**ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI**

**OTOPARK VE VALE HİZMETLERİ DALI**

**USTALIK DERS ÇİZELGESİ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ALAN ORTAK** **DERSLERİ** | ULAŞTIRMAYA GİRİŞ |
| TEMEL LOJİSTİK |
| DEPO YÖNETİMİ |
| DAĞITIM |
| OFİS PROGRAMLARI |
| AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK |
| **DAL DERSLERİ** | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ |
| İLETİŞİM TEKNİKLERİ |
| VALE HİZMETLERİ |

**ULAŞTIRMAYA GİRİŞ**

Ulaştırmaya Giriş dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır.

1. **İş Sağlığı ve Güvenliği**
2. **Lojistik Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği**
3. **Ulaştırmanın Tarihsel Gelişimi**
4. **Türkiye’de ve Dünyada Lojistik Coğrafyası**

**1-İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili temel kurallara göre gerekli tedbirler almaya yönelik bilgi ve beceri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- İş sağlığı ve güvenliği

2- Meslek hastalıkları ve korunma yöntemleri

3- İş yerinde oluşabilecek iş kazaları

İş sağlığı ve güvenliği, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları ile iş kazalarından doğabilecek hukuki sonuçları açıklar. Meslek hastalıkları ve korunma yöntemlerini açıklar. İş yerinde oluşabilecek iş kazalarına karşı gerekli tedbirleri alır.

**2- LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye lojistik sektöründe yer alan depolarda ve uluslararası sözleşmeler kapsamında yapılan tehlikeli madde taşımacılığında gerekli iş sağlığı ve tedbirlerini almaya yönelik bilgi ve beceri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Lojistikte güvenlik

2- Lojistikte tehlikeli madde taşımacılığı güvenlik kuralları

Lojistik sektöründe depoda uyulması gereken iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini açıklar. Tehlikeli madde taşımacılığında uyulması gereken iş sağlığı ve güvenliği kurallarını belirleyerek gerekli tedbirleri alır güvenliği tehdit eden unsurları açıklar.

**3-** **ULAŞTIRMANIN TARİHSEL GELİŞİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye dünyada ve Türkiye’de ulaştırmanın tarihsel gelişimini, taşıma türlerini ve ulaştırma meslek haritasını açıklayacak bilgi ve beceri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Ulaştırma Hizmetlerinin dünyada ve Türkiye’de tarihsel gelişimi

2- Ulaştırma hizmetleri taşıma türleri

3- Ulaştırma hizmetleri meslek haritası

Ulaştırma hizmetlerinin Türkiye’de ve dünyadaki tarihsel gelişimi ve taşıma türlerini açıklar. Ulaştırma hizmetleri meslek haritasını açıklar.

**4-TÜRKİYE VE DÜNYADA LOJİSTİK COĞRAFYASI**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye Türkiye’de ve dünyadaki lojistik faaliyet alanları coğrafi bölgelerin özelliklerini açıklayacak bilgi ve beceri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1. Türkiye’de lojistik faaliyette bulunan şehirlerin coğrafi bölge özellikleri
2. Dünyada lojistik faaliyette bulunan ülkelerin coğrafi ve bölgesel özellikleri

Türkiye’deki lojistik faaliyet alanlarını coğrafi bölgelerin özelliklerine göre açıklar. Dünyadaki lojistik faaliyet alanlarını ülkelerin coğrafi ve bölgesel özelliklerine göre açıklar.

**TEMEL LOJİSTİK**

Temel Lojistik dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır.

1. **Lojistik Yönetimi**
2. **Tedarik Zinciri Yönetimi**
3. **Filo Takip Programı**

**1-LOJİSTİK YÖNETİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye ISO kalite ve firma standartlarına uygun olarak lojistik yönetim işlemlerini açıklayacak bilgi ve beceri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Temel lojistik faaliyetleri

2- Lojistik planlama işlemleri

Temel lojistik faaliyetlerini gerçekleştirir. Lojistik planlama işlemlerine yardımcı olur.

**2-TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye /Öğrenciye ISO kalite ve firma standartlarına uygun olarak tedarik zinciri yönetim sürecini açıklayacak bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Tedarik zinciri yönetim işlemleri

2- Tedarik zinciri yönetim işlemlerinin planlaması

Tedarik zinciri yönetimindeki işlemleri bilir. Tedarik zinciri yönetimindeki işlemlerin planlamasına yardımcı olur.

**3- FİLO TAKİP PROGRAMI**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye program üzerinden filo yönetimi programı uygulamalarını yapabilecek bilgi be beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Filo yönetimi veri giriş işlemleri

2- Filo yönetim süreci

Filo yönetimi veri giriş işlemlerini gerçekleştirir. Filo yönetimi sürecini uygular.

**DEPO YÖNETİMİ DERSİ**

**Depo Yönetimi dersi modülleri**

1. **Depo İşlemleri**
2. **Depo Araç Malzemeleri**
3. **Barkodlama İşlemleri**
4. **Stok Yönetimi**
5. **Depo Gümrük İşlemleri**
6. **Depo Tasarımı**

**1- DEPO İŞLEMLERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği’ne ve firma standartlarına uygun şekilde depo işlemlerini yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Temel depo kavramı

2- Ürünlerin kabul işlemleri

3- Ürünleri yerleştirme işlemleri

Temel depo kavramlarını açıklar. Ürünlerin kabul işlemlerini ve yerleştirme işlemlerini yapar.

**2- DEPO ARAÇ MALZEMELERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği’ne ve firma standartlarına uygun şekilde depo araç malzemelerini kullanabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Ambalajlama

2- Palet ve konteynerleri kullanma

3- Forklift, transpalet ve vinçler ile sevkiyat işlemleri

Ambalajlama yapar. Palet ve konteynerleri kullanır. Forklift, transpalet ve vinçler ile sevkiyat işlemlerini yapar.

**3- BARKODLAMA İŞLEMLERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye ISO kalite standartlarına uygun şekilde barkodlama işlemlerini yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Ürünleri barkodlama

2- Standart barkod uygulamaları

3- El terminali ile ürün tanımlaması

4- Depo yazılım programı üzerinden ürün takibi

Ürünleri barkodlamaya hazır hâle getirir. Standard barkod uygulamalarını gerçekleştirir. El terminali ile ürün tanımlaması yapar. Depo yazılım programı üzerinden ürün takibini gerçekleştirir.

**4- STOK YÖNETİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye ISO kalite standartlarına uygun şekilde stok yönetimi işlemlerini yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

**1- Stok işlemleri**

**2- Stok kontrolü**

**3- Yükleme ve sevkiyat işlemleri**

**4- Soğuk zincir faaliyetleri**

Stok işlemlerini ve Stok kontrolünü yapar. Yükleme ve sevkiyat işlemlerini gerçekleştirir. Soğuk zincir faaliyetlerini yürütür.

**5- DEPO GÜMRÜK İŞLEMLERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye antrepo mevzuatına uygun depo gümrük işlemlerini yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Antrepo giriş işlemleri

2- Antrepo eşya takibi

Antrepo giriş işlemlerini ve eşya takibini yapar.

**6- DEPO TASARIMI**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye ISO kalite standartlarına uygun depo yerleşim planlarını yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Depo tasarımı

2- Depo yerleştirme işlemleri

Depo tasarımını ve depo yerleştirme işlemlerini yapar.

**DAĞITIM DERSİ**

Dağıtım dersi ders modülleri

**1- Dağıtım Planlaması**

**2- Dağıtım Süreci**

**3- Dağıtım Maliyetleri ve Fiyatlandırma**

**1- DAĞITIM PLANLAMASI**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye kara yolu taşıma mevzuatına uygun dağıtım planlamasına yardımcı olabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Sevkiyat

2- Ticari belgeler

3- Araçlara yükleme

Sevkiyatı gerçekleştirir. Ticari belgeleri düzenler. Araçlara yükleme yapar.

**2- DAĞITIM SÜRECİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye kara yolu taşıma mevzuatı ve (İNCOTERMS'e) yurt dışı teslim şekillerine uygun olarak dağıtım sözleşmesi hazırlayabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Yurt içi dağıtım sözleşmesi

2- Yurt dışı dağıtım sözleşmesi

Yurt içi dağıtım ve yurt dışı dağıtım sözleşmesi hazırlar.

**3- DAĞITIM MALİYETLERİ VE FİYATLANDIRMA**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye kara yolu taşıma mevzuatına ve firma standartlarına göre dağıtım maliyetlerinin fiyatlandırmasını yapabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Dağıtım maliyetleri

2- Fiyatlandırmaya etki eden faktörlere göre maliyet hesaplama.

3- Fiyatlandırma işlemleri

Dağıtım maliyetlerini azaltır. Fiyatlandırmaya etki eden faktörlere göre maliyet hesaplaması yapar. Fiyatlandırma işlemlerini gerçekleştirir.

**OFİS PROGRAMLARI DERSİ**

Ofis programları dersi modülleri

**1- Kelime İşlemci**

**2- Elektronik Tablolama**

**3- Sunu Hazırlama**

**1- KELİME İŞLEMCİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye kelime işlemci programı kullanarak doküman hazırlayabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- İstenen biçim ve düzende metin belgesi oluşturma

2- Belgedeki metne istenen biçim ve düzeni uygulama

3- Belge içindeki metnin diline uygun yazım denetimi

4- İstenen satır/sütun sayısınca tabloyu, belgeye ekleyerek biçimlendirme

5- İstenen işe uygun nesneyi belgeye ekleme

İstenen biçim ve düzende metin belgesi oluşturur. Belgedeki metne istenen biçim ve düzeni uygular. Belge içindeki metnin diline uygun yazım denetimini yapar. İstenen satır/sütun sayısınca tabloyu, belgeye ekleyerek biçimlendirir. İstenen işe uygun nesneyi belgeye ekler.

**2- ELEKTRONİK TABLOLAMA**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye elektronik tablolama programını kullanarak doküman hazırlayabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Elektronik tablo oluşturma

2- Formülleri kullanma

3- Grafik oluşturma

4- Belgenin çıktısını alma

İstenen biçim ve düzende elektronik tablo oluşturur. İstenen hesaplama işlemini, gerekli hücreler üzerinde formülleri kullanarak yapar. Amaca uygun grafik türünü seçerek grafik oluşturur. İstenen formatta belgenin çıktısını alır.

**3- SUNU HAZIRLAMA**

**MODÜLÜN AMACI:** Bireye/ Öğrenciye sunu hazırlama programını kullanarak doküman hazırlayabilecek bilgi ve beceri kazandırmak.

**KONULAR**

1- Sunu hazırlama

2. Dinamik sunu hazırlama

3. Gösteri dosyası oluşturma

İstenen işe uygun içeriğin ve görselliğin bütünlük sağladığı sunular hazırlar. Görsel içeriği zengin dinamik sunular hazırlar. Fotoğrafları kullanarak gösteri dosyası oluşturur.

**AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK**

Ahilik kültürü ve girişimcilik dersi modülleri aşağıda verilmiştir.

**1-Ahilik Kültürü ve Meslek Etiği**

**2- Girişimcilik**

**1- AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK ETİĞİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin meslek ahlakı, ahilik ilkeleri, millî, manevi ve insani tüm değerlere uygun davranışlar sergilemesine yönelik bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1-Meslek ahlakı

2-Ahilik

3-Türk toplumunun değerleri ve ahilik kültürünün Türk toplumundaki yeri

Çalışma hayatında iletişim araçlarını kullanarak etkili iletişim kurar ve ahilik kültürüne ve meslek etiği ilkelerine uyar

**2- GİRİŞİMCİLİK**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin Girişimci iş fikirleri ortaya koyarak kendinize uygun iş fikrini hayata geçirmek ve meslekte kendinizi geliştirmek için gerekli planlama ve yönetim ilgili bilgi ve beceriler kazanacaksınız.

**KONULAR**

1-Girişimcilikte temel kavramlar

2-İş fikri oluşturma

3-Meslek becerileri geliştirme

Girişimci fikirler ve meslek grubuyla ilgili örnek iş kurma modelleri geliştirir.

Pazarlama planı hazırlar. Fikrî ve sınai mülkiyet hakları tescil süreçlerini planlar.

**KARGO VE KURYE HİZMETLERİ USTALIK DAL DERSLERİ**

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ**

Müşteri ilişkileri dersi ders modülleri aşağıda verilmiştir.

1. **Müşteri İlişkileri Yönetimi**
2. **Müşteri Yönetimi**

**1-** **MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

**KONULAR**

1- Müşteri ilişkileri yönetimi

2- Müşteri ilişkilerinde sahip olunması gereken özellikler

3- Müşteri ilişkileri yönetimine ihtiyaç duyulma nedenleri, amaçları

4- Müşteri ilişkileri yönetim sürecinde yapılan hatalar

Müşteri ilişkileri yönetiminde sürece ilişkin işlemleri açıklar. Müşteri ilişkilerinde sahip olunması gereken özellikleri açıklar. Müşteri ilişkileri yönetimine ihtiyaç duyulma nedenlerini, amaçlarını açıklar. Müşteri ilişkileri yönetim sürecinde yapılan hataları açıklar.

**2- MÜŞTERİ YÖNETİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrenciye/bireye müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ile ilgili bilgi ve beceriler kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini

2- Hizmet kalitesi ile müşteri tatmini kavramları arasındaki ilişki

3- Müşteri tatmini belirleyicileri

4- Hizmet kalitesinin boyutları

5- Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemlerini

6- Müşteri şikayet yönetimi kavramını

7- Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemleri

Hizmet kalitesi ve müşteri tatmini kavramlarını ve kavramları arasındaki ilişkiyi açıklar. Müşteri tatmininin belirleyicilerini ve hizmet kalitesinin boyutlarını açıklar. Müşteri tatmini, sadakati ve elde etme tutma yöntemlerini, müşteri şikayet yönetimi kavramını ve Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları ve çözüm yöntemlerini açıklar.

**İLETİŞİM TEKNİKLERİ**

İletişim teknikleri dersi ders modülleri aşağıda sıralanmıştır.

1. **İletişim Süreci ve Türleri**
2. **Kitle İletişimi**
3. **Telefonla İletişim**

**1- İLETİŞİM SÜRECİ VE TÜRLERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin iletişim sürecine ve iletişim türlerine uygun olarak etkili iletişim kurma ile ilgili bilgi ve beceriler kazanmasıdır.

**KONULAR**

1- Sürecin ögelerine uygun etkili iletişim kurma

2- İletişim türlerine uygun iletişim kurma

Sürecin ögelerine uygun etkili iletişim kurar. İletişim türlerine uygun iletişim kurar..

**2- KİTLE İLETİŞİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin kitle iletişim araçlarını kullanarak kitle iletişimi kurma ile ilgili bilgi ve beceriler kazanmasıdır.

**KONULAR**

1- Kitle ile etkili iletişim kurma

2- Mesaja ve hedefe uygun kitle iletişim aracını seçme

Kitle ile etkili iletişim kurar. Mesaja ve hedefe uygun kitle iletişim aracını seçer.

**3- TELEFONLA İLETİŞİM**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin telefon, telefon santrali ve telekonferans araçları ile iletişim kurma ile ilgili bilgi ve beceriler kazanmasıdır.

**KONULAR**

1- Görüşme kurallarına göre telefonu cevaplama

2- Kurallarına göre telefonla arama yanma

3- Telefon santralini özelliğine göre kullanma

4- Amaca uygun olarak telekonferans hazırlığı yapma

Görüşme kurallarına göre telefonu cevaplar. Kurallarına göre telefonla arama yapar. Telefon santralini özelliğine göre kullanır. Amaca uygun olarak telekonferans hazırlığı yapar.

**VALE HİZMETLERİ**

Vale hizmetleri dersi ders modülleri aşağıda verilmiştir.

**1- Aracı Teslim Alma**

**2- Araç Park ve Çıkış İşlemleri**

**3- Vardiye Teslimi**

**1- ARACI TESLİM ALMA**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin aracı müşteriden teslim alma ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

**KONULAR**

1- Görgü kurallarına uygun olarak müşteriyi karşılama

2- Aracı teslim almadan önce araçta özel tertibat ve hasar durumunu kontrol etme

3- Aracı teslim alma

4- Araç teslim formunu hazırlama

Görgü kurallarına uygun olarak müşteriyi karşılar. Aracı teslim almadan önce araçta özel tertibat ve hasar durumunu kontrol eder. Aracı teslim alır. Araç teslim formunu hazırlar.

**2- ARAÇ PARK VE ÇIKIŞ İŞLEMLERİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin aracın perona park ve çıkış işlemleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Teknolojik otopark sistemlerinin kullanım amaçlarını

2- Teslim aldığı aracı uygun perona park etme

3- Aracın anahtarını güvenli bir yerde muhafaza etme

4- Aracı perondan teslim noktasına getirme

5- Müşteriden araç teslim formunu alarak aracı teslim etme

Teknolojik otopark sistemlerinin(lift, dönme dolap, yarı otomatik) kullanım amaçlarını açıklar. Teslim aldığı aracı uygun perona park eder. Aracın anahtarını güvenli bir yerde muhafaza eder. Aracı perondan teslim noktasına getirir. Müşteriden araç teslim formunu ruhsat/onay karşılığı alarak aracı teslim eder.

**3- VARDİYA TESLİMİ**

**MODÜLÜN AMACI:** Öğrencinin/bireyin vardiya teslim işlemleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

**KONULAR**

1- Vardiyalar arası iletişim defterini doldurma

2- Bulunan eşyalarla ilgili işlemleri yapma

3- Vardiya devir teslim işlemlerini yapma

Vardiyalar arası iletişim defterini doldurur. Bulunan eşyalarla ilgili işlemleri yapar. Vardiya devir teslim işlemlerini yapar.