

## ÖRNEK SORULAR:

### A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri

#### BG.1 İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından bulunması gerekenleri sıralar.

1. I. Acil durum planı
- II. Yangın söndürme tertibatı
- III. Çalışma talimatı
- IV. Baret
- V. Kişisel koruyucu donanım

Yukarıdakilerden hangileri seyahat acentelerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından bulunması gerekenlerdendir?

- a. I, II, III, IV
- b. II, III, IV, V
- c. **I, II, III, V**
- d. I, III, IV, V
- e. I, II, IV, V

#### BG.2 Yapacağı iş ile ilgili oluşabilecek risk faktörlerini azaltma metodlarını sayar.

2. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinde oluşabilecek risk faktörlerini azaltma metodlarından biridir?

- a. Doğal havalandırma sağlanmalı
- b. **Arizalı ekipmanlar zaman kaybetmeden bildirilmeli**
- c. Ekipmanların şarjlı olması
- d. Acentede az kişi çalıştırılması
- e. Elektrikli ekipmanların sayısının artırılması

#### BG.4 İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçların kullanıma hazır olması gerektiğini belirtir.

3. Aşağıdakilerden hangisi İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçlarla ilgili doğru bir bilgidir?

- a. Araçların aynı firmadan alınması
- b. **Araçların kullanıma hazır halde olması**
- c. Araçların renkli olması
- d. Araçların alfabetik sıraya göre dizilmesi
- e. Araçların iş yerinde rastgele konumlandırılması

#### BG.10 İşyerinde oluşabilecek çevresel risk faktörlerine karşı alınacak önlemleri belirtir.

4. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentesi işyerlerinde oluşabilecek çevresel risk faktörlerine karşı alınması gereken önlemlerden biridir?

- a. **Hava kirliliği riski için temiz hava tertibatı**
- b. Toprak kirliliği ve erozyon için ağaçlandırma
- c. Kimyasal gaz zehirlenme riskleri için koruyucu ekipman
- d. Su kirliliğini önleme çalışmaları
- e. Egzoz gazı önleme çalışmaları

**BG.14 İşine uygun olan kalite yönetimi ve hizmet gerekliliklerini açıklar.**

5. Seyahat acenteleri, müşterilerinin "kişisel bilgi, adres, kredi kartı bilgileri vb." bilgilerinin güvenliğini sağlamak için aşağıdaki kalite sistemlerinden hangisini tercih etmelidir?
- a. ISO 9001
  - b. ISO 14001
  - c. ISO 45001
  - d. **ISO 27001**
  - e. ESS 9100

**BG.17 İşyeri politikası ve planlarına göre kalite gerekliliklerinin uygulanması gerektiğini belirtir.**

6. Bir seyahat acentesinde, işyeri politikası kapsamında aşağıdaki kalite gerekliliklerinden hangisi diğerlerine göre en son aranan gereklilik olur?
- a. İş güvenliği
  - b. İşçi sağlığı
  - c. Müşteri memnuniyeti
  - d. Bilgi güvenliği
  - e. **Otopark imkanı**

**A2: İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri**

**BG.2 Acentanın ürünleri ve satış durumuna göre acentada yapılacak işlerin önceliklerini belirleyeceğini açıklar.**

1. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentesinin **satış durumuna göre** öncelikli olarak yapması gereken eylemlerden biridir?

- a. **Satılmayan ürünler için yeni satış teknikleri geliştirmek**
- b. Satış durumu bir acentenin işlerinin sırasını değiştirmeyeceğini kabul etmek
- c. Sadece satılan ürünlerle yetinmek
- d. Her zamanki iş rutinleri doğrultusunda iş planı yapmak
- e. Satılmayan paketlerden ümidi kesmek

**BG.4 Önemli müşterilerin (VIP) istek ve özellikleri ile ilgili astlarına bilgi vermesi gerektiğini açıklar.**

2. Bir seyahat acentesi yöneticisinin önemli müşteriler (VIP) için öncelikle aşağıdakilerden hangisini yapması gerekir?

- a. VIP müşterilere standart uygulamaların yapılmasının sağlanması
- b. Seyahat sonrasında VIP müşterisine memnuniyet anketi doldurtması
- c. **VIP müşterilerin özellikleri ve istekleri hakkında astlarına bilgi vermesi**
- d. VIP müşterilere istekleri dışında bir tur satmaya çalışması
- e. VIP müşterilerden fazla para alması

**BG.14 Çalışanların hangi konularda eğitim ihtiyacının olduğunu tespit ederek nasıl giderilmesi gerektiğini belirtir.**

3. Aşağıdakilerden hangisi acente çalışanlarının eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesinde kullanılan bilgi kaynaklarından biridir?

- a. Çalışanların birbirleri hakkındaki söylemleri
- b. İşin icrası sırasında yaşanan aksaklıkların listesi**
- c. Çalışanların ailevi bilgileri
- d. Çalışanların ikamet ettikleri muhit bilgileri
- e. Çevreden gelen bilgiler

**BG.21 Çalışana verilecek hizmet içi eğitimlerin planlamasını yaptıracağını belirtir.**

4. Acentede hizmet içi eğitim ihtiyacı tespit eden bir yönetici ilk olarak aşağıdakilerden hangisini yapar?

- a. Eğitim verecek eğiticileri tespit eder
- b. Hizmet içi eğitimi planı hazırlar**
- c. Çalışanlara ihtiyaçlarına göre kurs bulmalarını tavsiye eder
- d. Hizmet içi eğitim için tüm çalışanları bir salona toplar
- e. İş akışını durdurarak tüm çalışanları hizmet içi eğitime alır

**BG.27 Çalışanın mesleki portföyünü oluşturmasına destek olacağını belirtir.**

5. Aşağıdakilerden hangisi bir acente çalışanın mesleki portföyünü oluşturmasında işi kolaylaştıracak **birincil** ihtiyaçlarından biridir?

- a. Acente yöneticisinin bu konuda desteği**
- b. Acentenin çalışma saatlerinin uzun olması
- c. Acentenin üniversiteye yakın olması
- d. Acentede çalışan kişilerin hemcinsi olması
- e. Acentenin kalabalık bir lokasyonda olması

**A3: Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi**

**BG.2 Destinasyonun belirlenmesinde hedef kitleye uygun olan araştırmanın yapılması gerektiğini belirtir.**

1. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinde ürün ve tur planlamaları yapılırken, destinasyonun belirlenmesinde kilit rol oynar?

- a. Düşük fiyatlı bir destinasyon olması
- b. Destinasyonun yakın olması
- c. Destinasyonun sahil bölgesinde olması
- d. Destinasyonun hedef kitleye uygun olması**
- e. Destinasyonun yüksek kar marjlı bir yer olması

### **BG.3 Destinasyonlardaki aktiviteler araştırılırken nelere dikkat edilmesi gerektiğini belirtir**

2. Aşağıdakilerden hangisi destinasyondaki aktiviteler araştırılırken dikkat edilmesi gereken özelliklerden biri **değildir**?

- a. Aktivitenin çekiciliği
- b. Aktivitenin hedef kitleye uygunluğu
- c. Aktivitenin kapasitesi
- d. Aktivitenin kalitesi
- e. Aktivitenin sezon dışında da yapılıp yapılmadığı**

### **BG.4 Hedef kitlenin belirlenmesinde hedef pazarın hangi özelliklerinin dikkate alınması gerektiğini belirtir.**

- 3. I. Pazarın kalite standartlarına uygunluğu
- II. Pazarın arz kapasitesi
- III. Pazarın maliyet durumları
- IV. Pazarın müşteri beklentilerine cevap verme düzeyi
- V. Pazarın bulunduğu yerde yaşayan bireylerin gelir dağılımı

Yukarıdaki hedef pazar özelliklerinden hangileri hedef kitlenin belirlenmesinde dikkate alınması gereken özelliklerdendir?

- a. I, II, III, V
- b. I, III, IV, V
- c. I, II, III, IV**
- d. II, III, IV, V
- e. I, III, IV, V

**BG.5 Hedef kitleye göre ürünün geliştirildiğini kontrol edeceğini belirtir.**

4. Bir yöneticinin geliştirilen bir üründe ilk olarak bakması gereken kriter aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?

- a. Ürünün adı
- b. Ürünün hedef kitleye uygunluğu**
- c. Ürünün kaç günü kapsadığı
- d. Ürünün hazırlanma aşamaları
- e. Ürünün etkinlik saatleri

**BG.6 Fiyat araştırmasının verilecek hizmetin çeşidine göre yapılması gerektiğini açıklar.**

5. Kıyaslama amacıyla yapılacak fiyat araştırmasında hataları önlemek için aşağıdaki yöntemlerden hangisi kullanılmalıdır?

- a. Sunulacak hizmetin türüne göre**
- b. Sunulacak hizmetin yerine göre
- c. Sunulacak hizmetin ismine göre
- d. Sunulacak hizmeti kimin sunduğuna göre
- e. Rastgele fiyat araştırması yapılabilir

**BG.7 Satış fiyatını belirlerken göz önünde bulunduracağı koşulları belirtir.**

6. Aşağıdakilerden hangisi ürünün fiyatını belirlerken göz önünde bulundurulması gereken koşullar arasında **yer almaz**?

- a. Ürünün hizmet süresi
- b. Ürünün içeriği
- c. Ürünün rakip firmalardaki fiyat aralığı
- d. Ürünün maliyeti
- e. Ürünü hazırlayan ekip**

**BG.10 Tur satış sözleşmesinde yer alan hükümlerin önemini belirtir.**

7. Tur satış sözleşmesinde yer alan maddeler neden önemlidir?

- a. Hazır matbu evrak olduğu için
- b. İşleri kolaylaştırdığı için
- c. İleride doğabilecek anlaşmazlıklarda tarafları koruyacağı için**
- d. İleride doğabilecek anlaşmazlıklarda müşteriyi her zaman haksız çıkarabilmek için
- e. Tur sözleşmesindeki maddelerin gerçek hayatta bir önemi yok

**BG.11 Bilet satışı için müşteriye seyahati ile ilgili bilgi verildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir.**

8. Bilet satışını tamamlamadan önceki son aşama aşağıdakilerden hangisidir?
  - a. Müşteriye biletini ne zaman alacağını sormak
  - b. Müşteriye, onaylaması için seyahati ile ilgili bilgileri iletme**
  - c. Müşteriye farklı ürünlerden bahsetmek
  - d. Müşteriye referans olabileceği tanıdıklarını sormak
  - e. Müşteriye kaç kişi gideceklerini sormak

**BG.12 Bilet iptal ve satış kurallarının bilet satışı gerçekleşmeden önce müşteriye iletilmesi gerektiğini belirtir.**

9. Müşterinin seyahat tarihinden önce planlarında bir değişiklik olabilmesi durumunda, acentenin ve müşterinin mağdur olmaması için aşağıdakilerden hangisinin yapılması gereklidir?
  - a. Satış gerçekleşmeden önce müşteriye bilet iptal ve satış kurallarının iletilmesi**
  - b. Öncelikle satışı gerçekleştirmeli saha sonra duruma göre aksiyon alınmalı
  - c. Müşteriye bu konuyla ilgili ek olarak yapılması gereken bir prosedüre gerek yoktur
  - d. Her koşulda müşteriye iade ve iptalansı tanınmamalı
  - e. Müşteriye sadece değişimansı tanınmalı

**A4: Operasyon İşlemlerinin Değerlendirilmesi**

**BG.4 Ürünü ve bileşenlerini oluşturan hizmet kalitesini analiz etme kriterlerini sıralar.**

1. Aşağıdakilerden hangisi ürünü ve bileşenlerini oluşturan hizmet kalitesi kriterleri arasında bulunmaz?
  - a. Rehberin kalitesi
  - b. Transfer hizmeti
  - c. Acente ve personelin ilgisi
  - d. Gidilen yerin anlık hava durumu**
  - e. Tur paketinin içeriği

**BG.6 Operasyon analizi yaparken operasyonda tespit edilen olumsuzlukların giderilmesi, olumlu yönlerin ise geliştirilmesi gerektiğini açıklar.**

2. Operasyon analizi yaparken aşağıdaki ilkelerden hangisi benimsenmelidir?
- a. Turda tespit edilen olumsuzlukların giderilmesi, olumlu yönlerin ise geliştirilmesi**
- b. Tur programındaki tüm olumsuzlukları görmezden gelerek olumlu yönlere yönelmeli
- c. Turdaki olumsuz olan durumları müşteri kaynaklı olduğunu müşteriye açıklamalı
- d. Turun operasyon analizindeki olumlu ve olumsuz durumların analizinin acenteye katkısının olmadığı
- e. Operasyon analizi sadece karlılık üzerine yoğunlaşmalı

**BG.8 Gerçekleşen operasyonu değerlendirme kriterlerini sayar.**

3. I. Tur aracının ve şoförünün değerlendirilmesi
- II. Tur paketinin içeriği
- III. Rehberin yeterliliği
- IV. Varsa ekstra turların değerlendirilmesi
- V. Tur destinasyonundaki konut fiyatları

Yukarıdaki kriterlerden hangisi gerçekleşen operasyonu değerlendirme aşamasında kullanılan kriterler arasında bulunmaktadır?

- a. II, III, IV, V
- b. I, III, IV, V
- c. I, II, III, V
- d. I, III, IV, V
- e. I, II, III, IV**

**BG.7 Acenta ürün ve satış politikasını belirlemede kullanılacak kriterleri sıralar**

4. Profesyonel satış ekibi, promosyon ve hediye olanakları, planlı satış kriterleri, geniş satış ağı, merkezi satış sistemi vb. terimler aşağıdakilerden hangisine aittir?
- a. Acente sigortalı tatil sistemi
- b. Acente ürün ve satış politikası**
- c. Acente finansman kriterleri
- d. Reklam maliyetleri
- e. Rehberlik kriterleri

## **A5: : Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi**

### **BG.1 Seyahat acentasının iş süreçlerine ait organizasyon şemasının nasıl hazırlanması gerektiğini belirtir.**

1. Seyahat acentasının iş süreçlerinin aksamadan işleyebilmesi için çalışanların konumlandırılması aşağıdakilerden hangisidir?
  - a. İşyeri ofisi
  - b. Organizasyon şeması**
  - c. Çalışma alanları
  - d. Çalışma saatleri
  - e. Çalışma günleri

### **BG.2 Çalışanların görev tanımları ve performans kriterlerini belirler.**

2. Çalışanları performansını ölçebilmek için öncelikle onlara aşağıdakilerden hangisinin açıklanması gerekmektedir?
  - a. Çalışanların görev tanımları**
  - b. Tatil bölgeleri özellikleri
  - c. Acentenin yıllık karlılık oranı
  - d. İşletmede çalışan kişi sayısı
  - e. İşletmenin isminin hikayesi

### **BG.3 İşyerinin misyonu ve vizyonu ile ilgili politikaların çalışanlara iletilmişinin kontrolünü yapacağını belirtir.**

3. Aşağıdakilerden hangisi işe yeni başlayan bir çalışana anlatılması gereken konulardan biridir?
  - a. İşletmenin misyonu ve vizyonu**
  - b. İşletmenin adresi
  - c. İşletmenin karlılık oranı
  - d. İşletmenin kaç kişi ile kurulduğu
  - e. Diğer çalışanların ikamet adresleri

### **BG.6 Çalışanlar arasında iş ve görev dağılımını yaparken iş planlamalarına uygun davranması gerektiğini belirtir.**

4. Çalışanlar arasında iş ve görev dağılımı yapılırken aşağıdakilerden hangisine göre davranmak gereklidir?
  - a. Rakip firmalara göre
  - b. İş planlarına göre**
  - c. Çalışanların isteklerine göre
  - d. İş yeri sahibinin isteğine göre
  - e. Muhasebe kayıtlarına göre



**BG.11 Çalışanlarından gelen öneriler doğrultusunda uygulamaya geçen başarılı örnekleri duyuracağını açıklar.**

5. Çalışanlarından gelen öneriler doğrultusunda uygulamaya geçen başarılı örneklerin duyurulması aşağıdakilerden hangisine sebep olur?

- a. İş yükünün artmasına
- b. Gereksiz prosedüre
- c. İş akışının yavaşlamasına
- d. Hiçbir şeye
- e. **Çalışanların motivasyonunun artmasına**

**BG.14 Çalışanlarının mesleki yeterliliklerini ve performanslarını değerlendirme kriterlerini belirtir.**

6. Çalışanların mesleki yeterlilik kriterlerini belirlemek için aşağıdakilerden hangisinden faydalanılması uygun olur?

- a. **Meslekle ilgili kabul görmüş yeterlilik kriterlerinden**
- b. İş yeri sahibinin görüşlerinden
- c. Diğer çalışanların bilgilerinden
- d. Arkadaş tavsiyelerinden
- e. Müşteri yorumlarından

**BG.16 İşe alım sürecinde çalışanda aranılan nitelikleri sıralar.**

7. Seyahat acentesine işe alınacak bir çalışan için aşağıdaki niteliklerden hangisinin aranmasına gerek **yoktur?**

- a. Yabancı dil bilgisi
- b. Prezantabl duruş
- c. Güler yüz
- d. İkna kabiliyeti yüksek
- e. **Animasyon yapmayı bilen**

**BG.18 İşten çıkarılan, ayrılan çalışanın işlemlerinin yasal prosedüre (İş Kanunu'na) uygun olarak yapıldığını kontrol edeceğini belirtir.**

8. Hizmet süresi 6 aydan az olan bir çalışanın işten ayrılma isteğini kaç gün önce bildirmesi gereklidir?

- a. **2 hafta**
- b. 4 hafta
- c. 12 hafta
- d. 16 hafta
- e. 20 hafta

**BG.25 Yıllık izin çizelgeleri hazırlanırken uyulması gereken prosedürleri belirtir.**

9. Seyahat acenteleri çalışanlarının, yıllık izin çizelgeleri hazırlanırken uyulan yasal dayanak aşağıdakilerden hangisidir?

- a. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- b. 4857 sayılı İş Kanunu**
- c. 7417 sayılı kanun
- d. 5393 sayılı Belediye Kanunu
- e. 7261 sayılı kanun

**BG.29 Bütçe çalışmaları içerisinde gider verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.**

10. Bütçedeki gider verileri aşağıdakilerden hangisine göre oranlanır?

- a. Piyasa koşullarına göre
- b. Rakip firmalara göre
- c. Gerçekleşen ciroya göre**
- d. Milli gelire göre
- e. Hane halkı gelirin'e göre

**BG.30 Bütçe çalışmaları içerisinde gelir verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.**

11. Bütçe kalemlerinde acentenin asıl faaliyetlerinin dışında kalan gelirler hangi başlık altında listelenir?

- a. Diğer gelirler**
- b. Olağan gelirler
- c. Satışlardan doğan gelirler
- d. Alışlardan doğan gelirler
- e. Faiz gelirleri

**BG.31 Bütçe taslağı oluşturmak için belirlenmesi gereken verileri sıralar.**

12. Bütçe taslağı oluşturulurken aşağıdaki verilerden hangisine olan ihtiyaç en son sırada olur?

- a. Bir önceki yıla ait gelir kalemleri
- b. Bir önceki yıla ait gider kalemleri
- c. Tahmini maliyet kalemleri
- d. Tahmini gelir kalemleri
- e. Yıllık faiz oranları**