



ANKARA ÜNİVERSİTESİ
AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ LİSANS PROGRAMI
2023-2024 BAHAR YARIYILI ARA SINAVI

A

Adı Soyadı	:
T.C. Kimlik Numarası	:
Öğrenci Numarası	:
Salon Adı	:
Sıra Numarası	:

Bu kitapçıkta bulunan testler ve test numaraları aşağıdaki gibidir:

Test Adı:

Sayfa No:

(AYBS102) Bilgisayar Ve Programlamaya Giriş	1
(AYBS104) Medya, İletişim ve Teknoloji	4
(AYBS208) Veritabanı Yönetim Sistemleri	7
(AYBS210) Yönetim ve Organizasyon	11
(AYBS204) Web Tasarımı	14
(AYBS308) Elektronik Ticaret	17
(AYBS310) Verimlilik, Kalite Ve Marka Yönetimi	20
(AYBS312) Müşteri İlişkileri Yönetimi	23

- Bu soru kitapçığının türü A'dır. Bunu cevap kâğıdınızdaki ilgili yere mutlaka kodlayınız.** Salon Görevlisinin de ilgili yere kodladığınız bilgiyi onaylamasını sağlayınız. Bu kodlamayı cevap kâğıdınıza yapmadığınız veya yanlış yaptığınız takdirde, sınavınızın değerlendirilmesi mümkün değildir.
- Her bir derste 20 soru bulunmaktadır. Her bir ders için 30 dakikalık cevaplama süreniz vardır.
- Soruları cevaplarken size zor görünen sorular üzerinde fazla zaman harcamayınız. Zamanınız kalırsa, cevaplayamadığınız sorulara yeniden dönünüz.
- Bu kitapçıkta yer alan her sorunun yalnızca tek doğru cevabı vardır. Bir soru için birden çok cevap işaretlenmişse, o soru yanlış cevaplanmış sayılacaktır.
- Cevaplarınızı koyu siyah ve yumuşak uçlu kurşun kalemle işaretleyiniz. İşaretlerinizi cevap yerlerinin dışına taşırmayınız. Tükenmez kalem ya da dolma kalem kullanmayınız.
- Cevap kâğıdınızı buruşturmayınız, katlamayınız ve üzerine gereksiz işaret koymayınız.
- Değiştirmek istediğiniz cevabı yumuşak bir silgiyle, cevap kâğıdını yıpratmadan, temizce siliniz ve yeni cevabınızı işaretlemeyi unutmayınız.
- Puanlama yapılırken, her derste verdiğiniz doğru cevaplarınız dikkate alınacak, yanlışlar doğruları götürmeyecektir.
- Sınavda uyacağınız diğer kurallar bu kitapçığın arka kapağında belirtilmiştir.



1. Bilgisayar sisteminde negatif sayılar hangi teknik kullanılarak kodlanmaktadır?

- A) Gray
- B) İkiye tümleyen
- C) Unicode
- D) Kayan nokta
- E) BSD

2. Çince yazılmış bir belgenin doğru bir şekilde oluşturulabilmesi için ASCII kodlama şemasını kullanılmamasının nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 1 baytlık alan Çince için yeterli değildir.
- B) ASCII, dili temsil edebilmek için yeterli karakter içermemektedir.
- C) ASCII sadece İngiliz alfabesindeki karakterleri kapsamaktadır.
- D) Her dilin kendi kodlama biçimi vardır.
- E) Bilgisayarlar sadece Amerikan standartlarında kodlamayı anlayabilmektedir.

3. Getir-kod çöz-çalıştır döngüsünün hangi adımında, işlemcinin hangi işlemi gerçekleştirmesi gerektiğini belirler?

- A) Getir
- B) Çalıştır
- C) Komut çalıştırıldıktan hemen sonra
- D) Kod çöz
- E) Komut getirilmeden hemen önce

4. İşlemciye iletilen komutlar, veriler üzerinde yaptığı işleme göre farklı kategorilerde ele alınmaktadır.

Aşağıda komutlara ait verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?

- A) Bir komut, yürütme sırasının değiştirilmesini belirtebilir.
- B) İşlemci, veriler üzerinde bazı aritmetik veya mantıksal işlemler gerçekleştirebilir.
- C) Komutlar sadece bellekte işlenmektedir.
- D) Verilerin, işlemci ve bir G/Ç modülü arasında aktarımı yapılabilir.
- E) Veriler işlemciden belleğe veya bellekten işlemciye aktarılabilir.

5. Aşağıda verilen dosya uzantılarından hangisi Python ile oluşturulan kaynak kodlara aittir?

- A) .m
- B) .py
- C) .java
- D) .cs
- E) .cpp

6. Programlama ile oluşturduğumuz uygulamaların ihtiyaç analizlerini yapmak için yöntemler geliştirilmiştir. Aşağıda verilen yöntemlerden hangisi bunlardan değildir?

- A) Python
- B) Aşırı Programlama (Extreme Programming)
- C) Şelale (Waterfall)
- D) Scrum
- E) Birleşik Rasyonel İşlem (Rational Unified Process)

7. Aşağıda verilenlerden hangisi bir programlama yazılımıdır?

- A) C++
- B) ChromeOS
- C) Linux
- D) Autodesk CAD/CAM/CAE
- E) Microsoft Windows

8. Söзде kod ile ekrana değеr yazdırmak için ne kullanılır?

- A) Input
- B) Set
- C) While
- D) Declare
- E) Display

9. 1. While döngüsü

2. Do/Do-While döngüsü

3. For döngüsü

Yukarıda verilenlerden hangisi/hangileri algoritmada yinelemeli ifadeler için kullanılmaktadır?

- A) 1 ve 3
- B) Yalnız 2
- C) 1, 2 ve 3
- D) Yalnız 1
- E) Yalnız 3

10. Bir C++ programında iostream başlığı (header) ne amaçla kullanılır?

- A) Operatörleri Aşırı yüklemek (operatör-overloading) için
- B) Bit-shift (bit kaydırma) işlemleri için
- C) Mantıksal hataları önlemek için
- D) Değişken tanımlaması için
- E) Giriş-Çıkış (input-output) işlemleri için

11. sinav.exe olarak derlenmiş bir C++ programını çalıştırmak için aşağıdaki ifadelerden hangisi kullanılmalıdır?

- A) ~sinav
- B) a.exe
- C) ./sinav.exe
- D) sinav.exe
- E) ./a.exe

12. Aşağıdaki program yazılıp çalıştırıldığında ekranda hangi sonuç görülür?

```
#include<iostream>

using namespace std;

int main() {

    cout<<"Ankara Üniversitesi";

}
```

- A) Ekrana 3 defa Ankara Üniversitesi ifadesini yazar.
- B) return 0; kullanılmadığı için hata verir.
- C) Ekrana Ankara Üniversitesi ifadesini yazar.
- D) Mantıksal hata verir.
- E) Derleme zamanı hatası verir.

13. Aşağıda verilen kod parçasının ekran çıktısı aşağıdakilerden hangisidir?

```
cout<< 3 * 4 / 3 - 3 % 2;
```

- A) 0
- B) 4
- C) 2
- D) 3
- E) 1

14. Aşağıda verilen kod parçasının ekran çıktısı aşağıdakilerden hangisidir?

```
int a = 5, b = 2;
cout << (float)a/b << endl;
```

- A) 3.5
- B) 2
- C) 1
- D) 3
- E) 2.5

15. Aşağıdakilerden hangisi C++ programlama dilinde tanımlı bir tam sayı veri türüdür?

- A) double
- B) string
- C) float
- D) long
- E) char

16. .
 int sayi_1, sayi_2;
 cin >> sayi_1 >> sayi_2;
 if(sayi_1 > sayi_2)
 cout << sayi_1 - sayi_2 << endl;
 else if(2*sayi_1 > sayi_2)
 cout << 2*sayi_1 - sayi_2 << endl;
 else
 cout << 3*sayi_1 - sayi_2 << endl;

Yukarıdaki verilen kod bloğu için sırasıyla 4 ve 5 sayı değerleri girildiğinde ekrana yazdırılacak olan sayı değeri aşağıdakilerden hangisi olacaktır?

- A) 2
- B) 3
- C) 5
- D) 4
- E) 6

17. C++ programlama dilinde temp tam sayı değişkeninin -5'ten büyük negatif bir tamsayı olup olmadığını kontrol eden mantıksal ifade aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) temp > 0 && temp < -5
- B) temp >= 0 && temp <= -5
- C) temp < 0 && temp < -5
- D) temp < 0 && temp > -5
- E) temp >= 0 && temp > -5

18. Aşağıdakilerden hangisi C++ programlama dilinde kullanılan mantıksal veya işlecidir?

- A) ||
- B) !&
- C) &&
- D) >=
- E) !

19. #include<iostream>
 using namespace std;
 int main () {
 for(int i=3;i<5;i++){
 cout<<i<<" ";
 }
 }

Yukarıdaki C++ programının çıktısı nedir?

- A) 3 4
- B) 5 4 3
- C) 4 3
- D) 3 4 5
- E) 3
4
5

20. #include<iostream>
 using namespace std;
 int main () {
 int a=0;
 int b;
 while(a<3){
 b=1;
 while(b<3){
 cout<<a<<" "<<b<<endl;
 b+=2;
 }
 a=2;
 break;
 }
 }

Yukarıdaki C++ programının çıktısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 1 0
- B) Sonsuz döngü meydana gelir ve ekrana sürekli ve alt-alta 2 1 değerini basar.
- C) 0
- D) 1
- E) 0 1

1. Aşağıdaki öğelerden hangisi iletişim sürecinde kaynaktan gelen mesajın anlamlandırılmasını sağlar?
 - A) Alıcı
 - B) Kodlama
 - C) Geri bildirim
 - D) Kod açma
 - E) Kanal
2. Johann Gutenberg ilk matbaa makinesini hangi yüzyılda icat etmiştir?
 - A) 15. yüzyıl
 - B) 16. yüzyıl
 - C) 18. yüzyıl
 - D) 19. yüzyıl
 - E) 17. yüzyıl
3. Aşağıda verilen bilgilerden hangisi kişilerarası iletişim sürecinin özelliklerinden biri değildir?
 - A) Belirli bir amaç ya da niyet etrafında şekillendirilir.
 - B) Süreç içinde kişilerin değişebilen rolleri bulunur.
 - C) Zaman içinde birikerek çoğalır ve bir süreç halinde işler.
 - D) En az iki kişi arasında yüz yüze ya da herhangi bir araçla gerçekleştirilebilir.
 - E) Gruplar arasındaki iletişimi sağlar.
4. Aşağıdakilerden hangisi başarılı bir yazılı iletişim süreci için gerekenler arasında yer almaz?
 - A) Sözcük ve tümce tekrarından kaçınılması
 - B) Yazım ve noktalama kurallarına dikkat edilmesi
 - C) Konunun açık ve anlaşılır cümlelerle anlatılması
 - D) Yanlış bilgi aktarımının sağlanması
 - E) Konuda birlik ve bütünlük sağlanması
5. Aşağıdakilerden hangisi örgüt iletişiminin özelliklerinden biri değildir?
 - A) Örgüt içinde çalışanlar arasında iletişim sağlanması
 - B) Örgüt sırlarını rakiplerle paylaşması
 - C) Rakiplerle rekabet yaratması
 - D) Örgüt içi düzeni sağlanması
 - E) Paydaşlarla ve müşterilerle iletişim sağlanması
6. Aşağıdakilerden hangisi kitle iletişim kuramlarının geçtiği evrelerden biri değildir?
 - A) Kültürel kuram
 - B) Antropolojik yaklaşım
 - C) Kitle toplumu tezi
 - D) Sınırlı etkiler tezi
 - E) Anlam yaratma perspektifi
7. İletişim ve medyayla ilgili konular hangi disiplinin çalışma alanına girmez?
 - A) Sosyoloji
 - B) Tarih
 - C) Siyaset bilimi
 - D) Antropoloji
 - E) Histoloji
8. Shannon'ın matematiksel iletişim modelinde aşağıdaki unsurlardan hangisi yoktur?
 - A) Verici
 - B) Sinyal
 - C) Alıcı
 - D) Anlam
 - E) Kanal

9. “Ritüel olarak iletişim” yaklaşımı hangi kuramcıya aittir?

- A) James Carey
- B) Richard Hoggart
- C) Raymond Williams
- D) Claude Shannon
- E) Harold Lasswell

10. Aktarım modeliyle ilgili ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Yüz yüze iletişim ile kitle iletişimini benzer süreçler gibi görür.
- B) Medya etkisinin dolaylı yollarla işlediğini gösterir.
- C) Kaynak edilgen, hedef etkin bir konuma yerleştirilir.
- D) Kitle iletişiminin kısa vadeli etkilerini göz ardı eder.
- E) İnsan iletişimine yönelik en kapsamlı ve doğru açıklamayı sunar.

11. Aşağıdakilerden hangisi Chicago Okulu kuramcılarının biridir?

- A) Harold Lasswell
- B) Theodor Adorno
- C) Raymond Williams
- D) George H. Mead
- E) James Carey

12. Katz ve Lazarsfeld’in “kanaat önderi” kavramı hangi iletişim modeliyle bağlantılıdır?

- A) Şırınga modeli
- B) İki aşamalı akış
- C) Gündem koyma
- D) Tutum değişimi
- E) Kültür endüstrisi

13. Shannon’ın modeline göre düşünürsek, televizyonda “hedef” kimdir?

- A) Toplum
- B) Okur
- C) İzleyici
- D) Yayın
- E) Dinleyici

14. Stuart Hall’un geliştirdiği modele göre, metnin sunduğu perspektifin aynı şekilde kabul edildiği okuma biçimi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Müzakereli okuma
- B) Muhalif okuma
- C) Yanlış okuma
- D) Egemen okuma
- E) Eleştirel okuma

15. Aşağıdakilerden hangisi şu an Türkiye’deki egemen medya grupları arasında yer almaz?

- A) Demirören
- B) Uzan
- C) Ciner
- D) Doğuş
- E) Kalyon

16. Bir şirketin, bulunduğu iş kolundaki yerini güçlendirmek için kullandığı bütünleşme stratejisi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Negatif bütünleşme
- B) Çapraz bütünleşme
- C) Yatay bütünleşme
- D) Ultra-çapraz bütünleşme
- E) Dikey bütünleşme

17. Medya endüstrileri ne tür bir piyasa özelliği gösterirler?

- A) Teknopol
- B) Metropol
- C) Monopol
- D) Megapol
- E) Oligopol

18. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir iletişimde hedef kitleye iletilen mesajın amaca ulaşmasına katkıda bulunur?

- A) Mesajın alıcının dikkatini çekmeyecek şekilde olması
- B) İletişimin elektronik ortamda olması
- C) Mesajın net ve açık olması
- D) Kaynağın sınırlı bilgiye ve tecrübeye sahip olması
- E) Hedef kitlenin hoşgörüsüz ve önyargılı olması

19. Aşağıdakilerden hangisi iletişim süreci öğelerindendir?

- A) Psikoloji
- B) İkna
- C) Sembol
- D) Seçici algı
- E) Kanal

20. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde alıcı olarak değerlendirilemez?

- A) Ana haber bültenini izleyen izleyici
- B) Tiyatro oyununu seyreden seyirci
- C) Konferansta konuşma yapan konuşmacı
- D) Derste öğretmeni dinleyen öğrenci
- E) Radyo dinleyen dinleyici

1. 'YBS' kodlu bölümde okuyan öğrencilerin adlarını (OgrAdi) büyük harflere çevirerek listeleme SQL komutunu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT UPPER (OgrAdi AS Liste) FROM Ogrenci WHERE Bolum='YBS';
- B) SELECT UPPER(OgrAdi) AS Liste FROM Ogrenci WHERE Bolum='YBS';
- C) SELECT UPPER (OgrAdi) AS Liste WHERE Bolum='YBS' FROM Ogrenci;
- D) SELECT OgrAdi FROM Ogrenci WHERE UPPER (OgrAdi) AND Bolum='YBS';
- E) SELECT UPPER (OgrAdi) WHERE Bolum='YBS' FROM Ogrenci;

2. 2023 yılı içinde ürün adı girilmeyen faturaların tüm listeleme SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT * FROM Fatura WHERE (FatTarihi LIKE (%2023%)) AND (UrunAdi IS NULL);
- B) SELECT * FROM Fatura WHERE (FatTarihi BETWEEN ('01.01.2023 AND '31.12.2023'))AND(UrunAdi IS NULL);
- C) SELECT * FROM Fatura WHERE (FatTarihi IN (%2023%)) AND (UrunAdi LIKE NULL);
- D) SELECT * FROM Fatura WHERE (FatTarihi LIKE (%2023%)) AND (UrunAdi IN NULL);
- E) SELECT * FROM Fatura WHERE (FatTarihi BETWEEN ('01.01.2023 AND '31.12.2023'))AND(UrunAdi IN NULL);

3. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Uygulama dosyaları, program dosyaları tarafından işlenebilecek olan verilerin akları dosyalardır.
- B) Tablolara çeşitli sınırlamalar eklenebilir.
- C) Sık sık güncelleştirilen, yapılan işlemleri saklandığı ve hızlı bir şekilde büyüyen tablolara işlem veri tabloları (Transaction Table) denir.
- D) Tabloda bilgileri saklanacak olan varlığın her bir niteliğinin değerlerini saklamak için kullanılan bellek bölgesine alan (field) adı verilir.
- E) Veritabanı, birbiri ile ilişkili olan birden fazla tablodan oluşan bilgi topluluğu olarak tanımlanabilir.

4.

AlanAdi

Aşağıdaki verilen Varlık-İlişki (E-R) şekli hangi niteliği ifade etmektedir?

- A) İkincil Anahtar Nitelik
- B) Zayıf Nitelik
- C) Anahtar Nitelik
- D) Kuvvetli Nitelik
- E) Türetilen Nitelik

5. Aşağıdakilerden hangisi ikinci anahtar (foreign key) kavramını ifade etmektedir?

- A) Tablonun ilişkili olduğu diğer bir tablodaki anahtar alanı ifade eder.
- B) Az güncelleştirilen, büyüme hızı yavaş olan ve diğer verilere referans olacak verilerdir.
- C) Alanların birleşmesi ile oluşan, tabloda bilgileri saklanan varlığın nitelik değerlerini oluşturduğu bilgi kümesidir.
- D) Veritabanı arama motorlarının veri sorgulama hızlandırmak amacıyla kullandığı özel veri yapılarıdır.
- E) Bir tablodaki herhangi bir kaydı tablodaki diğer kayıtlardan ayırmak kullanılan alandır.

6. Aşağıdakilerden hangisi SQL'de gruplandırma fonksiyonlarından biri değildir?

- A) MAX
- B) COUNT
- C) MULTIPLE
- D) SUM
- E) AVG

7. Aşağıdakilerden hangisi Veri Tabanı oluşumunu ifade etmektedir?

- A) Tablo → Alan → Kayıt → Veritabanı
- B) Alan → Tablo → Kayıt → Veritabanı
- C) Tablo → Kayıt → Alan → Veritabanı
- D) Kayıt → Alan → Tablo → Veritabanı
- E) Alan → Kayıt → Tablo → Veritabanı

8. Aşağıdakilerden hangisi veritabanı yönetiminde kullanılan veri modellerinden biri değildir?

- A) Ağ Yapısı Modeli
- B) Varlık İlişki Modeli
- C) Nesneye Yönelik Model
- D) Görsel Model
- E) Hiyerarşik Model

9. Bir tabloda yer alacak kayıtların özelliklerinin (alanlarının) ve bu özelliklerin veri tiplerinin doğru bir şekilde belirlenmesi işlemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İndeks Düzenleme
- B) İkincil Anahtar Düzenleme
- C) Normalizasyon
- D) İlişkisel Veritabanı Düzenleme
- E) Veritabanı Yönetimi

10. Günlük, ödeme tiplerine göre yapılan toplam alışveriş tutarının 10000 TL'den yüksek olan faturaların ortalama tutarını listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT FatTarihi, OdemeTip, SUM(Tutar)
FROM Fatura
GROUP BY FatTarihi, OdemeTip
HAVING BY AVG(Tutar)>10000;
- B) SELECT FatTarihi, OdemeTip, SUM(Tutar)
FROM Fatura
GROUP BY FatTarihiOdemeTip
HAVING BY SUM(Tutar)>10000;
- C) SELECT FatTarihi, OdemeTip, AVG(Tutar)
FROM Fatura
WHERE AVG(Tutar)>10000
GROUP BY FatTarihi, OdemeTip;
- D) SELECT FatTarihi, KOdemeTip, AVG(Tutar)
FROM Fatura
WHERE SUM(Tutar)>10000;
GROUP BY FatTarihi, OdemeTip;
- E) SELECT FatTarihi, OdemeTip, AVG(Tutar)
FROM Fatura
GROUP BY FatTarihi, OdemeTip
HAVING SUM(Tutar)> 10000;

11. Her bölümde 30000 TL'den yüksek ücret alan kaç adet erkek personel bulunduğunu listeleyen SQL komutunu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
WHERE Ucret>30000
GROUP BY Bolum
HAVING Cinsiyet='E';
- B) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
GROUP BY Bolum
WHERE Ucret>30000 AND Cinsiyet='E';
- C) SELECT Bolum, COUNT(Erkek) AS Sayi
FROM Personel
WHERE Ucret>30000
GROUP BY Bolum
HAVING Cinsiyet;
- D) SELECT Bolum, COUNT(Erkek) AS Sayi
WHERE Ucret>30000
FROM Personel
GROUP BY Bolum;
- E) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
WHERE Ucret>30000 AND Cinsiyet='E'
GROUP BY Bolum;

12. Her bölümdeki final notu 90'dan yüksek olan öğrenci sayısını listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
WHERE Final>90
ORDER BY Bolum;
- B) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
WHERE Final>90
GROUP BY Bolum;
- C) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
WHERE AVG(Final)>90
GROUP BY Bolum;
- D) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
GROUP BY Bolum
WHERE Final>90;
- E) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
GROUP BY Bolum
HAVING BY Final>90;

13. İşe giriş tarihi boş olan personellerin kayıtlarını silen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) DELETE FROM Personel WHERE IsGirTar IS NULL;
- B) DELETE FROM Personel WHERE IsGirTar IS 'NULL';
- C) DELETE FROM Personel WHERE IsGirTar IS IN NULL;
- D) DELETE FROM Personel WHERE IsGirTar IN NULL;
- E) DELETE FROM Personel WHERE IsGirTar IN {NULL};

14. Öğrenci tablosunda BolumKodu alanının değeri "YBS" olan, erkek öğrencileri seçmek için kullanılması gereken ilişkisel cebir işlemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) $\forall_{BolumKod=YBS} Cinsiyet="E"$ (ÖĞRENCİ)
- B) $\tau_{BolumKod=YBS} Cinsiyet="E"$ (ÖĞRENCİ)
- C) $\sigma_{BolumKod=YBS} Cinsiyet="E"$ (ÖĞRENCİ)
- D) $\theta_{BolumKod=YBS} Cinsiyet="E"$ (ÖĞRENCİ)
- E) $\rho_{BolumKod=YBS} \sigma_{Cinsiyet="E"} (ÖĞRENCİ)$

15. Öğrenci tablosundaki bölüm alanı girilmeyen (NULL olan) kayıtları önce 'Ad', sonra 'Soyad' alanına göre sıralı bir şekilde listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT * FROM Ogrenci ORDER BY Ad, Soyad WHERE Bolum IS NULL;
- B) SELECT * FROM Ogrenci ORDER BY ASC Ad, Soyad WHERE Bolum IS NULL;
- C) SELECT * FROM Ogrenci ORDER BY Ad, Soyad ASC WHERE Bolum IN NULL;
- D) SELECT * FROM Ogrenci ORDER BY Ad, Soyad WHERE Bolum IN NULL;
- E) SELECT * FROM Ogrenci ORDER BY Ad AND Soyad WHERE Bolum IS NULL;

16. Personel tablosunda bulunmayan "TCKimlikNo" alanını ekleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ALTER Personel TABLE TCKimlikNo;
- B) ALTER TABLE Personel ADD TCKimlikNo;
- C) TABLE Personel ADD TCKimlikNo;
- D) UPDATE Personel TABLE ADD TCKimlikNo;
- E) ALTER TABLE Personel UPDATE TCKimlikNo;

17. Tabloda, mevcut bir alan üzerinde değişiklik yapmak için kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir?

- A) UPDATE ... VALUES
- B) MODIFY TABLE
- C) ALTER TABLE ... UPDATE
- D) ALTER TABLE ... MODIFY
- E) UPDATE ... FROM

18. Ürünlerin kodunu, tablodaki fiyatlarını ve fiyatlarının % 12 zamlı halini listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT UrunKodu SET Fiyat=Fiya * 1.12 AS YeniFiyat FROM Stok;
- B) SELECT UrunKodu, Fiyat, SET Fiyat * 1.12 FROM Stok;
- C) SELECT UrunKodu, Fiyat, Fiyat * 1.12 AS YeniFiyat SET Stok;
- D) SELECT UrunKodu, Fiyat, Fiyat * 1.12 AS YeniFiyat FROM Stok;
- E) SELECT UrunKodu, Fiyat, Fiyat=Fiya * 1.12 AS YeniFiyat FROM Stok;

19. Varlık-İlişki modelinde bir varlığa ait özellikleri ifade eden kavramdır?

- A) Anahtar Alan (Key Field)
- B) Etki Alanı (Domain)
- C) Kayıt (Record)
- D) Nitelik (Entity)
- E) Tablo (Table)

20. Veritabanı kullanıcısına, veritabanı rolüne ya da uygulama rolüne izinler vermek için kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ALTER
- B) REVOKE
- C) GRANT
- D) REMOVE
- E) DENY

1. Aşağıdakilerden hangisi mesleğe örnektir?

- A) Çalışanlar
- B) Doktorlar
- C) İşçi
- D) Yöneticiler
- E) Personel

2. Aşağıdakilerden hangisi “Yönetim” kavramının tanımını içermektedir?

- A) Hepsi
- B) İnsanları sürekli olarak çalıştırmaktır.
- C) Hiçbiri
- D) İnsanları yönlendirmekten ibarettir.
- E) İnsanlara iş yaptırabilme bilim ve sanatıdır.

3. “Grup çalışması ile işi başarma, belirlenmiş amaçlara ulaşmak üzere birden çok kişinin emek ve diğer olanaklarını birleştirerek yaptıkları eylemleri belirten süreçtir” ifadesi aşağıdakilerden hangisinin tanımı olabilir?

- A) Yönlendirme
- B) Yönetim
- C) Hepsi
- D) Hiçbiri
- E) Yöntem

4. Aşağıdakilerden hangisi yöneticinin özelliklerinden birisidir?

- A) Kıskanç
- B) Egoist
- C) Kendisinden daha akıllı insanları etkili biçimde çalıştıran kimse
- D) Bencil
- E) Hırslı

5. Bir örgütün gelecekte karşılaşacağı olaylar, bu olayların nedenleri/sonuçları ve olaylara verilecek tepkiler konusunda tam bir netliğin ve belirginliğin olmaması durumunu ifade eden dış çevre özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çevresel heterojenlik
- B) Çevresel düşmanlık
- C) Çevresel kriz
- D) Çevresel belirsizlik
- E) Çevresel risk

6. Ülkede satın almada faal olan yaş grubu ve bu yaş grubunun özellikleri genel çevre faktörlerinden hangisi ile ilişkilidir?

- A) Sosyo-kültürel çevre faktörleri
- B) Doğal çevre faktörleri
- C) Teknolojik çevre faktörleri
- D) Ekonomik çevre faktörleri
- E) Politik-yasal çevre faktörleri

7. Eskiye oranla daha fazla sayıda kadın çalışan ya da daha fazla engelli çalışanın varlığından söz edildiğinde işletmenin görev çevresi faktörlerinden hangisi ile ilişkili bir yorum yapılmaktadır?

- A) Tedarikçiler
- B) Sendikalar
- C) Stratejik ortaklar
- D) İşgücü Pazarı
- E) Rakipler

8. Aşağıdaki ifadelerden hangisi misyon tanımıdır?

- A) Misyon örgütün var olma sebebidir.
- B) Misyon örgütün uzun dönemli planıdır.
- C) Misyon örgütün büyüme stratejisine verilen isimdir.
- D) Misyon örgütün kısa dönemli hedefidir.
- E) Misyon örgütün amacıdır.

9. Aşağıdakilerden hangisi stratejik planların özelliklerinden değildir?

- A) Stratejik planlar kısa dönemi kapsarlar.
- B) Stratejik planlar örgütün tamamını kapsarlar.
- C) Stratejik planlar uzun dönemi kapsarlar.
- D) Stratejik planlar esnekler.
- E) Stratejik planlar tek kullanımlıdır.

10. Belli bir örgütsel amaca ulaşılabilmesi için takip edilmesi gereken adımların tanımlanmasına ne ad verilir?

- A) Prosedür
- B) Taktik
- C) Kural
- D) Politika
- E) Proje

11. Aşağıdakilerden hangisi yerinden yönetimin sağladığı faydalardan biri değildir?

- A) Astların moralini ve motivasyonunu yükseltir.
- B) Ürün hattının çeşitlendirilmesini engeller.
- C) Astları inisiyatif almaya ve daha iyi performans göstermeye motive eder.
- D) Üst düzey yöneticilerin yükünü azaltır.
- E) Yerel koşullara daha hızlı ve iyi yanıt verebilmeyi sağlar.

12. İşlerin nasıl yapılacağını standardize edildiği, iş ilişkilerinin ve kademelerin neler olduğunun önceden tanımlandığı örgüt yapısına ne ad verilir?

- A) Matriks örgüt yapısı
- B) Biçimsel örgüt yapısı
- C) Proje örgüt yapısı
- D) Kurmay örgüt yapısı
- E) Biçimsel olmayan örgüt yapısı

13. Sorumluluk düzeyi artırılmaksızın görevlerin yatay biçimde genişletilmesine ne ad verilir?

- A) İş rotasyonu
- B) İş genişletme
- C) İş tasarımı
- D) İş bölümü
- E) İş zenginleştirme

14. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerdeki giderleri azaltmaya yönelik yapılan analizlerden birisidir?

- A) Yatırım projesi analizi
- B) İşletme portföy analizi
- C) Teknik analiz
- D) Fayda- maliyet analizi
- E) Pazar analizi

15. İşleri bölümlere ayırıp gruplandırırken personelin en uygun ölçüde uzmanlaşmasını sağlayamazsak aşırı uzmanlaşma meydana gelir. Aşırı uzmanlaşma personelde nasıl bir duruma neden olur?

- A) Hiçbiri
- B) Tatmin
- C) Monotonluk
- D) Başarı
- E) Hepsi

16. Aşağıdakilerden hangisi faaliyetlerin koordinasyonunda yöneticilerin göz önünde bulundurması gereken etkenlerden birisi değildir?

- A) Koordine edilmek istenen faaliyetler aynı zamana rastlatılmalıdır.
- B) Hepsi
- C) Her faaliyet için yapılan masraf ve harcanan çaba sonuç ile orantılı bulunmalıdır.
- D) Hiçbiri
- E) Faaliyetler üst düzey yöneticilerin zamanına göre koordine edilmelidir.

17. Son zaman etkisi nedir?

- A) Eğitimde son öğrenilenin akılda kalmasıdır.
- B) Mesai çıkışıdır.
- C) Performans değerlendirmede yapılan hatalardan biridir.
- D) Projedeki son yapılan işlerdir.
- E) Hiçbiri

18. Aşağıdakilerden hangisi insan kaynakları yönetiminin çalışana bakış açısını ifade etmektedir?

- A) İnsan kaynakları çalışanı değersiz olarak görür.
- B) İnsan kaynakları çalışanı niteliksiz olarak görür.
- C) İnsan kaynakları çalışanı kaynak olarak görür.
- D) İnsan kaynakları çalışanı varlık olarak görür.
- E) İnsan kaynakları çalışanı maliyet olarak görür.

19. İş analizi yapılırken hangi sorular sorulmalıdır?

- A) Yapılan işler
- B) Çalışma koşulları
- C) İşin bağlı olduğu birim, bölüm
- D) İşin yapılması için gereken eğitim
- E) Hepsi

20. Aşağıdakilerden hangisi performans değerlendirmesinin ne sıklıkla yapılabileceğini göstermektedir?

- A) Altı ayda bir defa
- B) Proje bittikten sonra
- C) Üç ayda bir defa
- D) Yılda bir defa
- E) Hepsi

1. Aşağıdaki unsurlardan hangisi bir web sitesinin planlanmasında hazırlanacak kontrol listesinde yer almaz?
 - A) Tipografi
 - B) Erişilebilirlik
 - C) Hedef kitle
 - D) Çoklu platform gösterimi
 - E) Tarayıcı
2. Bilgi paylaşmak için birbirine bağlı iki veya daha fazla bilgisayardan oluşan ağa bağlı bilgisayar, tablet veya akıllı telefon gibi herhangi bir cihaz ne olarak adlandırılır?
 - A) Web Sayfası
 - B) Düğüm
 - C) Olay
 - D) Tarayıcı
 - E) Nesne
3. Bir web sitesi tasarlanırken hedef kitlesine çok farklı cihazlarda en iyi görüntüleme deneyimini sağlayan unsur aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Duyarlı tasarım
 - B) Mobil tasarım
 - C) Etkileşimli tasarım
 - D) Statik tasarım
 - E) Basit tasarım
4. Bir web sitesinin tasarımında kullanılacak yeşil renk hangi anlamı taşır?
 - A) Tazelik
 - B) Enerji
 - C) Sıcaklık
 - D) Romantizm
 - E) Sağlık
5. Web tasarımcılarının bir web sayfasına JavaScript özelliklerinin eklemesini kolaylaştıran ve entegrasyonunu sağlayan JavaScript kitaplığı ne olarak adlandırılmaktadır?
 - A) XML
 - B) jQuery
 - C) PHP
 - D) ASP
 - E) HTML
6. Bir HTML belgesinde farklı sayfalara bağlantı oluşturmak için hangi etiket kullanılır?
 - A) <url>
 - B) <a>
 - C) <href>
 - D) <link>
 - E) <goto>
7. Aşağıdakilerden hangisi bir metni alt simge yapan HTML etiketidir?
 - A) <sup>
 - B) <alt>
 - C) <ins>
 - D)
 - E) <sub>
8. Aşağıdakilerden hangisi bir paragraf tanımlayan HTML etiketidir?
 - A) <t>
 - B) <p>
 - C) <paragraf>
 - D)
 - E)

9. HTML özelliği, bir öğeye renk, yazı tipi, boyut ve daha fazlası gibi stiller eklemek için kullanılır.

Yukarıda verilen boşluğa aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?

- A) <body>
- B) <font-family>
- C) <html>
- D) <background-color>
- E) <style>

10. HTML'de en büyük başlığı eklemek için aşağıdaki etiketlerden hangisi kullanılır?

- A) <h4>
- B) <h2>
- C) <h3>
- D) <h5>
- E) <h1>

11. HTML'de madde işaretleri halinde olan bir liste aşağıdakilerden hangisi ile oluşturulur?

- A) <i>
- B)
- C)
- D)

- E)

12. CSS'de bir elementin genişliğini belirlemek için hangi özellik kullanılır?

- A) height
- B) size
- C) dimension
- D) width
- E) size-dimension

13. CSS'de bir elementin kenarlık (border) rengini belirlemek için hangi özellik kullanılır?

- A) edge-color
- B) border-style
- C) line-color
- D) border-color
- E) border

14. CSS'de yazı rengini değiştirmek için hangi özellik kullanılır?

- A) color
- B) text-color
- C) font-style
- D) font-color
- E) color-text

15. HTML'de yorum eklemek için hangi etiket kullanılır?

- A) <remark>
- B) <description>
- C) <!-- -->
- D) <note>
- E) <comment>

16. Aşağıda verilen dosya uzantılardan hangisi tüm tarayıcılarda desteklenen bir görüntü dosyasına ait değildir?

- A) apng
- B) jpeg
- C) ico
- D) mp4
- E) gif

17. Bir görüntünün ekran çözünürlüğüne bağlı olarak değiştirilmesi için picture ve source öğeleri kullanılmaktadır. Buna göre bir görüntünün en az 650px çözünürlükte bir ekranda farklı bir görüntü ile değiştirilmesi için media özneliğine aşağıdaki değerlerden hangisi gelmelidir?

- A) width:auto
- B) width=calc(100%-650px)
- C) width="650px"
- D) (min-width:650px)
- E) width:650px

18. Bir görüntüyü web sayfasına ekleyen HTML özneliği aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) src
- B) href
- C) style
- D) id
- E) name

19. Bir tabloya başlık eklemek için hangi öğe kullanılmaktadır?

- A) th
- B) td
- C) caption
- D) tr
- E) table

20. Görüntü haritası oluşturmak için gerekli olan öğelerden <area> etiketinin shape özneliğine aşağıdaki değerlerden hangisi ile dikdörtgen seçim yaptırılır?

- A) circle
- B) triangle
- C) rect
- D) square
- E) poly

1. Aşağıdakilerden hangisi e-pazar yeri ile karşılaştırıldığında, kurumsal web sitesi üzerinden satış yapmanın avantajlarından birisidir?
 - A) Güvenilirlik
 - B) Müşteri trafiğinin daha fazla olması
 - C) Reklam maliyeti
 - D) İçerik ve görsellerin kişiselleştirilebilmesi
 - E) Bilinirlik
2. Bir kitap sitesinde başka bir kitap önerisi, cd önerisi yapılmasına ne ad verilir?
 - A) Çok kanallı pazarlama
 - B) Çapraz satış
 - C) Mobil pazarlama
 - D) İçerik pazarlama
 - E) E-posta pazarlama
3. Elektronik ortamda mesaja resim, video ve ses gibi çoklu ortam dosyalarının eklenmesine.....adı verilir. Cümlede boş bırakılan yeri dolduran en uygun ifade aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Sosyal medya pazarlama
 - B) E-posta pazarlama
 - C) Kısa mesaj hizmeti (short messaging service-SMS)
 - D) Mobil pazarlama
 - E) Çoklu ortam mesajlaşma hizmeti (multi media messaging service-MMS)
4. Fiziksel varlığı olmayan mallar ve hizmetler (film, kitap, müzik, bilgisayar yazılımları, bilgi hizmetleri, eğlence içerikleri vb.) online olarak sipariş edilmekte, siparişin ödemesi, teslimi, takibi online yapılmaktadır. Buna ne ad verilmektedir?
 - A) Doğrudan e-ticaret
 - B) Mobil ticaret
 - C) Sosyal ticaret
 - D) Web sitesi
 - E) Dolaylı e-ticaret
5. Aşağıdakilerden hangisi ürün satışları, konaklama, bilet satışları, elektrik ve su gibi zorunlu ihtiyaçların ödemelerinin yapıldığı e-ticaret türünü doğru açıklamaktadır?
 - A) Tüketiciden tüketiciye e-ticaret
 - B) İşletmeler arasında e-ticaret
 - C) Şirket-Kamu İdaresi arası e-ticaret
 - D) İşletme-kamu arasında e-ticaret
 - E) E-perakende
6. İşletme çalışanlarının kurum içinde iş ve sorumluluklarını yerine getirmelerine yönelik e-ticaret uygulamalarının yanı sıra çalışanların sosyalleşmelerini sağlayacak dijital uygulamalardan biri olarak son yıllarda yayınlasmaya başlayan e-ticaret türü aşağıda verilenlerden hangisidir?
 - A) B2E
 - B) B2B
 - C) E2E
 - D) C2E
 - E) E2B
7. Aşağıdakilerden hangisi e-ticaret girişiminin doğrudan gelir sağlama amacının olmadığı dolaylı kar modellerinden biridir?
 - A) Freemium
 - B) İşleme dayalı komisyon
 - C) Maliyet modeli
 - D) Üyelik/Aboneliğe dayalı
 - E) Satış ortaklığı
8. Verilerin farklı uygulamalar arasında entegre edilmesini sağlama olarak tanımlanan ve cihazların herhangi bir zamanda tam olarak senkronizasyonu ile ilişkilendirilen u-ticaret özelliği aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Her yerde bulunma
 - B) Erişilebilirlik
 - C) Benzersizlik
 - D) Uyum
 - E) Evrensellik

9. Pazaryeri operatörünün sadece alıcı ve satışlara aracılık yaptığı ve herhangi bir ticari işlem gerçekleştirmediği pazaryerlerine ne ad verilir?

- A) Yatay e-pazaryeri
- B) Saf e-pazaryeri
- C) Borsa
- D) Dikey e-pazaryeri
- E) Hibrid e-pazaryeri

10. Fiziksel mağazası olan işletmelerin online mağaza açması ya da müşterilerini fiziksel mağazalarına çekmek için dijital iletişimlerden faydalanmasına perkendecilik jargonunda ne ad verilir?

- A) Bricks and mortar
- B) Sanal mağazacılık
- C) Bricks and clicks
- D) Katalog mağazacılığı
- E) E-pazaryeri

11. “..... amaca giden yollardan hangisini seçerek gitmek istediğimizi, ise amaca giden yolda kullanacağımız araçları ifade eder.”

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi sırasıyla ve doğru olarak tamamlar?

- A) Durum analizi – eylemler
- B) Taktikler – eylemler
- C) Strateji – eylemler
- D) Strateji – taktikler
- E) Durum analizi – taktikler

12. Mevcut ürüne odaklanarak benimsenebilecek büyüme stratejileri aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Pazara nüfuz etme stratejisi – Pazar geliştirme stratejisi
- B) Pazar geliştirme stratejisi – Çeşitlendirme stratejisi
- C) Pazara nüfuz etme stratejisi – Çeşitlendirme stratejisi
- D) Pazar geliştirme stratejisi – Ürün geliştirme stratejisi
- E) Çeşitlendirme stratejisi – Ürün geliştirme stratejisi

13. E-ticaret ile fiziksel mağazacılığın çevresel etkileri karşılaştırıldığında aşağıdakilerden hangisi karşılaştırma yapılabilecek boyutlar arasında yer almaz?

- A) Ambalajlama
- B) Ürünün üretildiği malzemeler
- C) Ürün teslimat seçenekleri
- D) Mağazaların/depoların enerji verimliliği
- E) Ürün iadeleri

14. Bir e-ticaret işletmesinde gizli müşteriler yoluyla web sitesinin kullanım kolaylığı inceleniyor ve kayıp müşteri oranı hesaplanıyorsa, e-ticaret işletmesi planlama sürecinde aşağıdaki aşamalardan hangisinde yer almaktadır?

- A) Strateji
- B) Kontrol
- C) Amaçlar
- D) Eylemler
- E) Durum analizi

15. Bir e-ticaret işletmesi mevcut ürünüyle yeni bir pazara açılmak istemektedir. Bu kapsamda yeni pazarlara ulaşmada tıklama başına ödeme reklamları ve sanal sponsorluklar gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

Verilen örnek olayda sırasıyla aşağıdakilerden hangileri yer almaktadır?

- A) strateji – eylem
- B) eylem – taktik
- C) strateji – taktik
- D) taktik – strateji
- E) taktik – eylem

16. Aşağıdakilerden hangisi fenomenlerin pazarlamada oynayabilecekleri rollerden biri değildir?

- A) Süper reklamcı
- B) Ufuk açıcı
- C) Fikir ekici
- D) Toplayıcı/iletişimci
- E) Arabulucu

17. Mobil pazarlama stratejilerinin belirlenmesiyle ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi söylenemez?

- A) Mobil pazarlama içeriklerinin, farklı mobil platformlarda hızlı bir şekilde açılabilmesi için içeriklerin cihazlarda yüklenme zamanlarının mümkün olduğunca minimize edilmesi gerekmektedir.
- B) Sunulan içerik, müşterilerde bir marka farkındalığı oluşturarak, onları satın alma hunisine sokabilmelidir.
- C) E-ticaret uygulayıcıları, mobil pazarlama uygulamalarıyla müşterilerinin mobil cihazlarına erişebildiklerinden ortaya çıkabilecek kişisel gizlilik/mahremiyet ihlallerine ilişkin sorunların göz önüne alınması gerekmektedir.
- D) Mobil cihazlarda her bir platform için pazarlama mesajlarına ilişkin aynı görseller oluşturulmalıdır.
- E) Müşteri merkezli bir anlayış geliştirilmelidir.

18. Bir tür Twitter reklam modeli olan sponsorlu tweetler ile ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) İşletmeler, sponsorlu tweetler aracılığıyla sadece takipçisi olan hesaplar üzerinden reklamlarını ön plana çıkartabilmektedir.
- B) E-ticaret işletmelerinin iletmek istedikleri mesajları öne çıkarttıkları bir reklam yöntemidir.
- C) E-ticaret işletmeleri; reklamlarının tıklanması, Re-Tweet (RT) yapılması ve hesaplarının takibe alınması gibi etkileşimler için ücret ödemektedir.
- D) Twitter, kullanıcıların söz konusu reklam linklerini tıklamaları ile oluşan maliyet üzerinden işletmeleri ücretlendirmektedir.
- E) Bu reklam modelinde işletmeler, ürünlerinin tanıtıcı anahtar kelimeler aracılığıyla Twitter reklamlarında görünmesini sağlamaktadırlar.

19. “Bir işletmenin ticari elektronik iletilerini alıcılara önceden onaylarını almaları şartıyla göndermesi” durumunu en doğru şekilde ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Viral pazarlama
- B) Öne çıkan potansiyel müşteri pazarlaması
- C) Arama motoru pazarlaması
- D) Satış ortaklığı pazarlaması
- E) İzinli pazarlama

20. Bir e-ticaret kanalı olan e-postalar ile ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) E-posta pazarlaması sonuçlarının değerlendirilmesi ve bunların bir sonraki e-postalar için tecrübe ve geri dönüş için kaydedilmesi gerekmektedir.
- B) E-postaların ifade etmesi gereken mesajın açık, kısa ve net olması icap etmektedir.
- C) E-postanın ifade edeceği mesajın ve bu mesajın iletileceği kitlenin net bir biçimde belirlenmesi gerekmektedir.
- D) Mesajın ilgili kitleye en uygun biçimde (dizayn, içerik, sunum) iletilmesi gerekmektedir.
- E) Hemen hemen hiçbir maliyet gerektirmeyen e-postaların çok geniş bir kitleye gönderiminin yapılması pazarlama iletişimi açısından oldukça önemlidir.

1. Aşağıdakilerden hangisi markanın tanımının ortak özelliklerinden biridir?

- A) İkna etme
- B) Benzerlik
- C) Haberdar etme
- D) Farklılaşmama
- E) Tanımlama

2. Aşağıdakilerden hangisi markanın tüketiciler için önemini gösterir?

- A) Rekabet gücü kaynağı olması
- B) Finansal kaynak olması
- C) Huzur sağlaması
- D) Talebin öngörülebilirliğini ve güvenliğini sağlaması
- E) Yasal koruma sağlaması

3. Aşağıdakilerden hangisi markanın üreticiler için önemini gösterir?

- A) Rekabet avantajı kaynağı olması
- B) Kim olduğumuzu ifade etmemize yardımcı olması
- C) Huzur sağlaması
- D) Ürün veya hizmetin kaynağını belirlemelerini sağlar
- E) Satın almada zaman riskini azaltması

4. Aşağıdakilerden hangisi markayı en iyi ifade eder?

- A) Marka pazarlama karması elemanıdır.
- B) Marka kolaylıkla kopya edilen bir kaynaktır.
- C) Marka müşteri deneyimidir.
- D) Marka bir reklamdır.
- E) Marka ürünün farklı bir ifadesidir.

5. Bir markanın genellikle psikolojik veya sosyal ihtiyaçları karşılamak için kullanılması aşağıdakilerden hangisi ile ifade edilir?

- A) Toplumsal markalama
- B) Kişisel markalama
- C) Sembolik markalama
- D) Kaliteli markama
- E) Fonksiyonel markama

6. Aşağıdakilerden hangisi değişen pazar ortamına planlı ve sürekli bir adaptasyonu içeren yeniden konumlandırma mıdır?

- A) Radikal yeniden konumlandırma
- B) Kademeli yeniden konumlandırma
- C) Yenilikçi yeniden konumlandırma
- D) Doğru konumlandırma
- E) Sıfır konumlandırma

7. Aşağıdakilerden hangisi marka konumlandırmanın 4 C'sinden birisi değildir?

- A) Tutarlılık
- B) Geçerlilik
- C) Rekabet Edebilirlik
- D) Açıklık
- E) Güvenilirlik

8. Aşağıdakilerden hangisi planlamacının şimdiye kadar rakipler tarafından belirlenmemiş pazar fırsatları sunan yeni bir stratejik konum bulduğu yeniden konumlandırma mıdır?

- A) Radikal yeniden konumlandırma
- B) Kademeli yeniden konumlandırma
- C) Sıfır konumlandırma
- D) Doğru konumlandırma
- E) Yenilikçi yeniden konumlandırma

9. Fiziksel kalite ve çalışan davranışları olmak üzere iki kategoride değerlendirilen marka değeri boyutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Marka Çağrışımları
- B) Algılanan Kalite
- C) Marka Farkındalığı
- D) Marka Sadakati
- E) Marka Bulanıklığı

10. Konumlandırma sürecinde seçilecek farklılık/farklılıklar ile ilgili olarak ifade edilen ve iletilebilir ve tüketiciler tarafından görülebilir olmalı ifadesi ile aşağıdakilerden hangisi açıklanmaktadır?

- A) Özgünlük
- B) İletilebilmesi
- C) Satın Alınabilir
- D) Karlılık
- E) Üstünlük

11. Aşağıdakilerden hangisi belirli bir markaya sadık olan bir kişinin olası söylemleri arasında yer almaz?

- A) "Bu markayı tekrar satın alacağım."
- B) "Bu markayı yakın çevreme de tavsiye ediyorum."
- C) "Bu markanın fiyatı bana oldukça uygun geliyor."
- D) "Bu markayı bir kez daha denemeyi düşünebilirim."
- E) "Bu marka için daha fazla ödeme yapabilirim."

12. Aşağıdakilerden hangisi marka kişiliği boyutlarından biri değildir?

- A) Heyecan
- B) Sağlamlık
- C) Gelişmişlik
- D) Samimiyet
- E) Yetkinlik

13. Aşağıdakilerden hangisi marka kişiliğinin içtenlik boyutunun baskın kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Üst sınıf
- B) Dürüst
- C) Gerçekçi
- D) Sağlıklı
- E) Neşeli

14. Aşağıdakilerden hangisi marka sadakati durumlarından biri değildir?

- A) Değişken sadakatlılar
- B) Değiştirenler
- C) Bölünmüş sadıklar
- D) Sağlam sadık müşteriler
- E) Sadakatsizlik

15. "Bir kişinin diğer insanlara saygı gösterme derecesi" hangi kişilik tipini tanımlar?

- A) Deneyime açıklık
- B) Duygusal denge
- C) Dışa dönüklük
- D) Dürüstlük
- E) Uyumluluk

16. Aşağıdakilerden hangisi fonksiyonel markalamanın özelliklerini arasındadır?

- A) Tüketicinin rasyonel karar verme sürecine hitap etme
- B) Markanın imajına, kişiliğine ve temsil ettiği yaşam tarzına odaklanma
- C) Tüketicilerin isteklerine ve arzularına hitap etme
- D) Aidiyet, statü veya kimlik duygusu yaratma
- E) Tüketicilerin duygusal ihtiyaçlarına odaklanma

17. Aşağıdakilerden hangisi marka yönetiminin temel bileşenleri arasındadır?

- A) Fonksiyonel markama
- B) Yüksek ilgilenimli markalama
- C) Sembolik markalama
- D) Marka stratejisi
- E) Üreticiyi tanımlama

18. Aşağıdakilerden hangisi tüketicilerin hafızasında markayla bağlantılı olarak bulunan tüm veri olarak tanımlanmaktadır?

- A) Marka Sadakati
- B) Marka Bulanıklığı
- C) Marka Çağrışımları
- D) Marka Farkındalığı
- E) Algılanan Kalite

19. Aşağıdaki kavramlardan hangisi tekrarlanan satın alma düzeyinin düşük, göreceli tutumun yüksek olduğu sadakat düzeyini ifade etmektedir?

- A) Gerçek sadakat
- B) İlk kez deneyenler
- C) Sahte sadakat
- D) Gizli sadakat
- E) Farkında olanlar

20. Aşağıdakilerden bireyin kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Gelişmişlik
- B) Deneyimlere açık olma
- C) Uyumluluk
- D) Dışadönüklülük
- E) Sorumluluk

1. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetimi stratejilerinden biri değildir?

- A) Planlamak
- B) Etkin ve etkili iletişim sağlamak
- C) Pozitif iletişim kurmak
- D) Koordinasyon sağlamak
- E) Müşteri sadakati ve değeri yaratmak

2. Aşağıdakilerden hangisi müşteri deneyimi yönetimi aşamalarından biri değildir?

- A) Deneyimsel Platform Oluşturulması
- B) Üretim Denetimi Analizi
- C) Müşterinin Deneyim Dünyasının Analizi
- D) Müşteriyle Kişisel İlişkilerin Yapılandırılması
- E) Sürekli Yenilik (İnovasyon) Çalışması

3. Aşağıdakilerden hangisi müşteri memnuniyetini oluşturmada müşteri deneyimi aşamasında verilen hizmetin kalitesinin unsurlarından biri değildir?

- A) Verilen hizmeti önemsememek
- B) Güvenilir hizmet sunabilmek
- C) Adaletli olabilmek
- D) Hizmete dair sorunları çözüme ulaştırmak
- E) Müşteriyi dinlemek

4. Aşağıdakilerden hangisi “işletmelerin üretmiş oldukları ürün veya hizmetlerden maksimum fayda beklentisine sahip satın alma imkânı olan bireyleri” ifade etmektedir?

- A) İç Müşteriler
- B) Sabırlı Müşteriler
- C) Saldırgan Müşteriler
- D) Hâkim Alıcı Müşteriler
- E) Dış Müşteriler

5. “A mağazasının açılış günü için yapılan indirimlerde kapı açılır açılmaz içeriye giren ve aldığı & alacağı ürün hakkında bilgi sahibi olmadan, ihtiyaçlarına uygun olup olmadığını sorgulamadan satın alan müşteri tipidir.”

Yukarıdaki örnekte özellikleri ifade edilen müşteri tipi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sıfırın Altında Müşteri Tipi
- B) Mutlu Müşteri Tipi
- C) Sabırlı Tip Müşteriler
- D) Saldırgan Müşteri Tipi
- E) Hâkim Alıcı Tip Müşteriler

6. “Bir müşterinin fiyatları ne kadar artarsa artsın aynı markadan sürekli alışveriş yapması bu sadakat türünün göstergesidir”.

Aşağıdakilerden hangisi yukarıda belirtilen marka sadakat türüdür?

- A) Eylemsizlikten Doğan Sadakat
- B) İstekli Sadakat
- C) Mevcut Olmayan Sadakat
- D) Optimum Sadakat
- E) Premium Sadakat

7. Aşağıdakilerden hangisi E-MİY uygulamasında bir işletmeye ait satış platformu fonksiyonlarından biri değildir?

- A) Envanter Yönetimi
- B) Kredi Kartı
- C) Sipariş Yönetimi
- D) Hızlı Sipariş/Satın Alma
- E) Sipariş Esnekliği

8. Aşağıdakilerden hangisi E-MİY' in araçlarından biri değildir?

- A) Arama motoru
- B) Eski içerik yönetimi
- C) Çok dilli müşteri değeri
- D) E-posta yönetimi
- E) Müşteri destek sistemi

9. Aşağıdakilerden hangisi MİY yazılımlarının ana özelliklerinden değildir?

- A) Satış yönetimi
- B) Raporlama ve analiz
- C) Müşteri iletişimi
- D) Entegrasyon yetenekleri
- E) Stok yönetimi

10. Müşteri ilişkileri yönetiminde birçok teknolojik araç kullanılmaktadır. Aşağıdakilerden hangisi bu araçlardan biridir?

- A) Telsiz
- B) Tablet
- C) Akılsız telefon
- D) Wi-Fi
- E) İnternet

11. Müşterilerin satın aldığı ürün veya hizmetin değeri, müşteri beklentileri ile uyumlu olmasına ne ad verilir?

- A) Müşteri gücü
- B) Değer değişimi
- C) Müşteri değeri
- D) Pazarlama
- E) Satış

12. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinin bileşenlerinden biri değildir?

- A) Teknoloji
- B) Süreç
- C) İnsan Kaynağı
- D) Kiosk
- E) Strateji

13. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri adımlarından biri değildir?

- A) Müşteri İhtiyaçlarını Anlama
- B) Teknoloji Seçimi ve Uygulama
- C) Sürekli izleme ve iyileştirme
- D) İyi iletişim
- E) İletişim Senkronizasyonu

14. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan teknolojilerden biri değildir?

- A) Analitik Araçlar
- B) Veri Ambarları
- C) Mobil Yönetim
- D) CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Yazılımları
- E) Sosyal Medya ve İnternet Araçları

15. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinin bileşenlerinden, sürecin unsurlarından biri değildir?

- A) Oryantasyon
- B) Müşterilerin taleplerinin ele alınması
- C) Eskalasyon
- D) Şikayet ve yazılı taleplerin cevaplanması
- E) Kayıt düzeni oluşturulması

16. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan teknolojik araçlardan biri değildir?

- A) Teknolojik Araçlar
- B) Kiosk
- C) Akıllı Kartlar
- D) İnternet
- E) Çağrı Merkezi

17. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin sağladığı avantajlardan biri değildir?

- A) Geliri artırmak
- B) Müşteri sadakatini güçlendirmek
- C) Rakipleri yok etmek
- D) Rekabet avantajı sağlamak
- E) Müşteri memnuniyetini artırmak

18. Bir işletme ile müşteri arasındaki etkili iletişim süreci aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İlişki
- B) Yönetim
- C) Deneyim
- D) İletişim
- E) Müşteri

19. Bir işletmenin büyümesi ve sürdürülebilirliğini koruması için ilk temel ihtiyaç nedir?

- A) Yönetici
- B) İnsan
- C) Üretici
- D) Müşteri
- E) Mal

20. Müşteri verilerini elde ederek, müşterileri kendi içlerinde alt gruba ayırarak ve her bir müşteri için farklılaştırılmış bir ilişkisel yönetim süreçlerinin belirlenerek uygulanmasına ne ad verilir?

- A) İlişki
- B) Müşteri
- C) Veri Sistemi
- D) Müşteri İlişkileri Yönetimi
- E) İletişim

SINAVDA UYULACAK KURALLAR

<p>1. Öğrencilerin cep telefonu ile sınava girmeleri kesinlikle yasaktır. Cep telefonu kullanan veya açık durumda bulunduran öğrenciler için tutanak tutularak bu öğrencilerin sınavları geçersiz sayılacaktır.</p> <p>2. Sınavda her ders için verilen cevaplama süresi 30 dakikadır. Buna göre toplam cevaplama süresi her oturumdaki ders sayısı ile 30 dakika çarpılarak hesaplanacaktır. Sınav başladıktan sonra ilk 30 dakika ve sınavın son 15 dakikası içinde adayların sınav salonlarından çıkmaları yasaktır.</p> <p>3. Sınav süresince adayların tuvalet vb. ihtiyaçlarını gidermek için sınav salonundan dışarı çıkmaları yasaktır. Sınav salonundan herhangi bir nedenle dışarıya çıkan aday tekrar içeriye alınmayacaktır.</p> <p>4. Sınav süresince görevlilerle konuşmak ve onlara soru sormak yasaktır. Aynı şekilde görevlilerin de adaylarla konuşmaları yasaktır. Ayrıca adayların birbirlerinden kalem, silgi vb. şeyler istemeleri de yasaktır.</p> <p>5. Sınavda kopya çeken, çekmeye çalışan, kopya veren, kopya yapılmasına yardım edenlerin kimlikleri Salon Sınav Tutanağına yazılacak ve bu adayların sınavları geçersiz sayılacaktır. Görevliler kopya çekmeye veya vermeye kalkışanları uyarmak zorunda değildir, sorumluluk size aittir.</p> <p>6. Adayların sorulara verdikleri cevaplar bilgi-işlem yöntemiyle incelenecek; bu incelemelerden elde edilen bulgular herhangi bir şekilde kopya çekildiğini gösterirse, kopya eylemine katılan aday/adayların cevaplarının bir kısmı veya tamamı iptal edilecektir. Cevap kâğıdınızı başkaları tarafından görülmeyecek şekilde tutmanıza gerekmektedir. Bu durum sizin için son derece önemlidir.</p> <p>7. Sınav görevlileri, sınavın kurallara uygun biçimde yapılmadığını, toplu kopya girişiminde bulunulduğunu sınav tutanağına yazdığı takdirde, sınava giren tüm adayların sınavı geçersiz sayılacaktır.</p> <p>8. Adaylar, görevlilerin her türlü uyarılarına uymak zorundadır. Gerektiğinde görevliler oturduğunuz yerleri de değiştirebilir. Sınavınızın geçerli sayılması, her şeyden önce sınav kurallarına uymanıza bağlıdır.</p>	<p>9. Cevap kâğıdında ilgili alanları doldurmanız gerekmektedir. Cevap kâğıdına yazılacak her türlü yazıda ve yapılacak bütün işaretlemelerde kurşun kalem kullanılacaktır. Tükenmez kalem ve dolma kalem kesinlikle kullanılmayacaktır. Cevap kâğıdınızda, size verilen soru kitapçığının türünü "Kitapçık Türü" alanında ilgili yuvarlağı doldurarak belirtiniz. Cevapların cevap kâğıdına işaretlenmiş olması gerekir. Soru kitapçığına işaretlenen cevaplar geçerli değildir.</p> <p>10. Soru kitapçığınızı alır almaz, sayfalarının eksik olup olmadığını, kitapçıkta basım hatalarının bulunup bulunmadığını kontrol ediniz. Eksik sayfalı ya da basımı hatalı olan soru kitapçığını değiştirmek için derhal Salon Başkanına başvurunuz. Soru kitapçığında her sayfanın tepesinde basılı bulunan soru kitapçığı türünün, kitapçığın ön kapağında basılı soru kitapçığı türü ile aynı olup olmadığını kontrol ediniz. Farklı olması durumunda Salon Başkanından yeni bir soru kitapçığı isteyiniz. Soru kitapçığının türünün değişik olduğunu daha sonra fark ederseniz, size o zamana kadar cevaplama yaptığınız türden, hatasız bir soru kitapçığı verilmesi için Salon Başkanına başvurunuz.</p> <p>11. Cevaplamaya geçmeden önce, size verilecek soru kitapçığının üzerinde ayrılan yere adınızı, soyadınızı, T.C. Kimlik Numaranızı, Öğrenci Numaranızı ve bu salonun adını yazınız. Sınav sonunda soru kitapçıkları toplanacak ve tek tek incelenecektir. Soru kitapçıklarında eksik sayfa çıkması durumunda sınavınız geçersiz sayılacaktır.</p> <p>12. Sınav salonundan ayrılmadan önce, soru kitapçığınızı ve cevap kâğıdınızı salon görevlilerine teslim etmeyi unutmayınız.</p> <p>13. Soruları ve bu sorulara verdiğiniz cevapları ayrı bir kâğıda yazıp, bu kâğıdı dışarı çıkarmanız kesinlikle yasaktır.</p>
--	--

Bu testin her hakkı saklıdır. İzinsiz çoğaltılamaz.