**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**KAT HİZMETLERİ DALI USTALIK SORULARI**

**1. Her şeye dikkat ederler ve en iyisini isterler. Tesiste verilen hizmetin tam ve eksiksiz olması gerekir. Hijyen ve sanitasyona çok önem verirler. Beğendiği hizmeti takdir eder ve personeli överler.**

**Tanımı verilen konuk tipi hangisidir?**

A) Öfkeli konuk

B) Titiz konuk

C) Şüpheci konuk

D) Kötümser konuk

**2. Hangisi taş zemin çeşitlerinden biri değildir?**

A) Mermer

B) Granit

C) Traverten

D) Dayanıklı vinil ( Vinileks )

**3. Hangisi konuk mesajlarının alınması ve iletilmesi için mesaj formunda bulunması gereken bilgilerden biri değildir?**

A) Mesajın geldiği kişinin anne-baba-çocuk bilgileri

B) Mesajı bırakan kişinin adı soyadı, telefonu ve firma adı vb.

C) Mesaj metni

D) Mesajın kime geldiği, adı soyadı ve oda numarası

**4. Seyahat acentelerinin operasyon ve rezervasyon bölümlerinde ofis operasyonuna yardım eden, işletmenin dâhili ve haricî telefon görüşmelerini düzenleyen, faks ve fotokopi çeken, bölümler arası evrak dağıtımı yapan, mesleğe yeni başlamış seyahat acentesi personeline verilen isim hangisidir?**

A) Transfermen

B) Operasyon elemanı

C) Ofis elemanı

D) Rezervasyon elemanı

**5. Hangisi özel ilgi turizmi çeşitlerinden biridir?**

A) Sosyal turizm

B) Gençlik turizmi

C) Lüks turizm

D) Su altı dalış turizmi

**6. Konuk katlarında görevlendirilen kat hizmetleri şeflerinin kullanımı için oluşturulan,**

**yalnızca bir kattaki konuk odalarına giriş yapabilen bir tek anahtar olan pas anahtarı hangisidir?**

A) Bina kat anahtarı

B) Seksiyon pas anahtarı

C) Tesis pas anahtarı

D) Kat pas anahtarı

**7. Hangisi konaklama hizmetlerinde bilgisayar otomasyon programında kullanılan sistem ayarları alt menüleri arasında yer almaz?**

A) Kullanıcıların şifre değiştirmesi

B) Arızalı oda listesi

C) Sisteme giriş

D) Destek ve servis programları

**8. Hangisi belge gönderme yöntemlerinden biri değildir?**

A) Kronolojik dosyalama sistemi
B) Taahhütlü gönderme
C) İadeli taahhütlü gönderme
D) Acele posta servisi (APS) ile gönderme

**9. İnsan ihtiyaçlarının doğrudan doğruya giderilmesi için mal ve hizmetlerin kullanılmasına verilen ad hangisidir?**

A) Tüketim

B) Yatırım

C) Üretim

D) Pazarlama

**10. Kazanç elde etmek üzere emek, sermaye, doğal kaynaklar ve teknolojiyi kullanarak kendi işini kuran kişiye verilen ad hangisidir?**

A) Tüketici

B) Üretici

C) Eğitimci

D) Girişimci

**11.** **Konaklama tesislerinde genellikle sabah ve akşam olmak üzere odalar gün içinde iki kez kontrol edilerek rapor düzenlenir. Bu rapor verilenlerden hangisidir?**

A) Oda durum raporları

B) Memorandum raporu

C) Ön büro formu

D) VIP raporu

**12. Verilenlerden hangisi dekorasyonun tanımıdır?**

A) Dekorasyon, oteldeki mekânların temizlenmesi işidir.

B) Dekorasyon, sadece odaların perde ve halılarla süslenmesi işidir.

C) Dekorasyon, malzemelerin ve renklerin gerekli miktarlarda ve gereken yerlerde uyumlu kullanımıdır.

D) Dekorasyon, otelin bahçe düzenleme faaliyetidir.

**13. Çamaşırhanelerde havalandırma tertibatı neden çok önemlidir?**

A) Personelin soğuk havayı sevmesinden

B) Çamaşırhanenin havalandırma ünitesine yakın olmasından

C) Çamaşırhanenin basık olmasından

D) Kullanılan kimyasalların ve deterjan kokusunun personeli etkilemesinden

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

**11.A**

**12.C**

**13.D**