

ODALAR BÖLÜMÜ YÖNETİMİ VİZE 30 SORU

1. Kaynaktan alıcıya gönderilen bir uyarı bilgi veya davranışın kaynak tarafından ortak semboller kullanılarak kodlanmasına ne ad verilir?

A) Mesaj B)Alıcı C)Kanal D)Geribildirim E)Gürültü

2. Aşağıdakilerden hangisi belboyun görevlerinden biri değildir?

A)Müşteri hesaplarının tahsil edilmesi

B)Müşterinin bagajlarının taşınması

C)Müşterinin otel ve yakın çevresi ile ilgili sorularının yanıtlanması

D)Müşteriye odaya kadar eşlik edilmesi

E)Kahvaltı ve yemek saatlerinin müşteriye hatırlatılması

3. Odalar bölümünde fiyata ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

A)Fiyat talep düzeyini etkilemez.

B)Talep fiyat düzeyini etkilemez.

C)Fiyat tüketicinin değer algısını belirler.

D)Rakip işletmelerin uyguladığı fiyatlar aynı ise tüketici onları seçer.

E)Fiyatın değer algısına bir etkisi bulunmamaktadır.

4. Otel işletmelerinde oda başına değişken maliyetler toplam odalar gelirinin yüzde kaçını oluşturur?

A)%40 ile %60

B)%5 ile %10%

C)35 ile %45

D)%15 ile %25

E)% 45 ile % 55

5. Sunulan hizmetlerin birlikte tüketilmesi durumunda bir hizmet kaleminin diğerlerine göre düşük kâr oranı ile fiyatlandırılmasına ne ad verilir?

A)Marjinal fiyatlandırma

B)Psikolojik fiyatlandırma

C)Prestije yönelik fiyatlandırma

D)Pazar bölümleri yöntemi

E)Dengeleyici fiyatlandırma

6. Aşağıdakilerden hangisi özellikle havaalanına yakın yerlerde kurulan otellerde bulunan personeldir?

A)Danışma görevlisi

B)Kapı görevlisi

C)Bellboy

D)Park görevlisi

E)Ulaştırma görevlisi

7. Aşağıdakilerden hangisi maliyete dayalı fiyatlandırma yöntemlerinden biridir?

A)Hizmetleri Paket Olarak Sunma Yöntemi

B)Dengeleyici Fiyatlandırma Yöntemi

C)1/1000 Yöntemi

D)Marjinal Fiyatlandırma Yöntemi

E)Prestije Yönelik Fiyatlandırma Yöntemi

8. İçeriden birbirine bağlanan koridora kapısı olan yan yana iki oda aşağıdaki terimlerden hangisi ile anılmaktadır?

A)Connecting room

B)Adjoining rooms

C)Adjacent rooms

D)Handicapped room

E)Quad rooms

9. Önbüro ile ilgili ifadelerden hangisi yanlıştır?

A)Otelin beyni olarak tanımlanır.

B)Otel müşterilerinin en fazla iletişim halinde bulunduğu bölümdür.

C)Menü planlaması önbüro tarafından yapılır.

D)Müşterilerin gözünde oteli temsil etmektedir.

E)Otel ile ilgili ilk izlenimlerin oluştuğu yerdir.

10. Aşağıdakilerden hangisi fiyatın belirleyicilerinden biri değildir?

A)Talep B)Rekabet **C)Değer** D)Kamu E)Maliyet

11. Aşağıdakilerden hangisi müşteri ile e-posta yoluyla iletişim kurulurken yapılmaması gereken noktalardan biridir?

A)Yazışmalarda kişisel adreslerin kullanılması

B)Deneyimsiz e-posta kullanıcılarına karşı anlayışlı olunması

C)Mesajın elektronik bir imza ile sonlandırılması

D)Mesajın konu ve başlığının olması

E)Önemsiz ve gereksiz bilgilerin silindiğinden emin olunması

12. Aşağıdakilerden hangisi önbüro ve üniformalı hizmetler personelinin bilgi sahibi olması gereken konulardan biri değildir?

A)Otel çevresindeki restoranların konumu ve menüleri

B)Otel çevresindeki taksi işletmelerinin telefonları

C)Otel çevresindeki alışveriş merkezleri eczaneler ve benzin istasyonlarının konumları D)Otel çevresindeki bankaların veya ATM'lerin konumları

E)Satış ve fiyatlandırma ile ilgili konular

13. Aşağıdakilerden hangisi fiziki yapılarına göre oda türlerinden biri değildir?

A)Yakın odalar B)Suite oda **C)Standart oda** D)Studio oda E)Bağlantılı oda

14. Psikolojik fiyatlandırma hangi tip fiyatlandırma yöntemidir?

A)Pazarlamaya dayalı fiyatlandırma

B)Prestije dayalı fiyatlandırma

C)Rekabete dayalı fiyatlandırma

D)Dengeleyici fiyatlandırma

E)Kar odaklı fiyatlandırma

15. Aşağıdakilerden hangisi odalar bölümünün müşterilerle olan iletişim türlerine girmez?

A)yüz yüze iletişim

B)Önyargılı iletişim

C)Telefonla iletişim

D)e-posta yoluyla iletişim

E)Esimge ve maskot ile iletişim

16. İletişim sürecinde mesajı gönderene ne ad verilmektedir?

A)Kaynak B)Alıcı C)Kanal D)Mesaj E)Medya

17. Otel hizmet fiyatında meydana gelen %5'lik bir artış hizmet talebinde %10'luk bir azalışa yol açıyorsa esneklik katsayısı kaçtır?

A) 0,5 B)2 C)2.5 D)4 E)5

18. Aşağıdakilerden hangisi önbüro ve kat hizmetleri bölümleri arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde kullanılan raporlardan biri değildir?

A)Grup Memorandumu B) Oda Değişim Raporu C)V.I.P. Raporu

D) Z Raporu E) Check-Out Okey Raporu

19. Müşterilerin rezervasyonlarının alındığı müşterilerin karşılandıkları odalarının kendilerine tahsis edildiği ve otelden çıkış ile ilgili işlemlerinin yapıldığı bölüm aşağıdakilerden hangisidir?

A)Önbüro B)Üniformalı hizmetler C)Kat hizmetleri D)Satışpazarlama E)Güvenlik

20. Bir malın satış fiyatına etki eden en önemli özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

A)Kalitesi B)Maliyeti C) Cazibesi D)Satılabilirliği E)Alıcının alım gücü

21.Otel işletmelerinde sunulan çekirdek ürün Aşağıdakilerden hangisidir?

A) Danışma B)Konaklama C)Rezervasyon D)Eğlence E)Yeme içme

22.Aşağıdakilerden hangisi odalar bölümü için en fazla tercih edilen organizasyon yapısıdır?

A) Danışma- Yemeiçme – Üniformalı Hizmetler

B)Önbüro- Kat Hizmetleri- Üniformalı Hizmetler

C)Rezervasyon – Kat Hizmetleri- Satış Pazarlama

D)Kat Hizmetleri- Teknik Servis – Yeme içme

E) Güvenlik – Teknik Servis- Üniformalı Hizmetler

23. Bir bölümde çalışan kişiler arasındaki yetki ve sorumluk ilişkilerinin belirlenmesine ne ad verilir?

A)Denetim B) İş Planı C)Şema D) Koordinasyon E) Organizasyon

24. Aşağıdakilerden hangisi Önbüro bölümü kapsamında yer alan bölümlerden biri değildir?

A) Resepsiyon B)Önkasa C)Gece Denetimi D)Danışma E) Rezervasyon

25.Müşterilerden gelen rezervasyon taleplerini otelin uygunluk durumu göz önünde bulundurarak değerlendiren ve rezervasyon kayıtlarını tutan ön büro bölümü aşağıdakilerden hangisidir?

A) Resepsiyon B) Önkasa C) Gece Denetimi D) Danışma E) Rezervasyon

26. Aşağıdakilerden hangisi yatak çeşidine göre oda türlerinden biri değildir?

A) Twin oda B) Tek kişilik oda C) Üç kişilik oda D) King yataklı Oda

E) Suite oda

27.Aşağıdakilerden hangisi fiziki yapılarına göre oda türlerinden biri değildir?

A) Dupleks oda B) Suite Oda C) Twin Oda D) Studio Oda E) Bağlantılı Oda

28.İçinde oturma odasının da bulunduğu geniş oda türü aşağıdakilerden hangisidir?

A) Yanyana Odalar B) Suite Oda C) Queen yataklı oda D) Studio oda

E) Bağlantılı Oda

29.Aralarında geçiş kapısı bulunmayan, bir duvarı paylaşan odalara ne ad verilir?

A) Yanyana (Adjoining) Odalar C) Standart Suite Oda

B) Twin Oda

D) Dört Kişilik Oda (Quad Room)

30.Çalışanları dinlenme, eğlenme amacıyla yaptığı iş seyahatlerine ne ad verilir?

A) Yurtdışı Seyhatleri

B) Üçüncü yaş turizmi

C) Teşvik Seyahatleri

D) Sosyal Turizm

E) Gününbirlik Seyahatler