karton kutu
- Poşet
- Makas
- Bant
- Etiket (isteğe bağlı)

3

Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Paketlenecek ürünleri seçmeyi öğreneceğim.
- Ürüne uygun paketleme malzemesini seçmeyi öğreneceğim.
- Ürünleri paketlemeyi öğreneceğim.

4

Adım Adım
Yapalım

► Etkinlik 1: Paketleme Yapıyorum
Aşağıdaki basamakları takip ederek ürün paketleme işlemini gerçekleştiririm.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Paketlenecek ürün seç.
	2. Ürünün yapısına uygun paketleme malzemesi seç.
	3. Ürünün zarar görmeyeceği şekilde pakette.
	4. Etiketleme (isteğe bağlı) yap.

5

Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

► Etkinlik 1: Paketliyoruz



Merhaba!

Benim adım Ezgi. Bugün çok eğlenceli bir işim var: Paketleme yapmak!

Arkadaşımın doğum günü var. İlk olarak onun seveceği ürünü seçiyorum. Sonra ambalaj malzemelerine bakıyorum. Paketlemek için ürüne uygun olan ambalaj malzemesini seçiyorum ve ürünü balonlu naylonla sarıyorum. Oyuncak bebek için büyük bir kutu kullanıyorum ve paketleme işlemini tamamlıyorum.

Ezgi artık paketleme ustası oldu!

Aşağıdaki soruları okuyup doğru seçenekleri işaretleyeceğim.

1. Ezgi ne yaptı?

- A) Ürünleri çöpe attı.
- ☒ B) Ürünleri paketledi.
- C) Ürünleri yıkadı.
- D) Ürünleri ütüledi.

2. Ezgi önce ne yaptı?

- A) Paketleme malzemelerini seçti.
- B) Kutuları açtı.
- C) Paketlenecek ürünü seçti.
- D) Ürünleri temizledi.

3. Ezgi bebeği nasıl paketledi?

- A) Poşete koydu.
- B) Balonlu naylona sarıp kutuya koydu.
- C) Ambalaj kâğıdına sardı.
- D) Ürünleri yıkadı.

► Etkinlik 2: Eksik Resmi Tamamla

Aşağıda bulunan paketleme aşamaları için bulunan resimlerden biri eksik değil mi? Ne eksik? Yazarak ya da çizerek göstereceğim.



ETKİNLİK 3

► Etkinlik 3: Adım Adım Paketliyorum

Aşağıda verilen görselleri doğru sıraya göre numaralandıracağım.

1

2

3

4



2



6

Kendimi
Değerlendiriyorum

► Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum. Listelenen davranışlardan yaptıklarımı “Yaptım” sütununa (X), yardım alarak yaptıklarımı “Yardım Aldım” sütununa (X), yapamadıklarımı “Yapamadım” sütununa (X) şeklinde işaretliyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	İlk adım olarak, paketlenecek bir ürün seçtim.				
2.	Ürünün yapısına uygun paketleme malzemesi seçtim.				
3.	Ürünün zarar görmeyeceği şekilde paketledim.				
4.	Etiketleme yaptım.				

7

Güvenlik ve İş Birliğine Dayalı Uygulama



► Aşağıdaki soruları cevaplamaya çalış:

- Bu işi yaparken ellerinin temiz olmasına dikkat ettin mi?
- Paketleme yaparken sırayı karıştırdın mı?
- Arkadaşınla çalışsaydın görev paylaşımını nasıl yapardınız?
- Bu işi bir paketlemede çalışan biri nasıl yapıyor olabilir?

