TİCARİ HESAPLAMALAR

1. 5,12,14,15,16,20,20 bu serinin modu nedir?

A)20 B)16 C)15 D)12

2. 5,12,14,15,16,20,20 bu serinin medyanı nedir?

A)20 B)16 C)15 D)12

3. Bireylere ilişkin verilerin rasgele dizilmesi suretiyle elde edilen diziye nedir?

A) Hiçbir anlamı yoktur.

B) Yoğunlaştırılmış dizi

C) Basit dizi

D) İlkel seri

6. Sayısal gerçeklere verilen ad nedir?

A) İstatistik

B) Parametre

C) Yığın

D) Veri

7. Bir yığından belirli kurallara göre seçilen bireylerin oluşturduğu kümeye ne ad verilir?

A) İstatistikî tahmin

B) Örnekleme

C) Veri

D) Yığın

8. Sevk irsaliyesi en az ……... suret düzenlenir.

9. Faturanın peşin olarak ödendiği, imza ve kaşenin alt kısımda yer aldığı faturalara

………..… fatura denir.

10. Fatura, malın teslim edildiği veya hizmetin yapıldığı tarihten itibaren ………….

içinde düzenlenmelidir.

11. Yazar kasanın o günkü satış fişlerinden alınan döküme …………….denir.

12. Çeklerde …..… taraf vardır.

13. Ticari bir malın, bir yerden diğer bir yere taşınması sırasında, taşınan malın cinsini ve

miktarını gösteren belgeye…….. …… denir.

14. Maliyet fiyatı 300,00 TL olan bir ürün % 8 kârla satıldığına göre kaç liraya

satılmıştır?

A) 312,00TL

B) 330,00TL

C) 324,00TL

D) 350,00TL

15. Bir mağazasının aylık satışları 2000 tl ve mağazanın perakende fiyat üzerinden

aylık ortalama stoğu 500 TL olduğuna göre aylık stok devir hızı nedir?

A) 3

B) 4

C) 2

D) 5

16. Maliyet fiyatı 160 TL olan televizyon, maliyet üzerinden %30 kârla satılmıştır. Kâr

tutarı kaç TL’dir?

A) 60 TL

B) 48 TL

C) 54 TL

D) 65 TL

17. Bir pantolon 60 TL’ye satılmıştır. Maliyet üzerinden %25 kârla satılan bu malın kâr

tutarı kaç TL’dir?

A) 20 TL

B) 8 TL

C) 16 TL

D) 12 TL

18. Maliyeti 180 TL olan takım elbise, 150 TL’ye satılmıştır. Satış üzerinden zarar oranını

hesaplayınız.

A) %18

B) %20

C) %22

D) %24

19. Satış üzerinden %20 kârla satılan malın maliyeti 240 TL’dir. Elde edilen kâr tutarı kaç

TL’dir?

A) 50 TL

B) 80 TL

C) 60 TL

D) 70 TL

20. 300 TL’nin % 5’ten 8 aylık faizini hesaplayınız.

A) 20 TL

B) 15 TL

C) 25 TL

D) 10 TL

21. %60’tan 2 yılda 900 TL faiz getiren anaparayı hesaplayınız.

A) 750 TL

B) 650 TL

C) 700 TL

D) 850 TL

22. 36 günde 350 TL faiz getiren anapara 7 000 TL’dir. Faiz oranı % kaçtır?

A) %40

B) %60

C) %50

D) %70

23. 86.40 TL faizin anaparası 720 TL’dir. Faiz oranı % 48. Vade kaç gündür?

A) 110 gün

B) 90 gün

C) 80 gün

D) 85 gün

24. 486 TL faizi, 6 ayda getiren sermaye tutarı 1 800 TL’dir. Faizi oranı % kaçtır?

A) %50

B) %52

C) %54

D) %56

KŞRAİL

1. Aşağıdakilerden hangisi birincil grupların temel fonksiyonlarından biri değildir?

A) Yakın ilişkiler yoluyla destek sağlar.

B) Toplumsallaşma sürecine katkıda bulunur.

C) Uyumu kolaylaştırır.

D) Grup üyeleri sadece belirli rol ve görevlerle ilgili olarak bir araya gelirler.

2. Aşağıdakilerden hangisi grup liderinin ortaya çıkış nedenlerinden değildir?

A) Grup büyük olduğunda

B) Çabuk karara varılması gerektiğinde

C) Grubun yapacağı görev zor ve karmaşık olduğu,

D) Grup içinde uyum sağlandığında

3. Grup üyelerinin faaliyetlerini düzenleyen kurallar topluluğuna ne ad verilir?

A) Norm

B) Gelenek

C) Görenek

D) Adet

4. Üç farklı liderlik tarzının, 10 yaşındaki erkek çocuklardan oluşan gruplar üzerindeki

etkisini inceleyen çalışmada, aşağıdaki bulgulardan hangisi elde edilmiştir?

A) Yetkili liderin bulunduğu grupta üretilen işin kalitesi demokratik liderin

bulunduğu gruba göre daha üstündür;

B) Serbest liderin bulunduğu grupta üretilen işin diğer gruplara oranla hem miktar

hem kalitesi daha düşüktür;

C) Demokratik lider, grup üyeleri tarafından yetkeci lidere kıyasla daha az

sevilmiştir;

D) En iyi lider serbest lider olarak saptanmıştır.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen

bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

5. ( ) Bir futbol maçını stadyumda izleyen seyircileri grup olarak niteliyebiliriz.

6. ( ) Büyük gruplarda ise üye sayısının fazlalığı alt grupların oluşmasına neden olur.

7. ( ) Grup üyeleri arasında gerekli uyum ve dayanışmayı arttırıcı bir rol üstlenen lider

Yetkici lider olarak adlandırılır.

8. ( ) Tutumsal yaklaşım çatışmaları çözümlemede sadece bireylerin davranışlarını

değiştirmekle kalmaz, aynı zamanda onların çatışma konusundaki düşüncelerini,

duygularını değiştirmeye de çalışır.

9. Aşağıdakilerden hangisi örgütün iletişim engellerinden değildir?

A) Kişisel Engeller

B) Semantik Engeller(Anlambilimsel)

C) Algıda Seçicilik

D) Müşterilerin ilgisizliği

10. Sözcükler değişik insanlar için, değişik anlamlar taşır, dolayısıyla iletişimde buna

dikkat etmek gerekir’ derken, hangi iletişim engelinden söz edilmektedir?

A) Algıda seçicilik

B) Semantik (anlam bilimsel) faktörler

C) Aşırı bilgi yükü

D) Kanalların karışıklığı

11. Aşağıdakilerden hangisi örgütten doğan güçlüklerden değildir?

A) Hiyerarşi kademelerinin fazlalığı ve kanalların iyi işlememesi

B) Aşırı merkeziyetçilik

C) Ast - üst ilişkilerinde resmi hava oluşturma,

D) Kişilerin eğitim durumları

12. Örgüt içinde, iki tarafın birlikte çalışmasını-karar almasını gerektiren bir durumda,

işlerin nasıl yürütüleceği konusunda tarafların farklı görüşlere sahip olması çatışma

nedeni olabilir. Görüşünü aşağıdakilerden hangisi özetler

A) Görüş Ayrılığı

B) Yönetim Biçimindeki Farklılıklar

C) İşbölümü:

D) Ortak Karar Verme

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

13. ( ) Çatışma kıt kaynaklardan doğuyorsa, kaynakları genişletmek-arttırmak çatışmayı

ortadan kaldıracaktır

14. ( ) Örgütün karmaşıklığı, dikey olarak kademe ve yatay olarak ta birim ve unvan

sayısının ne kadar çok olduğuna bağlıdır

15. ( ) Örgütlerde, çalışanların rol tanımlarında belirsizlik varsa, bu roller çalışanlarca

başka yöneticilerle başka biçimde algılanıyorsa, roller çalışanın amaçlarına ters

düşüyorsa ya da çalışan birbirine ters düşen roller üstlenmişse rol çatışması yaşanmaz.

16. Aşağıdakilerden hangisi örgütleme süreci ile ilgili ana hatları kapsamaz?

A) Başarılacak amaçların saptanması (hedefler)

B) Başarılması gereken işlerin belirlenmesi (işlevler)

C) İnsan kaynaklarının değerlendirilmesi

D) Çalışanların ek ücret ödemeleri

17. İşletmenin çevresi ile olan iletişimi hangi kanalla sağlanır?

A) Yatay iletişim

B) Dışsal kanallar

C) Çapraz iletişim

D) Biçimsel olmayan iletişim

18. Aşağıdakilerden hangisi, kullanım kılavuzu şeklinde olup, bazen makinelerin nasıl

çalıştığı hakkında bilgiler vermektedir?

A) Rapor

B) El Kitabı

C) İşletme Gazetesi

D) Konferans

19. Aşağıdakilerden hangisi bir işletmede iletişimin başarısından söz edebilmek gereken

koşullardan değildir?

A) Etkin karar alabilmek için konuya ilişkin ayrıntılı bilgi toplamalıdır.

B) Elde edilen bilgiler tam ve doğru olmalıdır.

C) Bilgiler açık ve anlaşılır olmalıdır.

D) İletişimin biçimsel olmayan bir biçimde işlemesi

20. ……………………… formel ve açık iletişimin geliştirilmesinin yanı sıra doğal

iletişimin belli düzeylerde denetlenmesi için en kullanılışlı iletişim araçlarıdır.

21. Aşağıdakilerden hangisi boşluğa geldiğinde cümlenin anlamı tamamlanır?

A) İlan tahtaları

B) Mektuplar

C) İşletme gazeteleri

D) Hepsi22. Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini

doğru olarak anlamasına ne denir?

A) Motivasyon B) Stres Yönetimi C) Sempati D) Empati

23. Kendinden emin iletişimin özelliklerine, aşağıdakilerden hangisi uymaz?

A) Konuşma açık, anlaşılır olmalı

B) Konuşma doğal ve içten olmalı

C) Eski ve çok yeni sözcükler kullanılmamalı

D) Konuşmacı sorularla hedef haline alınmalı, sözü sık sık kesilmeli

24. Başarılı iletişim kurallarının arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?

A) Karsımızdaki kişileri saygı duymak B) Gerçekçi ve doğal davranmak

C) Empati D)Uzun boylu olmak

25. Aşağıdakilerden hangisi sosyal algılamayı etkileyen faktörlerden biri değildir?

A) Algılanan kişinin özellikleri B ) Algılayan kişinin özellikleri

C ) Algılama olayının geçtiği ortamdır D ) Hiçbiri

26. Bireyler, belli koşullar altında kendi sahip oldukları huy ve özellikleri başka bireylerde görmek

eğilimindedirler. İşte buna …..................denilmektedir.

Aşağıdaki kelimelerden hangisi boşluğa geldiğinde cümlenin anlamı tamamlanır?

A) Yansıtma B) Beklenti C) Yaygınlaştırma Eğilimi D) Hepsi

27. Toplantı saat kaçta? Soru cümlesi hangi tür soru çeşidine girer

A) Evet Hayır soruları B) Kapalı bilgi alma soruları

C) Açık bilgi alma soruları D) Ucu açık sorular

Aşağıdaki boşlukları uygun ifadelerle doldurunuz.

28. Kişinin kendisini karsısındakinin gözüyle gören onu algılama organı vasıtasıyla algılayıp onu

yerine kendisini koyma sanatına….............. denir.

29. Algılama süreci duyumsama, seçim, organizasyon ve…................. olarak dört aşamadan

oluştuğunu söylemek mümkündür.

30. Zihin okumacılığın ilk surecindeki seçenek….................. tır.

HALKLA İLİŞKİLER

1. Aşağıdakilerden hangisi reklâmın özelliklerinden değildir?

A) Reklâm ı yapan kişi, kurum ve kuruluş bellidir.

B) Reklâm, bir kitle iletişimidir.

C) Reklâm ile tüketici bilgilendirilmeye ve ikna edilmeye çalışılır.

D) Reklâm, belirli bir ücret karşılığında yapılmaz.

2. Aşağıdakilerden hangisi propagandanın özelliklerinden değildir?

A) A)Tartışma kabul etmez.

B) B)Her zaman doğru bilgiye dayanmaz.

C) C)Çift yönlü çalışır.

D) D)Abartma üzerine kurulmuştur.

3. Aşağıdakilerden hangisi lobiciliğin kullandığı etkileme yöntemlerinden biri değildir?

A) A) Reklâm kampanyalarından uzak durmak.

B) B) Meclis üyeleriyle sık sık birlikte olmak.

C) C) Tanıtım kampanyaları düzenlemek.

D) D) Basın duyuruları yapmak.

4. Pazarlama faaliyetiyle ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

A) A) En az iki taraf vardır.

B) B) Taraflardan birinin elinde değerli bir şey olması şart değildir.

C) C) Her taraf diğer tarafla iletişim kurabilir.

D) D) Her taraf karşı tarafın sunduğu değeri kabul etmeme özgürlüğüne sahiptir.

5. Aşağıdakilerden hangisi tanıtım faaliyetlerinin ortak noktalarından biri değildir?

A) A) Eğlendirmek.

B) B) Belirli ölçüde baskı yapmak.

C) C) Telkin yapmak.

D) D)Bilgi vermek.

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen

bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. (...) Halkla ilişkiler reklâm a göre daha uzun vadeli amaçlar peşindedir.

7. (...) Propaganda, amacına ulaşmak için gerçekleri saptırabilir, bir ahlaki ilkeye bağlı

kalmayabilir.

8. (...) ABD’de lobiciler, meclis üyeleri ile olan ilişkileri hakkında bilgi vermek ve

harcamaları hakkında kayıt tutmak zorundadırlar.

9. (...) Pazarlama ürün ya da hizmetin sistematik biçimde alışverişini amaçlar.10. (...) Tanıtım para gerektirmeyen bir etkinliktir.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü

yazınız.

11. Reklâm ele aldığı mal ve hizmetleri ............... ................. tarafları ile tanıtarak

kişilerde yeni ihtiyaçlar yaratmayı amaçlar.

12. Propaganda ....., halkla ilişkiler ..... yönlüdür.

13. Halkla ilişkiler ve lobicilik faaliyetleri .......... yürütülebilir.

14. Promosyonun halkla ilişkilerden en önemli farkı, ürünün ya da hizmetin satışına

.............. .......... sağlamasındadır

15. Medyada ............. .................... taşıdığına inanılan bilgiler yer alır.16. Aşağıdakilerden hangisi halkla ilişkilerin özelliklerinden biridir?

A) Halkla ilişkiler, organizasyonlar için yapılır.

B) Halkla ilişkiler, yalnızca kurum dışı faaliyetlerden oluşur.

C) Halkla ilişkiler, özel kişiler için yapılır.

D) Halka ilişkiler, örgütsel politikalarla ilgilenmez.

17. Halkla ilişkilerle ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

A) Halkla ilişkiler, iki yönlü bir faaliyettir.

B) Halkla ilişkiler, davranış değişikliğinden kaçınan bir faaliyettir.

C) Halkla ilişkiler, yönetime danışmanlık yapar.

D) Halkla ilişkiler faaliyetleri iknaya dayanır.

18. Aşağıdakilerden hangisi Büyük Bunalımın sonuçlarından biri değildir?

A) İnsan ilişkileri gelişmiştir.

B) Kamuoyu yoklama teknikleri uygulanmaya başlamıştır.

C) Sponsorluk uygulamaları gelişmiştir.

D) Meslek örgütleri kurulmaya başlanmıştır.

19. Aşağıdakilerden hangisi 1950’li yıllarda Avrupa’da uygulanan halkla ilişkiler

faaliyetlerinin özelliklerinden biridir?

A) Kâr etme anlayışının hızlanması

B) Bilgi akışında tek yönlülük

C) İletişim tekniklerinin bilgi içermemesi

D) ABD’deki halkla ilişkiler yöntemlerinin benimsenmemesi

20. Aşağıdakilerden hangisi halkla ilişkiler biriminin üst yönetimle işbirliği içinde

çalışmasının nedenlerinden değildir?

A) Halkla ilişkiler faaliyetleri için onay sağlamak

B) Halkla ilişkiler çalışmaları için bütçe sağlamak

C) Pazarlama bölümünün çalışmalarını denetlemek

D) Alınan kararların inandırıcılığını arttırmak

21. Bir kimsenin neyin doğru veya yanlış, haklı veya haksız olduğunu belirlemesini

sağlayan değerler sistemine ne ad verilir?

A) Sosyal sorumluluk

B) Toplam kalite

C) Etik

D) Kamu çıkarı

22. Aşağıdakilerden hangisi halkla ilişkiler etiğinde yeni yönetim anlayışının temelidir?

A) Rekabet

B) Değişim

C) Gizlilik

D) Sorumluluk

23. Aşağıdakilerden hangisi halkla ilişkiler görevlisinin topluma karşı sorumluluk alanına

girmez?

A) Haberleşmede açıklık

B) Haberde doğruluk

C) Haberde yineleme

D) Basın özgürlüğüne saygı

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü

yazınız.

BHKK

1. ( ) Rahat klavye kullanabilmek için oturuşa dikkat edilmelidir.

2. ( ) Temel sıraya parmaklar yerleştirilirken önce bakarak daha sonra da bakmadan

yerleştirilmelidir.

3. ( ) Alt Gr tuşu üç görevli tuşları çalıştırmaya yarar.

4. ( ) Üst sıra tuşlarına uzanırken parmakların bükük olmasına gerek yoktur.

5. ( ) Yazı arasına girip silerek karekter yazmak için insert tuşu kullanılır.

6. ( ) Avuç içi veya bilekler masaya dayanabilir.

7. ( ) Rakam tuşlarına vururken parmaklarımız bükük olmalıdır.8. Resmi yazılarda ilk yazılan bölüm hangisidir?

A) Hitap

B) Başlık

C) Konu

D) Dağıtım

2. Yazının taşıdığı ana fikrin özeti hangi bölümde yazılır?

A) Hitap

B) Başlık

C) Metin

D) Konu

9. Aşağıdaki bölümlerden hangisi gelen-giden evrak takibi için yazılır?

A) Başlık

B) Sayı

C) Konu

D) İlgi

10. Aşağıdakilerden hangisi resmi yazıların kenar boşluklarının doğru ölçüleridir?

A) Üst=1 cm → Alt=2.5 cm →Sağ=1.5 cm →Sol=2.5 cm

B) Üst=1 cm → Alt=1.5 cm →Sağ=1.5 cm →Sol=1.5 cm

C) Üst=1 cm → Alt=2.5 cm →Sağ=2.5 cm →Sol=2.5 cm

D) Üst=1 cm → Alt=1.5 cm →Sağ=2.5 cm →Sol=2.5 cm

11. Hangi bölüm satırları sağ bloğa dayalı yazılır?

A) Hitap

B) Başlık

C) Tarih

D) AdresYAZIŞMA

1. Aşağıdaki yazı tiplerinden hangisi iş mektupları için daha uygundur?

A) Impact.

B) Verdana.

C) Times New Roman.

D) Georgia.

2. Size göre mektubunuzun yeterliliğini gösteren temel kriter nedir?

A) Kibar ve nazik yazılmış olması.

B) Hedeflenen amacı gerçekleştirebilecek güçte olması.

C) İmza ve onayların eksiksiz olması.

D) Hepsi.

3. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi, iş mektubunun içeriği konusunda yanlıştır?

A) İçerik; bir konuyu, bir amacı ortaya koymalı.

B) İçerik; uzun ve detaylı olmalı.

C) İçerik; açık ve anlaşılır olmalı.

D) İçerik; az ve öz olmalı.

4. Sözcük hatalarını, kelime işlemci yardımı ile düzeltmek için ne yapılır?

A) Araçlar menüsü, Yazım Denetimi seçenekleri kullanılır.

B) Yanlışların altı çizilir.

C) Yazı; baştan sona kelime kelime kontrol edilir.

D) Hiçbiri.

5. Red/kabul mektupları konusunda aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

A) Sonradan sıkıntı yaşamamak için bütün kredi veya randevu taleplerini

reddetmek doğrudur

B) Tanıtım, reklam, yeni ilişkiler ve çevre edinmek için bütün kredi ve randevu

taleplerini kabul etmek doğrudur

C) Red mektuplarını, köprüleri atmayacak şekilde; kabul mektuplarını, koşullarını

iyice tetkik ettikten sonra yazmak doğrudur

D) Bu konuda bir sınırlama yapmak doğru değildir

6. Kurum personelini toplantıya çağırmak için hangi mektup türü uygundur?

A) Sipariş mektubu

B) Sirkü mektubu

C) Genelge mektubu

D) Tezkere mektubu

7. Aşağıdakilerden hangisi istek mektubu ile talep edilen hizmetin karşılanmasına

olumsuz etki eder?

A) Satın alma niyetini açıkça belli etmek

B) Satın alma kapasite ve yeterliliğini göstermek

C) Talep edilen ürünü karşılama külfetinin satın alınacak ürün bedelinden yüksek

olması

D) İstek konusunun kolay sunulması için gerekli tedbirlerin alınması

8. Ölüm olayı nedeniyle yaşanan acıyı paylaşmak üzere hangi mektup yazılır?

A) Geçmiş olsun mektubu

B) Baş sağlığı mektubu

C) Kutlama mektubu

C) Hiçbiri

9. Aşağıdaki hususlardan hangisi bir satış mektubunda bulunması gerekmez?

A) Satılmak istenen malın benzerlerine göre üstünlüklerini göstermesi

B) Ürünün cazip yönlerini ön plana çıkarması

C) Hemen sipariş almak üzere gerekli dökümanları sunması

D) Ürün tarihçesinin yazılması

10. Ödemeler aksatıldığı takdirde karşı tarafa ne tür mektup yazılmalıdır?

A) Tekit mektubu

B) Teyit mektubu

C) Kredi mektubu

D) Tahsilat ve ödemeleri takip mektubu

11. Cevabı gelmeyen mektuplar konusunda karşı tarafa ne tür mektup yazılmalıdır?

A) Tekit mektubu

B) Teyit mektubu

C) Kredi mektubu

D) Tahsilat ve ödemeleri takip mektubu

12. Aşağıdakilerden hangisi kredi mektubunun fonksiyonlarından biridir?

A) Ticari itibarı yükseltir

B) Kredi kartı yerine geçer

C) Satışları direk arttırır

D) Borçlu veya krediye muhtaç firma imajı vererek, ticari itibarı düşürür

13. Sözleşme şartlarına dayalı sınırlamalara ne ad verilir?

A) Şartname

B) Vekaletname

C) Zeyilname

D) Özür yazıları

14. Bayram, yılbaşı, doğum günü, kurtuluş ve kuruluş günleri için hangi mektuplar

yazılır?

A) Geçmiş olsun mektupları

B) Sirkü mektupları

C) Kutlama mektupları

D) Hepsi15. Aynı evrakta hem ivedilik hem de süreklilik derecesi yazılmaz. (....)

16. Aynı evrakta hem ivedilik hem de gizlilik derecesi yazılmaz. (....)

17. Bir evrakta ivedilik derecesi yazılmasa bile yazdıran kişi veya kurumun hiyerarşik

konumu ona ivedilik kazandırır. (....)

18. İvedilik dereceli mektuplar APS veya kargo ile, gizlilik dereceli evraklar iadeli

taahhütlü veya kurye ile gönderilmelidir. (....)

19. Evraklar onaya sunulurken birden fazla suretin kaymaması toplu iğne ile sağlanır. (....)

20. Zahmetli ve masraflı olduğu için evrakların bir nüshasını işletmede saklamak

gerekmez. (....)

21. İleride doğabilecek dava konularında delil olmaması için evrakları kaydetmemeliyiz.

(....)

22. İvedilik dereceleri yazıyla yazılabileceği gibi sonra damga ile de basılabilir. (....)

23. Gizlilik derecelerinin altını çizmek gerekir. (....)

24. İvedilik derecesi hem evrakı onaya sunarken, hem de gönderirken dikkate alınmalıdır.

(....)

25. Yazılan konuyu pekiştirmek için bir cümle içinde aynı kelimenin birkaç kez

kullanılması uygundur. (....)

26. Yazının istenen sonucu doğurabilmesi için kullanılan sözcüklere, terimlere ve ifade

biçimine dikkat edilmesi gerekir. (....)

27. İş yazısında meramınızı ancak kristal parlaklığında açıklayabilirseniz istediğiniz

sonucu alabilirsiniz. (....)

28. Yazılarınızla, kurumunuzu asla hata yapmayacak veya her zaman haklı olacak gibi

temsil etmelisiniz. (....)

29. Kültürlü olduğunuzu ispatlamak için entel, argo ve yabancı kelimelerden oluşan uzun

cümleler kurmak gerekir. (....)

30. İş yazılarının metin kısmını oluştururken dostane ve sohbet tonunda yazmalısınız.(…)

31. Muhatabınıza jest yapmak için karşı tarafla ilgili herşeyi büyük harfle

yazmalısınız.(....)

32. Birinin ağzından aktarılan konuşmalar için ( - ) işareti ile başlar. (....)

33. Virgül işaretinin olduğu yerde yarım, diğer noktalama işaretlerinin olduğu yerde ise

tam es (duraklama) yapılır. (....)

34. Nokta işareti sadece cümlenin tamamlandığını belirtmek için kullanılır. (....)

35. Bir kompozisyonda; okuyucunun dikkatinin çekildiği, devamını okunma arzusunun

yaratıldığı ve yazının devamına kılavuz niteliği taşıyan bölüm hangisidir?

A) Giriş bölümü

B) Gelişme bölümü

C) Sonuç bölümü

D) Hepsi

36. Kapak sayfasında aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?

A.) Raporu hazırlayan kişi, grup veya kuruluşun adı

B.) Raporun hazırlandığı ya da basıldığı yer

C.) Raporun hazırlandığı ya da basıldığı tarih

D.) Kaynakça

37. Aşağıdakilerden hangisi rapor etkinliğini arttırma stratejilerinden birisi değildir?

A.) Sonuçtan, raporun başında söz etme

B.) Yazım dilini insan yönelimli kullanma

C.) Dolaysız anlatım dilini tercih etme

D.) Okuyucunun bakış açısını dikkate almama

38. Aşağıdakilerden hangisi raporlama sorunlarından değildir?

A.) Okuyucuyu yönlendirmeme

B.) Zayıf ifadeler kullanmak

C.) Raporları sıradan ya da önemsiz şeyler olarak görmek

D.) Açık ifadeler kullanmak39. Aşağıdakilerden hangisi veri toplama yöntemlerinden değildir?

A.) Deney

B.) Görüşme

C.) Mektup

D.) Bilgi

ÜHZT

1. Aşağıdakilerden hangisi mala yönelik örgütlenmenin türlerinden biri değildir?

A) İşletmenin her mal ya da mal grubuna göre ayrı ve kendi kendine yeterli işletme

birimlerine bölünmesi

B) Ayrı pazar birimleri kurulması

C) Her mal için ayrı pazarlama birimleri (grupları) oluşturulması

D) Her mal için ayrı satış grupları (güçleri) kurulması

2. Aşağıdakilerden hangisi mala yönelik örgütlenmenin üstünlüklerinden biri

değildir?

A) Mal yöneticisi, bir mal için ihtiyaç duyulan farklı pazarlama girdilerini uyumlu

biçimde bir araya getirir.

B) İşletmenin, pazarlama, üretim, finans eylemlerini yakından izlerler.

C) Genç ve yetenekli yöneticiler için mal yönetimi en iyi yetişme ortamını yaratır.

D) Her mala aynı önem verilmez.

3. Dış satış örgütü kurmak, işletmek ve denetlemek, işletmenin böyle bir masrafı

göze alması ile mümkün olur. Böyle bir durumda işletme ne yapmalıdır?

A) Temel dağıtım alternatiflerinden ya satış mümessilliğinin işlevselliği sağlanacak

ya da bayilik (distribütör) tercihi yapılabilecektir.

B) Daha masrafsız bir pazar bulunabilir.

C) Dış pazara açılmak yerine yerli pazarda daha işlevsel bayilikler açılabilir.

D) İşletme bu durumda pazardan çekilebilir.

4 Aşağıdakilerden hangisi kişilerin fiziksel araçlarının ve türlü olanaklarının bir

amacı gerçekleştirecek biçimde düzenlenip hizmete koşulmasını ifade eder?

A) Kordinasyon

B) Planlama

C) Örgütleme

D) Değerlendirme

5. Aşağıdakilerden hangisi siyasi partilerin seçimlerde kullandığı pazarlama

yönetimidir?

A) Pazara yönelik pazarlama yönetimi

B) Satışa yönelik pazarlama yönetimi

C) Üretime yönelik pazarlama yönetimi

D) Mala yönelik pazarlama yönetimi

6. Bir tüketici fuarında kahve üreticisi bir firmanın ürününü hangi yolla tanıtması tüketici üzerinde

en az etkili olur?

A) Ziyaretçilere güzel fincanlarda kahve ikram ederek

B) Standında tüm kahve çeşitlerini sergileyerek

C) Mutlu bir aileyi kahve içerken gösteren büyük ışıklı bir pano ile

D) Halk tarafından sevilen bir sanatçıyı kahve içerken gösteren ışıklı bir pano ile

7. Aşağıdakilerden hangisi fuar öncesi yapılacak işlemlerden değildir?

A) Stant sorumlularını saptamak

B) Hedef kitlelere duyuru (davetiye)

C) Stant dekorasyonu

D) Ziyaretçi bilgilerini değerlendirmek

8. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin müşterileri ile ilgili savunmacı stratejisini açıklamaktadır?

A) Müşterilerin şikâyetlerini dinleme

B) Potansiyel müşterilere ulaşma ve onları kazanma

C) Var olan müşterilerini elde tutma

D) İhracata yönelme

9. Katılımcının adının yazılı olduğu yatay şerit panoya ne ad verilir?

A) Boom

B) Fuar afişi

C) Alınlık

D) Banner

10. Aşağıdakilerden hangisi sergi ve fuarlarda başarısızlığa neden olan faktörlerden değildir?

A) Ürünleri doğal ortamında sergilemek

B) Sergi ve fuarın seçiminde yapılan hata

C) Hazırlıklarda yapılan eksiklik

D) Elemanların yetersizliği

Aşağıdaki boşlukları uygun ifadelerle doldurunuz.

11. İşletmeler, fuar sırasında ziyaretçilere verilmek üzere kuruluş ve ürünlerini tanıtan ……………..

hazırlatırlar.

12. Vakit geçirmek amacı ile sergi ve fuarı gezen ziyaretçiler ……………. hedef kitleyi oluşturur.

13. İşletmelerin müşteri ilişkileri ile ilgili ……….. stratejisi, yeni müşteri kazanmak amaçlıdır.

14. Stant sorumluları ve hostesler ………….. ve …………… hakkında tam bilgi sahibi olmalıdır.

15. ………… fuarları, sektörle ilgili hedef kitle tarafından ziyaret edilir.

DOSYALAMA VE ARŞİVLEME

1. Belge üzerinde dosyalanabilir işaret yoksa ne yapılır?

A) Belge ilgili bölüme veya kişiye iade edilir.

B) Belge dosyasına konur.

C) Belge için çapraz başvuru formu düzenlenir.

D) Belge arşive konur.

E) Gizli dosyalar dolabına yerleştirilir.

2. Giden belge kaydı nereye yapılır?

A) Giden belge kayıt defterine

B) Çapraz başvuru formuna

C) Gelen belge kayıt defterine

D) Hatırlatma kartına

E) Dosya planına

3. Giden belge kayıt defterinde bulunması gerekenler hangileridir?

A) Gönderildiği yer

B) Tarih

C) Ek

D) Konusu

E) Hepsi

4. Aşağıdakilerden hangisi zarfların üzerinde olması gerekenlerdir?

A) Alıcının adresi

B) Alıcının adı

C) Postalama şekli

D) Pul

E) Hepsi

5. Aşağıdakilerden hangisi belge çoğaltma araçlarından değildir?

A) Dikte ve ses alma makineleri

B) Bilgisayarlar

C) Mikrofilm makineleri

D) Fotokopi makineleri

E) Fotoğraf makineleri

6. Tam adresi belli olmayan alıcılar için kullanılan gönderme yöntemi hangisidir?

A) İadeli taahhütlü gönderme

B) Taahhütlü gönderme

C) Postrestant gönderme

D) Normal gönderme

E) Özel ulak(ekspres) gönderme7. Aşağıdakilerden hangisi ile gizlilik dereceli belgeler gönderilir?

A) Faks

B) Teleks

C) Bilgisayar ağları

D) Kuryeler

E) Telsiz

8. Aşağıdakilerden hangisi belge çeşitlerindendir?

A) Acele belge

B) Gizli belge

C) Hizmete özel belge

D) Önemli belge

E) Hepsi

9. Aşağıdakilerden hangisi değerli(kıymetli) belge değildir?

A) Çek

B) Dilekçe

C) Bono

D) Tahvil

E) Hisse senedi

10. Kodlama, hangi amaçla yapılır?

A) Kontrolü yapılan belgenin hangi dosyaya konulacağını belirlemek

B) Dosyada belgenin bulunmasını kolaylaştırmak

C) Belgeleri karıştırmamak

D) Belgelerin geri dönmesini kolaylaştırmak

E) Dosyalama sistemini belirlemek

11. Aşağıdakilerden hangisi masa dağınıklığını önlemek için uygulanan yöntemlerdendir?

A) Klasman yöntemi

B) Toplama yöntemi

C) Çizgi yöntemi

D) Tablolama yöntemi

E) Şekilleme yöntemi

12. Aşağıdakilerden hangisi, belge tek bir konu ile ilgili değilse yapılacak işlemdir?

A) Belgeden her dosyaya birer adet konur

B) Belge birinci dereceden ilgili dosyaya konur ve diğer dosyalara çapraz başvuru formu

yerleştirilir

C) Bütün dosyalar birleştirilir

D) Birer suret yapılır, her bir dosyaya dağıtılır

E) Konular tek tek ayrılır

13. Bir belge görülmek isteniyorsa hangi işlemler yapılır?

I. Belge dosyasıyla birlikte dolaşır.

II. Belgeyi görmek isteyen kişi dosya isteme fişini doldurarak dosya memuruna

verir.

III. Belgeyi görmek isteyen bölüm için de belge dosyasından çıkarılmaz.

A) I, II, III

B) III

C) II

D) I, III

14. Belgenin dosyasıyla birlikte dolaşmasının faydaları nelerdir?

I. Konu ile ilgili diğer belgelerin de görülmesi

II. Daha ayrıntılı incelenmesi

III. Belgelerin yıpranması önlenir.

A) I, III

B) I, II, III

C) II

D) I

15. Belge dosyadan hangi hallerde çıkarılabilir?

I. Üst yönetimin istemesi

II. Mahkemenin istemesi

III. Denetleme kurulunun istemesi

A) I

B) II

C) III

D) I, II, III

16. Dosya hatırlatma kartı kullanmanın amacı hangileridir?

I. Dosyanın geri dönmesini çabuklaştırmak

II. Dosyanın sürekli kontrol edilmesini sağlamak

III. Dosyanın geri gelmeme nedenini saptamak

A) I

B) II

C) II, II

D) I, II, III

17. Dosya transfer fişine neler yazılmalıdır?

I. Aktarıldığı bölüm

II. Dosyayı başka bir bölüme gönderen kışı ve imzası

III. Dosyanın numarası ve adı

IV. Dosyanın transfer tarihi

A) I, II, IV

B) I, II, III, IV

C) II, III, IV

D) I, III, IV

18. Aşağıdakilerden hangisi dosya tasnif sistemlerindendir?

A) Alfabetik dosyalama tasnif sistemi

B) Kronolojik dosyalama tasnif sistemi

C) Bölgesel dosyalama tasnif sistemi

D) Hepsi

19. Belgeyi paraf etmenin anlamı nedir?

A) İlgili kişinin dağıtımı yapılana belgeyi gördüğünü

B) ilgili belgenin dolaştığını

C) İlgili belgenin dosyalanacağını

D) İlgili belginin işleminin bittiğini gösterir.

20. Belgeler dosyalanırken beraberinde ne konulmalıdır?

A) Belgenin aslı

B) Belgenin ekleri

C) Belgenin imza listeleri

D) Belgenin numaraları

ORGANİZASYON

1. Aşağıdakilerden hangisi yönetimin süreçlerinden değildir?

A)Planlama için araştırma yapılması

B)Plan ve Program geliştirilmesi

C)Değerlendirmenin düzenlenmesi

D)Uygulamanın değerlendirilmesi

2. Aşağıdakilerden hangisi davranış bilimlerinden değildir?

A)Antropoloji

B)Sosyoloji

C)Psikoloji

D)Filoloji

3. Klasik organizasyon ve yönetim teorilerinden bilimsel yönetim teorisi için

aşağıdakilerden hangisi doğru değildir?

A)Bir işin bölümlere ayrılması ve çalışanların o alanda uzmanlaştırılması

B)Belirli bir işten bir işçinin sorumlu tutulması

C)Organizasyonda tüm yetki ve sorumlulukların merkezde ve yöneticilerde

toplanmaması

D)Organizasyonda hiyerarşik bir yapı oluşturulması

4. Organizasyonlarda rakip firmalara karşı üstünlük ve zayıflıkların tespit edilmesi

aşağıdakilerden hangisidir?

A)Benchmarking

B)Bilgi teknolojilerinden yararlanma

C)Grup çalışması

D)Swot analizi

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen

bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

5. ( ) Organizasyon kaynaklarının kullanılması ve sonuç alınmasında kimin neden

sorumlu olduğu belirlenmesi önemsizdir.

6. ( ) Organizasyonda yer alan bölümlerin ya da birimlerin yöneticileri farklı olduğunda

bu yöneticiler sistemin uygulamalarında birbirleri ile tutarlı olmak ihtiyacındadırlar.

7. ( ) Faaliyet raporları ile işletmelerin, bir yıllık faaliyetlerini, bilançolarını, denetim

raporlarını vb. bilgileri aktarmak için hazırlanmaktadır.

8. ( ) Yüzyılın iletişim fenomeni olan televizyon, tanıtım aracı olarak geniş bir alana ve

güce sahip olduğu tartışmaya açık bir konudur.

9. ( ) Organizasyonların ödülleri, kar, çalışanlara yapılan ödeme, kazanç paylaşımı

olmamalıdır.

10. ( ) Organizasyonda planlamanın temel soruları; kim / ne / ne zaman / nerede / niçin /

nasıl’dır11. Kamu organizasyonları için hangisi geçerlidir?

A) Kar amacı ön plandadır.

B) Topluma hizmet düşüncesi vardır.

C) Gönüllülük esası yoktur.

D) Ticari ilişkiler ön plandadır.

12. Aşağıdakilerden hangisi klasik organizasyon yönteminde bulunan bir özelliktir?

A) Çalışanların yönetim kararlarına katılmasıdır.

B) Grup çalışması önemlidir.

C) Çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişim önemlidir.

D) İşe uygun personelin bilimsel yöntemlerle seçilmesidir

13. Aşağıdakilerden hangisi Toplam Kalite Yönetiminin aşamalarından değildir?

A) Kalite geliştirme

B) Üst yönetimin kalite çalışmalarına katılmaması

C) Kalite planlaması

D) Tüm çalışanların katılımı

14. Organizasyonlarda rakip firmalara karşı üstünlük ve zayıflıkların tespit edilmesi

aşağıdakilerden hangisidir?

A) Benchmarking

B) Bilgi teknolojilerinden yararlanır

C) Grup çalışması

D) Swot analizi

15. Aşağıdakilerden hangisi seyahat planı hazırlanırken gerekli değildir?

A) Seyahat edecek kişinin gideceği yerin bilinmesi

B) Ulaşım aracının seçimi

C) Seyahat edecek kişinin mesleğinin bilinmesi

D) Konaklama ünitelerinin seçimi

E) Karşılama(transfer) hizmetlerinin seçimi

16. Toplantı yer seçimi değerlendirilirken hangi husus üzerinde durulmaz?

A) Mevcut salonların sayısı

B) Salonların ses geçirmezliği

C) Ses düzenin varlığı

D) Yönetici sayısı

17. Toplantı salonlarında temizlik ve eşyaların konforu önemli değildir. (doğru/yanlış)

18. Oturma düzeni yapılırken katılımcı listesi göz önüne alınır. (doğru/yanlış)

19. Özel ışıklandırma ve ses ekipmanlarının bulunduğu, tabanı eğimli salonlar oditoryum

salonlarıdır. (doğru/yanlış)

20. Aşağıdakilerden hangisi oditoryum salonların özelliklerinden değildir?

A) Anlaşılırlık seviyesinin yüksek olması

B) Eko olmaması

C) Dinamik olmaması

D) Gerekli sessiz ortamı sağlayabilmesi

21. “İlgili organ veya kurul kararlarının tarih ve sıra numarasına göre yazıldığı defterdir.”

Yukarıdaki cümle aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?

A) Tutanak

B) Karar defteri

C) Toplantı

D) Barkovizyon

Bilgisayarda ofis

1-E-posta işlemlerinde yayınların gönderileceği alıcı listesi hangi kaynaktan alınamaz?

A)Var olan liste

B)Katalog liste

C)Outlook programından

D)Yeni liste yaz

2-E-posta alıcı listesi üzerinde hangi düzenleme yapılamaz?

A)Grafik oluşturma

B)Alıcı listesi sıralama

C)Yinelenen alıcıları silebilme

D)Filtre uygulayabilme

3-E-postaların gönderilmeden sonuçların ön izlemesinde hangi işlem yapılmaz?

A)Alıcı bul

B)Alıcı dışla

C)Selamlama satırı

D)Sonuçları ön izle

4-Hangisi posta işlemlerinin bitir ve birleştir komutu seçeneklerinden değildir?

A)Yazıcıda birleştir

B)Yeni yayında birleştir

C)Var olan yayına ekle

D)Adres bloğu ekle

5-Posta işlemlerinde alıcı listesini yeni bir dosyaya verme gönderme işi hangi

komutun görevidir?

A)İzle

B)Alıcıları seç

C)Alıcı bul

D)Bitir ve birleştir

6-Klavyede bulunmayan karakterlerin yazılmasını sağlayan komut aşağıdakilerden

hangisidir?

A)Simge

B)Üst bilgi

C)Wordart

D)Şekiller

7. (…) Belgemize tablo eklemek için ekle sekmesi kullanırız

8. (…)Resimler, okuyucunun sayfayı taramasını ve metne giriş noktalarını bulmasını

kolaylaştırır.

9. (…) Belgemize geometrik şekil vs. eklemek için “Ekle” sekmesinden “Çizimler”

kısmındaki “Resim Yer Tutucu” kısmına tıklarız.

10. Klavyeden Ctrl+Y tuşları aşağıdaki işlemlerden hangisini gerçekleştirir?

A) Yineleme İşlemi Yapar

B) Metin Düzenleme

C) Kopyalama İşlemi Yapar

D)Yazı Biçimini Değiştirir

11. Bir yayın hazırlanırken her türlü resim ve yazının eklenmesinden önce aşağıdaki

işlemlerden hangisi yapılmalıdır?

A) Fare ile seçim yapılmalıdır.

B) Yayın kaydedilmelidir.

C) Metin kutusu açılmalıdır.

D) Resimler önce eklenmelidir.

12. Yazı tipi araç kutusunda bulunan kalın, italik, üst simge yazı tipi, boyutu gibi etkinlikler

aşağıdaki sekme seçeneklerinden hangisi üzerinde yapılır?

A) Ekle

B) Giriş

C) Biçim

D) Biçimlendir

13. Basılı yayın hazırlama programında yer alan araç kutularının işlevselliğine göre ayrılarak

yer aldığı seçeneğe ne isim verilir.

A) Biçim

B) Sekme

C) Yayın

D) Araç kutusu

14.Kaydet komut seçeneği hangi sekmede bulunur?

A) Ekle

B) Dosya

C) Görünüm

D) Düzen

15.Kayıtlı Bir Yayını Kısa Yol Tuşlarını kullanarak açmanın yolu nedir?

A) Ctrl+A

B) Ctrl+S

C) Ctrl+O

D) Alt+F4

16.Hazırlanan bir yayının elektronik posta ile gönderilebilmesi için bilgisayarda hangi

programın kurulu olması gerekir?

A) Microsoft Outlook

B) Hot Mail

C) Infoped

D) Microsoft Word

17. Aşağıdakilerden hangisi farklı bölgelerde bulunan bilgisayarların bağlanmasını

sağlayan ağ türüdür?

A) Yerel ağ

B) Uluslararası ağ

C) Kişisel ağ

D) Ağ kartı

18. Aşağıdakilerden hangisi kişisel bir e-mail adresine örnektir?

A) kullaniciadi@hotmail.com

B) www.meb.gov.tr

C) http://meb@gov.tr

D) www.kullaniciadi@hotmail.com

18. E-posta adresi alırken aşağıdaki karakterlerden hangisi kullanılamaz?

A) o

B) e

C) i

D) ü

19. Aşağıdaki İnternet kısaltmalarından hangisi Türkiye’yi ifade eder?

A) tc

B) tm

C) tr

D) tl20. Aşağıdaki İnternet uzantılarından hangisi eğitim kurumlarını ifade eder?

A) com

B) net

C) gov

D) edu

21. Elektronik tablolama programında satır ve sütunların kesişmesiyle oluşan alanlara ne

ad verilir?

A.) Hücre

B.) Kutu

C.) Bölme

D.) Kare

22. Aşağıdaki formüllerden hangisi E1, E2, E3, E4 ve E5 hücresindeki sayıların

ortalamasını verir?

A.) =ORTALAMA(E1:E5/5)

B.) =ORTALAMA(E1;E5)

C.) =ORTALAMA(E1:E5)

D.) =TOPLAMA(E1:E5)/10

23. Yeni bir çalışma kitabı oluşturmak için aşağıdaki klavye kısa yollarından hangisi

kullanılır?

A) Ctrl+O

B) Ctrl+S

C) Shift+F11

D) Ctrl+N

24. Sayfaya kenarlık eklemek veya gölgelendirme yapmak için kullandığımız yol

aşağıdakilerden hangisidir?

A) Ekle –Kenarlık ve Gölgelendirme

B) Biçim – Kenarlık ve Gölgelendirme

C) Görünüm – Sayfa Arka Planı -Kenarlık ve Gölgelendirme

D) Sayfa düzeni - Sayfa Arka Planı -Kenarlık ve Gölgelendirme

25. Slaytların küçük ekran görüntülerini aşağıdaki panellerden hangisinde görebiliriz?

A) Anahat

B) Görünüm Çubuğu

C) Slayt

D) Not

BÜRO HİZMETLERİ

1. Aşağıdakilerden hangisi büro yöneticisinin koruma görevlerinden biri değildir?

A) Sigorta yaptırma

B) Emeklilik programı

C) İş kazalarına önlem alma

D) Bütün yanlışlarını örtme

2. İş akımı şemasının doldurulması için aşağıdakilerden hangine gerek yoktur?

A) İncelenecek işin, başlangıcı ve sonu saptanır

B) Tablonun soluna seçilen işin bütün adımları, detaylı olarak alt alta ve ayrı ayrı

yazılır.

C) Her yatay sütuna yazılan aşama karşısındaki semboller, birleştirilmek suretiyle

iş akım şeması ortaya çıkarılır.

D) Tablonun ilgili hanesine, işin her aşaması için sarf edilen zaman “dakika” ve

kastedilen mesafe “metre” birimi üzerinden eklenmez

3. Hareket ekonomisi tekniği uygulanırken aşağıdaki özelliklerden hangisi göz önünde

bulundurulmaz?

A) Büroda kullanılan makine, araç ve gereçlere ilişkin özellikler

B) Büronun dağınıklığına ilişkin özellikler

C) Personelin vücut hareketlerine ilişkin özellikler

D) Büronun düzenine ilişkin özellikler

4. Aşağıdakilerden hangisi iş analizi için gerekli verilerden değildir?

A) Personelin ne zamandan itibaren bu işi yaptığı

B) Daha önce yapılan iş ve işin zorluğu, kolaylığı

C) Zamanın verimli kullanılması

D) İşin yapıldığı çevre koşulları

5. Aşağıdakilerden hangisi verimliliği etkileyen faktörler arasında yer almaz?

A) Yönetimin türü

B) Ücret eşitliği

C) Moral durumu

D) Eğitim durumu

6. Aşağıdakilerden hangisi işi basitleştirme tekniklerinden değildir?

A) İş dağıtımı etüdü

B) Alan ve yerleşme etüdü

C) Form analizi ve geliştirme

D) Verimlilik

7. ( ) İsim kullanılmayacaksa “sayın” ifadesi makamdan sonra söylenir..

8. ( ) İki nezaket sözcüğü bir cümlede birlikte kullanılmaz.

9. ( ) Kurum ve kuruluş çalışanları birbirlerine hitap ederken yaş ve makam farkı

gözetmeksizin “sen” diye hitap etmelidir.

10. Randevuların sabit zamanlara alınması niçin önemlidir?

A. Randevuların çakışmasını önlemek ve işlerin düzenli akışını sağlamak için

B. Konukların karşılaşmasını önlemek için

C. Konuklara ikramda bulunmamak için

D. Konukların beklememesi için

11. Randevular niçin teyit edilmelidir?

A. Doğruluğunu kontrol etmek için

B. Konuğu yönlendirmek için

C. Konuk memnuniyetini sağlamak için

D. Konuğu ikna etmek için

12. İlde uygulanan protokol listesinde vali niçin önde gelme hakkına sahiptir?

A. İldeki emniyet işlerini yürüttüğü için

B. İldeki eğitim ve sağlık hizmetlerini yürüttüğü için

C. İlçenin en yüksek temsilcisi olduğu için

D. İlde, devletin, hükümetin ve ayrı ayrı her bakanlığın temsilcisi olduğu için13. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin görevi değildir?

A) Rapor yazma

B) İletişimi sağlama

C) Çalışanları denetleme

D) Büro iş akışını sağlama

14. Bir yöneticiye direkt bağlı olmadan hizmet yürüten sekreter aşağıdakilerden hangisidir?

A) Büro hizmetleri sekreteri

B) Yönetici sekreteri

C) Turizm sekreteri

D) Hukuk sekreteri

15. Aşağıdakilerden hangisi sekreterin mesleki niteliklerinden değildir?

A) Yabancı dil bilme

B) Temsil etme becerisi

C) İnisiyatif sahibi olma

D) Sorumluluk sahibi olma

DİKSİYON

1. Ağzımızdan bir kerede çıkan ses topluluğu aşağıdakilerden hangisidir?

A) Harf

B) Hece

C) Kelime

D) Cümle

2. Aşağıdakilerden hangisi hareket etmeyen boğumlanma organlarından biri değildir?

A) Çene

B) Diş

C) Diş etleri

D) Damak

3. Sözcüklerin söyleniş özelliklerine dikkat ederek sözcükleri söylerken seslerin değerini

veren hecelerin vurgusuna, uzunluğuna, kısalığına önem vererek seslendirme

aşağıdakilerden hangisidir?

A) Diksiyon

B) Sağdeyi

C) Söyleniş

D) Ulama

4. Aşağıdakilerden hangisi yazı dili ile konuşma dili arasındaki farklardan biri değildir?

A) Konuşma dilinde ağızlar etkiliyken yazı dilinde etkisizdir.

B) Konuşma dili, yazı dilinden önce var olmuştur.

C) Yazı dilinde, dile ait özellikler daha çok korunur.

D) Yazı dili, insanların duygu ve düşüncelerini yansıtır.

5. Aşağıdakilerden hangisi boğumlama alıştırmalarından biri değildir?

A) Sırt üstü yatıp diyafram nefesi almak

B) Dili ağızda sakız çiğner gibi çiğnemek

C) Çeneyi dairesel hareketlerle döndürmek

D) Bir kalemi dudak arasına sıkıştırıp okuma yapmak

6. Aşağıdakilerden hangisi Türkçe’nin şiveleri arasında değildir?

A) Azerice

B) Kıpçakça

C) Türkiye Türkçesi

D) Karadeniz konuşması

7. Aşağıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?

A) Lehçe, dilin bilinen dönemlerinden önce dilden ayrılıp gelişmiş; şive ise dilin

bilinen dönemlerinde dilden ayrılıp gelişmiş kollarıdır.

B) Dilin, yöreden yöreye değişen ve sadece konuşurken ortaya çıkan değişik

söylenişlerine «şive» denir.

C) Lehçe ve şive farklılıkları yazıya geçerken ağız farklılığı yazıya geçmez.

D) Ağız, şivenin içinde farklılık gösteren kollardır.

8. Aşağıdakilerden hangisi uzun süreli durak yapma noktalarından biri değildir?

A) Hitaplardan sonra

B) Konuşma metinlerinde bölümler arasında

C) Paragraflar arasında

D) Anlamlı susuşların gerektiği yerlerde

5. Göz temasından kaçınma aşağıdaki duygulardan hangisinin belirtisidir?

A) Rahatlık ve açıklık

B) Suçluluk veya bir şey saklama duygusu

C) İş birliğine hazır olma

D) Kendine güvenme

9. Endişe ve kaygıyı yansıtan mesaj hangisidir?

A) Esneme

B) Göz teması

C) Tırnak ısırma

D) Düğmelenmemiş ceket

10. Bayanların başlarını yana eğik durumda tutup bakmaları hangi duygu içerisinde

olduklarını gösterir?

A) Gergin

B) Endişeli

C) İlgi bekleme

D) Üzüntülü

11. Kişinin başka birine yan bakması hangi mesajı ifade eder?

A) Alçakgönüllülük

B) İlgi ya da saldırma

C) Güvensizlik

D) Derin düşünce

12. Otururken ayakların açık olarak durması erkeklerde hangi durumu yansıtır?

A) Rahatlık ve güven duygusu

B) Savunmaya geçme

C) Endişe ve kaygı

D) Tedirginlik

13. Kültürler arası benzerlik gösteren jest-mimik hangisidir?

A) Selamlaşma

B) Çağırma

C) Vedalaşma

D) Ağlama

14. “Parmak uçlarını diğer kişinin avucuna bırakarak” tokalaşan kişi için yorumunuz ne

olur?

A) Dengeli ve kendine güvenlidir.

B) Güçlü ve üstünlük duygusu yaşamaktadır.

C) Güvensiz, çekingen ve endişelidir.

D) Şiddete eğilimlidir.

15. Aşağıdaki yargılardan hangisi yanlıştır?

A) Yüz kısmında verilen mesajlara ” jest” adı verilir.

B) Mimiklerle verilen mesaj, vücudun diğer kısımlarıyla verilen mesajlardan daha

etkileyicidir.

C) Vücudun tümünün kullanımı ile verilen mesajlara ”jest” adı verilir.

D) Yüz ifadeleri altı temel duyguyu yansıtma özelliğine sahiptir.

15. Aşağıdakilerden hangisi jest çeşitlerinden biri değildir?

A) Boyut belirten jestler

B) Sayı belirten jestler

C) Aksiyon belirten jestler

D) Hazırlıklı jestler

16. Aşağıdakilerden hangisi jest ve mimik yanlışlarından biri değildir?

A) Yüzümüzü sık sık ellerimizle kapatmak,

B) Konuştuğumuz kişinin gözlerine bakmak,

C) Konuşurken elleri ceplere sokmak,

D) Mimikleri abartılı kullanmak.

17. Aşağıdakilerden hangisi iş görüşmesine gitmeden önce yapılması gereken hazırlıklar

arasında sayılmaz?

A) Kişinin kendi bilgi ve yeteneklerinin farkına varması,

B) Görüşmenin yapılacağı firma hakkında bilgi toplamak,

C) Kendi belirlediğimiz bir zamanda görüşmeye gitmek,

D) Görüşmenin gerçekleşeceği mekana, gözlem yapmak için, 10-15 dakika önce

gitmek.

18. Aşağıdakilerden hangisi iş görüşmesi esnasında yapılması gerekenlerden biri değildir?

A) Beden dili kurallarını yerinde ve zamnında kullanmak,

B) Sorulara uzun ve detaylı cevaplar vermek,

C) El ve kol hareketlerinde aşırıya kaçmamak,

D) Kılık ve kıyafete özen göstermek.

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

1. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi iletişimin özelliğini ifade etmez?

A) İletişim ancak insanların birbirlerini anlama ihtiyaçları sayesinde kurulabilir.

B) İletişimde gönderici ve alıcı, mesajın ortak bir anlamı üzerinde anlaşmalıdır.

C) Her zaman tek yönlüdür.

D) İletişim semboliktir. Semboller, jestler, mimikler, sesler, harfler, rakamlar ve

sözcüklerdir

2. Aşağıdakilerden hangisi örgüt içi iletişim fonksiyonları arasında yer almaz?

A) Bilgi sağlama

B) Ön plana çıkma

C) İkna etme ve etkileme

D) Birleştirme işlevi

3. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin ikincil unsurlarından biridir?

A) Kaynak

B) Mesaj

C) Alıcı

D) Kanal

4. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir iletişim için alıcıda bulunması gereken özelliklerden biridir?

A) Alıcı seçiçi olmalıdır.

B) Alıcı mesajı algılayabilmesi önemli değildir.

C) Alıcı, kaynak olma özelliği taşımalıdır.

D) Alıcı bilgili olmamalıdır.

5. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir geri-bildirimin özelliklerinden biridir?

A) Kaynağın amacına ulaşmasını sağlayacak kadar açık ve seçiktir.

B) Zamanlama itibariyle hatalıdır,

C) Kişiyi ve kişiliği vurgular,

D) Anlaşılmayacak kadar karmaşıktır.

6. Aşağıdakilerden hangisi sözlü iletişimin dezavantajları arasında yer alır?

A) Soru sorulabilir.

B) Unutulma olasılığı vardır.

C) Verilen cevaplar kontrol edilebilir.

D) Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.

7. Aşağıdakilerden hangisi iş ortamında kötü iletişimin doğurduğu sakıncalardan biridir?

A) Herkes ne yapması gerektiğini bilir.

B) İnsanlar, diğerlerinin söylediklerini yanlış anlarlar.

C) İşinizi yapmak için, tüm bilgilere ulaşabilirsiniz

D) Sorunlar, kurum içindeki bilgi birikimiyle çözülebilir.

Aşağıdaki ifadeleri dikkatli bir şekilde okuyarak doğru ifadelerin sonuna D; yanlış ifadelerin

sonuna Y koyunuz.

8. İletişim her zaman yüz yüze kurulur. ( )

9. İletişim, işleyiş yönü bakımından; tek yönlü veya iki yönlü iletişim olmak üzere ikiye

ayrılır. ( )

10. Dil ile iletişimde, kişilerin ne söyledikleri; dil ötesi iletişim de ise nasıl söyledikleri

önemlidir. ( )

11. Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük

bir öneme sahiptir. ( )

12. Telefonla iletişimin verimliliği aşağıdakilerden hangisine bağlı değildir?

A.) Büro çalışanlarının becerilerine

B.) Büro çalışanlarının uğraşlarına

C.) Büro çalışanlarının kapasitesine

D.) Büro çalışanlarının sayısına

13. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

A) Telefonu arayan önce kapatır.

B) Telefon konuşmalarında gizli bilgiler çok gerekmedikçe verilmemelidir.

C) Sekreter telefona herhangi bir nedenle cevap verecek durumda değilse telefonu

açık bırakmalıdır.

D) Telefonda uzun konuşmalardan kaçınılmalıdır

14. Aşağıdakilerinden hangisi etkili telefon görüşmeleri ilkelerinden değildir?

A.) Ses tonu

B.) Tavır

C.) Nezaket

D.) Not alma

15. Telefonda daha iyi konuşmak için aşağıdakilerden hangisine dikkat edilir?

A.) Telefonda direk konuya girin.

B.) Hızlı konuşun.

C.) Telefonda sesinizi değiştirin.

D.) Eğer yöneticiniz dışarıdaysa “Ben yardımcı olabilir miyim?” diye sorun.

16. Telefonda dinlerken aşağıdakilerden hangisine dikkat edilmez?

A.) Bütün dikkatinizi karşıdakine verin.

B.) Sözlerini kesmeden dinleyin.

C.) Telefonda görüşürken diğer işlerinizide takip edin.

D.) Dikkatli notlar alın.

17. Telefon görüşmelerini yönetirken aşağıdakilerden hangisine dikkat edilmez?

A.) Nezaket.

B.) Soru sormak

C.) Planlamak

D.) Dinlemek

18. Öfkeli biri aradığınd neye dikkat etmelisiniz?

A.) Hızlı konuşup dikkat dağıtın

B.) Sakin olun ve olaya tarafsız bakın

C.) Asla işletmenizin hatalarını kabul etmeyin

D.) Arayanın duygularıyla ilgilenin

19. Daldan dala atlayan görüşmecilerde ne yapılmaz?

A) Arayanın hakkaniyet duygularına hitap edin

B) Nazikçe sözünü kesin

C) Not almayın

D) Mümkün olduğunca kapalı sorular sorarak yönlendirin

20. Telefon görüşmelerini zorlayan aşağıdakilerden hangisi değildir?

A) Daldan dala atlayanlar

B) Israrcılar

C) Öfkeliler

D) Yabancı görüşmeciler