**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**ÖN BÜRO DALI USTALIK SORULARI**

**1. Personel, her şeyin en mükemmelini arayan konuklarla iyi bir iletişim kurabilmek için nasıl bir davranış sergilemelidir?**

A) Meslek bilgisine hâkim olmalı ve işletme prosedürlerini eksiksiz uygulamalıdır.

B) Konuğa karşı haklılığını savunmalıdır.

C) Konuğun hatalı durumlarında, hatasını yüzüne vurmalıdır.

D) Konuğa işletme hakkında genel bilgiler vermelidir.

**2. Silme işleminden önce zeminde uygulanması gereken işlem verilenlerden hangisidir?**

A) Süpürme

B) Silme

C) Dezenfekte etme

D) Paspas yapma

**3. Konaklama işletmelerinde, konukların bagajları etiketlenirken hangi durumlarda çizgili bagaj fişi veya etiketi kullanılır?**

A) Münferit müşteri bagajlarında

B) Grup olarak gelen konukların bagajlarında

C) VİP konuk bagajlarında

D) Şüpheli konuk bagajlarında

**4. Konuklara seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunmak, belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelere verilen isim hangisidir?**

A) Tur operatörü

B) Konaklama işletmeleri

C) Seyahat acenteleri

D) Ulaştırma işletmeleri

**5. Hangisi insanları turizm hareketlerine yönelten iç faktörlerdendir?**

A) Merak

B) Propaganda

C) Reklam

D) Tanıtma

**6. Seyahat acentelerinin düzenledikleri turlarda ülke, gezilen yerler ve eserler hakkında turistlere bilgi veren, gezi süresince onlara yardımcı olan, Turizm Bakanlığı tarafından verilmiş kimliğe (kokart) sahip tur yöneticisine verilen isim hangisidir?**A) Transfermen
B) Operasyon personeli
C) Rezervasyon görevlisi
D) Turist rehberi

**7. Konaklama hizmetlerinde kullanılan bilgisayar programında “Arıza ve Şikâyet Takip Listesi”nin yazıcı çıktısını almak için ilk işlem hangi menüde yapılır?**

A) Sistem menüsünden

B) Resepsiyon menüsünden

C) Ön kasa menüsünden

D) Odalar menüsünden

**8. Hangisi dosyalama ve arşivleme için dosyaların tarihlerini esas alan dosyalama sistemidir?**A) Konu esasına göre dosyalama sistemi
B) Alfabetik dosyalama sistemi
C) Coğrafi dosyalama sistemi
D) Kronolojik dosyalama sistemi

**9.**  **Devlet tarafından ortaya konulan ve uygulaması devlet gücüyle gerçekleştirilen, uyulmadığı takdirde devlet tarafından yaptırıma tabi tutulan kurallara ne ad verilir?**

A) Din kuralları

B) Görgü kuralları

C) Hukuk kuralları

D) Örf ve Ȃdetler

**10. Hangisi Ahilik’te eğitim sisteminin özelliklerinden biridir?**

A) Eğitimin yetkili kişiler tarafından verilmesi esastır.

B) Eğitimin süresi sınırlıdır.

C) Eğitim yüksek ücretlere tabidir.

D) İşbaşı ve iş dışı eğitim birbirinden bağımsızdır.

**11**. **Seçeneklerdeki raporlardan hangisi yiyecek içecek departmanına gönderilir?**

A) Ön kasa raporu

B) Memorandum

C) Telefon hasılat raporu

D) Oda raporu

**12. Günlük oda doluluk oranları üst üste toplanmak suretiyle o ayın çektiği gün sayısına bölündüğünde tesise ait hangi doluluk oranı hesaplanmış olur?**

A) Günlük oda doluluk raporu

B) Haftalık oda doluluk raporu

C) Aylık oda doluluk raporu

D) Yıllık oda doluluk raporu

**13. Bir bankaya hitaben yazılmış ve TTK’de belirtilen hükümlere göre düzenlenmiş, ödeme emri niteliğinde olan kıymetli evrağa ne ad verilir?**

A) Poliçe

B) Bono

C) Çek

D) Gider pusulası

**CEVAP ANAHTARI
1. A
2. A
3. D
4. C
5. A
6. D
7. B
8. D
9. C
10. A**

**11-B**

**12-C**

**13-C**