



AİA-AÖF

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ

A

2016-2017 GÜZ DÖNEMİ VİZE SINAVI (III. OTURUM)
04 Aralık 2016, Saat 09:30

ADI SOYADI :
T.C. KİMLİK NO :
SALON NO :
SIRA NO :

Bu kitapçıkta Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi programlarına ait dersler yer almaktadır.

GENEL AÇIKLAMALAR

- 1.Soru kitapçığınızın türü **A**'dır. Kitapçık türünü cevap kâğıdınızdaki ilgili alana kodlayınız. Bu kodlamayı cevap kâğıdınıza yapmadığınız veya yanlış yaptığınız takdirde, sınavınız geçersiz sayılacaktır.
- 2.Bu soru kitapçığında aşağıdaki testler yer almaktadır:

Testin Adı	Soru Sayısı	Sayfa No
Çağrı Merkezi Yönetimi I	20	2
Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	20	5
İkna ve İkna Psikolojisi	20	9
İletişimde Hedef Kitle	20	13
Kat Hizmetleri Yönetimi	20	16
Otel İşletmeciliği	20	19
Pazarlama Araştırması	20	22
Reklam Analizleri	20	25
Reklam ve Reklam Yazarlığı	20	28
Turizm ve Tanıtım	20	31

- 3.Sınav süresi her bir ders için **30 dakikadır**.

4. İstedığınız testin, istediğiniz sorusundan cevaplamaya başlayabilirsiniz. Cevaplarınızı, cevap kâğıdında o test için ayrılmış olan bölüme işaretleyiniz. Soru kitapçıkları üzerine yapılan işaretlemler kesinlikle değerlendirilmeyecektir.
5. Cevaplarınızı koyu siyah ve yumuşak uçlu bir kurşun kalemle işaretleyiniz. İşaretlerinizi cevaplama alanının dışına taşırmayınız. Cevap kâğıdı üzerinde yapacağınız işaretlemler için tükenmez veya mürekkepli kalem kullanmayınız.
6. Değiştirmek istediğiniz bir cevabı yumuşak bir silgi ile cevap kâğıdına zarar vermeden siliniz ve doğru cevabınızı işaretlemeyi unutmayınız.
7. Cevap kâğıdınızı buruşturmayınız, katlamayınız ve üzerine gereksiz hiçbir işaret koymayınız.
8. Her sorunun sadece bir doğru cevabı vardır. Bir soru için birden fazla cevap alanı işaretlenirse o soru yanlış cevaplanmış sayılacaktır.
9. Sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde dört yanlış cevap bir doğru cevabı götürür. Bu nedenle her soruda size en doğru görünen cevabı işaretleyiniz.
10. Kitapçıkta boş yerleri müsvedde olarak kullanabilirsiniz.
11. Sınavda uygulanacak diğer kurallar bu kitapçığın arka kapağında belirtilmiştir.

Bu kitapçıkta yer alan soruların her hakkı saklıdır. Hangi amaçla olursa olsun, soruların tamamının veya bir kısmının ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ'nin yazılı izni olmadan kopya edilmesi, fotoğrafının çekilmesi, herhangi bir yolla çoğaltılması, yayımlanması ya da kullanılması yasaktır. Bu yasağa uymayanlar gerekli cezai sorumluluğu ve soruların hazırlanmasındaki mali külfeti peşinen kabullenmiş sayılırlar.

Çağrı Merkezi Yönetimi I

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Çağrı Merkezi Yönetimi I** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

- Çağrı merkezlerinin istek ve şikâyet iletme aracı olarak ilk ortaya çıkış tarihi aşağıdakilerden hangisidir?**
 - 1950'lerin sonları
 - 1960'ların sonları
 - 1970'lerin sonları
 - 1980'lerin sonları
 - 1990'ların sonları
- Aşağıdakilerden hangisi sunulan hizmet kapsamı ve kanal çeşitliliğine göre çağrı merkezi yerine kullanılan isimlerden biri değildir?**
 - Müşteri etkileşim merkezi
 - Müşteri temas merkezi
 - Rezervasyon ve destek hattı
 - Hizmet içi eğitim merkezi
 - Hizmet merkezi
- Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde sunulan hizmetlerden biri değildir?**
 - Müşteri Hizmetleri
 - Teknik Destek
 - Kampanya Yönetimi
 - Borç Hatırlatma ve Tahsilat
 - Çapraz Tahsilat
-; ortaya çıkmış veya henüz net olarak belirmemiş ihtiyaç, risk, fırsat vb. konuları geliştirmek üzere yapılan çalışmalardır.**
Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
 - Analitik Hizmetler
 - Standart Hizmet Kanalları
 - Alternatif Hizmet Kanalları
 - Dikey Satış
 - Çapraz Satış
- Aşağıdakilerden hangisi üretim planlamasına etki eden faktörlerden biri değildir?**
 - Müşteri temsilcisi olarak insan faktörü
 - Teknolojik dönüşümler
 - İş kanununda yapılan değişiklikler
 - Vardiya saatlerinin sabitlenmesi
 - Dış kaynak kullanımında meydana gelen değişiklikler
- Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde uzun dönem planları için gerekli olan temel hususlardan biri değildir?**
 - Mevsimsel Trend
 - Özel Günler
 - Kampanya Etkileri
 - Hizmet İçeriği ve Hedefleri
 - Müşteri Morali
- Aşağıdakilerden hangisi işin niteliğine göre, iş yükü ve iş gücü hesaplama yöntemlerinden biri değildir?**
 - Gelen çağrıyı karşılama
 - Tele satış
 - Yüz yüze kanallar
 - Anında mesajlaşma kanalları
 - Problem merkezi
- Aşağıdakilerden hangisi işletmelerde görülen yönetim tarzlarından biri değildir?**
 - Girişimcilik yönetimi
 - CEO yönetimi
 - Hayalet yönetimi
 - Ortaklı yönetimi
 - Kaos yönetimi

9., takımlarının performanslarını takip eden, ekip hedeflerine ulaşmak için ekibi yöneten, yüksek kaliteli müşteri hizmeti için koordinasyonu sağlayan, ekibinin gelişimini takip eden, eğitim ve gelişim desteği veren çalışanlardır.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Birim yöneticileri
- B) Takım liderleri
- C) Operasyon müdürleri
- D) Müşteri temsilciler
- E) CEO'lar

10. **Şirketin tepe yönetimi için aşağıdakilerden hangisi söylenemez?**

- A) Şirketin amaçlarını öğrenir.
- B) Amaçlara ulaşacak stratejileri belirler.
- C) İşletmenin dış çevresini gözden geçirir.
- D) Örgüt için çok önemli kararlar alır ve bunları uygulamaya koyar.
- E) Kaynaklara ve yeteneklere dayalı rekabet araştırması yapar.

11. I. Verimlilik

II. Çalışan memnuniyeti

III. Müşteriye sunulan hizmet kalitesi

Aşağıdakilerden hangisi ya da hangileri yöneticilerin, yönetim anlayışını belirlerken göz önünde bulundurması gereken etkenler arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) I ve III
- E) I, II ve III

12. **Vardiya planlama ile ilgili ilk çalışma aşağıdakilerden hangisi tarafından başlatılmıştır?**

- A) G. Dantzig
- B) F. Taylor
- C) H. Fayol
- D) M. Weber
- E) K. Marx

13.; çalışanların statü, ücret, yetki ve sorumluluk bakımından daha üst bir pozisyona yükseltilmesini ifade etmektedir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) İşe alma
- B) Transfer
- C) Terfi
- D) İç kaynak
- E) Dış kaynak

14.; çalışanların ücret, yetki, sorumluluk bakımından aynı düzeydeki işler arasında yatay yer değiştirmesini ifade etmektedir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) İşe alma
- B) Transfer
- C) Terfi
- D) İç kaynak
- E) Dış kaynak

15. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezi çalışanı seçme ve yerleştirme aşamalarından biri değildir?

- A) İlan yayınlama
- B) Aday daveti
- C) Simülasyon
- D) İşten çıkarma
- E) Mülakat

16.; adayın aktardığı bilgilere ya da gösterdiği davranışlara göre sorgulanarak değerlendirilmesidir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Grup mülakatı
- B) Yetkinlik bazlı mülakat
- C) Simülasyon
- D) Panel mülakatı
- E) Birebir mülakat

17. Aşağıdakilerden hangisi örneklem grup çalışmalarından sağlıklı veriler alabilmek için çalışmanın öncesinde önemli olan bilgilerden biri değildir?

- A) Doğru katılımcı grubu belirlemek
- B) Çalışmanın hedefini belirlemek
- C) Grup çalışmalarını hazırlamak
- D) Süreyi uzatmak
- E) Grubu konuşturmak, tartıştırmak üzere sorular hazırlamak

18. I. Birinci Seviye: Öğrenme

II. İkinci Seviye: Sonuçlar

III. Üçüncü Seviye: Davranış

IV. Dördüncü Seviye: Tepki

Kirkpatrick'in Eğitim Ölçme ve Değerlendirme Modeli'ndeki değerlendirme seviyeleri ile ilgili yukarıdaki eşleştirmelerden hangisi ya da hangileri doğrudur?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) Yalnız IV
- D) I ve II
- E) I, II ve III

19. Aşağıdakilerden hangisi yüz yüze eğitim yöntemleri arasında yer alır?

- A) Vaka çalışması
- B) Kılavuzlar
- C) Simülasyonlar
- D) Sanal sınıf uygulamaları
- E) Sosyal öğrenme

20. Aşağıdakilerden hangisi çağrı sürecinde kullanılan ürünlerden biri değildir?

- A) Özel santral
- B) Otomatik çağrı dağıtıcısı
- C) Sesli yanıt sistemi
- D) İç arama sistemleri
- E) Pop up

Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri

DIKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. I. Satış odaklı kültür

II. Müşteri ve çalışan odaklı kültür

III. Pazarlama odaklı kültür

IV. Üretim odaklı kültür

Sanayi Devrimi sonrası iş yaşamının ve yönetsel akımların kronolojik gelişimi aşağıdakilerin hangisinde doğru sırayla verilmiştir?

A) I-III-II-IV

B) II-III-IV-I

C) II-I-III-IV

D) IV-I-III-II

E) III-I-IV-II

2. I. Satışa döndürme oranı

II. Satış başına edinilen gelir

III. Satış iptal oranı

IV. Satış iptali başına kaybedilen gelir

Yukarıda sıralanan unsurlar çağrı merkezlerinin başarısını saptamak üzere geliştirilen performans kriterlerinden hangisiyle ilgilidir?

A) Etkinlik

B) Çalışan memnuniyeti

C) Müşteri memnuniyeti

D) Gelir yaratma

E) Verimlilik

3. İlk aramalarında doğru ya da tamamlanmış hizmet alamayan müşterilerin yaptığı mükerrer çağrılarının artması, çağrı merkezlerinin başarısını saptamak üzere geliştirilen performans kriterlerinden hangisinde bir sorun olduğunun göstergesidir?

A) Etkinlik

B) Çalışan memnuniyeti

C) Müşteri memnuniyeti

D) Gelir yaratma

E) Organizasyon yapısı

4., bütün müşteri etkileşimi ve temas bilgilerinin alınarak müşteri eğilimlerini ve iç yüzünü parametrik esaslarla analiz edip anlamaya ve bunlara yönelik eylemler geliştirerek çağrı merkezi hizmet kalitesinin, üretkenliğinin geliştirilmesine imkân veren bir dizi yazılım ve uygulama, araç, süreç ve kurallar bütünüdür.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

A) Çağrı merkezinde performans yönetimi

B) Çağrı merkezinde itibar yönetimi

C) Çağrı merkezinde imaj yönetimi

D) Çağrı merkezinde süreç yönetimi

E) Çağrı merkezinde kriz yönetimi

5. Kurumun performansının finansal olan ve olmayan niceliksel ve niteliksel açılardan ölçülmesi, çağrı merkezi performans yönetimi sisteminin barındırması gereken hangi karakteristik özelliğe karşılık gelmektedir?

- A) Stratejik olması
- B) Bütünsel olması
- C) Takvimlendirilmiş olması
- D) Sürekli olması
- E) Doğru olması

6. Çağrı merkezlerinde hizmet seviyesi standardına ilişkin aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- A) Her gelen 30 adet çağrının 15'inin 25 saniyede cevaplanması gerekir.
- B) Her gelen 10 adet çağrının 7'sinin 15 saniyede cevaplanması gerekir.
- C) Her gelen 20 adet çağrının 10'unun 20 saniyede cevaplanması gerekir.
- D) Her gelen 10 adet çağrının 8'inin 20 saniyede cevaplanması gerekir.
- E) Her gelen 20 adet çağrının 12'sinin 25 saniyede cevaplanması gerekir.

7. Aşağıdakilerden hangisi anahtar performans göstergelerinin (KPI) ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Bir anahtar performans gösterge onu kullanan hedefle anılmalıdır.
- B) Anahtar performans göstergeleri makul sayıda olmalıdır.
- C) Anahtar performans göstergeleri öznel olarak ölçülebilir bir hedefle ilişkilendirilmelidir.
- D) Anahtar performans göstergeleri kesin ve doğru olmalıdır.
- E) Anahtar performans göstergeleri bir karar almaya dönük olarak kullanılabilir.

8. Arayanın sesli olarak veya telefon tuşlarını kullanarak bir bilgisayarla etkileşim kurmasına imkân veren teknolojiye ne ad verilir?

- A) Outbound sistemi
- B) Sesli yanıt sistemi
- C) Otomatik yanıt sistemi
- D) Inbound sistemi
- E) Otomatik arama sistemi

9. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezini arayanların hatta bekleme sürelerine karşı sabırlarını ve tolerans seviyelerini etkileyebilecek nedenler arasında yer almaz?

- A) Arayanın hizmet beklentisi
- B) Çağrı ücretinin kimin tarafından ödendiği
- C) Arayanın motivasyon seviyesi
- D) Arayanın zaman kısıtı olması
- E) Arayanın demografik özellikleri

10. Gerçek bir müşteri temsilcisi olmadan dış arama yapan etkileşimli arama sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Progressive (otomatik) arama
- B) Predictive (ön elemeli) arama
- C) IVN araması
- D) Karşı ödemeli arama
- E) Preview (ön izlemeli) arama

11. Aşağıdakilerden hangisi ilk çağrıda çözüm oranını (FCR) olumsuz etkileyen unsurlardan biri değildir?

- A) Müşteri temsilcilerinin eğitim seviyelerinin yüksek olması
- B) Çağrı transferlerinin sistem tarafından iyi planlanmamış olması
- C) Teknik konuları içeren bilgi bankalarının yetersiz olması
- D) Katı bir prosedürün izlenmesi
- E) İşlem yapma yetkilerinin dar tutulması

12. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde ilk çağrıda çözüm oranlarında (FCR) gelişim sağlamak üzere yapılması gerekenler arasında yer almaz?

- A) Kurum içi eğitim programlarının yürütülmesi
- B) Çalışanların sürekli değiştirilmesi
- C) Temsilciler için teknik bilgi kaynaklarının hazırlanması
- D) Çağrı yönlendirme sistemlerinin iyileştirilmesi
- E) İlk çağrıda çözüm oranlarının sürekli denetlenmesi

13. Çağrı merkezi metrik kavramlarından hizmet derecesinin tanımı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Birim zamanda gelen çağrı miktarı ve yoğunluğudur.
- B) Müşteri temsilcilerinin konuşma süresi ve çağrı sonrası yapılan iş ile geçirdikleri sürenin mesai süresine oranıdır.
- C) Hizmet seviyesi ile belirlenen en geç bekleme süresini aşan ve hatta bekleyen çağrıların ortalama bekleme süresidir.
- D) Daha kesin bir planlama yapılabilmesi amacıyla hedeflenen bir zaman eşliğinde cevaplanan çağrıların oranıdır.
- E) Bir müşteri temsilcisine bağlanmadan önce çağrıların maksimum bekleyebileceği süredir.

14. Aşağıdakilerden hangisi cevaplama süresi ile ölçülen çağrı türünde gerekli iş gücü hesaplaması için kullanılan bileşenlerden biri değildir?

- A) Sunulan çağrı miktarı
- B) Cevaplama süresi hedefi
- C) Ortalama ele alma süresi
- D) İş gücü sayısı
- E) Kullanılan hat sayısı

15. I. Çağrılarda artma ve azalma beklentilerinin belirlenmesi

- II. Temel iş gücü ve hat sayısının hesaplanması
- III. İlave iş gücünün hesaplanması
- IV. Çeşitli kaynaklardan geçmiş verilerin toplanması
- V. Vardiya planlarının yapılması
- VI. Özel günlerin dikkate alınması

Çağrı merkezlerinde tahmin ve planlama sürecinin aşamaları aşağıdakilerden hangisinde doğru sırayla verilmiştir?

- A) I-III-II-IV-V-VI
- B) II-III-V-IV-I-VI
- C) IV-I-VI-II-III-V
- D) V-IV-I-VI-III-II
- E) III-VI-I-IV-II-V

16. Aşağıdakilerden hangisi çalışanların vardiyaya uyum oranlarına olumsuz yönde etki eden unsurlar arasında yer almaz?

- A) Gerçek zamanlı vardiyaya uyumsuzluk uyarı süreç ve sistemlerinin kullanılmaması
- B) Çalışanların dikkate alındığı bir vardiya planının yapılması
- C) Çağrı tahmini ve planlamasının kötü olması
- D) Takım liderlerinin vardiya planı hakkında bilgisiz olmaları
- E) Müşteri temsilcilerinin vardiya planlaması konusunda eğitimsiz olmaları

17. Çağrı merkezi operasyon salonlarında bulunan ve önemli bütün operasyonel parametreleri gerçek zamanlı olarak izleme imkânı veren sisteme ne ad verilir?

- A) Abandonment
- B) Longest Wait
- C) Agent Status
- D) Wallboard
- E) Storyboard

18. Yapılan araştırmalara göre çağrı merkezlerinde çalışan kişilerin motivasyonlarını olumlu yönde etkileyen en önemli unsur aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fiziksel çalışma koşulları
- B) Yüksek maaş
- C) Ulaşım imkânları
- D) İş güvencesi
- E) Terfi fırsatları

19. Çağrı merkezlerinde bir ekip liderinin ekibiyle etkin bir çalışma sürdürebilmesi için ekipte yer alan üye sayısı en fazla kaç olmalıdır?

- A) 5
- B) 10
- C) 15
- D) 18
- E) 22

20. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde işe alım sürecinde dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri değildir?

- A) Aday vardiyalı çalışma düzeni hakkında bilgilendirilmelidir.
- B) Adayın yaşadığı yer dikkate alınmalıdır.
- C) Adaya işin tam olarak ne olduğu gösterilmelidir.
- D) İşe alım sürecinde sadece insan kaynakları yöneticisi ve aday olmalıdır.
- E) Adayın yetenekleri ile iş için gereken yetkinlikler karşılaştırılmalıdır.

İkna ve İkna Psikolojisi

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **İkna ve İkna Psikolojisi** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisinde psikolojinin tanımı doğru olarak verilmiştir?
 - A) Toplumsal ilişkileri toplumsal olaylar bağlamında inceleyen bir bilim dalı
 - B) Davranışları ve zihinsel süreçleri inceleyen bir bilim dalı
 - C) Canlıların doğma, gelişme, üreme gibi yaşam evrelerini konu edinen bir bilim dalı
 - D) Varlığın; kaynağı, anlamı ve nedeni üzerine düşünen ve sorgulayan bir bilim dalı
 - E) İnsanın kökenini, biyolojik özelliklerini, toplumsal ve kültürel yönleriyle inceleyen bir bilim dalı
2. Aşağıdakilerden hangisi psikolojinin alt dallarından biri değildir?
 - A) Örgüt Psikolojisi
 - B) Kültürel Psikoloji
 - C) Araçsal Psikoloji
 - D) DeneySEL Psikoloji
 - E) Gelişim Psikolojisi
3.; düşünme, hissetme, öğrenme, anımsama, karar verme, dil, problem çözme ve yargılama gibi zihinsel süreçlerin en geniş anlamda incelenmesidir.
Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
 - A) Klinik Psikoloji
 - B) Endüstri Psikolojisi
 - C) Gelişim Psikolojisi
 - D) Bilişsel Psikoloji
 - E) DeneySEL Psikoloji
4. Psikolojinin belli başlı ekolleri arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?
 - A) İşlevselcilik
 - B) Davranışçılık
 - C) Yapısalcılık
 - D) Psikedinamik Psikoloji
 - E) Temsilcilik
5. Aşağıdakilerden hangisi tutum kuramlarından biri değildir?
 - A) Sosyal Yargı Kuramı
 - B) Kültürel Göstergeler ve Ekme Kuramı
 - C) Bilişsel Tutarlılık Kuramları
 - D) Öğrenme Kuramı
 - E) İşlevsel Kuram
6. Aşağıdakilerden hangisinde tutumu oluşturan öğeler doğru olarak verilmiştir?
 - A) Bilişsel Öğeler - Duygusal Öğeler - Davranışsal Öğeler
 - B) Bilişsel Öğeler - Bireysel Öğeler - Davranışsal Öğeler
 - C) Bilişsel Öğeler - Duygusal Öğeler - Toplumsal Öğeler
 - D) Bireysel Öğeler - Duygusal Öğeler - Davranışsal Öğeler
 - E) Bireysel Öğeler - Duygusal Öğeler - Toplumsal Öğeler

7. Uyma/itaat davranışına yönelik iki temel yaklaşım aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Temsili Yaklaşım - Psikanalitik Yaklaşım
- B) Durumsalçı Yaklaşım - Psikanalitik Yaklaşım
- C) Yorumsamacı Yaklaşım - Psikanalitik Yaklaşım
- D) Durumsalçı Yaklaşım - Kişisel Yaklaşım
- E) Durumsalçı Yaklaşım - Yorumsamacı Yaklaşım

8., belirli bir zamanda bir kişi tarafından işgal edilen bir konum ya da yürütülen bir işlevdir. ise; bir statüyü işgal eden bir kişiden beklenen davranışlar dizgesidir.

Paragrafta boş bırakılan yerlere sırasıyla aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Statü - Rol
- B) Rol - Tutum
- C) Statü - Tutum
- D) Tutum - Rol
- E) Rol - Statü

9. Ledingham ve Bruning'in örgüt ve tüketici ilişkisinin analiziyle ilgili çalışmalarında ortaya koydukları beş boyut aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Güven - Açıklık - İlgi - Yatırım - Değişim
- B) Vefa - Açıklık - İlgi - Yatırım - Empati
- C) Güven - Açıklık - İlgi - Değişim - Vaat
- D) Güven - Açıklık - İlgi-Yatırım - Vaat
- E) Güven - Empati - İlgi - Değişim - Vaat

10. Aşağıdakilerden hangisi "Uyma" davranışını etkileyen faktörlerden biri değildir?

- A) Kişilik özellikleri
- B) Cinsiyet
- C) Grup birlikteliği
- D) Grubun üye sayısı
- E) Grubun dışında olmak

11. I. Muzaffer Şerif'in Otokinetik Deneyi

II. Milgram'ın İtaat (Şok) Deneyi

III. Ash'in Çizgi Deneyi

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri uyma deneyleri arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

12. Bir ebeveyn, çocuğunun korku duymaması için yürüyen merdivene bir oyun olarak binme davranışı gösterebilir. Böylece çocuk merdiveni korkudan çok oyunla bağlantılandırır.

Yukarıda verilen bilgiye göre çocuğun daha önce hiç karşılaşmadığı bir nesneye ilişkin ilk tepkisinin ebeveynce şekillendirilmesi hangi tip ikna çalışması içinde değerlendirilebilir?

- A) Tepki Şekillenmesi
- B) Tepki Pekiştirilmesi
- C) Dikkat Kazanma
- D) Anlamayı Sağlama
- E) Tepki Değişmesi

13. I. Hedefin fiziksel yapısına uygunluk

II. Hedefin ilgi alanlarına uygunluk

III. Hedefin inanç ve değerlerine uygunluk

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri mesajın etkin bir iletişim sağlayabilmesi ve hedefin olumlu geri bildirimde bulunabilmesi için gereken özelliklerdendir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

14. Alıcının, kendisine gönderilen mesaj ya da enformasyona ilişkin olarak ortaya koyduğu tepkiye adı verilir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) geri besleme
- B) gürültü
- C) ileri bildirim
- D) kodlama-kod açma
- E) dikkat

15. Kitle iletişimi kavramıyla ilgili aşağıdakilerden hangisi **yanlıştır**?

- A) Kitle iletişimi, medyayı kullanarak kitlelerle iletişim kurmayı ifade eder.
- B) Kitle iletişimi belli sosyal sınıflar ve özel tabakalara yöneliktir.
- C) Kitle iletişimi, herkes için iletişimdir, mesajların türdeş olmayan toplumsal kümelere kolektif bir şekilde iletilmesidir.
- D) Kitle iletişimi radyo, televizyon, gazete, dergi gibi araçlar vasıtasıyla gerçekleşir.
- E) İletiler, kitle iletişimi aracının türüne göre kodlanır.

16. Aşağıdakilerden hangisi propagandanın temel kuralları arasında **sayılamaz**?

- A) Sempati Kuralı
- B) Devamlılık ve Süreklilik Kuralı
- C) Empati Kuralı
- D) Sentez Kuralı
- E) Abartma ve Çarpıtma Kuralı

17. Aşağıdakilerden hangisi konusu bakımından propaganda türleri arasında **yer almaz**?

- A) Kişisel propaganda
- B) Kültürel propaganda
- C) Siyasi propaganda
- D) Askerî propaganda
- E) Ekonomik propaganda

18. I. Göze Hitap Eden İletişim Araçları

II. Kulağa Hitap Eden Haberleşme Araçları

III. Yüz Yüze İletişim Araçları

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri propaganda araçları arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) I ve II
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

19. Aşağıdakilerden hangisinde “ön yargı” kavramının tanımı doğru olarak verilmiştir?

- A) Bir grup ya da kişinin geçmiş eylemlerinden yola çıkarak geliştirilen davranışlardır.
- B) Bir grup ya da kişinin davranışının arka planında yatan sebebi anlamak ve hak vermektir.
- C) Her çeşit gerek bilgi ve değerlendirmeden yoksun olarak, belli bir gruba yönelik olarak geliştirilen olumsuz tutumlardır.
- D) Başkalarına fiziksel veya psikolojik zarar verme niyeti taşıyan davranışlarda bulunmaktır.
- E) Başkalarına fiziksel veya psikolojik zarar verme niyeti taşıyan tüm davranışlardır.

20. Aşağıdakilerden hangisi saldırganlığa neden olan faktörler arasında yer almaz?

- A) Yön Değiştirme
- B) Rahatsız Edilme
- C) İçgüdü
- D) Engellenme (Zorlanma)
- E) Kitle İletişim Araçları

İletişimde Hedef Kitle

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.

Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **İletişimde Hedef Kitle** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. İletişimle ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) İletişim, insan hayatının her aşamasında görülebilen bireysel bir eylemdir.
- B) İletişim alanındaki bütün gelişmeler, insanların karşılaştıkları ve çözüm bulmaya çalıştıkları sorunlara yanıt olarak doğmuştur.
- C) İletişim; kişiler arası iletişim, grup iletişimi, örgüt iletişimi ve toplumsal iletişim olarak sınıflandırılabilir.
- D) İletişim, insanlar arasında ileti alışverişiyle sağlanan bir ortaklık yaratma olarak tanımlanabilir.
- E) İletişim olgusu, grup ilişkilerinin yapısına, kullandığı kanal ve araçlara, kullanılan kodlara ya da zaman ve mekân boyutlarına farklı sınıflandırmalara tabidir.

2.; kişi-çevre uyumunun sağlanması için gerekli olan bilginin elde edilmesi ve aktarılmasını içerir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) İletişimin eğlendirme işlevi
- B) İletişimin bilgi verme işlevi
- C) İletişimin öğretme işlevi
- D) İletişimin etkileme ve ikna etme işlevi
- E) İletişimin karşılıklı bağlılık sağlama işlevi

3. "En az iki kişi arasındaki bilgi, duygu, düşünce alışverişidir." şeklindeki iletişim sınıflandırılması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Olumlu iletişim
- B) Tek yönlü iletişim
- C) Olumsuz iletişim
- D) Çift yönlü iletişim
- E) Çapraz iletişim

4. "Bir insanın düşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması ya da kendine sorular sorarak bunlara yanıt üretmesi." şeklinde tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kişiler arası iletişim
- B) İçsel iletişim
- C) Sözel iletişim
- D) Örgütsel iletişim
- E) Yatay iletişim

5. Hedef kitlenin işletmenin ürettiği mal ve hizmetler konusunda bilgilendirilmesi, ikna edilmesi ve bunların yeniden hatırlatılması için yapılan iletişimsel faaliyet aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İç hedef kitle
- B) Dış hedef kitle
- C) Pazarlama iletişimi
- D) Kamusal iletişim
- E) Örgütsel iletişim

6. I. Alıcı

II. Mesaj

III. Kanal

IV. Geribildirim

V. Kaynak

Yukarda verilen pazarlama iletişim sürecinin unsurlarının doğru sıralaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) I-II-III-IV-V
- B) II-I-IV-V-III
- C) V-II-I-III-IV
- D) III-I-IV-II-V
- E) V-II-III-I-IV

7. Tüketici ve alıcı gruplarının nerede ve nasıl yaşadıkları göz önünde bulundurularak yapılan pazar bölümlendirme değişkeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sosyoekonomik bölümlendirme
- B) Jeodemografik bölümlendirme
- C) Psikografik bölümlendirme
- D) Coğrafik bölümlendirme
- E) Demografik bölümlendirme

8. Tüketici ve alıcı gruplarının değerleri, yaşam biçimleri, tutumları, ilgiler ve görüşleri temelinde yapılan pazar bölümlendirme değişkeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Demografik bölümlendirme
- B) Psikografik bölümlendirme
- C) Coğrafik bölümlendirme
- D) Sosyoekonomik bölümlendirme
- E) Jeodemografik bölümlendirme

9. Hizmet ile kalitenin bir sentezi olabilen; hizmet, kalite ve müşteri tatmininin bütün unsurlarını kapsayan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Değer yaratmak
- B) Sorumluluk üstlenmek
- C) Müşteri verimi
- D) Müşteri şikâyeti
- E) Müşteri memnuniyeti

10. Aşağıdakilerden hangisi müşterilerin tatmin düzeylerini ölçmek için kullanılan yöntemlerden biri değildir?

- A) Alan araştırması
- B) Derinlemesine mülakatlar
- C) Katılımcı gözlem
- D) Odak grup görüşmeleri
- E) Manipülatif görüşmeler

11. Bir işletmenin hayatta kalıp büyümesi için istikrarı ve nesnelliği sağlayan müşteri grubu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sadıklar
- B) Çıkarcılar
- C) Havariler
- D) Rehineler
- E) Mülteciler

12. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin kaynak sağlayıcılarını seçerken ilişki ve iletişim odaklı olarak kendilerine sormaları gereken sorulardan biri değildir?

- A) Kaynak sağlayıcıyla işletmenin ilişkisinde güven yeterli düzeyde mi?
- B) Kaynak sağlayıcı gerekli teknik destekleri sağlıyor mu?
- C) Kaynak sağlayıcı, işletmenin iş yaptığı sektörü iyi tanıyor mu?
- D) Kaynak sağlayıcının işletmeye ilişkin beklentileri neler?
- E) İşletme kaynak sağlayıcıya karşı teknolojik gelişmelere uygun olarak kendini sürekli olarak yenileyecek kapasiteye sahip mi?

13. Aşağıdakilerden hangisi dağıtım kanalı üyelerinin yerine getirdiği fonksiyonlardan biri değildir?

- A) Pazarlık yapmak
- B) İletişim kurmak
- C) Yeni siparişler almak
- D) Zaman farklılığı yaratmak
- E) Bilgi paylaşmak

14. Aşağıdakilerden hangisi “acenta ve broker” tipi toptancılardan biri değildir?

- A) Simsarlar
- B) Komisyoncular
- C) Raf toptancıları
- D) Müzayede şirketleri
- E) Üretici acentaları

15. Diğer toptancılardan, örgütsel müşterilerden ya da perakendecilerden aldıkları ve onlara geri sattıkları ürünlerin sahipliğini alıp riskini taşıyan işletmelere ne ad verilir?

- A) Tüccar toptancılar
- B) Tam hizmet veren toptancılar
- C) Genel ticari toptancılar
- D) Raf toptancıları
- E) Özel dize toptancıları

16. Genel olarak süresi belirlenmemiş bir zaman dilimi zarfında normal bir çalışma haftasında çalışan kişi şeklinde tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yarı zamanlı çalışan
- B) Geçici çalışan
- C) Profesyonel
- D) Stajyer
- E) Tam zamanlı çalışan

17. Aşağıdakilerden hangisi örgütsel iletişim biçimlerinden düzeyine göre iletişim türlerinden biri değildir?

- A) Kişiler arası düzeyde iletişim
- B) Grup düzeyinde iletişim
- C) Örgütsel düzeyde iletişim
- D) Üst düzeyde iletişim
- E) Örgütler arası düzeyde iletişim

18. Aşağıdakilerden hangisi çalışma ortamında çıkan söylentilerden biri değildir?

- A) Belirsiz söylentiler
- B) Kasıtlı söylentiler
- C) Gerçeğe yakın söylentiler
- D) Doğum günü söylentileri
- E) Zamanından önce çıkan söylentiler

19. Aşağıda verilenlerden hangisi bir işletmenin finansal aktörlerinden olan pay sahiplerinden biri değildir?

- A) Kurumsal pay sahipleri
- B) Özel pay sahipleri
- C) Aracı kurumlar
- D) Yatırım ve ticaret bankaları
- E) Sendikalar

20. Aşağıdakilerden hangisi sivil toplum kuruluşlarının belirleyici özelliklerinden biri değildir?

- A) Örgütlüdürler ve kurumsal bir yapıları vardır.
- B) Devlet kurumlarından bağımsız olarak işlerler.
- C) Kâr amacı güderler ve çeşitli gelirlerini yöneticileriyle ya da kurucularıyla paylaşırlar.
- D) Kendi kendilerini yönetirler.
- E) Gönüllülük esasına dayanırlar.

Kat Hizmetleri Yönetimi

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Kat Hizmetleri Yönetimi** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Kat hizmetleri departmanının görevlerini yerine getirirken göz önünde bulundurması gereken ilkeler arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?

A) Otelin temizliği (mutfak ve depolar hariç)
B) Temizliğin sürekliliği
C) İlgili kurumlardan onay alınması
D) Temizliğin sağlık kurallarına uygunluğu
E) İşlerin sessiz bir şekilde yapılması

2. Kat hizmetleri yönetim sistemine yardımcı olan enerji sistemleri arasında aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?

A) Oda doluluk durum raporlama
B) Minibar erişim raporlama
C) Otomatik enerji sarfiyat kontrolü
D) Sigara kullanım dedektörü raporlama
E) Merkezî kilit kontrolü

3. Konaklama işletmelerinde, kat hizmetleri yönetiminin işletme açısından önemi ile ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

A) Gelir kaynağıdır.
B) Müşteriler ile yüz yüze ilişkinin en fazla kurulduğu departmandır.
C) Geniş bütçeli birimler arasındadır.
D) Personel sayısı fazladır.
E) Yatırımların korunmasında etkilidir.

4. Kat hizmetleri bölümünün periyodik raporlama sistemi aşağıdakilerden hangisini içermez?

A) İşe devam çizelgeleri
B) Departman içi görev çizelgeleri
C) Envanter çizelgeleri
D) Sezonluk ve yıllık genel bakım raporları
E) Bölüm bütçeleri

5. I. Çok sayıda kişinin bir arada çalıştığı mekanların bulunması
II. Estetik görünümün ve konforun, hizmet kalitesinin önemli unsurları arasında yer alması
III. Hijyenin faaliyet alanı açısından önemli bir unsur teşkil etmesi

Yukarıdaki kriterler kat hizmetlerinin hangi özelliğini vurgulamaktadır?

A) Fonksiyonları
B) Yeri ve Önemi
C) Amaçları
D) Planlama
E) Yöneltilme

6. Kat hizmetleri bölümü hangi departman sınıfında bulunmaktadır?

A) Yan departman
B) Ara departman
C) Arka departman
D) Ön departman
E) Dış departman

7. Aşağıdakilerden hangisi küçük ölçekli kat hizmetleri bölümü elemanları arasında yer almaz?

- A) Oda görevlileri
- B) Meydancılar
- C) Toplayıcılar
- D) Ütücüler
- E) Terziler

8. Aşağıdakilerden hangisi kat ofis sorumlusunun görevleri arasında yer almaz?

- A) Sorumlu olduğu kat ofisinin düzenini sağlamak
- B) Kat ofisindeki çarşaf, örtü vb. malzemeleri çamaşır odasından getirmek
- C) Kat ofisinde bulunan malzemelerin güvenliğini sağlamak
- D) Malzemelerin oda görevlilerine verilmesini ve verilerin kaydedilmesini sağlamak
- E) Kriz anlarında güvenlik görevlilerini bilgilendirmek

9. Aşağıdakilerden hangisi temizlik aracı satın alımlarında dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?

- A) Temizlik aracının kullanım kolaylığı sağlayıp sağlamadığı
- B) Temizlik aracının markası, garanti belgesi, garanti süresi ve kapsamı
- C) Temizlik aracının sarf ettiği enerji miktarı
- D) Temizlik aracının çalışırken çıkardığı ses düzeyi
- E) Temizlik aracının parça veya malzeme temininin kolaylığı

10. Temizlik maddeleri işlevlerine göre sınıflandırıldığında aşağıdakilerden hangisi bu sınıflandırmanın dışında kalır?

- A) Kuru temizlik maddeleri
- B) Sıvı temizlik maddeleri
- C) Hijyenik özellikli temizlik maddeleri
- D) Yıpratıcı özellikli temizlik maddeleri
- E) Koku giderici temizlik maddeleri

11. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri bölümünde kullanılan raporlar ya da formlar arasında yer almaz?

- A) Housekeeper raporu
- B) Gelecek VIP raporu
- C) Arıza bildirim formu
- D) Tesiste konaklayanlar için VIP Raporları
- E) Güvenlik raporu

12. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri bölümünde odalar ile ilgili raporlar ve formlar arasında yer almaz?

- A) Maid raporu
- B) Akşam oda raporu
- C) Kişisel koruyucu donanım zimmet formu
- D) Çamaşır yıkama formu
- E) Arıza bildirim formu

13. : Otellerde kullanılan yastık kılıfı, örtü, yatak çarşafı gibi malzemelerin devri esnasında kullanılan rapordur.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Demirbaş Devir Formu
- B) Çamaşırhane Yıkama Formu
- C) Zimmet Formu
- D) Arıza – Hasar Tespit Formu
- E) Talep Formu

14. İnsan kaynakları yönetimi ile personel yönetimi arasındaki farklar incelendiğinde aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları yönetiminin içeriğinde yer almaktadır?

- A) Operasyonel faaliyet
- B) İç planlama
- C) İnsan maliyet unsuru
- D) Kaynak anlayışı
- E) Statik bir yapı

15. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları yönetimi ilkeleri arasında yer almaz?

- A) Verimlilik
- B) Yeterlilik
- C) Güvence
- D) Açıklık
- E) Eşitlik

16. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynaklarının yönetim işlevleri arasında yer almaz?

- A) İş analizi
- B) Performans değerlendirme
- C) Güncellik
- D) İş sağlığı ve güvenliği
- E) Ücret yönetimi

17. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları planlamasının amaçları arasında yer almaz?

- A) Teknolojik ve çevresel değişimlere uyum sağlamak
- B) Gerekli görev sayısını belirlemek
- C) Personel sağlamada kamu kurumlarından yararlanmak
- D) Eldeki verilerle gerekli personel sayısını belirlemek
- E) Yönetici personele duyulan gereksinimi belirlemek

18. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları planlamasını etkileyen faktörler arasında yer almaz?

- A) Teknoloji
- B) Çevre
- C) Yasal düzenlemeler
- D) Yetki devri
- E) Rekabet koşulları

19. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetlerinin genel alanlar bölümünde yer alır?

- A) Konuk odaları
- B) Kat ofisleri
- C) Koridorlar
- D) Lobi
- E) Personel alanları

20. Aşağıdakilerden hangisi temizlik türüne göre hazırlanan iş planında yer almaz?

- A) Konuk isteklerine göre
- B) Zamana göre
- C) Yapıldığı yüzeye göre
- D) Kullanılan malzemeye göre
- E) Amacına göre

Otel İşletmeciliği

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Otel İşletmeciliği** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi katılımcıların amaçlarına göre turizm çeşitlerindendir?**
 - Gençlik Turizmi
 - Sosyal Turizm
 - Kültür Turizmi
 - Kitle Turizmi
 - Lüks Turizm
- Aşağıdakilerden hangisi turizm sektörünün gelişmesine katkı sağlayan unsurlar arasında yer almaz?**
 - Gelir düzeyinin artması
 - Seyahat özgürlüğü
 - Ücretli tatil hakkı
 - Vergilerle ilgili düzenlemeler
 - Teknolojik gelişmeler
- Seyahat işletmeleri içerisinde yer alan gruplar aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?**
 - Perakendeci işletmeler- Hosteller- Aracı kuruluşlar
 - Kampingler- Hosteller- Tur operatörleri
 - Tur operatörleri- Perakendeci işletmeler- Aracı kuruluşlar
 - Bağımsız restoranlar- Ulaştırma işletmeleri- Perakendeci işletmeler
 - Perakendeci işletmeler- Toptancı işletmeler- Ulaştırma işletmeleri
- Konaklama işletmelerinde “kullanılmayan bir odanın başka bir gün satılmak için bekletilememesi” turizmin hangi ayırtıcı özelliğinden kaynaklanmaktadır?**
 - Stoklanamazlık özelliği
 - Dinamiklik özelliği
 - Emek yoğun olma özelliği
 - Yatırımların riskli olması özelliği
 - Bileşik ürün olma özelliği
- Aşağıdakilerden hangisi iki yıldızlı otelleri bir yıldızlı otellerden ayıran özelliklerden biridir?**
 - Kat sayısının üçten fazla olması hâlinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörünün bulunması
 - Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap bulunması
 - Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmetinin verilmesi
 - Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzemelerin bulunması
 - 06.00 - 24.00 saatleri arasında büfe hizmetinin verilmesi
- En az 120 odalı ve kapasitesinin en az %5'i oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi hangi sınıf otellerin bir özelliğidir?**
 - 1 yıldızlı oteller
 - 2 yıldızlı oteller
 - 3 yıldızlı oteller
 - 4 yıldızlı oteller
 - 5 yıldızlı oteller

7. Aşağıdakilerden hangisi yönetim tanımının içerdiği unsurlar arasında sayılamaz?

- A) Koordine etme süresi
- B) Belli hedeflere ulaşma çabası
- C) İş birliği
- D) Teknik beceriler
- E) Örgütsel çabaların yürütülmesi

8. Otel işletmelerinde örgütlenme sürecinin aşamaları aşağıdakilerden hangisinde doğru biçimde verilmiştir?

- A) İşlevler - Eş güdümler - Bölümlendirme
- B) Bölümlendirme - Yetki devri - Denetim alanı
- C) Yetki devri - Eş güdümler - İşe alıştırma
- D) Bölümlendirme - Eş güdümler - Denetim alanı
- E) İşlevler - Eş güdümler - Yetki devri

9. Bir işletmeyi çalıştırmayı kolaylaştırmak ve başarıyı sağlamak için örgütün bütün faaliyetlerinin uyumlu hâle getirilmesini içeren yönetim fonksiyonu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kontrol
- B) Planlama
- C) Koordinasyon
- D) Yöneltilme
- E) Örgütlenme

10. Aşağıdakilerden hangisi ön büro departmanına bağlı olan, konuklara oda satışının yapıldığı bölümdür?

- A) Rezervasyon Bölümü
- B) Resepsiyon Bölümü
- C) Ön Kasa Bölümü
- D) Santral Bölümü
- E) Muhasebe Bölümü

11. Ön büro departmanı ile ilişkili olarak ön büronun iş akışını, organizasyon yapısını, personelin yetki ve sorumluluklarını belirleyen, çalışma saatlerini, izin ve hastalık vb. durumlarını onaylayan bölüm aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İnsan Kaynakları Departmanı
- B) Muhasebe Departmanı
- C) Güvenlik Departmanı
- D) Kat Hizmetleri Departmanı
- E) Yönetim Departmanı

12. Aşağıdakilerden hangisi genel olarak otellerin ön büro departmanında bulunan görevliler arasında sayılamaz?

- A) Rezervasyon taleplerine cevap verip kayıt oluşturan rezervasyon elemanı
- B) Konuk bagajlarını taşıyarak odalarına kadar refakat eden üniformalı personel
- C) Oda uygunlukları kontrol eden ve müşteri kayıtlarını tutan desk elemanı
- D) Kirli ve temiz çamaşırları teslim alan teslim eden bir personel
- E) Santrali yöneten, konuk uyandırmalarını koordine eden bir santral personeli

13. Yiyecek içecek kontrol sisteminin aşamaları aşağıdakilerden hangisinde doğru sıralaması ile verilmiştir?

- A) Planlama aşaması- Yöneltilme aşaması- Kontrol aşaması
- B) Kontrol aşaması- Yürütme aşaması- Organizasyon aşaması
- C) Planlama aşaması- İşleyiş aşaması- Yönetim aşaması
- D) İşleyiş aşaması- Yürütme aşaması- Kontrol aşaması
- E) Organizasyon aşaması- Yöneltilme aşaması- Koordinasyon aşaması

14. Fransız derecelendirme sistemine göre "Maitre d'hôtel, Chef de service, Chef de rang, Commis de rang, Apprenti" personelleri yiyecek içecek hizmetleri departmanının hangi bölümünde görev yapmaktadır?

- A) Servis personeli
- B) Üretim personeli
- C) Bar personeli
- D) Mutfak personeli
- E) Satın alma personeli

15. Aşağıdakilerden hangisinde otel işletmelerinin satın alma süreci tam ve doğru olarak verilmiştir?

- A) Depolama - Satın alma - Teslim alma - Depodan çıkış - Üretim - Satış
- B) Satın alma - Depolama - Depodan çıkış - Üretim - Satış
- C) Satın alma - Teslim alma - Depolama - Üretim - Satış
- D) Depodan çıkış - Üretim - Satış - Teslim alma - Satın alma - Depolama
- E) Satın alma - Teslim alma - Depolama - Depodan çıkış - Üretim - Satış

16. Aşağıdakilerden hangisi otel işletmelerinde sıkça kullanılan satın alma yöntemlerinden biri değildir?

- A) Piyasadan temin yoluyla satın alma
- B) Ürün talebinde bulunan departmanın ihtiyacı doğrultusunda satın alma
- C) Kapalı zarf usulü ile satın alma
- D) Piyasadan teklif alma yöntemiyle satın alma
- E) Pazarlık yöntemiyle satın alma

17. Otel işletmelerinde et, balık, şarküteri, sebze ve meyveleri saklamak amacıyla kullanılan depo çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Soğuk hava depoları
- B) Genel depolar
- C) Derin dondurucular
- D) Tefrişat depoları
- E) Kuru yiyecek depoları

18. Turizmde hizmetlerin kullanım haklarının geçici olması aşağıda yer alan turizm pazarlaması özelliklerinden hangisine işaret etmektedir?

- A) Stoklanamama
- B) Ayrılmazlık
- C) Soyutluk
- D) Heterojenlik
- E) Sahipsizlik

19. "Müşteriler tarafından hizmetlerin doğru şekilde algılanmasını sağlayan önemli bir pazarlama unsuru" olarak ifade edilen turizm pazarlaması karma elemanı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Süreç
- B) İnsan (hedef kitle)
- C) Dağıtım
- D) Fiziksel kanıtlar
- E) Fiyat

20. Aşağıdakilerden hangisi mikro çevre faktörlerinden biri değildir?

- A) Müşteriler
- B) Ekonomi
- C) Rakipler
- D) Çalışanlar
- E) Yöneticiler

Pazarlama Araştırması

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Pazarlama Araştırması** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi pazarlama bilgisi unsurlarından biri değildir?

- A) İç raporlama
- B) Pazar yönetimi
- C) Pazarlama istihbaratı
- D) Pazarlama karar destek sistemi
- E) Pazarlama araştırması

2. I. Problem tanımlama amaçlı araştırmalar

II. Problem çözme amaçlı araştırmalar

III. Problem analiz etme amaçlı araştırmalar

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri henüz su yüzüne çıkmamış veya yeni ortaya çıkmış ya da ileride ortaya çıkma ihtimali olan problemlerin tanımlanması için gerçekleştirilen araştırmalar arasındadır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

3. I. Firma raporları

II. Müşteri veri tabanı

III. Satış rakamları

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri firmadan elde edilebilecek bilgi kaynakları arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

4. Bir araştırmacının geçmişe yönelik olarak “aynı marka sütü” haftada iki kere alan tüketicinin gelecekte de aynı şekilde tüketim yapacağını düşünmesine ne ad verilir?

- A) Olgu
- B) Öngörü
- C) İlişki
- D) Analiz
- E) İstatistik

5. Kontrol edilemeyen ancak araştırmanın sonuçlarını etkileyebilecek veya güvenilirliğini düşürebilecek değişkene ne ad verilir?

- A) Aracı değişken
- B) Dışsal değişken
- C) Düzenleyici değişken
- D) Birincil değişken
- E) İkincil değişken

6. I. Hipotez

II. Araştırma sorusu

III. İlgili literatür

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri araştırmanın amaçları doğrultusunda hazırlanmış, doğruluğu henüz kanıtlanmamış önerme cümlelerine verilen isimdir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

7. Araştırmacının, araştırma problemine hâkim olmadığı ve hipotez geliştirmekte zorlandığı durumlarda fayda sağlayan araştırma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kalitatif
- B) Keşifsel
- C) Nedensel
- D) Tarihsel
- E) Demografik

8. I. Odak grup görüşmeleri

II. Derinlemesine mülakat

III. Projektif teknikler

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri kalitatif araştırma yöntemleri arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

9. Cevaplayıcıdan belli bir fenomeni başka bir şeye benzetmesinin istendiği kalitatif araştırma türüne ne ad verilir?

- A) Analoji
- B) Gelecek senaryosu
- C) Rol oynama
- D) Karikatür yöntemi
- E) Üçüncü kişi tekniği

10. Aşağıdakilerden hangisi yüz yüze anketin avantajları arasında yer almaz?

- A) Sorular anlaşılır hâle getirilebilir.
- B) Yeni sorular eklenebilir.
- C) Beden dili okunabilir.
- D) Yanıtlayıcı, anketin uygulandığı ortamdaki etkilenebilir.
- E) Zengin veri elde edilebilir.

11. I. Sistematiik hata

II. Sürdürülebilir hata

III. Tesadüfi örnekleme hatası

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri anket yönetiminde karşılaşılan hata türleri arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve III
- D) II ve III
- E) I, II ve III

12. Aşağıdakilerden hangisi anketlerde karşılaşılan hata kaynakları arasında yer almaz?

- A) Ana kütlenin tanımlamasından kaynaklanan hatalar
- B) Anket tasarımından kaynaklanan hatalar
- C) Yanlış aracı seçiminden kaynaklanan hatalar
- D) Cevaplayıcıdan kaynaklanan hatalar
- E) Anket yönteminden kaynaklanan hatalar

13. I. Kısmi deneysel araştırma

II. Tam deneysel araştırma

III. Potansiyel deneysel araştırma

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri deneysel araştırma türleri arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız III
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

14. Aşağıdakilerden hangisi deneysel araştırmalarda karşılaşılan tehditler arasında yer almaz?

- A) Dışsal faktörlerin etkisi
- B) Değişim etkisi
- C) Farkındalık etkisi
- D) Olgunlaşma etkisi
- E) Geçerlilik etkisi

15. X'in ortaya çıkması sonucunda Y'nin ne kadar değişeceğini ölçen araştırmaya ne ad verilir?

- A) Gömülü teori
- B) Nedensel araştırma
- C) Fenomenoloji
- D) Etnografi
- E) Örnek olay

16. Aşağıdakilerden hangisi deneysel araştırma türleri arasında yer almaz?

- A) Tek gruplu son test
- B) Kontrol gruplu son test
- C) 6 gruplu 6 çalışma tasarımı
- D) Tesadüfi olmayan kontrol gruplu ön test-son test
- E) Tek gruplu ön test-son test

17. Ne tür film seversiniz?

a) Komedi b) Dram c) Macera

Yukarıdaki şekilde oluşturulmuş bir soruda kullanılan ölçek türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Nominal ölçek
- B) Ordinal ölçek
- C) Sıralı ölçek
- D) Aralıklı ölçek
- E) Oran ölçeği

18. "Renault, Ford, Fiat, Opel, Kia markalarına yönelik tercihlerinizi 1'den 5'e kadar sıralayınız." şeklinde oluşturulmuş anket sorusunda aşağıdaki ölçeklerden hangisi kullanılmıştır?

- A) Aralıklı ölçek
- B) Oran ölçeği
- C) Nominal ölçek
- D) Ordinal ölçek
- E) Karma ölçek

19. "Aylık harcanabilir geliriniz, toplam gelirinizin yüzde (%) kaçındır?" şeklinde hazırlanmış soruda aşağıdaki ölçek türlerinden hangisi kullanılmıştır?

- A) Aralıklı ölçek
- B) Oran ölçeği
- C) Nominal ölçek
- D) Ordinal ölçek
- E) Karma ölçek

20. Tüm istatistiki analizlerin kullanılabildiği ölçek türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Aralıklı ölçek
- B) Nominal ölçek
- C) Oran ölçeği
- D) Ordinal ölçek
- E) Semantik ölçek

Reklam Analizleri

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Reklam Analizleri** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Reklamda iletilen temel mesaj ne öneriyor ya da sunuyor sorusu aşağıdakilerden hangisi ile ilgilidir?

A) Reklam vaadi
B) Reklamın hedefi
C) Reklamın türü
D) Reklamın temel öğeleri
E) Başlık

2. Aşağıdakilerden hangisi içerik analizi sürecinin belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken ana unsurlardan biri değildir?

A) Farklı içerikler aynı kategoride yer almamalı ve kategoriler homojen olmalıdır.
B) Aynı içerik farklı kategorilerde yer almamalıdır.
C) Metnin ardındaki yorum ve söylem ortaya çıkarılmaya çalışılmalıdır.
D) Kategoriler karşılıklı olarak birbirini dışlamalıdır.
E) Kategoriler bütünsel olmalı, metnin bütün boyutlarını içerebilmelidir.

3. Aşağıdakilerden hangisi içerik analizinde kullanılan yöntemlerden biri değildir?

A) Seçme - indirgeme
B) Toplama
C) Gruplandırma
D) Genelleştirme - soyutlaştırma
E) Kuramla ilişkilendirme

4. Reklam mesajının alıcıda nasıl bir etki uyandırdığını ya da reklamın alıcılara (hedef kitleye) ne söylediğini; alıcıların nasıl etkilediğini, nasıl bilgilendirdiğini ya da yönlendirdiğini anlamaya yönelik süreç aşağıdakilerden hangisidir?

A) İçerik analizi
B) Söylem analizi
C) Reklam analizi
D) Medya planı
E) Kampanya stratejisi

5. I. İlgi
II. Kilişe olma
III. Orijinallik
IV. Güçlü etki

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri yaratıcı reklam mesajının özelliklerinden biri değildir?

A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) Yalnız III
D) Yalnız IV
E) I ve II

6. "Türkiye’de karşılaştırmalı reklam yapılmaz, diyorlar. Neden? Kim demiş? Buyurun, yapıyoruz. Üstelik kendimizi İş Bankası ile karşılaştırıyoruz." repliğiyle başlayan reklam hangi ana mesaj stratejisine örnektir?

A) Jenerik
B) Karşılaştırmalı
C) Abartma
D) Öncü üstünlük stratejileri
E) Biricik satış önerisi

7. Omo'nun "Kirlenmek güzeldir." sloganı ile yürüttüğü kampanya, hangi yaratıcı stratejiye örnek olarak verilebilir?

- A) Yankılama stratejisi
- B) Duygusal strateji
- C) Öncü üstünlük stratejisi
- D) Konumlandırma stratejisi
- E) Marka imajı stratejisi

8. Bir tasarımda metin öğelerinin nereye, nasıl ve ne şekilde yerleştirileceğinin kurallarını belirleyen yapıya ne ad verilir?

- A) Simetrik denge
- B) Asimetrik denge
- C) Tipografi
- D) Doku
- E) CMYK renk sistemi

9. Aşağıdakilerden hangisi tipografi öğelerinin kullanılmasında dikkate alınması gerekenlerden biri değildir?

- A) Tipografik karakterler, aynı tasarımda ikiden fazla sayıda kullanılmamalıdır.
- B) İtalik (eğik) harflere gereğinden fazla yer verilmemelidir.
- C) Okunaklılığı yeterli olmayan yazı karakterinin kullanımından kaçınılmalıdır.
- D) Espas (harf ve kelime arası boşluklar) hatalarına karşı dikkatli olunmalıdır.
- E) Tek sözcükten oluşan "dul" satırlara mümkün olduğunca yer verilmelidir.

10. Kameranin ekseni üzerinde sağa ya da sola eğimlendiği, psikolojik dengenin yitirilmesini sergilemek ya da sarhoşluk anlatımlarında kullanıldığı kamera açısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Özne kamera açısı
- B) Göz hizası açısı
- C) Eğik açı
- D) Alt açı
- E) Üst açı

11. I. Zoom in

II. Zoom out

III. Dikey çevirme

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri kamera merceği (optik kaydırma) ile yapılan hareketler arasında yer alır?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) I, II ve III

12. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz iletişimin özelliklerinden biri değildir?

- A) Süreklilik özelliğine sahiptir.
- B) Birden çok anlama sahiptir.
- C) Sosyal etkileşimlerde gizli anlamlar da iletilebilir.
- D) Sözlerle desteklenirse daha anlamlı olur.
- E) Vurgulama, tamamlama, tekrarlama, yerine geçme ve ilişkileri tanımlama işlevlerine sahiptir.

13. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz iletişimin işlevlerinden biri değildir?

- A) Vurgulamak
- B) Statü oluşturmak
- C) Tamamlamak
- D) Tekrarlamak
- E) İlişkileri tanımlamak

14. Yüzde yer alan kasların duygu ve düşünceleri anlatmak amacı ile kullanılması durumunda ortaya çıkan yüz ifadelerine ne ad verilmektedir?

- A) Mimik
- B) Jest
- C) Tepki gösterimleri
- D) İlişkileri tanımlamak
- E) Göz ifadesi

15. Aşağıdakilerden hangisi jest gruplarından biri değildir?

- A) Amblemler
- B) Düzenleyiciler
- C) Mimik
- D) Tepki göster
- E) Adaptörler

16. Bir kültürdeki bireyler arasında paylaşılan düşünce ve duyguların simgeler aracılığı ile ortaya çıkardığı öykülere ne ad verilir?

- A) Mit
- B) Ritüel
- C) Gelenek
- D) Norm
- E) Tören

17. Aşağıdakilerden hangisi Hofstede'nin kültürel boyutlarından biri değildir?

- A) İlişkisel yönelim
- B) Güç aralığı
- C) Bireycilik ve ortaklaşa davranışçılık
- D) Erillik-dişillik
- E) Belirsizlikten kaçınma

18. Güç aralığının ve kolektivizmin yüksek olduğu topluluklara aşağıdaki reklam türlerinden hangisi uygundur?

- A) Kelime ve sembol
- B) Kişisel mizah
- C) Estetik, eğlence, duygular
- D) Yapı
- E) Metafor

19. Aşağıdakilerden hangisi tüketim toplumunun ayırt edici özelliklerinden biri değildir?

- A) Tüketim toplumunda tüketmek, bir amaca dönüşmüştür.
- B) Tüketim toplumunun anlamı ve algılanışı ülkeden ülkeye değişebilen bir kavramdır.
- C) Tüketim toplumunda bireyler sadece ihtiyaçları olan ürünleri satın alır.
- D) Tüketim toplumu, durağan bir kavram değildir.
- E) Tüketim toplumu, kapitalist topluma özgü bir kavramdır.

20. I. Kültürel boyut

II. Siyasal boyut

III. Ekonomik boyut

IV. İnsan boyutu

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri küreselleşmenin boyutlarından biri değildir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) Yalnız IV
- E) I ve IV

Reklam ve Reklam Yazarlığı

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Reklam ve Reklam Yazarlığı** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi coğrafi yönden reklamlar grubuna dâhil değildir?
A) Kurumsal reklam
B) Bölgesel reklam
C) Global reklam
D) Glokal reklam
E) Ulusal reklam
2. Aşağıdakilerden hangisi yaratıcı reklam mesajı hazırlamada dikkate alınması gerekenlerden biri değildir?
A) Algılar
B) Tüketicinin bakış açısı
C) Geçmişteki tecrübeler
D) Fiyat
E) İçinde bulunulan durum
3. Aşağıdakilerden hangisi reklamın başarıya ulaşmasında, mal veya hizmetin tüketici için faydası grubuna dâhil değildir?
A) Ekonomik fayda
B) Dolaysız fayda
C) Dolaylı fayda
D) Duygusal fayda
E) Psikolojik fayda
4. Aşağıdakilerden hangisi radyo yayınlarının temel işlevlerinden biri değildir?
A) Haber verme
B) Eğlendirme
C) Eğitime
D) Propaganda
E) Tutundurma
5. Halkın bir hizmet ya da bir marka konusunda beğenisini kazanmak, kanıtlamaktan çok hoşla gitmek, inandırmaktan çok cezbetmek amacını güden radyo reklam türü aşağıdakilerden hangisidir?
A) Sempatik reklamları
B) Bilgilendirici reklamlar
C) İkna edici reklamlar
D) Karşılaştırmalı reklamlar
E) Kanıtlama reklamcılığı
6. Genellikle reklamın konusu olan ürün ya da hizmet için özel olarak bestelenmiş ve yine çoğu zaman reklam mesajını aktaran sözleri de içeren müzik parçalarına denir
Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
A) fon müzikleri
B) cıngıl
C) anons
D) müzikli reklam
E) beste

7. Radyo reklamları ile ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

- A) Reklam etkinliği için ilk koşul, hedef kitlenin iyi tanınmasıdır.
- B) Reklam mesajlarının çekiciliğinin sağlanması için bilgisel ve duygusal etkenlerin bilinçli kullanılması gerekir.
- C) Bir reklamda birden fazla mesaj bulunmalıdır.
- D) Reklamın dikkat çekmesi, reklam kalabalığının arasından sıyrılıp fark edilmesi gerekir.
- E) Mesajın algılanmasını kolaylaştırmak için reklam spotları sık sık tekrar edilmelidir.

8. I. Satışları artırmak

II. Tüketicilerin dikkatini çekmek

III. Marka bağlılığı oluşumunu engellemek

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri satış yeri reklamının amaçları ile ilgili değildir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) Yalnız III
- D) I ve II
- E) II ve III

9. Aşağıdakilerden hangisi satış yeri reklam metni yazarken dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?

- A) Ürün logosuyla, görselleriyle ve rengiyle bir bütün olarak ele alınmalıdır.
- B) Reklam metni, bütün detayları ve bilgileri kapsayacak uzunlukta olmalıdır.
- C) Ürüne ilişkin diğer reklam kampanyalarını anımsatıcı olmalıdır.
- D) Reklam metni çarpıcı, dikkat çekici ve yönlendirici olmalıdır.
- E) Yeni tüketicilerin dikkatini çekecek kadar teşvik edici ve özendirici olmalıdır.

10. Aşağıdakilerden hangisi doğrudan postalama reklam malzemelerinden üçe katlanan broşürün içeriğine dâhil değildir?

- A) Ön kapak
- B) İç arka kapak
- C) Arka orta kanat
- D) Ön arka kanat
- E) Ön orta panel

11., ;posta zarfına sığabilecek ölçülerde olan, ürün bilgisi, teknik özellikleri ve fiyatı gibi bilgilerin bulunmadığı, sadece firmanın adını ve logosunu, ürün görselini ve adını içeren doğrudan postalama reklam malzemesidir.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Broşür
- B) Katalog
- C) Dergi
- D) Kartpostal
- E) Bülten

12. Aşağıdakilerden hangisi el ilanlarının içeriğinin belirlenmesinde kullanılan 5-İ sisteminin öğelerinden biri değildir?

- A) Fikir
- B) Etki
- C) Bilgi verme
- D) Güdüleme
- E) Araştırma

13. Reklamı yapılan ürünün veya hizmetin yararlarından doğrudan bahsedilerek okuyucuya vaatlerde bulunulan gazete ve dergilerde kullanılan reklam başlığı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Meraklandırıcı başlıklar
- B) Doğrudan vaat başlıkları
- C) Haber başlıkları
- D) Emir başlıkları
- E) Kitlesini seçen başlıklar

14. Tarzı ile konuya komedi katarak, okuyucunun metni okuması ve reklamdan etkilenmesinin amaçlandığı, gazete ve dergi reklamlarında metin türü kullanılmaktadır.

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) anlatıcı
- B) konuşmalı
- C) mizahi
- D) hikâye
- E) tasvir edici

15. Aşağıdakilerden hangisi psikolojik faktörlerden biri değildir?

- A) Algı
- B) Tutum
- C) Motivasyon
- D) Kişilik
- E) Sosyal sınıf

16. Aşağıdakilerden hangisi yazma sürecinin temelini oluşturan kavramlardan biri değildir?

- A) Çevre
- B) Kaynak
- C) Mesaj
- D) Alıcı
- E) Aracı(Medya)

17. Aşağıdakilerden hangisi toplumun değerlerini, ilgilerini, hayat tarzını ve davranış biçimini benimsemiş, nispi olarak homojen alt bölümleri ile temsil edilmektedir?

- A) Referans grupları
- B) Sosyal sınıf
- C) Alt kültür
- D) Grup
- E) Aile

18. Aşağıdakilerden hangisi statüden beklenen davranıştır?

- A) Öğrenme
- B) Değer
- C) Rol
- D) Yetenek
- E) Algı

19. Gazete ve dergi reklamlarında, ana başlığın tamamlayıcısı olan başlık aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Alt başlık
- B) Spot
- C) Ara başlık
- D) Üst başlık
- E) Büyük başlık

20. Aşağıdakilerden hangisi doğrudan postalama reklamlarının amaçlarından biri değildir?

- A) İkna etmek
- B) Bilgi vermek
- C) Hatırlatmak
- D) Pazar araştırması yapmak
- E) Dikkat çekmek

Turizm ve Tanıtım

DİKKAT!

Bu testte **20** soru bulunmaktadır.
Cevaplarınızı, cevap kâğıdınızın **Turizm ve Tanıtım** testi için ayrılan kısmına işaretleyiniz.

1. Turizmin tanımı göz önüne alındığında bir faaliyetin turizm olarak kabul edilebilmesi için aşağıdaki ifadelerden hangisinin kullanılması yanlış olur?
 A) Sürekli kalışa dönüşmemelidir.
 B) Harcama yapmak bir zorunluluktur.
 C) İkamet edilen yerden ayrılmayı gerektirir.
 D) Konaklama yapmak esastır.
 E) Para kazanma amacı yoktur.
2. Ülke vatandaşlarının başka ülkelere turistik amaçlı seyahatleri olarak tanımlanır.
Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
 A) alternatif turizm
 B) dış aktif turizm
 C) iç pasif turizm
 D) iç aktif turizm
 E) dış pasif turizm
3. Turizmin gelişiminde kilometre taşı olarak kabul edilen , ticaret ve yolculuk yapabilmek için büyük deniz filoları kuran medeniyet aşağıdakilerden hangisidir?
 A) Mısırlılar
 B) Fenikeliler
 C) Romalılar
 D) Yunanlılar
 E) Vizigotlar
4. Aşağıdakilerden hangisi turist olarak kabul edilemez?
 A) Zevk ve ailevi nedenlerle seyahat edenler
 B) Farklı ülkede eğitim alan öğrenciler
 C) Sağlık gerekçesi ile seyahat edenler
 D) Bilimsel etkinliklere katılmak için seyahat edenler
 E) Dinî ve sportif nedenlerle seyahat edenler
5. Aşağıdakilerden hangisi turizm sistemini destekleyen unsurlar arasında yer alır?
 A) Turist kabul eden ülke
 B) Turist gönderen ülke
 C) Yerel halk
 D) Kamu otoritesi ve politikaları
 E) Rekreasyon işletmeleri
6. Toplumun turizmi daha iyi şekilde yaşaması ve çevresel kaliteye olan potansiyel katkısının en uygun düzeye çıkarılabilmesi amacıyla yapılan araştırma ve değerlendirme süreçlerinin toplamı olarak ifade edilir.
Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
 A) turizm pazarlaması
 B) turizm tutundurması
 C) turizm planlaması
 D) turizm patlaması
 E) turizm destinasyonu

7. I. Kamu yönetimine planlama rolü kazandırması

II. Ödemeler dengesi üzerine etkisi

III. Fırsat maliyeti

Yukarıdakilerden hangisi yada hangileri sistemin ekonomik çevre üzerindeki olumlu etkilerindendir?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız II
- C) I ve II
- D) II ve III
- E) I, II ve III

8. Aşağıdakilerden hangisi turizm sisteminin içinde yer aldığı çevre unsurlarından değildir?

- A) Demografik çevre
- B) Fiziki çevre
- C) Ekonomik çevre
- D) Toplumsal çevre
- E) Kültürel çevre

9. Birbirinden farklı ihtiyaç ve isteklere sahip, birbirinden farklı özellikteki tüketici ve alıcılardan oluşan bir pazarın birbirine daha çok benzeyen özellikteki alt pazarlara ayrılması işlemi olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Pazar hedefleme
- B) Pazar konumlandırma
- C) Pazarlama karması
- D) Pazar bölümlendirme
- E) Pazar odaklama

10. Aşağıdakilerden hangisi pazar bölümlendirmenin amaçlarından biri değildir?

- A) Müşterilerin zihninde ürün imajı oluşturmak
- B) Benzer özellik gösteren tüketicileri alt pazara ayırmak
- C) Tüketicilerin ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet sunmak
- D) İşletmenin hedefine uygun pazar seçmesini sağlamak
- E) Pazarlama kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanmak

11. Aşağıdakilerden hangisi Kotler ve Armstrong'un pazar hedefleme stratejileri arasında yer almaz?

- A) Farklılaştırılmamış pazarlama
- B) Farklılaştırılmış pazarlama
- C) Yoğunlaştırılmış pazarlama
- D) Makro pazarlama
- E) Mikro pazarlama

12. Aşağıdakilerden hangisi turizm talebinin özelliklerinden biri değildir?

- A) Turizm talebi çok yönlü özellikler gösteren karmaşık bir yapıdadır.
- B) Turizm talebi esnek değildir.
- C) Turizm talebi mevsimsel özellik taşır.
- D) Ülkelerin gelişmişlik düzeyine göre farklılık gösterir.
- E) Turizm ürünleri arasında rekabet söz konusudur.

13. Aşağıdakilerden hangisi medya ilişkileri yönetiminde iletişim kurulacak temel aktörlerden biri değildir?

- A) Günlük gazeteler
- B) Radyo
- C) Teleks
- D) Televizyon
- E) İnternet

14. Ülkemizde hâlihazırda faaliyet göstermekte olan en eski haber ajansı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ajans Press
- B) Anadolu Ajansı
- C) Ankara Haber Ajansı
- D) Avrasya Haber Ajansı
- E) Başkent Haber Ajansı

15. İdeal bir basın bülteni temel olarak altı parçadan oluşur. İşletmenin ismini, adresini, iletişim bilgilerini ve internet adresini içeren basın bülteni parçası aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Başlık
- B) Tarih
- C) Antet
- D) Ana metin
- E) Açılış paragrafı

16. Aşağıdakilerden hangisi basın bültenleri ile basın makaleleri arasındaki farklardan biri değildir?

- A) Basın makaleleri daha kısa iken basın bültenleri daha uzundur.
- B) Basın bültenleri genellikle farklı mecralara aynı anda gönderilirken, basın makaleleri sadece seçilmiş tek bir yayının organına gönderilir.
- C) Basın makaleleri editöryel sürece dâhil edilmezken, basın bültenleri editöryel sürece dâhil edilir.
- D) Basın makalesinin kim tarafından yazıldığı makale yayınlanırken belirtilirken, basın bültenlerinde yazar belirtilmesine gerek yoktur.
- E) Basın bültenleri daha katı bir haber formundayken basın makaleleri daha esnek bir şekilde yazılır.

17. Basın toplantısı mekânının özellikleri ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Optimal büyüklükte olması
- B) Mekâna ulaşımın kolay olması
- C) Teknik donanımına sahip olması
- D) Mekânın döşeme malzemesinin kaliteli olması
- E) Uygun ışıklandırma ve ısıtma sisteminin olması

18. Türkiye’de bulunan turistik çekicilik unsurlarından hangisi UNESCO Dünya Miras Listesi’nde yer almaz?

- A) Divriği Ulu Cami ve Darüşşifası
- B) Göreme Millî Parkı ve Kapadokya
- C) Nemrut Dağı
- D) Safranbolu Evleri
- E) Aspendos

19. Büyük İskender’in MÖ. 333’te Pers egemenliğine son vermesiyle birlikte Anadolu’da MÖ. 30 yılına kadar sürmüş olan dönem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Hellenistik Dönem
- B) Roma Dönemi
- C) Arkaik Dönem
- D) Tunç Çağı Dönemi
- E) Neoklasik Dönem

20. Hz. İbrahim’in ateşe atıldığı yerin suya dönüştüğüne inanılan Balıklı Göl hangi ilin sınırları içerisinde yer alır?

- A) Diyarbakır
- B) Mardin
- C) Batman
- D) Gaziantep
- E) Şanlıurfa

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Sınavda Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

(Bu sayfayı salonda yüksek sesle okuyunuz.)

Sınav süresince öğrencilerin görevlilerle konuşmaları ve soru sormaları, görevlilerin de öğrencilerle yakından ve alçak sesle konuşmaları yasaktır.

Öğrenciler sınavlarını tamamlasalar bile sınavın **ilk 30 ve son 10 dakikasında** öğrencilerin salondan çıkmalarına izin verilmeyecektir.

Sınavda yetki verilmiş görevliler, bu salondaki sınavın kurallara uygun biçimde yapılmadığını, toplu kopya girişiminde bulunulduğunu raporlarında bildirdikleri veya sınav evrakı üzerinde yapılan incelemeler sonucu toplu kopya çekildiği saptandığı takdirde, Atatürk Üniversitesi tarafından bu salonda sınava giren öğrencilerin tümünün sınavları geçersiz sayılır.

Öğrenciler sınav sırasında görevlilerin her türlü uyarısına uymak zorundadır. Görevliler gerektiğinde öğrencilerin oturma yerlerini değiştirebilir. Sınavın geçerli sayılması, her şeyden önce sınav kurallarına uyulmasına bağlıdır. Sınav görevlilerinin talimatlarına uymayan, sınav görevlilerine hakaret eden, fiili saldırıda bulunan ve tehdit edenlerle sınav huzurunu bozacak kadar yüksek sesle konuşan, yasaklanan zaman aralıkları içinde salonu terk eden, sınav yapılmasını belli bir süre engelleyenlerin kimlik bilgileri Bireysel Sınav İptal Tutanağına yazılır ve sınavları geçersiz sayılır.

Biraz sonra Soru Kitapçıkları dağıtılacaktır. Cevaplamaya geçmeden önce size verilecek Soru Kitapçığının üzerinde ayrılan yere, Adınızı, Soyadınızı, T.C. Kimlik Numaranızı, bu salonun numarasını ve sıra numaranızı mutlaka yazınız. Sınav sonunda Soru Kitapçıkları toplanacak ve sınav merkezinde tek tek incelenecektir. Soru Kitapçığındaki herhangi bir sayfanın eksik olması durumunda sınavınız geçersiz sayılır.

Sınav salonunda size verilen Cevap Kâğıdı üzerindeki T.C. Kimlik Numarasının, Ad ve Soyadın size ait olup olmadığını mutlaka kontrol ediniz. Cevap Kâğıdı size ait değilse görevlileri uyarıp size ait Cevap Kâğıdını alınız. Daha sonra Cevap Kâğıdı üzerinde ayrılmış olan yerlere T.C. Kimlik Numaranızı ve Kitapçık Türünü mutlaka kodlayınız; adınızı soyadınızı yazınız ve ilgili yeri imzalayınız. Kendisine ait olmayan Cevap Kâğıdını kullanan öğrencilerin sınavları geçersiz sayılır.

Soru Kitapçığı ile Cevap Kâğıdı üzerindeki doldurulması gereken alanları doldurmayan öğrencilerin durumları **Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi** tarafından incelenerek karara bağlanacaktır.

Cevap kâğıdına yazılacak her türlü yazı, rakam ve yapılacak işaretlemeler için koyu yazan siyah kurşun kalem kullanılacaktır.

CEVAPLARIN TÜMÜ CEVAP KÂĞIDINA İŞARETLENECEKTİR. Soru Kitapçıkları üzerine yapılan işaretlemeler kesinlikle değerlendirilmeyecektir. Sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde dört yanlış cevap bir doğru cevabı götürür. Her dersin cevabı, o dersin isminin yazılı olduğu sütuna işaretlenmelidir. Yanlış sütuna yapacağınız işaretlemeler sınavınızın yanlış değerlendirilmesine sebep olacaktır.

Soru Kitapçığının sayfalarındaki boş yerleri müsvedde olarak kullanabilirsiniz. Başka bir kâğıdı müsvedde olarak kullanmak yasaktır.

Öğrencilerin soruları ve/veya sorulara verdikleri yanıtları Cevap Kâğıdı dışında herhangi bir yere yazmaları ve bunu sınav salonundan dışarıya çıkarmaları yasaktır.

Sınav sırasında sigara içilmesi, öğrencilerin birbirinden kalem, silgi vb. şeyleri istemeleri veya bunların alışverişinde bulunmaları kesinlikle yasaktır.

Sınav sırasında basit fonksiyonlu hesap makinesi kullanılabilir. Ancak üzerinde program yapılmasına, saklanmasına ve çalıştırılmasına izin veren hesap makineleri ile databank vb. özel cihazlar kullanılamaz. Hesap makinesinin sınav sırasında ödünç alınması, verilmesi ve değiştirilmesi yasaktır.

Öğrenciler sınava gelirken telsiz, cep telefonu, çağrı cihazı, taşınabilir bilgisayar vb. iletişim araçları ile görüntü kaydetmeye yarayan fotoğraf makinesi, kamera vb. araçları getirmemeleri konusunda Sınav Giriş Belgelerinde uyarılmışlardır. Bu cihazları sınav salonuna sokan öğrencilerin, cihazları kapalı olsa bile sınavları geçersiz sayılır.

Öğrenciler, ruhsatlı veya resmî amaçlı kullanılsa bile silah ile sınav binasına gelmemelidir. Bu öğrenciler kesinlikle sınava ve binaya kesinlikle alınmaz. Bir şekilde girmişlerse dışarı çıkartılıp sınavları geçersiz sayılır.

Biraz sonra dağıtılacak olan Soru Kitapçığında test ile ilgili açıklamalar yazılıdır. Bu açıklamaları okumadan ve size "SINAV BAŞLAMIŞTIR." denilmeden soruları cevaplamaya başlamayınız.

Teslim etmediğiniz evrak nedeniyle sınavlarınız geçersiz sayılacağından sınavınız bittiğinde, Cevap Kâğıdı ve Soru Kitapçığınızı salon görevlilerine şahsen teslim ediniz.

3. OTURUM

Pazar