



ANKARA ÜNİVERSİTESİ
AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ

2023-2024 BAHAR YARIYILI FİNAL 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
12
15
18

- 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.
- Soru kitapçığında yer alan her bir derste 20 soru bulunmaktadır. Size her bir ders için **30 dakikalık** cevaplama süresi verilmiştir.
- Soru kitapçığında sorumlu olduğunuz ders/dersleri cevap kâğıdında ilgili alana işaretlediğinizden emin olunuz.
- 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.
- Cevaplarınızı koyu siyah ve yumuşak uçlu kurşun kalemle işaretleyiniz. İşaretlemelerinizi cevap alanının dışına taşırmayınız. Tükenmez kalem ya da dolma kalem kullanmayınız.
- Cevap kâğıdınızı buruşturmayınız, katlamayınız ve üzerinde gereksiz işaretleme yapmayınız.
- Değiştirmek istediğiniz cevabı yumuşak bir silgi ile cevap kâğıdını yıpratmadan siliniz ve yeni cevabınızı işaretlemeyi unutmayınız.
- Puanlama yapılırken her derste verdiğiniz doğru cevaplarınız dikkate alınacak yanlış cevaplarınızın doğru cevaplarınıza bir etkisi olmayacaktır.
- Sınavda uymanız gereken diğer kurallar bu kitapçığın arka kapağında belirtilmiştir.

Pazar Öğle Oturumu



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

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

2. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Tablolarda anahtar alan kullanılmayabilir.
- B) Veri tabanını oluşturan dosyaların her birine tablo (table) adı verilir.
- C) Tablolar alan (field) ve kayıt (record) olmak üzere iki ana unsurdan oluşmaktadır.
- D) Tablolara çeşitli sınırlamalar eklenebilir.
- E) Sık sık güncelleştirilen, yapılan işlemleri saklandığı ve hızlı bir şekilde büyüyen tablolara ana veri tabloları (Master Table) denir.

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

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

4. Aşağıdakilerden hangisi SQL'de fonksiyonlarından biridir?

- A) SUBSTR
- B) ABS
- C) LEN
- D) COUNT
- E) SQRT

5. Aşağıdakilerden hangisi veri tabanı yönetim sistemlerinde kullanılan veri modellerinden biri değildir?

- A) Nesneye Yönelik Model (Object-Oriented Model)
- B) Şelale Model (Waterfall Model)
- C) Varlık-İlişki Modeli (Entity-Relationship Model)
- D) Ağ Yapısı Modeli (Network Model)
- E) Hiyerarşik Model (Hierarchical Model)

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

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

7. Fatura tablosundaki 1 ve 2 numaralı kasadan (KasaNo alanının veri tipi: CHAR) kesilen, ödemesi (OdemeTip alanının veri tipi: Sayısal ve 1=Nakit, 2=Kredi Kartı) nakit olarak yapılan, faturaların bilgilerini listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT * FROM Fatura WHERE (KasaNo = ('1', '2')) AND (OdemeTip=1);
- B) SELECT * FROM Fatura WHERE (KasaNo IN ('1' AND '2')) AND (OdemeTip=1);
- C) SELECT * FROM Fatura WHERE (KasaNo IN ('1', '2')) AND (OdemeTip=1);
- D) SELECT * FROM Fatura WHERE (KasaNo = ('1' AND '2')) AND (OdemeTip=1);
- E) SELECT * FROM Fatura WHERE (KasaNo IN ('1' OR '2')) AND (OdemeTip=1);

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

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

9. İstanbul doğumlu öğrencilerin ad, soyad, doğum tarihlerini doğum tarihine göre azalan sırada listeleyen SQL komutunu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SELECT Adi, Soyadi, DTarihi
FROM Ogrenci
WHERE DYeri = '34'
ORDER BY DTarihi ASC;
- B) SELECT Adi, Soyadi, DTarihi
FROM Ogrenci
WHERE DYeri = '34'
ORDER DTarihi DESC;
- C) SELECT Adi, Soyadi, DTarihi
FROM Ogrenci
WHERE DYeri = '34'
ORDER DTarihi ASC;
- D) SELECT Adi, Soyadi, DTarihi
FROM Ogrenci
WHERE DYeri = '34'
ORDER BY DTarih;
- E) SELECT Adi, Soyadi, DTarihi
FROM Ogrenci
WHERE DYeri = '34'
ORDER BY DTarihi DESC;

10. Liste birleşimi işlemi hangi SQL ifade ile yapılmaktadır?

- A) UNISEC
- B) INTERSECT
- C) MINUS
- D) UNION
- E) EXCEPT

11. Personel isimli bir tabloya, tabloda daha önce bulunmayan ve değişken uzunlukta karakter içerebilen BabaAdi alanını ekleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ALTER TABLE Personel ADD BabaAdi VARCHAR(10);
- B) ALTER TABLE Personel MODIFY BabaAdi CHAR(10);
- C) ALTER TABLE Personel INSERT BabaAdi VARCHAR(10);
- D) ALTER TABLE Personel ADD BabaAdi CHAR(10);
- E) ALTER TABLE Personel INSERT BabaAdi CHAR(10);

12. Personel tablosunda bulunan "TCKimlikNo" alanını silen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ALTER TABLE Personel DELETE TCKimlikNo;
- B) ALTER Personel DROP TCKimlikNo;
- C) TABLE Personel DROP TCKimlikNo;
- D) DROP TCKimlikNo TABLE Personel;
- E) ALTER TABLE Personel DROP TCKimlikNo;

13. SQL'de alt program yazımında değişken kullanılan için aşağıdaki ifadelerden hangisi kullanılır?

- A) INSERT
- B) VARIABLE
- C) DECLARE
- D) SET
- E) CONSTANT

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

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

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

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

16. Veri Tabanı, tablo ve kullanıcı tanımlı veri tipleri gibi nesneler oluşturmak ve yapılandırmak için kullanılan komutlar aşağıdaki gruplardan hangisine girer?

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

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

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

18. Bir SELECT ifadesinde n adet tablo kullanılacak ise kaç adet ilişkilendirme işlemi yapılmalıdır?

- A) 1
- B) n-1
- C) n
- D) 2
- E) n+1

19. Firmada, 1 ve 2 numaralı bölümünde çalışan personellerin ortalama maaşlarını listeleyen SQL komutu aşağıdakilerden hangisidir?

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

20. 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
GROUP BY Bolum;
- B) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
WHERE Final>90
ORDER 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
HAVING BY Final>90;
- E) SELECT Bolum, COUNT(*) AS Sayi
FROM Ogrenci
GROUP BY Bolum
WHERE Final>90;

1. Aşağıdakilerden hangisi tedarik zinciri paydaşları arasındaki gerçek zamanlı iletişim ve veri alışverişini içeren bir kavramdır?

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

2. Aşağıdaki kavramlardan hangisi kullanılmış giyim veya elektronik ekipmanların başka bir kişi veya organizasyon tarafından kullanılmasını tanımlar?

- A) Azaltma
- B) Yeniden üretim
- C) Geri dönüşüm
- D) Yeniden kullanım
- E) Kaynak çıkarma

3. Aşağıdaki kavramlardan hangisi sürdürülebilirlik kavramının tamamlayıcısı olarak kabul edilebilir?

- A) Endüstriyel ekoloji
- B) Kaynak verimliliği
- C) Doğrusal ekonomi
- D) Döngüsel ekonomi
- E) Biyomimikri

4. Aşağıdakilerden hangisi yaşam döngüsü değerlendirmesi (YDD) çalışmasında yer alan aşamalardan biri değildir?

- A) Etki değerlendirmesi
- B) Uzun dönem planlama
- C) Envanter analizi
- D) Yorumlama
- E) Hedef ve kapsam belirleme

5. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri döngüsel ekonomiye geçişin nedenleri arasında **yer almaz**?

- I. Al-kullan-at yaklaşımını benimsemek
- II. Kaynak verimliliğini artırmak
- III. Karbon ayak izini düşürmek
- IV. Fosil yakıt kullanımını azaltmak

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

6. Aşağıdakilerden kavramlardan hangisi döngüsel ekonomi stratejileri arasında **yer almaz**?

- A) Yeniden üretim
- B) Yeniden kullanım
- C) Onarım
- D) Yenileme
- E) Yakma

7. Aşağıdakilerden hangisi modern üretim sistemleri için **söylenemez**?

- A) Çalışanların eğitime önem verilmesi
- B) Sıfır stok
- C) Büyük fabrika alanı gerektirmesi
- D) Makine hazırlık zamanlarının kısa olması
- E) Tedarikçilerle uzun süreli ilişkilerin kurulması

8. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri çevik üretim sistemlerinin sunduğu öncelikli avantajlar arasında **değildir**?
- I. Müşteri odaklı bakış açısı
II. Çevreye duyarlı ve proaktif yaklaşım
III. Kısa döngü süreleri ile çalışabilme
IV. Verimlilik ve maliyet odaklı yaklaşım
- A) I-II
B) II ve IV
C) II ve III
D) Yalnız I
E) Yalnız IV
9. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri çevik üretimin itici güçleri arasında yer alır?
- I. Müşteri beklentilerinin artması
II. Kurumsal ortaklık ihtiyacının artması
III. Otomasyon ihtiyacının artması
IV. Fiyat (maliyet) temelli rekabetin artması
- A) III ve IV
B) II ve IV
C) I ve IV
D) I, II ve III
E) I ve II
10. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri Esnek Üretim Sistemleri (EÜS) için doğrudur?
- I. EÜS, yarı mamul stoğu fazladır.
II. EÜS, makine hazırlık süreleri yüksektir.
III. EÜS, ürün çeşidi fazladır.
IV. EÜS, işçilik maliyetleri azdır.
- A) I-IV
B) I-II
C) III ve IV
D) I-II-III
E) II-IV

11. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri modern üretim sistemleri için israf olarak nitelendirilebilir?

I. Üretim fazlası

II. Gereksiz taşıma

III. Fazla stok tutma

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

12. Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) için aşağıdaki bilgilerden hangisi **yanlıştır**?

- A) Geçmiş dönem stok verilerini dikkate alır.
B) Kapasite durumunu dikkate almaz.
C) Dağıtım kaynakları planlamasını da içerir.
D) Birden fazla işletmenin üretim planlaması ve kontrolünün eş anlı yürütülmesini sağlar.
E) Üretim Kaynakları Planlaması sistemine yeni modüllerin ilavesi ile ortaya çıkmıştır.

13. Önceki dönemlerde üretim fazlası olan bir firma, ürünlerine gelen yüksek talebi karşılayamamaktadır. Aşağıdakilerden hangisi bu firma için önerebileceğiniz stratejilerden biri **olamaz**?

- A) Geçmiş dönem stoklarından satış
B) Vardiya sayısını artırma
C) İşgücünü eğitime
D) Taşeron (alt sözleşme)
E) Fazla mesai

14. Toplam Üretim Planlaması (TÜP)'na ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- A) Hepsi
B) Aylık veya 3'er aylık süreler için hazırlanabilir.
C) Uzun dönemli bir üretim planlama faaliyetidir.
D) Tek bir ürün için hazırlanır.
E) TÜP, ana üretim planlamasını dikkate almaz.

15. Üretim programlama yöntemlerinden biri olan Johnson Kuralı'na ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisi/hangileri doğrudur?

I. Siparişlerin aynı işlem sırasını izlemesi gerekir.

II. İki adet makine/iş merkezi vardır.

III. İki adet sipariş söz konusudur.

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

16. ".....; işgücü ve stok seviyesini, üretim hızını, fazla mesai ve fason üretim oranını değiştirerek talebin karşılanmasını amaçlayan bir orta dönemli üretim planlama faaliyetidir".

Yukarıdaki boşluğu en uygun şekilde dolduran kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İş yükleme
- B) İş sıralama
- C) Ana üretim programı
- D) Rotalama
- E) Toplam üretim planlaması

17. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri genel kabul gören tedarik zinciri süreçlerinden biri değildir?

I. Müşteri ilişkileri yönetimi

II. Talep yönetimi

III. Ürün geliştirme

IV. Üretim planlama

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

18. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri genellikle tedarik zinciri yönetiminin uygulanmasındaki zorluklardan biri olarak kabul edilmez?

I. Koordinasyon güçlüğü

II. Teknolojik entegrasyon zorluğu

III. Etik kaygılar

IV. Firmalar arası rekabet

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

19. Hammaddede sağlayıcısından son kullanıcıya kadar bir ağ üzerinde malzeme, bilgi ve finansal akış sağlayan ve katılımcılar arasındaki ilişkiyi ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Stok yönetimi
- B) Üretim yönetimi
- C) Talep yönetimi
- D) Malzeme yönetimi
- E) Tedarik zinciri yönetimi

20. Tedarikçi seçimine ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisi/hangileri doğrudur?

I-Tedarikçiler miktar, kalite ve teslim süresi açısından güvenilir olmalıdır.

II-Tedarikçileri sık sık değiştirmek avantajlıdır.

III-Az sayıda tedarikçi ile uzun süreli ilişkiler kurulmalıdır.

IV-Tedarikçiler işletme ile aynı hedefleri paylaşmalıdır.

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

1. Arka plan rengi eklemek için aşağıdaki HTML etiketlerden hangisi doğru yazılmıştır?

- A) <body style="background-color:yellow;">
- B) <body style="color:yellow;">
- C) <body style="back-color:yellow;">
- D) <body style="ground-color:yellow;">
- E) <body style="bgcolor:yellow;">

2. 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) style
- B) href
- C) alt
- D) src
- E) id

3. Aşağıdakilerden hangisi HTML5 semantik etiketlerden biri değildir?

- A) <nav>
- B) <header>
- C) <footer>
- D) <main>
- E) <body>

4. Aşağıdakilerden hangisi internette bilgi aramayı, başkalarıyla iletişim kurmayı, alışveriş yapmayı ve eğlenmeyi mümkün kılan temel web teknolojisidir?

- A) Notepad++
- B) Öğrenme Yönetim Sistemi (ÖYS)
- C) Javascript
- D) Microsoft Expression Web 4
- E) Hiper Metin Biçimlendirme Dili (HTML)

5. Aşağıdakilerden hangisi Mac işletim sistemi ile birlikte gelen düzenleyicidir?

- A) TextEdit
- B) Dreamweaver
- C) Expression Web
- D) WordPad
- E) Not defteri

6. Bir bağlantının yeni bir sekmede açılması için hangi etiketi kullanılmalıdır?

- A) target="window"
- B) target="_blank"
- C) target="_parent"
- D) target="_self"
- E) target="new"

7. Bir CSS kodunu farklı seçicilere uygulayabiliriz. HTML etiketlerinin class özniteliği ile kullanılan seçici ismi aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) uni1 important!
- B) .uni1
- C) !uni1 important
- D) #uni1
- E) @uni1

8. Bir div elementi içerisine bir resmin sürük-le-bırak olması için aşağıdakilerden hangisi/hangileri doğrudur?

I. Resmin draggable özelliği false olmalıdır.

II. div elementinin ondrop, ondragover özellikleri için iki ayrı fonksiyon tanımlanmalıdır.

III. Resmin ondragstart özelliği için bir fonksiyon yazılmalıdır.

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

9. Hangisi, HTML Youtube videoları için kullanılan bir özellik değildir?

- A) loop
- B) mute
- C) controls
- D) src
- E) autoplay

10. I. color : blue;

II. font-family: 300px;

III. text-align: left;

IV. background-color: red;

Stil parametrelerinin alabileceği örnek değerler için yukarıdakilerden hangileri doğrudur?

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

11. id'si "demo" olan elementin yazı rengini değiştiren javascript komutu hangisidir?

- A) document.getElementById("demo").style.color
- B) document.getElementById("demo").style.fontSize
- C) Color
- D) document.getElementById("demo").src
- E) document.getElementById("demo").innerHTML

12. Javascript'le bir elementin değiştirilebilir.

Yukarıdaki ifadede boşlukla belirtilen yerlere hangileri gelebilir?

I. içeriği

II. stili

III. özelliği

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

13. Javascript'le bir elementin değiştirilebilir.

Yukarıdaki ifadede boşlukla belirtilen yerlere hangileri gelemez?

I. içeriği

II. stili

III. veritabanı

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

14. Kullanıcı web sayfasında tanımlı bir form alanındaki verileri gönder (submit) butonu ile sunucuya gönderir. İçerisinde form verilerini işleyen sunucu tarafı komut dosyası bulunmaktadır. Form gönderildiğinde gerçekleştirilecek eylemin yerini belirleme hangi form'un hangi özneliğinde tanımlanır?

- A) action
- B) target
- C) autocomplete
- D) novalidate
- E) method

15. Sayfanın performansını etkilemeden arka planda çalışan HTML API'si hangisidir?

- A) Timer
- B) Counter
- C) SSE
- D) Web Storage
- E) Web Worker

16. Web sayfasının başlığı aşağıdaki etiketlerden hangisi ile belirlenir?

- A) <footer>
- B) <header>
- C) <body>
- D) <title>
- E) <html>

17.

```
function getLocation() {
  if (navigator.geolocation) {
    navigator.geolocation.getCurrentPosition(showPosition);
  } else {
    x.innerHTML = "Coğrafik konum bu tarayıcı tarafından desteklenmemektedir.";
  }
}
```

Yukarıdaki GeoAPI kodu hakkında hangisi/hangileri yanlıştır?

- I. Eğer tarayıcı API'yi desteklerse kullanıcının konumu işlemleri için showPosition fonksiyonuna yönlendirilir.
- II. Eğer tarayıcı API'yi desteklemezse x elementi içerisine desteklememe durumu bildirilmektedir.
- III. "getCurrentPosition" kodu showPosition elementine doğrudan enlem ve boylam bilgisini yazar.

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

18.

```
<h1>Örnek!</h1>

<button type="button" onclick="document.getElementById('ornek').innerHTML = Date();" >
  Butona tıkla ve saati gör
</button>

<p id="ornek"></p>
```

Yukarıdaki kod örneği ile ilgili hangileri doğrudur?

- I. Yapılacak işlem sadece "ornek" id'li elementle sınırlıdır.
- II. Ancak butona tıkladığında ekranda saat görülebilir.
- III. Butona tıkladığında butonun içindeki metin değişmez.

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

19. 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 doğrudur?

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

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

1. EFT ve havale için aşağıda verilen bilgilerden hangisi doğrudur?

- A) EFT sisteminde para aktarımı kullanıcıların bakiyelerinin yeterli olmaması durumunda kullanıcı bakiyesinin eksiye düşmesine izin verilmektedir.
- B) E-ticarete müşterilerin ödemelerini EFT veya havale ile yapmaları mümkün değildir.
- C) EFT sistemi, TCMB'nin sahibi ve işleticisi olduğu bir sistemdir.
- D) EFT, müşteri ve satıcının aynı bankalar ile çalışmaları durumunda bankalar arasındaki para transferidir.
- E) Havale müşteri ve satıcının farklı banka ile çalışmaları durumunda hesaplar arasındaki para transferidir.

2. Müşterilerin her alışverişlerinde sipariş formlarını doldurmalarını gerektirmeksizin, herhangi bir alışveriş sitesinde açmış oldukları hesaplarına kredi kartı, debit kart vb. kartlara ilişkin bilgilerini kaydederek bu alışveriş sitesinde yaptıkları alışveriş tutarını ödemeleri sağlayan ödeme sistemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) EFT
- B) Sanal Pos
- C) E-Çek
- D) Smart Kart
- E) E-Cüzdan

3. Aşağıdakilerden hangisi fiziki olarak kart kullanımını gerektiren bir kartlı ödeme aracı değildir?

- A) Sanal kart
- B) Kredi kartı
- C) Smart kart
- D) Debit kart
- E) Hediye kart

4. Bankalarda mevduat hesabında bulunan nakit paranın kart kullanılmak suretiyle alışverişte kullanılmasına olanak tanıyan ödeme aracı hangisidir?

- A) Debit kart
- B) Hediye kart
- C) Kripto para
- D) EFT
- E) Havale

5. I. Müşterinin e-cüzdanını kullanarak satın almayı gerçekleştirmesi

II. Satın alma bedelinin satıcıya kredilendirilmesi

III. Cüzdan sağlayıcıların ücretlerinin satıcı hesabından düşülmesinden sonra satıcıya ödemenin yapılması

IV. Faturalandırma işleminin yapılması

V. Müşterinin bir e-cüzdan oluşturarak banka hesabından e-cüzdanına para aktarması

E-cüzdan kullanımı ile gerçekleştirilen bir alışverişte işlemler hangi akış sıralaması ile ilerler?

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

6. Bireylerin bir websitesinden kişisel bilgilerin silinmesi veya kaldırılmasına ilişkin haklarını ele alan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Silme Hakkı
- B) Sınırlılık Hakkı
- C) Unutulma Hakkı
- D) Web Sitesi Hakkı
- E) Temizlik Hakkı

7. Aşağıda verilen ilkelerden hangisi karar vermede ikilemde kalındığı durumlarda, yöneticileri etik olana yönelten ilkeler arasında sayılamaz?

- A) Kolektif Faydacılık
- B) Risk Alma
- C) Sosyal Sözleşme
- D) New York Times Testi
- E) Kaygan Zemin

8. I. Patent

II. Telif hakları

III. Ticari sırlar

Yukarıda verilen kavramlardan hangisi fikri mülkiyet hakları ile ilgilidir?

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

9. Aşağıdakilerden hangisi günümüzde internetten veri toplamada sıklıkla kullanılan araçlar arasında yer almamaktadır?

- A) Sosyal ağlar
- B) Akıllı telefonlar
- C) Lisans sözleşmeleri
- D) Üçüncü taraf çerezler
- E) Arama motorları

10. Karar vermede ikilemde kalındığı durumlarda, yöneticileri etik olana yöneltebilen "Genel olarak uygun olmayan bir davranış, belirli bir durum için de uygun değildir. Bu ilke, konulan bir kuralın her zaman uygulanmasına vurgu yapılmaktadır. Bu şekilde firmaların toplumun sürekliliğini dikkate alması önerilmektedir." ilkesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ücretli olma
- B) Evrensellik
- C) Kaygan zemin
- D) Sosyal sözleşme
- E) Altın kural

11. "İşletmenin birbirinden bağımsız olarak sosyal medya, mobil, e-posta gibi birkaç farklı kanalı satış amacıyla birlikte ve entegre bir şekilde kullanmasına adı verilir."

Boşluğa gelebilecek en uygun seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Mobil uygulama
- B) E-ticaret
- C) Omnichannel pazarlama
- D) Mobil ticaret
- E) Sosyal ticaret

12. "Web sitesinin internette yer alan adına..... adı verilir."

Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?

- A) Alan adı
- B) Barındırma hizmeti
- C) E-ticaret platformu
- D) Arama motoru
- E) Dijital pazarlama

13. "..... teknolojileri ile facebook ve instagram gibi sosyal ağ hizmetlerinin ortaya çıkmasıyla birlikte, mobil uygulamalar, sosyal ağlar ve bulut bilişim alanlarında inovasyon yapılmasını sağlamış, sosyal medyada pazarlama faaliyetleri artmıştır."

Cümlede boş bırakılan yeri dolduran en uygun ifade aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Web 3
- B) Web 5
- C) Web 4
- D) Web 2
- E) Web 1

14. Aşağıdakilerden hangisi dropshipping (stoksuz ticaret)'in bir dezavantajı değildir?

- A) Birim karın düşük olması
- B) Konum esnekliğinin olması
- C) Rekabetin olması
- D) Tüm sorumlulukların satıcıya ait olması
- E) İadelerin karmaşık olması

15. İşletme, tedarikçiler, çalışanlar, müşteriler ve ürünler arasındaki kişiselleştirilmiş kesintisiz iletişimleri ve ticari işlemleri destekleyen her yerde bulunan ağların kullanılması olarak tanımlanan e-ticaret türü aşağıda verilenlerden hangisidir?

- A) E-ticaret
- B) Sessiz ticaret
- C) Mobil ticaret
- D) U-ticaret
- E) Kablosuz ticaret

16. Aşağıda elektronik pazarlarla ilgili verilen ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) C2B'ler de sunulan değer mal ve hizmetlerin yanı sıra fikir önerileri de kapsar.
- B) B2B pazaryerlerini tercih eden alıcılar daha çok orta ve küçük ölçekli işletmelerden oluşur.
- C) Podcasting bir içerik sağlayıcı olarak ses ve video içerikleri yayınlr.
- D) Sosyal ağlar topluluk sağlayıcıların en geleneksel örneklerinden biridir.
- E) E-ihale pazarları bürokratik işlemlerden dolayı pek gelişmemiştir.

17. Müşteri ile iletişimi başlatan tarafın e-ticaret işletmesinin olması aşağıda verilen kavramlardan hangisi ile yakından ilgilidir?

- A) Online değer önerisi
- B) Kaldıraç etkisi
- C) Ağ etkisi
- D) İzne dayalı pazarlama
- E) Müşteri hizmeti

18. "Versiyona göre fiyatlandırma stratejisinin genişletilmiş hâlidir ve stratejisi altında yer almaktadır."

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

- A) dalgalı fiyatlandırma – dinamik fiyat
- B) freemium – maliyet rekabeti
- C) maliyet rekabeti – sabit fiyat
- D) maliyet rekabeti – dinamik fiyat
- E) freemium – sabit fiyat

19. "Netizen" kavramı ile ifade edilen nedir?

- A) Bilgi-iletişim altyapıları
- B) İnternetteki aktif kişi
- C) Elektronik para
- D) Bilgisayar yazılımları
- E) Emek teknolojisi

20. Tüketiciden tüketiciye iletişimi kullanarak mal ve hizmetler hakkındaki bilgilerin yayılmasını sağlayan iletişim aracı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Satış ortaklığı pazarlaması
- B) Öne çıkan potansiyel müşteri pazarlaması
- C) Lokasyon bazlı pazarlama
- D) Fenomen pazarlama
- E) Viral pazarlama

1. Aşağıdakilerden hangisi markanın toplum için önemini gösterir?

- A) Kalite sinyali vermesi
- B) Satın alma riskini azaltması
- C) Huzur sağlaması
- D) Rekabet avantajı sağlaması
- E) Kültürel değişime öncülük etmesi

2. Aşağıdakilerden hangisi fonksiyonel markalamanın temel özelliklerinden biri değildir?

- A) Ürün özellikleri, kalitesi ve performansı vurgulanır.
- B) Tüketiciler pratik ve işlevsel faydalara odaklanır.
- C) Aidiyet, statü veya kimlik duygusu yaratır.
- D) Genellikle ürün farklılaştırmasının ölçülebilir özelliklere dayandığı kategorilerde kullanılır.
- E) Tüketicinin rasyonel karar verme sürecine hitap eder.

3. Aşağıdakilerden hangisi ürünü markadan farklı kılan bir özelliktir?

- A) Psikolojik bir kavram olma
- B) İlişkisel olma
- C) Benzersiz olma
- D) Taklit edilebilir olma
- E) Duygu odaklı olma

4. Aşağıdakilerden hangisi algılama haritalarının geliştirilmesindeki temel adımlardan birisi değildir?

- A) Tüketicilerin her markayı tüm temel niteliklere göre puanladığı niceliksel pazarlama araştırması yapılması
- B) Rakip markaların belirlenmesi
- C) Markaların iki boyutlu harita(lar) üzerine çizilmesi
- D) İşletmenin faaliyette bulunduğu sektör dışındaki markaların haritaya yerleştirilmesi
- E) Niteliksel araştırmayı (örneğin grup tartışmaları) kullanarak tüketicilerin markalar arasında seçim yaparken kullandıkları önemli özelliklerin belirlenmesi

5. Aşağıdakilerden hangisi marka değeri boyutlarından birisi değildir?

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

6. Konumlandırma sürecinde seçilecek farklılık/farklılıklar ile ilgili olarak ifade edilen ve rakip markalar seçilecek farklılığı kolayca kopyalayamamalı ifadesi ile aşağıdakilerden hangisi açıklanmaktadır?

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

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

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

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

9. Aşağıdakilerden hangisi bireyin, bir nesneye/objeye yönelik olarak, göreceli olarak değişen ihtiyacı, değeri ve alakasına dayalı olan ilgisi olarak tanımlanmaktadır?

- A) Müşteri
- B) Kişilik
- C) Sadakat
- D) Değer
- E) İlgilenim

10. Aşağıdakilerden hangisi marka kişiliği boyutlarından biri değildir?

- A) İçtenlik
- B) Dürüstlük
- C) Heyecan
- D) Gelişmişlik
- E) Sağlamlık

11. Aşağıdakilerden hangisi marka kişiliği oluşum süreçleri içinde en son sırada yapılacak olan faaliyettir?

- A) Hedef grupların doğru anlaşılması
- B) Çekici olduğundan emin olunması
- C) Kişiliğin tanımlanması
- D) Markanın ve tüketicinin kişiliğinin uyumlu hale getirilmesi
- E) İletişim platformunun geliştirilmesi

12. Aşağıdakilerden hangisi sadakat oluşumu evrelerinden biri değildir?

- A) Arzusal sadakat
- B) Dürtüsel sadakat
- C) Duygusal sadakat
- D) Bilişsel sadakat
- E) Eylemsel sadakat

13. Aşağıdakilerden hangisi yüksek marka sadakati ve yüksek ürün ilgilenimi düzeyine sahip olan tüketici grubunun özellikleri arasında yer alır?

- A) Ürün özelliklerinde daha çok fonksiyonel özelliklere dikkat ederler.
- B) Modayı takip düşük düzeydedir.
- C) Düşük düzeyde marka bilincine sahiptirler.
- D) Fiyat odaklı değildirler.
- E) Daha çok alışkanlık halinde satın almalar gerçekleştirirler.

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

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

15. Aşağıda yer alan ve kurumsal marka kimliği yol gösterici sorularından hangisi Kişilik kavramını açıklamaktadır?

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

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

- A) Kurumsal markalamada odak işletmedir.
- B) Kurumsal markalamada sorumlu olan çalışanlar tüm işletme çalışanlarıdır.
- C) Kurumsal markalamada iletişim karması tüm kurumsal iletişimi kapsamaktadır.
- D) Kurumsal markalamada sorumluluk tüm işletme ve departmanlarındadır.
- E) Kurumsal markalamanın işletmeye katkısı fonksiyoneldir.

17. Aşağıdakilerden hangisi kurumsal pazarlama fonksiyonlarından (6C) birisi değildir?

- A) Ürün
- B) Bileşenler
- C) İletişim
- D) Yükümlülükler
- E) Kültür

18. Aşağıdakilerden hangisi “çalışanların işletmeye karşı duyguları nelerdir?” anahtar sorusunun karşılığındaki kurumsal pazarlama karması (6 C) elemanıdır?

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

19. Kurumsal markalama sonucunda bir mal veya hizmette başarısızlık durumunda, aynı kurumsal marka altında sunulan diğer mal veya hizmetlerin algılanmasında tüketicilerin zihninde soru işaretleri ortaya çıkabilmektedir. Bu durumu aşağıdaki kavramlardan hangisi açıklamaktadır?

- A) Marka Bulanıklığı
- B) Marka İletişimi
- C) Marka İmajı
- D) Marka Değeri
- E) Marka İtibarı

20. Paydaşların işletmeye ilişkin zaman içerisinde yaptığı genel değerlendirmedir. Bu değerlendirme, paydaşların işletme ile olan doğrudan deneyimlerine, işletmenin faaliyetleri hakkında bilgi sağlayan ve/veya diğer önde gelen işletmenin rakipleriyle karşılaştırma sağlayan diğer her türlü iletişim ve sembolizme dayanmaktadır. Bu ifade ile aşağıdaki kavramlardan hangisi açıklanmaktadır?

- A) Kurumsal Marka İletişimi
- B) Kurumsal Marka Bulanıklığı
- C) Kurumsal Marka Değeri
- D) Kurumsal Marka İtibarı
- E) Kurumsal Marka İmajı

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi çapraz satış için doğrudur?

- A) Bilgi teknolojilerinin kullanılmasına gerek yoktur.
- B) Müşterinin kim olduğu fark etmeksizin mevcut ürünlerin sunulması çapraz satışır.
- C) Çapraz satış müşterilerin en pahalı ürünleri almasını sağlar.
- D) Çapraz satış modelleri müşterilerin bir sonra satın alacağı ürünün tahmin edilmesini sağlar.
- E) Tüm müşterilere tüm ürünlerin sunulması çapraz satışır.

2. Aşağıdaki ifadelerden hangisi satış için doğru değildir?

- A) Satış pazarlama fonksiyonundan ayrı bir fonksiyondur.
- B) Satış temsilcileri işletmenin sahip olduğu en pahalı varlıktır.
- C) Satış temsilciği mesleği sosyal becerilerin yanı sıra belirli niteliklerle donatılmış olmayı gerektirmektedir.
- D) Satış temsilcileri işletmenin müşterileriyle bağlantı kurmasını sağlar.
- E) Satış, işletmenin pazarlama için ayırdığı bütçenin büyük bir kısmını oluşturur.

3. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileri yönetimi aşamalarından biri değildir?

- A) Müşteri aktarma
- B) Müşteri derinleştirme
- C) Müşteri edinme
- D) Müşteri seçme
- E) Müşteri koruma

4. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ilişkileriyle ilgili doğru bir ifade değildir?

- A) Müşteri ilişkileri sistemini operasyonel, analitik ve iş birlikçi müşteri hizmetleri oluşturur.
- B) Müşteri memnuniyet değerlendirmesi ve şikayet yönetimi satış sonrası müşteri ilişkileri kapsamındadır.
- C) Müşterilerle sürdürülebilir uzun dönemli iyi ilişkiler kurmaya yöneliktir.
- D) Teknolojik destekli CRM uygulamaları rekabetçi üstünlük kaynağıdır.
- E) Farklı müşterilere aynı davranmayı kolaylaştıran unsurların birleşiminden oluşur.

5. Aşağıdakilerden hangisi satış süreci aşamalarının bir basamağı değildir?

- A) Satışa hazırlık
- B) Satış sonrası hizmetler
- C) Müşterileri uzaklaştırma
- D) Potansiyel müşterileri belirleme
- E) Satış görüşmesi ve tanıtım

6. Aşağıdakilerden hangisi satış yönetimi süreci ile ilgili doğru bir ifade değildir?

- A) Satış temsilcilerinin başarı elde etmesi için motive edilmeleri gerekir.
- B) Eğitimli satış temsilcilerinin olması iş gören devir hızının yüksek olmasını sağlar.
- C) Tutundurma karması içerisinde kişisel satışın yönetsel boyutudur.
- D) İşletmelerin satış geliri ve kar elde etme amaçlarını gerçekleştirmek üzere uygulanan yönetsel süreçtir.
- E) Satış temsilcileri seçilir işe alınır, eğitilir motive edilir, satış bölgeleri ve satış kotaları belirlenir.

7. Aşağıdaki ilişkisel pazarlama kavramına ilişkin ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Uzun vadeli karlılık hedeflenir.
- B) Sadık müşterilerin varlığı önemlidir.
- C) Sürdürülebilir iyi ilişkiler kurmak amaçtır.
- D) Müşteri hizmetlerine önem verilir.
- E) Geleneksel pazarlama yaklaşımıyla birebir benzerdir.

8. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin satış sonrası sunduğu hizmetlerden bir tanesi değildir?

- A) Faturalama
- B) Güncelleme
- C) Bakım ve onarım
- D) Garanti
- E) Kurulum

9. Aşağıdakilerden hangisi müşterilerin satın aldıklarına ürünlerden beklentileri için doğru değildir?

- A) Bir problemle karşılaştığında işletmenin çözmesi
- B) Ürünün ekonomik ömrü boyunca sorun çıkarmadan çalışması
- C) Kaliteli olması
- D) İstek ve ihtiyacını gidermesi
- E) Ürünün ekonomik ömrünün sonsuz olması

10. Aşağıdakilerden hangisi satış sonrası müşteri hizmetleri yönetimi için söylenemez?

- A) Müşteri tatminine odaklanır.
- B) Satış gelirlerine olumlu katkı sağlamaz.
- C) İşletmelerin rekabetçi üstünlük elde edebilmesini sağlar.
- D) Müşterilerden sağlanan bilgilerle işletmelerin ürünlerinde iyileştirme yapmasını sağlar.
- E) Ürün ve pazar stratejilerine göre geliştirilen bir plan doğrultusunda yapılır.

11. Müşteri hizmetleri ile ilgili olan aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Müşterilerle kurulan tek yönlü iletişimle gerçekleşir.
- B) Ek bir fayda sağladığı söylenemez.
- C) Satış öncesi, satış anı ve satış sonrasında sunulur.
- D) Satış sonrası sunulan hizmetlere kullanıcı eğitimi dahil değildir.
- E) Müşterilerin ürünlerin kalitesini yanlış anlamalarına neden olur.

12. Rekabetin yoğun olduğu pazarda faaliyette bulunan bir işletme için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- A) Müşterilerin tek seferlik satın almalarını yeterli görmelidir.
- B) Müşteri odaklı olmalıdır.
- C) Kısa vadeli karlara odaklanmalıdır.
- D) Satış süreci satın almayla sonlanmalıdır.
- E) Kaliteden taviz vermelidir.

13. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetimi stratejilerinden biri değildir?

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

14. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin amaçlarından biri değildir?

- A) Müşteri değeri yaratmak
- B) Müşteri sadakatini artırmak
- C) Müşteri sürekliliği sağlamak
- D) Rakiplerin müşterilerini çekmek
- E) Müşteri memnuniyeti sağlamak

15. Müşterilerin şikâyetleri söz konusu olduğunda şikâyet yönetiminde belirli durumlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Aşağıdakilerden hangisi bu hususlardan biri değildir?

- A) Müşterilerin şikâyetlerini işletmeye veya markaya iletebilmelerinin kolay hale getirilmesi
- B) Müşterilerin şikâyetlerine daha hızlı, kibar ve sağduyulu geri dönüş sağlanması
- C) Müşteri şikâyetleri değerlendirilirken müşteriye özel davranmaya dikkat edilmesi
- D) Müşterilerin mevcut şikâyetlerinin işletme veya markanın maliyetlerini yükseltmemesine dikkat edilmesi
- E) Müşteri hizmetlerinde çalıştırılacak personelin kalifiye olmasına dikkat edilmesi

16. “Bu tip müşterilerin mevcut ürün veya hizmeti satın alma konusunda güdülenmeleri gerekmektedir. Satın alma olanakları vardır ama satın alım konusunda çok fazla istekli oldukları söylenemez.”

Yukarıda özellikleri ifade edilen müşteri tipi aşağıdakilerden hangisidir?

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

17. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinin bileşenlerinden sürecin unsurlarından biri değildir?

- A) Tahmin kaynak yönetimi yapılması
- B) Vardiyaların planlanması
- C) Kariyer planı oluşturulması
- D) Raporlama ve bilgi akışının sağlanması
- E) İşgücü ve iş yükünün planlanması

18. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinin bileşenlerinden sürecin unsurlarından biri değildir?

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

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

Yukarıda tanımı yapılan müşteri ilişkileri yönetiminde kullanılan teknolojik araç aşağıdakilerden hangisidir?

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

20. Aşağıdakilerden hangisi Müşteri İlişkileri Yönetiminin özelliklerinden biridir?

- A) Dolaylı pazarlama stratejileri uygulamak.
- B) Müşteriye uygun ürünü geliştirmek.
- C) Mal veya hizmetlerin ortaya konulması ve müşterinin ihtiyaçlarına uyum sağlaması için doğru zaman ilkesini esas almak.
- D) İşletme ve müşteri arasındaki bireysel ilişkiye önem vermek.
- E) Müşteriye uygun ürünü tasarlamak.



SINAVDA UYULACAK KURALLAR

<p>Sınavda her için verilen cevaplama süresi 30 dakikadır. Sınav başladıktan sonra ilk 30 dakika ve sınavın son 15 dakikası içinde öğrencilerin sınav salonlarından çıkmaları yasaktır.</p> <p>sınav salonundan dışarı çıkmaları yasaktır. Sınav salonundan herhangi bir nedenle dışarıya çıkan öğrenci tekrar sınav salonuna alınmayacaktır.</p> <p>onlara soru sormaları yasaktır. Aynı şekilde görevlilerin de öğrencilerle konuşmaları yasaktır. Ayrıca öğrencilerin birbirlerinden kalem, silgi vb. istemeleri de yasaktır.</p> <p>kopya çekilmesine yardım eden öğrencilerin kimlik bilgileri Salon Sınav Tutanağına yazılacak ve bu öğrencilerin sınavları geçersiz sayılacaktır. Görevliler kopya çekmeye veya vermeye kalkışanları uyararak zorunda değildir, sorumluluk öğrenciye aittir.</p> <p>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.</p> <p>Salon sınav görevlileri, öğrencilerin sınav kurallarına uymadığını, toplu kopya girişiminde bulunulduğunu sınav tutanağına yazdığı takdirde, salonda sınava giren</p>	<p>8. Öğrenciler, görevlilerin her türlü uyarılarına uymak zorundadır. Sınavın geçerli sayılması, her şeyden önce sınav kurallarına uyulmasına bağlıdır.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>11. Soru kitapçığı türü, cevap kâğıdı üzerinde yer alan “Kitapçık Türü” alanına mutlaka işaretlenmelidir.</p> <p>12. Soru kitapçığı salon görevlisinden alınır alınmaz, sayfalarının eksik olup olmadığı, kitapçıkta baskı hatalarının bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir. Eksik sayfalı ya da baskı hatası olan soru kitapçığının değiştirilmesi için zaman kaybetmeden Salon Başkanına başvurulmalıdır.</p> <p>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.</p> <p>14. Sınavın değerlendirilmesi sadece cevap kâğıdı üzerinden yapılmaktadır. Cevapların cevap kâğıdına mutlaka işaretlenmiş olması gerekir. Soru kitapçığına işaretlenen cevaplar değerlendirilmeyecektir.</p> <p>15. Sınav salonundan ayrılmadan önce soru kitapçığı ve cevap kâğıdı salon görevlilerine mutlaka teslim edilmelidir.</p> <p>16. Sınav bitiminde soru kitapçıkları cevap kâğıtları gibi salon görevlileri tarafından toplanacaktır. İncelemeler neticesinde soru kitapçığında eksik sayfa çıkması durumunda sınav geçersiz sayılacaktır.</p> <p>17. Soruların ve bu sorulara verilen cevapların ayrı bir kâğıda yazılarak salon dışına çıkarılması kesinlikle</p>
--	--