



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

A

PO

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

Bu kitapçıkta bulunan dersler ve kitapçıkta bulunduğu sayfa numaraları aşağıdaki gibidir:

Ders Adı:

(AYBS208) Veritabanı Yönetim Sistemleri

(AYBS212) Üretim Yönetimi

(AYBS204) Web Tasarımı

(AYBS308) Elektronik Ticaret

(AYBS310) Verimlilik, Kalite Ve Marka Yönetimi

(AYBS312) Müşteri İlişkileri Yönetimi

Sayfa No:

1

5

8

11

15

18

1. Bu soru kitapçığının türü A'dır. Bunu cevap kâğıdınızdaki ilgili yere mutlaka kodlayınız. Salon Görevlisinin de kodladığınız bilgiyi onaylamasını sağlayınız. Bu kodlamayı cevap kâğıdınıza yapmadığınız veya yanlış yaptığınız takdirde sınavınızın değerlendirilmesi mümkün değildir.
2. Soru kitapçığında yer alan her bir derste 20 soru bulunmaktadır. Size her bir ders için 30 dakikalık cevaplama süresi verilmiştir.
3. Soru kitapçığında sorumlu olduğunuz ders/dersleri cevap kâğıdında ilgili alana işaretlediğinizden emin olunuz.
4. Bu kitapçıkta yer alan her sorunun yalnızca tek bir doğru cevabı vardır. Bir soru için birden fazla cevap seçeneği işaretlenmiş ise o soru yanlış cevaplanmış sayılacaktır.
5. Cevaplarınızı koyu siyah ve yumuşak uçlu kurşun kalemle işaretleyiniz. İşaretlemelerinizi cevap alanının dışına taşırmayınız. Tükenmez kalem ya da dolma kalem kullanmayınız.
6. Cevap kâğıdınızı buruşturmayınız, katlamayınız ve üzerinde gereksiz işaretleme yapmayınız.
7. Değiştirmek istediğiniz cevabı yumuşak bir silgi ile cevap kâğıdını yıpratmadan siliniz ve yeni cevabınızı işaretlemeyi unutmayınız.
8. Puanlama yapılırken her derste verdiğiniz doğru cevaplarınız dikkate alınacak yanlış cevaplarınızın doğru cevaplarınıza bir etkisi olmayacaktır.
9. Sınavda uymanız gereken diğer kurallar bu kitapçığın arka kapağında belirtilmiştir.

10462871582 ALI AYBER



10462871582 ALI AYBER

10462871582 ALI AYBER

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

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

2.

AlanAdı

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

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

3. Aşağıdakilerden hangisi Veri Tabanı oluşumunu ifade etmektedir?

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

4. Aşağıdakilerden hangisi veri tabanı yaklaşımının yararlarından biri değildir?

- A) Veri bütünlüğü için gerekli olanakların sağlanması
- B) Veri paylaşımının sağlanması
- C) Veri tekrarının önlenmesi
- D) Tablo yapısına uygun olmayan verilerin işlenebilmesi**
- E) Güvenlik ve gizliliğin istenilen düzeyde olması

5. Aşağıdakilerden hangisi, veri tabanı yönetim komutlarının (Data Administration Commands) işlevleri arasında yer almaz?

- A) Yetki ve erişim kontrolleri ile sorunları belirlemek
- B) Kullanıcılara yetkilerini düzenlemek**
- C) Özel bir veri tabanı işlemi ile ilgili istatistik toplama ve izlemek
- D) Şüpheli işlemleri araştırmak
- E) Yapılan işlemlere ait sorumluları belirlemek

6. Aşağıdakilerden ifadelerden hangisinin “birincil anahtar” seçilmesi uygun değildir?

- A) İşe Başlama Tarihi**
- B) Müşteri Numarası
- C) Öğrenci Numarası
- D) Stok Kodu
- E) TC Kimlik Numarası

7. Firmada, 1 ve 2 numaralı bölümünde çalışan personellerin maaşlarının toplamını listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT SUM (Ucret)
FROM Personel
WHERE Bolum = ('1' OR '2');
- B) SELECT SUM (Ucret)
FROM Personel
WHERE Bolum IN ('1' AND '2');
- C) SELECT SUM (Ucret)
FROM Personel
WHERE Bolum IN ('1' OR '2');
- D) SELECT SUM (Ucret)
FROM Personel
WHERE Bolum = ('1', '2');
- E) SELECT SUM (Ucret)
FROM Personel
WHERE Bolum IN ('1', '2');**

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

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

10. Her bölümde kaç adet kadın personel bulunduğunu listeleyen SQL komutunu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) `SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
GROUP BY Bolum
WHERE Cinsiyet='K';`
- B) `SELECT Bolum, COUNT(Kadin) AS Sayi
FROM Personel
GROUP BY Bolum;`
- C) `SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
WHERE Cinsiyet='K'
GROUP BY Bolum;`
- D) `SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Personel
GROUP BY Bolum
HAVING Cinsiyet='K';`
- E) `SELECT Bolum, COUNT(Kadin) AS Sayi
FROM Personel
GROUP BY Bolum
HAVING Cinsiyet;`

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

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

12. Öğrenci tablosundaki öğrenci adının sondan ikinci karakteri "a" olan öğrencilerin bilgilerini listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT * FROM Oğrenci WHERE Adi LIKE '%a_';
- B) SELECT * FROM Oğrenci WHERE Adi='a_';
- C) SELECT * FROM Oğrenci WHERE Adi ANY '%a_';
- D) SELECT * FROM Oğrenci WHERE Adi ALL '%a_';
- E) SELECT * FROM Oğrenci WHERE Adi IN '%a_';

13. "Personel" tablosuna yeni bir kayıt ekleyip "ad" ve "soyad" alanlarına değerler atayan SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) UPDATE Personel SET Ad='Ali', Soyad='ÖZ';
- B) INSERT INTO Personel SET Ad='Ali', Soyad='ÖZ';
- C) INSERT INTO Personel VALUES (Ad, Soyad) ('Ali', 'ÖZ');
- D) UPDATE Personel SET (Ad='Ali') AND (Soyad='ÖZ');
- E) INSERT INTO Personel Ad, Soyad VALUES ('Ali', 'ÖZ');

14. Personel tablosundaki kayıtları önce 'Ad', sonra 'Soyad' alanına göre sıralı bir şekilde listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT * FROM Personel ORDER BY ASC Ad, Soyad;
- B) SELECT * FROM Personel ORDER BY Ad AND Soyad;
- C) SELECT * FROM Personel ORDER Ad BY Soyad;
- D) SELECT * FROM Personel ORDER BY Ad+Soyad;
- E) SELECT * FROM Personel ORDER BY Ad, Soyad;

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

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

16. Tablodaki alan tanımları üzerinde değişiklik işlemleri hakkındaki aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Sütun genişliğini azaltmak ya da veri tipi değiştirmek mümkün değildir.
- B) Bir alanın varsayılan değeri değiştirildiğinde tablodaki önceki alanlar etkilenmez.
- C) CHAR veri tipi VARCHAR, VARCHAR veri tipi CHAR veri tipine değiştirilebilir.
- D) Alan tümüyle NULL değerler içeriyorsa veri tipi değiştirilemez.
- E) Sayısal bir alanın genişliği ya da tamsayı kısmı büyütülebilir.

17. Veri Tabanı ile ilişkili kullanıcıların ve rollerin izinlerini değiştirmek amacı ile kullanılan komutlar aşağıdaki gruplardan hangisine girer?

- A) Veri Düzenleme Dili Komutları
- B) Veri Kontrol Dili Komutları
- C) Veri Tanımlama Dili Komutları
- D) Veri Sorgulama Dili Komutları
- E) Veri Yönetim Komutları

18. Veritabanında bilgilerin saklandığı nesnenin adı nedir?

- A) Anahtar
- B) Tablo
- C) Rapor
- D) Form
- E) Sorgu

19. Aşağıdaki ifadelerden hangisi alt program (procedure) kullanım amacıdır?

- A) Veritabanındaki tabloları yenileme
- B) Veritabanındaki tabloları düzenleme
- C) Raporlama ve analiz
- D) Veritabanında gerçekleştirilen tekrarlı işlemlerin yönetimi
- E) Veritabanındaki tabloları görselleştirme

20. Aşağıdakilerden hangisi SQL’de kullanılan gruplandırma fonksiyonlar arasında yer almaz?

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

1. Makinelerin cinslerine veya gördükleri işlere göre gruplandırılarak yerleştirildiği üretim sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sürekli
- B) Proje
- C) Akış
- ☒ D) Kesikli
- E) Kütle (yığın)

2. Aşağıdakilerden hangisi bilgi teknolojilerinin imalat işletmelerine sunduğu rekabet önceliklerinden biri değildir?

- A) Esneklik
- ☒ B) Kurumsal kapasite gelişimi
- C) Verimlilik artışı
- D) Hız
- E) Kalite artışı

3. Verilerin toplanması, analizi, ayıklanması ve değere dönüştürülmesi süreci nasıl tanımlanır?

- A) Veri analitiği
- B) Veri görselleştirme
- C) Görüntü işleme
- ☒ D) Veri madenciliği
- E) Programlanabilir lojik kontrolcü

4. Aşağıdakilerden hangisi kuruluş yeri seçiminde kullanılabilecek nicel yöntemlerden biri değildir?

- A) Ulaştırma modelleri
- ☒ B) Ağırlıklı puanlama yöntemi
- C) Maliyet hacim analizi
- D) Başabaş noktası analizi
- E) Doğrusal programlama

5. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri hücresel yerleşim düzeninin özelliklerindendir?

I. Üretilcek ürünler, ürün grupları biçiminde gruplandırılır ve işlenir.

II. Farklı fonksiyonlara sahip makinalar bir araya getirilir.

III. Değişen müşteri talepleri hızla karşılanabilir.

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

6. Aşağıdakilerden hangisi stok kontrol yöntemlerinden biri değildir?

- A) Hiçbiri
- ☒ B) Tedarik yöntemi
- C) Sabit sipariş periyodu yöntemi
- D) Çift kutu yöntemi
- E) Sabit sipariş miktarı yöntemi

7. Günlük talebi 10 birim olan bir stok kaleminin tedarik süresi 4 gün ise yeniden sipariş verme noktası kaç birim olur?

- A) Hiçbiri
- B) 10
- C) 20
- D) 50
- ☒ E) 40

8. Aşağıdakilerden hangisi üretim planlama faaliyetinin tek bir ürün çeşidi yerine tüm ürün grupları için yapılmasını tanımlar?

- A) Kısa dönem programlama
- B) Malzeme ihtiyaç planlaması (MİP)
- C) Kurumsal kaynak planlaması (ERP)
- ☒ D) Toplam Üretim planlaması
- E) Üretim kaynakları planlaması (MİP II)

9. Aşağıdakilerden hangisi ürünleri istenilen zaman, miktar, kalite ve yerde hazır bulundurmak amacıyla, girdilerin düzenli bir biçimde bir araya getirilmesine ilişkin plan yapma faaliyetini tanımlar?

- ☒ A) Üretim ve kaynak planlaması
- B) Talep Tahmini
- C) Kısa dönem programlama
- D) Üretim yönetimi
- E) Hiçbiri

10. Kanban için aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- ☒ A) Hepsi
- B) Tam Zamanında Üretim sisteminin uygulanmasında kullanılan bir araçtır.
- C) Çekme sistemlerinin uygulanmasında kullanılan bir araçtır.
- D) İş istasyonları arasında iletişimi sağlayan görsel bir planlama yöntemidir.
- E) İş istasyonları arasında bilgilendirmeyi sağlayan bir araçtır.

11. Yalın tedarik zincirleri ve yalın-çevik (leagile) tedarik zincirleri arasındaki en belirgin fark aşağıdakilerden hangisinde görülebilir?

- A) Kalite
- B) Hız
- ☒ C) Teslimat ve müşteri ilişkileri
- D) Hizmet düzeyi
- E) Maliyet

12. Aşağıdaki kavramlardan hangisi atıkların yeniden değerlendirildiği, ekonomik, sosyal ve çevresel fayda sağlayan sürdürülebilirlik odaklı bir üretim modelini tanımlar?

- A) Atık yönetimi
- ☒ B) Döngüsel ekonomi
- C) Doğrusal ekonomi
- D) Sürdürülebilirlik
- E) Ekolojik ayak izi

13. Aşağıdaki kavramlardan hangisi bir ürünün genel performansının veya estetik görünümünün iyileştirilmesini tanımlar?

- A) Geri dönüşüm
- B) Bozulma
- ☒ C) Yenileme
- D) Onarım
- E) Yeniden üretim

14. 2015 yılında Birleşmiş Milletler Üye Ülkeleri tarafından kabul edilen ve yoksulluk, açlık, temiz suya, enerjiye vd. hedeflere ulaşımın önemini vurgulayan genel tanım nedir?

- A) Döngüsel ekonomi
- B) Doğal kaynak yönetimi
- ☒ C) Sürdürülebilir kalkınma hedefleri
- D) Yenilebilir kaynaklar
- E) Yenilenebilir enerji

15. Kaynaklar, oluşan emisyonlar, atık bilgileri ve süreçlerin sebep olduğu etkileri detaylı bir şekilde ele alan çalışmalar nasıl tanımlanır?

- A) Kaynak verimliliği
- B) Doğrusal ekonomi
- C) Döngüsel ekonomi
- D) Sürdürülebilirlik
- ☒ E) Yaşam döngüsü değerlendirmesi

16. Hammadde, malzeme ve bilgilerin tedarik noktasından tüketim noktasına kadar akış, depolama planlama ve kontrol sürecini yöneten tedarik zinciri faaliyeti aşağıdakilerden hangisidir?

- ☒ A) Lojistik yönetimi
- B) Üretim
- C) Tedarikçi ilişkileri yönetimi
- D) Müşteri hizmetleri yönetimi
- E) Tedarik

17. Tasarım, tedarik, üretim ve teslimat süreçlerinin çevresel etkilerini en aza indirmeyi amaçlayan bir dizi faaliyet ve süreç nasıl tanımlanır?

- ☒ A) Yeşil tedarik zinciri
- B) Tedarik zinciri ürün yaşam seyri
- C) Yeşil tedarikçi yönetimi
- D) Yeşil lojistik
- E) Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik

18. Tedarik zinciri katılımcılarına istedikleri hizmeti sağlayan aracı kuruluşlar nasıl tanımlanır?

- A) Perakendeciler
- B) Üreticiler
- ☒ C) Servis sağlayıcılar
- D) Dağıtıcılar
- E) Tedarikçiler

19. Üretimden son kullanıcıya kadar malzeme hareketini ve depolanmasını kapsayan tedarik zinciri faaliyeti aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Entegrasyon
- B) Üretim
- C) Ürün geliştirme
- D) Tedarik
- ☒ E) Dağıtım ve lojistik

20. Üretim fonksiyonu aşağıdaki temel işletme fonksiyonlarından hangisi/hangileri ile daha yoğun iletişim halindedir?

- A) İnsan kaynakları
- B) Mühendislik
- C) Muhasebe
- D) Bilgi sistemleri
- ☒ E) Pazarlama ve finans

1. Aşağıda verilen özniteliklerden hangisi görsel erişilmediğinde (sunucu hatası, yavaş bağlantı vb.) ya da görme engellilerin ekran okuyucu ile sayfada bir görseli okutmasında alternatif bir metin olarak kullanılmaktadır?
- A) href
B) style
C) src
D) id
E) alt
2. Aşağıdaki unsurlardan hangisi bir web sitesinin planlanmasında hazırlanacak kontrol listesinde yer almaz?
- A) Çoklu platform gösterimi
B) Tipografi
C) Hedef kitle
D) Erişilebilirlik
E) Tarayıcı
3. Aşağıdakilerden hangisi bir metni alt simge yapan HTML etiketidir?
- A) <sub>
B)
C) <ins>
D) <alt>
E) <sup>
4. Aşağıdakilerden hangisi bir web tarayıcısından yer alan özellik ve unsurlardan biri değildir?
- A) Ana Sayfa Düğmesi
B) İstatistikler Alanı
C) Web Sayfası Sekmesi
D) Adres Çubuğu
E) Favoriler Butonu
5. XHTML ve/veya HTML için aşağıda verilenlerden hangisi doğrudur?
- A) XHTML ve HTML kapatma etiketi isteğe bağlıdır
B) XHTML'de ve HTML'de bazı öğeler için kapatma etiketi isteğe bağlı değildir
C) Hiçbiri
D) HTML'de bazı öğeler için kapatma etiketi isteğe bağlıdır
E) XHTML'de bazı öğeler için kapatma etiketi isteğe bağlıdır.
6. Aşağıdakilerden hangisi internet üzerinde verileri hedefine doğru bir şekilde yönlendirerek, verimli bir şekilde aktarmak için kullanılan protokoldür?
- A) Transmission Control Protocol/Internet Protocol - TCP/IP
B) HyperText Markup Language Protocol - HTMLP
C) Hypertext Transfer Protocol - HTTP
D) File Transfer Protocol - FTP
E) Digital Object Identifier and Resolution Protocol (DOI-IRP)
7. Aşağıdakilerden hangisi Mac işletim sistemi ile birlikte gelen düzenleyicidir?
- A) Expression Web
B) Not defteri
C) WordPad
D) TextEdit
E) Dreamweaver

8. Aşağıdakilerden hangisi web sayfalarına yönelik iletişim kurallarını belirleyen protokollerden biri değildir?

- ☒ A) Digital Object Identifier and Resolution Protocol (DOI-IRP)
- B) File Transfer Protocol - FTP
- C) Transmission Control Protocol - TCP
- D) Internet Protocol - IP
- E) Hypertext Transfer Protocol - HTTP

9. Bir tablonun kenarlıklarını yuvarlatmak için gerekli olan CSS özelliği aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) margin
- B) padding
- C) Border-collapse
- D) text-align
- ☒ E) border-radius

10. Bir web sayfasını oluştururken metnin rengini "mavi" yapmak için aşağıdaki HTML etiketlerden hangisi kullanılır?

- ☒ A) <p style="color:blue;">
- B) <p style="back-color:blue;">
- C) <p style="text-color:blue;">
- D) <p style="color=blue;">
- E) <p style="{background-color:blue;}">

11. Bir web sitesinin tasarımında kullanılacak yeşil renk hangi anlamı taşır?

- A) Sıcaklık
- B) Romantizm
- ☒ C) Tazelik
- D) Enerji
- E) Sağlık

12. <area> etiketinin shape özneliğine aşağıdaki değerlerden hangisi yazılamaz?

- A) poly
- ☒ B) triangle
- C) rect
- D) circle
- E) default

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

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

14. Hangisi, HTML Canvas üzerinde bir daire çizmek için kullanılan bir yöntemdir?

- A) bezierCurveTo()
- ☒ B) arc()
- C) circle()
- D) lineTo()
- E) rect()

15. HTML'de audio etiketi hangi amaçla kullanılır?

- A) PDF eklemek için
- B) Web sayfasında animasyonlu resimler göstermek için
- ☒ C) Müzik çalmak için
- D) E-posta göndermek için
- E) Belirli bir bölgede video oynatmak için

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

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

17. Marka (™) işareti için aşağıdaki varlıklardan hangisi kullanılmaktadır?

- A) ℜ
- B) <
- C) ´
- ☒ D) ™
- E) §

18.

Bir araba seç:

Volvo
 Saab
 Fiat
 Audi

Şekildeki gibi bir seçme listesi oluşturan HTML ögesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) <label>
- B) <input>
- C) <textarea>
- ☒ D) <select>
- E) <fieldset>

19. Web sayfasına kullanıcı girişlerinin yaptırılması için kullanılan ve metin alanları, onay kutuları, radyo düğmeleri, gönderme düğmeleri vb. gibi farklı giriş öğeleri türleri için kapsayıcı olan HTML ögesi hangisidir?

- A) <input>
- B) <button>
- ☒ C) <form>
- D) <select>
- E) <textarea>

20. I. HTML ve CSS'i kullanarak web sayfaları dinamik olarak değiştirilebilir.

II. JavaScript, HTML ve CSS öğeleri değiştirilebilir.

III. JavaScript web sayfasını etkileşimi ve daha dinamik yapar.

Yukarıdaki maddelerden hangileri yanlıştır?

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

1. İnterneti, online oyunları, akıllı telefonları dijital bir dile çevirerek iletişim kuran 1980 sonrasında doğan yeni nesile adı verilmektedir. Boşluğun aşağıdaki seçeneklerden hangisi ile doldurulması doğrudur?
- A) Dijital pazar
B) Dijital göçmenler
C) Dijital yerliler
D) Dijital pazar yeri
E) Dijital satıcı
2. Aşağıdaki ifadelerden hangisi mikro ihracata uygun değildir?
- A) E-ihracatı destekleyen bir ticari yapıdır.
B) Küçük ebatla ve yüksek ağırlıkta ihraç edilecek ürünler için uygundur.
C) İhracatçılar Birliği'ne kayıt olunması gerekmemektedir.
D) Yetkili ve lisanslı hızlı kargo firmaları tarafından yapılabilir.
E) ETGB lisansı olan uluslararası lojistik firmaları tüm işlemleri gerçekleştirmektedir.
3. Ürünlerin pazarlanmasına ve satışına insanların aktif olarak katılarak internet tabanlı sosyal medyayı kullanmalarına adı verilir. Boşluğa gelebilecek en uygun seçenek aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Mobil uygulama
B) Mobil ticaret
C) E-ticaret
D) Sosyal ticaret
E) E-Pazar
4. Geleneksel pazarlarla karşılaştırıldığında elektronik pazarlar hakkında aşağıda verilen özelliklerden hangisi doğrudur?
- A) Bilgi asimetrisi daha düşüktür
B) Dağıtım kanalı daha uzundur
C) Fiyat farklılaştırma daha zordur
D) İşlem maliyetleri daha yüksektir
E) Arama maliyetleri daha yüksektir
5. Google hangi portal türünün bir örneğidir?
- A) Kurumsal portal
B) Yayın portalı
C) Bilgi portalı
D) Haber portalı
E) Ticari portal
6. Karşılaştırma siteleri hangi e-perakendecilik türüne bir örnektir?
- A) İşlem brokeri
B) Topluluk sağlayıcı
C) Hizmet sağlayıcı
D) Portal
E) İçerik sağlayıcı
7. Kedi köpek maması satışı yapan bir e-ticaret işletmesi online pazara ilişkin olarak büyüme tahminlerini değerlendirmekte ve online ortamdaki rakiplerinin faaliyetlerini incelemektedir. Buna göre e-ticaret işletmesi planlama sürecinde hangi aşamada bulunmaktadır?
- A) Durum analizi
B) Amaçlar
C) Strateji
D) Kontrol
E) Taktikler

8. İstanbul'da farklı semtlerde sadece 2 tane fiziksel mağazası bulunan ve ihracat yapmayan bir perakendeci daha sonra sadece online ortamda yer alarak hem yurt içine hem de yurt dışına satış yapan bir e-ticaret işletmesine dönüşmüştür.

Verilen örnek durumda perakendeci aşağıdaki stratejilerden hangisini uygulamıştır?

- A) Müşteriyle yakınlık kurma stratejisi
- B) Odaklanma/Niş pazar stratejisi
- C) Kapsam stratejisi
- D) Farklılaştırma stratejisi
- E) Maliyet rekabeti stratejisi

9. Müşteri bir e-ticaret işletmesinin mobil platformundan kıyafet satın almıştır. Ancak kıyafetin bedeni uyumlu olmadığından üründe değişiklik yapma talebini iletmek için e-ticaret işletmesinin çağrı merkezi ile görüşmüştür. Ürün değişimi sonrası müşteri temsilcisi müşteriye çağrı merkezi aracılığıyla ulaşmıştır. Müşteri temsilcisi, ürüne ve aldığı hizmete yönelik olarak müşteriden mobil platformda ürün ve hizmet değerlendirmesi paylaşmasını istemiştir.

Verilen örnek olayda yer alan stratejiler aşağıdaki seçeneklerden hangisinde eksiksiz ve doğru olarak yer almaktadır?

- A) Müşteri ile iletişime geçme stratejisi – Bütüncül kanal stratejisi
- B) Çoklu kanal stratejisi – Müşteri ile iletişime geçme stratejisi
- C) Çoklu kanal stratejisi – Sosyal medya stratejisi
- D) Bütüncül kanal stratejisi – Sosyal medya stratejisi
- E) Müşteri ile iletişime geçme stratejisi – Sosyal medya stratejisi

10. “İşletmelerin kendilerine özgü bir imaj oluşturarak, çevrimiçi ve çevrimdışı platformlarda net, açık ve birbiri ile tutarlı mesajlar vermesini” en doğru şekilde ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Satış merkezli iletişim stratejisi
- B) Tek seslilik
- C) İnteraktiflik
- D) Karlılık esasına dayalı uzun dönemli ilişkiler
- E) Çapraz fonksiyonel planlama

11. “Bir e-ticaret işletmesinin web sayfasında, hedef kitlesine e-mail göndermesini sağlayacak bir link dizayn etmesi ve ilgili kitlenin linke tıklayarak işletmenin sunacağı özel teklifler, uygun fiyatlar, kampanyalar, indirim kuponları, alışverişle kazanılan puanlar, ürünlere ilişkin bilgilendirmeler gibi tekliflerin kendisine gönderilmesine karar vermeyi seçmesi” durumunu en doğru şekilde ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Arama motorları
- B) Lokasyon bazlı pazarlama
- C) Sponsorluk
- D) İzinli pazarlama
- E) Satış ortaklığı pazarlaması

12. I. Instagram

II. Bing

III. Twitter

IV. YouTube

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri sosyal medya pazarlamasında kullanılabilecek platformlar arasında yer almaz?

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

13. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Web sitesi hızları ve ödeme yükleme süreleri, e-ticaret sitesindeki müşterileri korumak ve onlarla etkileşim kurmak için önemlidir.
- B) Sepet terk etme oranı, tekrar satın alma yapmayarak veya hizmetlerini iptal ederek e-ticaret sitesine sadık kalmayan müşterilerin yüzdesini ifade etmektedir.
- C) Net Destekçi Puanı; destekçilerin yüzdesinden kötüleyenlerin yüzdesi çıkarılarak bulunmaktadır.
- D) Kullanıcı deneyimi ile ilgili göstergeler, bir ürünün zaman içindeki kullanıcı deneyimini izlemek, ölçmek ve karşılaştırmak için kullanılan nicel verilerdir.
- E) Müşterilerin e-ticaret faaliyetleri ile olan etkileşim düzeyi, genellikle tepkiler, paylaşımlar ve abonelikler kullanılarak ölçülmektedir.

14. E-Çek için aşağıda verilen ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Müşteriler, alışverişleri sonrasında banka hesabı bilgilerini e-ticaret sitesine girerek ödemeyi yapmaktadır.
- B) ABD'de SDML (Signed Document Markup Language - İmzalı Doküman Biçimleme Dili) adlı bir işaretleme dili kullanılarak geliştirilmiş bir ödeme aracıdır.
- C) Alışveriş sonrası ilgili banka, ödemenin emniyetli bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır.
- D) Islak imza kullanımını gerektirir.
- E) Finansal Hizmetler Teknoloji Konsorsiyumu öncülüğünde onbeşten fazla banka, hükümet birimi, teknoloji sağlayıcıları ve dünya çapındaki e-ticaret organizasyonlarının ortak çalışması ile kurulmuştur

15. I. En küçük Bitcoin birimine ise Satoshi denilmektedir.**II. 100.000.000 Satoshi 1 BTC'ye karşılık gelmektedir.****III. Bitcoin, Satoshi Nakamoto tarafından oluşturulmuştur.****IV. Günümüzde bazı ülkelerde bir ödeme aracı olarak e-ticarete kullanılmaktadır.****Bitcoin ile ilgili olarak yukarıdaki ifadelerden hangileri doğrudur?**

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

16. Çoğunlukla elektronik ödeme araçlarına güven duymayan ve bilgilerini paylaşmak istemeyen müşteriler ile ürünün eline ulaşmasından kaygı duyan müşterilerin tercih ettiği ödeme sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kapıda ödeme
- B) Kredi kartı
- C) Sanal kart
- D) Kripto para
- E) Debit kart

17. Siber güvenliğin boyutları arasında aşağıda verilen ifadelerden hangisi bulunmamaktadır?

- A) Sisteme erişim
- B) Denetim ve düzeltme
- C) Çalışanlar
- D) Mesaj bütünlüğü
- E) Kişisel gizlilik

18. Sisteme erişime ilişkin aşağıda verilen ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Müşterilerin sisteme erişimi, kimlik kontrolü ile gerçekleşmektedir.
- B) Çalışanların sisteme erişim yetkilerinin iş tanımları ile sınırlı olması önerilmektedir.
- C) Firmadaki bütün çalışanların sistemdeki her türlü veriye erişimi uygun değildir.
- D) Sahte web sitesi oluşturulması gerekir.
- E) Sisteme erişim, çalışanların ve müşterilerin sisteme erişimi şeklinde ikiye ayrılmaktadır.

19. Aşağıdakilerden hangisi veri güvenliği açığının sonuçları arasında yer almaz?

- A) Marka denliğini olumsuz yönde etkilenmesi
- B) Firma imajının olumsuz yönde etkilenmesi
- C) Finansal kayıplar
- D) Yasal sorunlarla karşılaşma
- E) Müşteri kazanma

20. Aşağıdakilerden hangisi dolaylı e-ticarete örnek olarak verilebilir?

- A) Film
- B) Müzik
- C) Bilgisayar yazılımları
- D) Kitap
- E) Cep telefonu

1. Aşağıdakilerden hangisi fonksiyonel markalamanın temel özelliklerinden biri değildir?
 - A) Ürün özellikleri, kalitesi ve performansı vurgulanır.
 - B) Aidiyet, statü veya kimlik duygusu yaratır.
 - C) Tüketicinin rasyonel karar verme sürecine hitap eder.
 - D) Genellikle ürün farklılaştırmasının ölçülebilir özelliklere dayandığı kategorilerde kullanılır.
 - E) Tüketiciler pratik ve işlevsel faydalara odaklanır.
2. Aşağıdakilerden hangisi markanın tanımının ortak özelliklerinden biridir?
 - A) Farklılaşmama
 - B) Haberdar etme
 - C) İkna etme
 - D) Benzerlik
 - E) Tanımlama
3. Aşağıdakilerden hangisi markanın tüketiciler için önemini gösterir?
 - A) Rekabet gücü kaynağı olması
 - B) Yasal koruma sağlaması
 - C) Finansal kaynak olması
 - D) Huzur sağlaması
 - E) Talebin öngörülebilirliğini ve güvenliğini sağlaması
4. Aşağıdakilerden hangisi markayı üründen farklı kılan bir özelliktir?
 - A) İşlevsel olma
 - B) Fiziksel olma
 - C) Taklit edilebilir olma
 - D) İşlev odaklı olma
 - E) Duygu odaklı olma
5. Bir markanın genellikle psikolojik veya sosyal ihtiyaçları karşılamak için kullanılması aşağıdakilerden hangisi ile ifade edilir?
 - A) Sembolik markalama
 - B) Toplumsal markalama
 - C) Fonksiyonel markama
 - D) Kaliteli markama
 - E) Kişisel markalama
6. Aşağıdakilerden hangisi değişen pazar ortamına planlı ve sürekli bir adaptasyonu içeren yeniden konumlandırmadır?
 - A) Yenilikçi yeniden konumlandırma
 - B) Sıfır konumlandırma
 - C) Kademeli yeniden konumlandırma
 - D) Radikal yeniden konumlandırma
 - E) Doğru konumlandırma
7. Aşağıdakilerden hangisi planlamacının şimdiye kadar rakipler tarafından belirlenmemiş pazar fırsatları sunan yeni bir stratejik konum bulduğu yeniden konumlandırmadır?
 - A) Yenilikçi yeniden konumlandırma
 - B) Doğru konumlandırma
 - C) Radikal yeniden konumlandırma
 - D) Sıfır konumlandırma
 - E) Kademeli yeniden konumlandırma
8. Aşağıdakilerden hangisi tüketicilerin hafızasında markayla bağlantılı olarak bulunan tüm veri olarak tanımlanmaktadır?
 - A) Marka Bulanıklığı
 - B) Marka Çağrışımları
 - C) Marka Farkındalığı
 - D) Marka Sadakati
 - E) Algılanan Kalite

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

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

10. Tüketicilere verilen mesajın belirsiz olduğu ve tüketicilerin markanın neyi temsil ettiği veya rakiplerden nasıl farklı olduğu konusunda fikrinin olmaması durumunda ortaya çıkan konumlandırma yanlışlığı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Aşırı Konumlandırma
- B) Kafa Karıştıran Konumlandırma
- C) Doğru Konumlandırma
- D) Yetersiz Konumlandırma
- E) Pazar Konumlandırması

11. Aşağıdakilerden hangisi bireyi diğerlerinden ayıran davranışlar bütünü olarak tanımlanır?

- A) Sağlamlık
- B) Dürüstlük
- C) Yetkinlik
- D) Kişilik
- E) Samimiyet

12. Aşağıdakilerden hangisi marka kişiliği boyutlarından biri değildir?

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

13. Bir kişinin stresle baş etme derecesi" hangi kişilik tipini tanımlar?

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

14. "Bir şeyleri yapmanın yeni yollarını düşünmeyi seviyorum" ifadesi hangi kişilik tipi için uygundur?

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

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

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

16. Aşağıda yer alan ve kurumsal marka kimliği yol gösterici sorularından hangisi kişilik kavramını açıklamaktadır?

- A) Bizi uzaktan tanımayı mümkün kılan iletişim ve kendimizi ifade etme biçimimizde benzersiz veya özel olan şey nedir?
- B) İnsani özelliklerin veya niteliklerin hangi birleşimi kurumsal karakterimizi oluşturur?
- C) Neye söz veriyoruz ve markamızın neyi temsil ettiğini özetleyen temel değerler nelerdir?
- D) Temel tekliflerimiz nelerdir ve bunların paydaşlara nasıl hitap etmesini istiyoruz?
- E) Hedef pazarda, anahtar müşterilerimizin ve diğer paydaşlarımızın kalplerinde ve zihinlerinde amaçladığımız konum nedir?

17. Aşağıda yer alan ve kurumsal marka kimliği yol gösterici sorularından hangisi ifade kavramını açıklamaktadır?

- A) İnsani özelliklerin veya niteliklerin hangi birleşimi kurumsal karakterimizi oluşturur?
- B) Temel tekliflerimiz nelerdir ve bunların paydaşlara nasıl hitap etmesini istiyoruz?
- C) Bizi uzaktan tanımayı mümkün kılan iletişim ve kendimizi ifade etme biçimimizde benzersiz veya özel olan şey nedir?
- D) Hedef pazarda, anahtar müşterilerimizin ve diğer paydaşlarımızın kalplerinde ve zihinlerinde amaçladığımız konum nedir?
- E) Neye söz veriyoruz ve markamızın neyi temsil ettiğini özetleyen temel değerler nelerdir?

18. Aşağıdaki yer alan kurumsal markalamanın, ürün/hat markalamadan farklılıklarını açıklayan ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Kurumsal markalamada iletişim karmaşı pazarlama iletişimini kapsamaktadır.
- B) Kurumsal markalamanın işletmeye katkısı fonksiyoneldir.
- C) Kurumsal markalamada sorumlu olan çalışanlar pazarlama departmanı çalışanlarıdır.
- D) Kurumsal markalamada odak üründür.
- E) Kurumsal markalamada sorumluluk tüm işletme ve departmanlarındadır.

19. Aşağıdakilerden hangisi “Anahtar paydaşlar tarafından nasıl görülünüz?” anahtar sorusunun karşılığındaki kurumsal pazarlama karmaşı (6 C) elemanıdır?

- A) Kavramlaştırmalar
- B) Bileşenler
- C) Karakter
- D) İletişim
- E) Kültür

20. Kurumsal marka kimliğinin oluşturulma sürecinde, SWOT veya GZFT analizinin yapıldığı aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Rekabet analizi
- B) Ekonomik analiz
- C) Marka analizi
- D) Müşteri analizi
- E) İşletme analizi

1. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin unsurları arasında yer almaz?

- A) Müşteri sürekliliği
- B) Müşteri odaklılığı
- C) Bilgi teknolojileri
- D) Müşteri kazancı
- E) İşletme kültürü

2. Aşağıdakilerden hangisi kriz dönemlerinde itibarı korumanın yollarından biri değildir?

- A) Panik havası oluşturulmalıdır.
- B) İç ve dış paydaşlarla iletişim güçlendirilmelidir.
- C) Özür dilenmelidir.
- D) Şeffaf olunmalıdır.
- E) Zamanlamaya dikkat edilmelidir.

3. Aşağıdakilerden hangisi müşterilerin şikâyet etmede kullandıkları doğrudan kanallardan biri değildir?

- A) İşletme bilgi destek masaları gibi işletme içi birimlere doğrudan ulaşmak
- B) Bir daha o işletmeyi tercih etmemek
- C) Çevresindeki insanlara işletme hakkında olumsuz konuşmak
- D) Doğrudan işletmeye, işletme çalışanlarına doğrudan ulaşmak
- E) Tüketici Hakem Heyetine başvurmak

4. Aşağıdakilerden hangisi sosyal medyanın pazarlamaya etkisiyle oluşan yeni pazarlama anlayışlarından biri değildir?

- A) Tek noktadan çok noktaya iletişim modeli
- B) Çeşitlilik
- C) Kişiselleştirilmiş pazarlama
- D) Ortak tüketici
- E) Talep taraflı düşünme

5. Bir sürecin, çıktının kalitesi ile çıktıyı kullanan müşterilerin tatmini üzerinde olumlu etki yaratabilme özelliğine ne denir?

- A) Katma değer yaratma
- B) Tekrarlanabilme
- C) Ölçülebilme
- D) Tekrarlanma
- E) Kontrol edilebilme

6. Aşağıdakilerden hangisi örgüt dışı kriz nedenlerinden değildir?

- A) Hukuksal ve siyasal etmenler
- B) Çevresel etmenler
- C) Doğal etmenler
- D) Ekonomik çevre
- E) Teknolojik gelişmeler

7. Örgütlerin imajını ve itibarını korumak ve kriz durumunun kontrol altında olduğunu çalışanlar, müşteriler, ortaklar ve tüm hedef kitlelerine göstermek için izlenen yola ne ad verilir?

- A) Kriz analizi
- B) Kriz belirleme
- C) Krizden kaçma
- D) Kriz yönetimi
- E) Kriz iletişimi

8. Aşağıdakilerden hangisi satış yönetiminin görevleri arasında yer almamaktadır?

- A) Yöneltilme
- B) Analiz
- C) Koordinasyon
- D) Planlama
- E) Motivasyon

9. Aşağıdakilerden hangisi teknoloji bileşeni unsurlarından biri değildir?

- A) Entegrasyon
- B) Masaüstü uygulamaları
- C) Planlama ve çağrı yönetimi yazılımları
- D) Telekom altyapısı
- E) Acil durum yönetimi

10. "İlişkisel pazarlama müşterilerle ifade eder."

Boşluğa aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?

- A) uzun vadeli iyi ilişkiler kurmayı
- B) tek seferlik satış için görüşmeyi
- C) kısa vadeli kar amacıyla görüşmeyi
- D) mevcut müşteriler yerine yeni müşteriler aramayı
- E) toplu olarak ilişki kurmayı

11. Satış sonrası hizmetler için aşağıdakilerden hangisi doğru değildir?

- A) Müşteri sadakatinin oluşmasına katkı sağlar.
- B) Sektördeki rakipler sunuyorsa sunulur.
- C) Müşterilerle uzun vadeli iyi ilişkiler kurma amacına yöneliktir.
- D) Müşteri memnuniyetini artırır.
- E) Müşteri tatminini sağlar.

12. Satış sonrası hizmetlere ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Rekabetçi üstünlük kaynağıdır.
- B) Müşteri sadakatinin oluşmasını sağlar.
- C) Ürünlerde oluşan sorunları giderir.
- D) Ürünün sağlam bir şekilde teslim edilmesini sağlar.
- E) Üründen ayrı olduğu düşünülür.

13. Satış sonrası hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi doğru değildir?

- A) İşletmeleri rakiplerinden farklılaştırır.
- B) Sorunların çözümüne odaklanır.
- C) İşletmenin olumsuz imajını destekler.
- D) İşletmelere yüksek karlılık ve büyüme imkanı sunar.
- E) Müşteri sadakatinin oluşmasında etkilidir.

14. Uygun ve doğru bir biçimde hazırlanan satış sonrası müşteri hizmetleri işletmelere aşağıdaki faydalardan hangisini sağlar?

- A) Sabit satış geliri elde etmesini sağlar.
- B) Karların sabit kalmasını sağlar.
- C) Sadık ve tatmin edilmiş müşterilerinin olmasını sağlar.
- D) Doğal çevreyle uyumlu faaliyette bulunmasını sağlar.
- E) Sektördeki lider işletmenin taklit edilmesini sağlar.

15. "A markasının bir telefon modelini almayı planlayan bir müşterinin, alacağı telefonun teknik özelliklerini, kendisine olan fayda düzeyini ve kullanım kolaylıklarını araştırarak satın alma amacıyla satış temsilcisi ile konuşması".

Yukarıdaki örnekte özellikleri ifade edilen müşteri tipi aşağıdakilerden hangisidir?

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

16. "Müşterinin sadece belirli bir alışkanlıktan dolayı, daha kolay ulaşılabilirlik, daha rahat olma vb. avantajlarından ötürü tercih etmiş olduğu bir sadakat türüdür".

Aşağıdakilerden hangisi yukarıda belirtilen marka sadakat türüdür?

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

17. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri adımlarından biri değildir?

- A) Veri Yönetimi
- B) Özelleştirilmiş CRM Stratejisi Geliştirme
- C) İletişim ve Eğitim
- D) Uygulama Yönetimi
- E) İnovasyon ve Gelecek Planlama

18. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin faydaları arasında yer almaz?

- A) İşletmelerin müşterilerle yeni iletişim kanalları oluşturmak.
- B) İşletmelerin belirledikleri stratejileri kullanarak müşterilerle yakın bir ilişki kurmak.
- C) İşletmelerin müşteri odaklı bir yaklaşım benimsemek.
- D) Hizmet geliştirme sürecini daha hızlı ve verimli bir hale getirmektedir.
- E) Müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmak.

19. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin prensiplerinden biridir?

- A) İletişim
- B) İşletme
- C) İlişki
- D) Rakip
- E) Yönetici

20. "Mağazalar, bankalar, havalimanları vb. kalabalık toplulukların olduğu mekânlarda ürünler için bilgi edinme veya sipariş alma amacıyla kullanılan teknolojilerdir."

Yukarıda tanımlanan müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan teknolojik araç aşağıdakilerden hangisidir?

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

10462871582 ALI AYBER



10462871582 ALI AYBER

10462871582 ALI AYBER

SINAVDA UYULACAK KURALLAR

1. Öğrencilerin cep telefonu ile sınava girmeleri kesinlikle yasaktır. Cep telefonu kullanan veya açık durumda bulundurduğu tespit edilen öğrenciler için tutanak tutulacak ve bu öğrencilerin sınavları geçersiz sayılacaktır.
2. Sınavda her ders için verilen cevaplama süresi 30 dakikadır. **Sınav başladıktan sonra ilk 30 dakika ve sınavın son 15 dakikası içinde öğrencilerin sınav salonlarından çıkmaları yasaktır.**
3. **Sınav süresince** öğrencilerin tuvalet vb. ihtiyaçları için sınav salonundan **dışarı çıkmaları yasaktır.** Sınav salonundan herhangi bir nedenle dışarıya çıkan öğrenci tekrar sınav salonuna alınmayacaktır.
4. Sınav süresince öğrencilerin görevlilerle konuşmaları ve onlara soru sormaları yasaktır. Aynı şekilde görevlilerin de öğrencilerle konuşmaları yasaktır. Ayrıca öğrencilerin birbirlerinden kalem, silgi vb. şeyler istemeleri de yasaktır.
5. Sınavda kopya çeken, çekmeye çalışan, kopya veren, kopya çekilmesine yardım eden öğrencilerin kimlik bilgileri Salon Sınav Tutanağına yazılacak ve bu öğrencilerin sınavları geçersiz sayılacaktır. Görevliler kopya çekmeye veya vermeye kalkışanları uyarmak zorunda değildir, sorumluluk öğrenciye aittir.
6. Öğrencilerin sorulara verdikleri cevaplar ölçme-değerlendirme yöntemleri ile incelenecek olup bu incelemeler neticesinde elde edilen bulgular herhangi bir şekilde kopya çekildiğini gösterirse kopya eylemine katılan öğrenci/öğrencilerin cevaplarının bir kısmı veya tamamı iptal edilecektir. Cevap kâğıtlarının başkaları tarafından görülmeyecek şekilde tutulması gerekmektedir. Bu durum sınavın geçerliliği açısından son derece önemlidir.
7. Salon sınav görevlileri, öğrencilerin sınav kurallarına uymadığını, toplu kopya girişiminde bulunulduğunu sınav tutanağına yazdığı takdirde, salonda sınava giren tüm öğrencilerin sınavı geçersiz sayılacaktır.
8. Öğrenciler, görevlilerin her türlü uyarılarına uymak zorundadır. Sınavın geçerli sayılması, her şeyden önce sınav kurallarına uyulmasına bağlıdır.
9. Cevap kâğıdında doldurulması gereken ilgili alanların eksiksiz olarak doldurulması gerekmektedir. Cevap kâğıdına yazılacak her türlü yazıda ve yapılacak bütün işaretlemelerde kurşun kalem kullanılacaktır. Tükenmez kalem ve dolma kalem kesinlikle kullanılmayacaktır.
10. Soru kitapçığı kapak sayfasında bulunan **program adının** kontrol edilmesi son derece önemlidir. Program adının öğrenim görülen programdan farklı olması durumunda Salon Başkanı mutlaka bilgilendirilmelidir.
11. Soru kitapçığı türü, cevap kâğıdı üzerinde yer alan **"Kitapçık Türü"** alanına mutlaka işaretlenmelidir.
12. Soru kitapçığı salon görevlisinden alınır alınmaz, sayfalarının eksik olup olmadığı, kitapçıkta baskı hatalarının bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir. Eksik sayfa ya da baskı hatası olan soru kitapçığının değiştirilmesi için zaman kaybetmeden Salon Başkanına başvurulmalıdır.
13. Cevaplamaya geçmeden önce soru kitapçığının üzerinde ayrılan yere ad, soyad, T.C. Kimlik Numarası, öğrenci numarası, sınav salon adı ve sıra numarasının eksiksiz yazılması gerekmektedir.
14. Sınavın değerlendirilmesi sadece cevap kâğıdı üzerinden yapılmaktadır. Cevapların cevap kâğıdına mutlaka işaretlenmiş olması gerekir. Soru kitapçığına işaretlenen cevaplar değerlendirilmeyecektir.
15. Sınav salonundan ayrılmadan önce soru kitapçığı ve cevap kâğıdı salon görevlilerine mutlaka teslim edilmelidir.
16. Sınav bitiminde soru kitapçıkları cevap kâğıtları gibi salon görevlileri tarafından toplanacaktır. İncelemeler neticesinde soru kitapçığında eksik sayfa çıkması durumunda sınav geçersiz sayılacaktır.
17. Soruların ve bu sorulara verilen cevapların ayrı bir kâğıda yazılarak salon dışına çıkarılması kesinlikle yasaktır.

Bu testin her hakkı saklıdır. İzinsiz çoğaltılamaz.