

- 1- ----- işlerin çok küçük parçalara (görevlere) ayrılarak, bir kişinin işin tamamını yapması yerine, birden çok kişi tarafından birlikte yapılmasını ifade eder.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
A- Güçlendirme
B- Teknoloji
C- İş bölümü
D- Ödüllendirme
E- Uzmanlaşma
- 2- Örgütlenme sürecinde otel işletmelerinin atması gereken ilk adım aşağıdakilerden hangisidir?
A- Her iş grubu için bu işleri görecekt işgören sayısının belirlenmesi
B- İşgörenlerin yapacağı işlerin tanımlanması
C- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi
D- Çeşitli açılardan benzer işlerin biraraya getirilerek gruplandırılması
E- Amaçlara ulaşmak için yapılacak işlerin belirlenmesi
- 3- Aşağıdakilerden hangisi Taylor'un geliştirdiği fikirler arasında yer almaz?
A- Diploma
B- Finansal güdüleme araçları
C- İşbölümü
D- İşçilerin bilimsel yöntemlerle seçilmesi
E- En iyi tek yol
- 4- Yöneticilerin çalışanlara emir verme veya başka yollarla ne yapılması gerektiğini bildiren ve iletişim, takım çalışması, liderlik ve motivasyon gibi unsurlarında yer aldığı yönetim işlevi aşağıdakilerden hangisidir?
A- Kontrol
B- Yöneltilme
C- Denetim
D- Planlama
E- Örgütlenme
- 5- I- otelin tanıtımında yanıltıcı ve abartılı bilgi vermektan kaçınmak
II- mevcut ve değişen istek, gereksinim ve beklentileri doğru ve zamanında tanımlamak ve üretilen mal ve hizmetleri bu doğrultuda şekillendirip geliştirmek
III- yönetimle işbirliği ve karar alma sürecine katılma gibi haklarına saygı gösterme ve işletmede buna uygun bir ortam yaratmak
Yukarıdakilerden hangileri işletmelerin müşterilerine karşı sosyal sorumluluklarındandır?
A- Yalnız I
B- Yalnız II
C- Yalnız III
D- I ve II
E- II ve III
- 6- Yöneticilerin iş yapma yöntemlerini, tekniklerini, işte kullanılan araç ve gereçleri anlamasına ve uygulamasına ilişkin yetenek ve bilgilerle ilgili becerilerine ne ad verilir?
A- Kavramsal beceriler
B- Uzmanlık becerileri
C- Bütünleşme becerileri
D- Teknik beceriler
E- Beşeri beceriler
- 7- Otel işletmelerinde tek bir amacın gerçekleştirilmesi için kullanılan ve gelecekte tekrarlanmayacak olan plan aşağıdakilerden hangisidir?
A- Stratejik
B- Tek kullanımlık
C- Sürekli
D- Uzun dönemli
E- Yönlendirici

- 8- Dünyada ilk özel otel hangi ülkede açılmıştır?
A- Belçika
B- İngiltere
C- Fransa
D- İspanya
E- İtalya
- 9- İş yerinde iş standartlarına uyulmasını, hedeflere ulaşmak için görev odaklı çalışmayı ve çalışanların görevlerini tamamlamaları durumunda ödüllendirileceğini aksi halde cezalandırılacaklarını vurgulayan liderlik tarzı aşağıdakilerden hangisidir?
A- Dönüşümcü liderlik
B- Davranışsal liderlik
C- Karizmatik liderlik
D- Durumsal liderlik
E- Etkileşimci liderlik
- 10- Aşağıdakilerden hangisi bir otel işletmesinde etkin bir denetim sisteminin kurulabilmesi ve bu sistemden istenen faydaların sağlanabilmesi için dikkate alınması gereken ilkelerden biri değildir?
A- Yürütme ile beraber yapılmalı
B- Denetim için önemli olan kritik noktalar belirlenmeli
C- Denetim faaliyeti bütün örgütü kapsamalı
D- Denetim sistemi otelin örgütsel yapı ve işleyiş özelliklerine uygun olmalı
E- Denetim geleceğe yön verecek nitelikte olmalı
- 11- Aşağıdakilerden hangisi Otel işletmelerinde amaçların taşınması gereken özelliklerden biri değildir?
A- Ödüllerle ilişkilendirilmesi
B- Ölçülebilir olması
C- Anlaşılabilirlikten uzak olması
D- Gerçekçi olması
E- Belli bir zaman boyutunu kapsaması
- 12- Yönetim gücü bir ailenin gücünden kaynaklanmaktadır. Bu aile soyludur ve belirli bir toplumu yönetmektedir. Buna örnek olarak krallıkla yönetilen toplumlar gösterilebilir. Yukarıda açıklanan yetki türü aşağıdakilerden hangisidir?
A- Uzmanlık yetkisi
B- Yasal yetki
C- Karizmatik yetki
D- Geleneksel yetki
E- Bağlantı yetkisi
- 13- Aşağıdakilerden hangisi denetim işlevinin yanıtlamaya çalıştığı sorulardan biridir?
A- Nasıl başladık?
B- Kiminle çalıştık?
C- Kaç kişi istihdam ettik?
D- Nereye ulaştık?
E- Ne kadar kazandık?
- 14- Aşağıdakilerden hangisi otel işletmelerinde bölümlere ayırma çalışmalarında etkinliği sağlayabilmek için uyulması gereken ilkelerden biri değildir?
A- Girişim ilkesi
B- Denetimi kolaylaştırma ilkesi
C- Faaliyetlerin benzerliği ilkesi
D- İşbölümünün yaralarından faydalanma ilkesi
E- İşlevsel ilgi ilkesi

- 15- Belli bir grup içinde bir kişinin diğer kişiler arasından sıyrılarak lider olarak kabul edilmesi ve grubu ortak amaçlar doğrultusunda harekete geçirip yönlendirmesindeki temel etken, kişinin sahip olduğu kişisel özelliklerdendir. Yukarıda tanımı verilen liderlik kuramı aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Özellikler kuramı
B- Amaç-yol kuramı
C- Davranışsal liderlik kuramı
D- Etkileşimci liderlik yaklaşımı
E- Durumsal liderlik kuramı
- 16- ----- bireyin, belli işlerde ya da davranışlarla sonuçlara ulaşacağına dair inancı (beklentileri) ve bireyin bu sonuçlara vereceği değer (önem) olarak tanımlanır. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tanımlar?
- A- Özellikler kuramı
B- Davranışsal liderlik
C- Amaç-yol kuramı
D- Durumsal liderlik
E- Lider-üye ilişkisi
- 17- Bir otel işletmesinde menü planlarının, yiyecek ve içecek müdürü, mutfak şefi, restoran şefi ve satın alma müdürünün bir araya geldiği toplantılarla konaklayan müşteri sayısı göz önünde bulundurularak oluşturulması aşağıdaki planlama süreçlerinden hangisinin kapsamında yer alır?
- A- Rasyonel yaklaşım
B- Pasif yaklaşım
C- Geleneksel yaklaşım
D- Katılımcı yaklaşım
E- Sabit yaklaşım
- 18- Aşağıdakilerden hangisi otel yönetimini etkileyen sosyo-kültürel çevre unsurlarından biri değildir?
- A- Yaşam biçimleri
B- Gelenek ve görenekler
C- Boş zaman geçirme alışkanlıkları
D- Doğum ve ölüm oranları
E- Eğlence anlayışındaki değişim
- 19- İşletme dışı denetimin en temel özelliği aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Bağımsız bir gözle yapılmaması
B- İşletmenin kendi birimleri tarafından yapılması
C- Örgütten bağımsız ve nesnel olması
D- Günlük bir denetleme biçimi olması
E- İşletme yöneticileri ve çalışanları tarafından yapılması
- 20- Aşağıdakilerden hangisi zaman ufkuna göre planlardan biridir?
- A- Yönlendirici planlar
B- Spesifik planlar
C- Operasyonel planlar
D- Biçimsel planlar
E- Orta dönemli planlar
- 21- Aşağıdakilerden hangisi dönüşümcü liderliğin boyutlarından biri değildir?
- A- Bireysel ilgi
B- Entelektüel uyarım
C- Karizma
D- İlham verme
E- Fiziksel ihtiyaç

- 22- Planlama işlevi kapsamında, amaçları ve bunlara ulaştıracak yolları belirlenmiş, buna bağlı olarak örgüt yapısı oluşturulmuş ve uygun araç ve yollarla harekete geçirilmiş bir otel işletmesinde, yöneticilerin dikkate alması gereken son işlev-----işlevi olacaktır.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
- A- Denetim
B- Analiz
C- Yürütme
D- İnceleme
E- Planlama
- 23- Aşağıdakilerden hangisi bir örgüt yapısını oluşturan çeşitli unsurlardaki farklılığın miktarını ifade eder?
- A- Emir-komuta yetkisi
B- Karmaşıklık derecesi
C- Biçimselleşme derecesi
D- Bölümlere ayırma
E- Merkezileşme derecesi
- 24- İhtiyaç duyulduğunda en az stok kullanarak mal ve hizmet üretmek ve dağıtmak için tasarlanmanın yapıldığı yönetim tekniği aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Toplam kalite yönetimi
B- Tam zamanında üretim
C- Yalın organizasyon
D- Personel güçlendirme
E- Stres yönetimi
- 25- Aşağıdakilerden hangisi otel işletmelerinde uygulanan planlama süreci kapsamında yer almaz?
- A- Belirlenen seçenekler arasından seçim yapılması
B- Örgütsel amaçların belirlenmesi
C- Sürecin sürekli gözden geçirilmesi ve güncellenmesi
D- Amaçlara ulaştıracak seçeneklerin belirlenmesi
E- Kanıtların belirlenmesi
- 26- Aşağıdakilerden hangisi orta kademe yönetim kadrosunda yer alır?
- A- Restoran kaptanı
B- Kat şefi
C- İşletme müdürü
D- Odalar bölümü müdürü
E- Resepsiyon şefi
- 27- Aşağıdakilerden hangisi emir-komuta sürecinde yöneticilerin dikkat etmesi gereken kurallardan biri değildir?
- A- Emirler, yazılı verilmelidir.
B- Emirler, açık ve anlaşılır olmalıdır
C- Emirler örgütteki hiyerarşik düzene ve ilişkilere uygun olmalıdır
D- Emirler kesin olmalı ve zamanında verilmelidir
E- Emirler astların bilgi, yetenek ve uzmanlık alanlarına uygun olmalıdır
- 28- İşletme faaliyetlerinin, ulaşılmak istenen müşteri gruplarının niteliklerine ve ihtiyaçlarına göre bölümlere ayrıldığı yapı aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Karma örgüt yapısı
B- Zaman temeline göre bölümlere ayırma
C- Müşteri temeline göre bölümlere ayırma
D- İşlevlere göre bölümlere ayırma
E- Bölge temeline (coğrafi temele) göre bölümlere ayırma
- 29- Etik ilkelerin nereden geldiğini ve ne anlam taşıdığının araştıran etik dalı aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Ödev etiği
B- Betimleyici etik
C- Meta etik
D- Uygulamalı etik
E- Normatif etik

- 30- Bir otel işletmesinin diğer kişi ve kurumların üzerinde bırakmış olduğu izlenime ne ad verilir?
- A- Bağlılık
 - B- İtibar
 - C- Kurum kültürü
 - D- Tanınırlık
 - E- İşletme imajı
- 31- İşletme dışı denetimin en temel özelliği aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Günlük bir denetleme biçimi olması
 - B- İşletmenin kendi birimleri tarafından yapılması
 - C- Örgütten bağımsız ve nesnel olması
 - D- Bağımsız bir gözle yapılmaması
 - E- İşletme yöneticileri ve çalışanları tarafından yapılması
- 32- Aşağıdakilerden hangisi ilişki sermayesi kapsamında yer almaz?
- A- Rakipler
 - B- Ticari ortaklar
 - C- Yerel halk
 - D- Telif hakları
 - E- Medya
- 33- Aşağıdakilerden hangisi bir otel işletmesinde denetim işlevinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için gereken ana aşamalardan biri değildir?
- A- Denetime temel oluşturacak standartların belirlenmesi
 - B- Geçmişe yönelik analizlerin yapılması
 - C- Mevcut durumun ortaya konması
 - D- Standartlarla mevcut durumun karşılaştırılması
 - E- Düzeltici önlemlerin alınması
- 34- "practice of management" isimli kitabın yazarı aşağıdakilerden hangisidir?
- A- John Urry
 - B- Peter Drucker
 - C- Henry Mintzberg
 - D- Frederick W. Taylor
 - E- Henry Fayol
- 35- Bir müşteri odasının ortalama temizlik süresi, denetim sürecinde yararlanılan standartlardan hangisine örnektir?
- A- Yönetmelik standart
 - B- Niteliksel standart
 - C- Sayısal standart
 - D- Gelir standardı
 - E- Fiziksel standart
- 36- Davranış araştırmalarında, yönetici (lider) davranışlarını açıklamada ve örgüt geliştirmede sıklıkla kullanılan, "insana ilgi" ve "üretme ilgi" boyutlarından oluşan ve matris ölçek üzerinde beş ayrı liderlik tipinin üzerinde araştırma yapıldığı Davranışsal Liderlik Kuramı aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Iowa State liderlik araştırmaları
 - B- Ohio State liderlik araştırmaları
 - C- Blake ve Mouton'un liderlik izgarası
 - D- Michigan Üniversitesi araştırmaları
 - E- Hawthorne araştırmaları
- 37- Aynı emekle, daha fazla miktarda ve daha kaliteli üretim yapılabilmesine olanak sağlayan örgüt yapısı ilkesi aşağıdakilerden hangisidir?
- A- Merkezci yönetim ilkesi
 - B- İşbölümü ve uzmanlaşma ilkesi
 - C- Yönetim birliği ilkesi
 - D- Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi
 - E- Hiyerarşi ilkesi

38- Aşağıdakilerden hangisi kapsamına göre planlar sınıfında yer alır?

- A- Operasyonel planlar
- B- Yönlendirici planlar
- C- Tek kullanımlık planlar
- D- Spesifik planlar
- E- Kısa dönemli planlar

39- I- girşimci rolü

II- sorun çözme rolü

III- kaynak sağlama rolü

IV- sözcülük rolü

Yukarıdakilerden hangileri yöneticilerin karar verme rollerindendir?

A- Yalnız I

B- I ve II

C- II ve III

D- I,II ve III

E- II,III ve IV

40- Aşağıdakilerden hangisi otel yönetiminde planlama sürecinde yer almaz?

- A- Sürecin sürekli gözden geçirilmesi ve güncellenmesi
- B- Örgütsel amaçların belirlenmesi
- C- Örgütsel amaçlara ulaştırılacak seçeneklerin belirlenmesi
- D- Örgütsel amaçlara ulaştırılacak seçenekleri arasından seçim yapılması
- E- Sürecin kendi seyrinde ilerlemesi için müdahale edilmeden yalnızca gözlenmesi

41- Yönetim süreci yaklaşımına öncülük eden ve yönetim faaliyetini kendi içinde altı temel işleve (fonksiyona) ayıran bilim insanı aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Frederick Winslow Taylor
- B. Henri Fayol
- C. Max Weber
- D. Henry Mintzberg
- E. Frank Gilbreth

42- Bir otel işletmesinin hukuk danışmanı, hukuki konularda otel yönetimine bilgi verir, kanun ve yönetmelikleri yorumlar, güncel hukuki gelişmeleri izleyip rapor hazırlar.

Yukarıda anlatılan yetki türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A- Geleneksel yetki
- B- Karizmatik yetki
- C- Caydırıcı yetki
- D- Kurmay yetki
- E- İşlevsel yetki

43- Bir veya birden çok bireyi, belirli bir yöne (gayeye ya da amaca) doğru devamlı şekilde harekete geçirmek için yürütülen çabaların toplamına ne ad verilir?

- A- Eşitlik
- B- Uyarım
- C- Liderlik
- D- Planlama
- E- GÜDÜLEME

44- "İnsansız örgütler" teorisi olarak da sözü edilen ve yalnızca örgütün biçimsel yapısının kendisine araştırma alanı olarak seçen düşünce sisteme aşağıdakilerden hangisidir?

- A- Klasik yönetim yaklaşımı
- B- Durumsallık yaklaşımı
- C- Sistem teorisi
- D- Neoklasik düşünce yaklaşımı
- E- Modern düşünce yaklaşımı

- 45- Çalışanlarını cesaretlendirmeyi desteklemeyi ve kendilerini geliştirmelerine yardımcı olmayı, her bir çalışana bir birey olarak değer vermeyi, güvenmeyi ve saygı göstermeyi içeren dönüşümcü liderlik boyutu aşağıdakilerden hangisidir?
- A- İdealleştirilmiş etki
 - B- Karizmatik etki
 - C- İlham verme
 - D- Entelektüel uyarım
 - E- Bireysel ilgi
- 46- Aşağıdakilerden hangisi ikincil paydaşları arasında yer almaz?
- A- Sendikalar
 - B- Devlet
 - C- Sivil toplum örgütleri
 - D- Personel
 - E- Meslek odaları
- 47- ----- neyin ahlaki bakımdan doğru ya da yanlış, neyin iyi ya da kötü olduğunu belirleyen ölçütler sunup bu ölçütleri haklı kılma ve temellendirme ile uğraşan ve daha çok uygulamaya dönük olan etik alanıdır. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
- A- Uygulamalı etik
 - B- Normatif etik
 - C- Ahlakî etik
 - D- Meta etik
 - E- Betimleyici etik