

TURİST DAVRANIŞI (TRZ102U) FİNAL

- 1) Turizm deneyimleri ilgili tüketiminde son derece önemlidir ve turistlerin merakını ve tüketimindeki çeşitliliği öğrenme ve deneyimleme ihtiyacını yansıtır.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Epistemik Değer
- 2) Aşağıdakilerden hangisi kültürel farklılık kavramının tanımlarından biridir?
Belirli bir bölgede veya bir bütün olarak dünyadaki farklı kültürler, toplumlar ve insan gruplarıdır.
- 3) Pine ve Gilmore , işletmelerin ürün ve hizmet satmanın daha ötesinde tüketici deneyimini temel alan deneyimi satma anlayışına yönelmeleri gerektiği belirtmişlerdir. bu anlayış ise temelini oluşturmaktadır.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Soru yanlış cevap yok
- 4) Aşağıdakilerden hangisi Sirakaya ve Woodside'in modeline göre, destinasyon seçim değişkenlerinden biri değildir?
Bilişsel değişkenler
- 5) Aşağıdakilerden hangisi insanların seyahat etme nedenlerine tarihsel olarak bakıldığında seyahate yönelik güdülerinden biri değildir?
Kendini kanıtlama
- 6) Büyük katedraller , antik dinsel bölgeler gibi yerlerle ilgilenen turistler için seyahat tamamen dir.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Dinsel ve ruhani bir deneyim
- 7) Termal merkezler gibi turizm işletmelerinde sakinleştirici özelliği nedeniyle aşağıdaki renklerden hangisi kullanılır?
Mavi
- 8) İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramıyla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
İnsanların ihtiyaçlarını açlık ve uyku gibi fizyolojik ihtiyaçlardan başlayarak üç kategoriye ayırmıştır.
- 9) Tüketicinin satın alma öncesi ve sonrasında çeşitli pazarlama faaliyetleri tarafından sunulan bir uyarı ya da teşvik sonucu meydana gelen, gözlem ya da olaylara katılım sonucunda gerçekleşen özel olaylara ne ad verilir?
Deneyim
- 10) 6-12 kişi üzerinde bir moderatör öncülüğünde, turistlerin problemleriyle ilgili yapılan ve maliyeti düşük olan veri toplama yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?
Odak grup
- 11) 8 ay sonra yapacağı Avrupa seyahati için erken rezervasyon fırsatından yararlanmış bir turistin, 8 ay sonra sağlığının yerinde olup olmadığından endişe etmesi aşağıdaki risklerden hangisiyle ilişkilidir?
Fiziksel
- 12) Aşağıdakilerden hangisi tüketici karar verme çerçevesi modelinin son halkası içinde yer almaz?
Psikolojik faktörler
- 13) Turizm endüstrisiyle ilgili 1934 yılında la Pierre tarafından yapılan çalışma aşağıdaki konulardan hangisine yöneliktir?
Tutum davranış ilişkisi

- 14) , işlevsel yönden farklı olarak, ürünler veya hizmetler tarafından üretilen hisleri veya duyguları ifade eder. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Duygusal boyut
- 15) Aşağıdakilerden hangisi turist tutumlarının şekillenmesinde rol oynayan etkenlerden biri değildir?
Özgün olanın aranması
- 16) Freud'un psiko-analitik ve bilinçaltı olgusuna vurgu yaparak satın alma davranışını açıklamaya çalışan tüketici davranış modeli aşağıdakilerden hangisidir?
Benlik modeli
- 17) Bir turizm faaliyetinde deneyimin , birlikte üretimine katılan ; zaman, çaba, para ve bilgi gibi çeşitli kişisel kaynaklar kullanmaktadır.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Turist
- 18) I. Hava koşulları
II. Ülkenin ekonomik ve politik yapısı
III. Kültür
IV. Din
Yukarıdakilerden hangileri tüketici davranışını etkileyen çevresel faktörlerdendir?
I-II-III-IV
- 19) Aşağıdakilerden hangisi karar vermenin bilgi bazlı olduğu görüşünü vurgulayan yaklaşımdır?
Bilişsel görüş
- 20) Şaşırtıcı, anormal ve değişen durumlar karşısında toplum üyelerinin kendilerini ne ölçüde rahat veya rahatsız hissettiğini gösteren kavram aşağıdakilerden hangisidir?
Belirsizlikten kaçınma eğilimi
- 21) "Müşterinin restoranda sunulan yiyeceklerinin ve içeceklerinin sağlığına zarar vermeyeceğine yönelik inancı "
aşağıdaki kalite boyutlarından hangisine örnek olarak gösterilebilir?
Güvenilirlik
- 22) Aşağıdakilerden hangisi " algılanan hizmet kalitesinin boyutlarından " biri değildir?
Müşteri sadakati
- 23) I. Bireyin beklentilerinin gerçek olanla uyuşmaması
II. Yeni bir kültürel ortamla baş edilememesi
III. Eleştiriye kapalı olunması
IV. Sosyal dengenin kaybı
Yukarıdaki durumlardan hangilerinde kültür şoku oluşur?
I-II-IV
- 24) "Her tercih bir vazgeçistir " fikri aşağıdaki teorilerden hangisine aittir?
Pişmanlık teorisi
- 25) İki kültür bir süre temas ettiğinde, kültürlerden birinin kültürel borçlanma yoluyla diğer kültüre benzemesine ne ad verilir?
Kültürleşme
- 26) Aşağıdakilerden hangisi kültür şokunun turistler tarafından en az şekilde hissedilmesi için önerilenlerden biri değildir?
Yerel halk ile etkileşimin sınırlandırılması

- 27) : turistlerin, diğer turistlerin ve ev sahibinin deneyimleri ile birlikte üretim sürecine getirdiği varlıklar veya kaynaklar da dâhil olmak üzere turistin bir seyahatten algıladığı ve bir destinasyondan sağlayacağı faydalardan oluşur.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Deneyim değeri
- 28) Afrika 'da tatile gidip yerel yemekleri tadabilen ancak rahat bir otel ve temiz bir banyodan vazgeçemeyen turist tipi aşağıdakilerden hangisidir?
Orta merkezli turistler
- 29) Aşağıdakilerden hangisi Jennings'e göre, turistlerin yaşadıkları deneyimlerin aşamalarından biri değildir?
Özümseme
- 30) Turistik deneyiminin sahip olduğu özellikler ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
Turizm deneyimi turistik ürüne eşsizlik ve kişiselleştirilmişlik değeri katmaktan çok uzaktır
- 31) Tüketicilerin evden ayrılmalarından itibaren başlayıp eve dönmelerine kadar geçen sürede ve geçtiği yer/yerlere göre oluşan sürece ne ad verilir?
Turizm deneyimi
- 32) Bir turist risklerden kaçınmak için iyi bilinen bir markaya ait ürünü satın almaya karar vermesi aşağıdaki karar stillerinden hangisine örnek olarak gösterilir?
Marka bilinci
- 33) I. Ev sahiplerinin ve ziyaretçilerin kültürel geçmişlerinin aynı veya benzer olduğu temaslar
II. Geleneksel, kendiliğinden ticari aktiviteye dönebilen temaslar
III. Ev sahibi toplumun ve ziyaretçilerin kültürel geçmişlerinin farklı ancak bu farklılıkların tamamlayıcı veya bütünleştirici olduğu temaslar,
IV. Ev sahiplerinin ve ziyaretçilerin kültürel geçmişlerinin farklı, tutarsız veya uyumsuz olduğu temaslar.
Yukarıdakilerden hangileri turistler ve yerel halkın kültürel geçmişlerindeki benzerlik ve farklılıkların nitelik ve derecesine bağlı sosyal temas türlerindendir?
I, III ve IV
- 34) Bireyi turistik bir aktiviteye katılmak için önceden hazırlayan ihtiyaçlar dizisidir.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Turist güdüsü
- 35) Turist davranış modellerinden biri olan uyarıcı tepki modeliyle ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
Modelin merkezinde (pek çok tüketici davranışının da merkezinde olan) alıcı özellikleri ve karar süreçleri bulunmaktadır.
- 36) Ford Aşağıdakilerden hangisi 2004 yılında Weed ve Bull tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre, spor turistleri tipolojisi sınıflandırmasında yer almaz?
Olağan dışı turist
- 37) Müşterinin hizmeti nasıl elde ettiği ve eş zamanlı Üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı kalitenin - boyutunu gösterir.
Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?
Fonksiyonel

38) Aşağıdakilerden hangisi kültürel çatışmanın kaynaklarından biri değildir.

- A Ziyaretçilerin hizmetle ilgili beklentilerini anlayamama
- B Dil ve yorumlamayla ilgili iletişim süreci
- C Yaşam tarzında ve özellikle konaklama ve yiyeceklerle ilgili olarak geleneklerdeki farklılıklar
- D Kültürel etnosentrizm
- E Sabırlı ve yapıcı temaslar

39) Gray'in tutku yaklaşımı, insanların seyahat etme nedenini veolmak üzere iki tutkuyla açıklamaktadır. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi sırasıyla ve doğru şekilde tamamlar?

- A Seyahat ve güneş
- B Görmek ve öğrenmek
- C İhtiyaç ve ilgi
- D Para ve mutluluk
- E Rahatlama ve kaçma

40) Bireysel kültürlerden gelen turistler ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A Gizlilik hakkı vardır.
- B "Biz" bilinci hâkimdir.
- C Uyum ön plandadır.
- D Aidiyet önemlidir.
- E ilişki, görev yerine geçer.

41) Aşağıdakilerden hangisi seçim kümesi karar verme modelinde sürece etki eden dışsal çıktılarından biridir?

- A Zaman sınırı
- B Promosyon bilgileri
- C Kısıtlı maddi kaynak
- D Grup üyelerinin ihtiyaçlarını karşılama
- E Rehberlik maliyeti

42)Turizm faaliyetleriyle ilişkili bireysel tecrübe ve duygular olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A Turist memnuniyeti
- B Turizmde tüketici deneyimi
- C Satın alma deneyimi
- D Seyahat rotası
- E Turist algısı

43) Tüketici davranışının - boş zaman, rekreasyon ve turizm dahil olmak üzere diğer disiplinlerle ilişkisini ortaya koyarken (modernizm ile ilişkilendirilir) ve yorumsamacılık (post modernizmliliklendirilir) olmak üzere iki dayanaktan yararlanılabileceği söylenebilir.

Yukarıdaki paragrafta boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A Sürrealizm
- B Fütürizm
- C Empresyonizm
- D Realizm
- E Pozitivizm

44) Tatmin kavramıve genel tatmin olmak üzere iki şekilde, değerlendirilmektedir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A Finansal Tatmin
- B Nicelik Tatmin
- C Duygusal Tatmin
- D Nitelik Tatmini**
- E Bilimsel Tatmin

45) Hizmet sunanların, kendilerini müşterileri yerine koyabilmelerini her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin is görenlerce bilinmesini içeren hizmet kalitesi boyutu aşağıdakilerden hangisidir?

- A Empati**
- B Güvence
- C Fiziksel özellikler
- D Güvenilirlik
- E Yanıt verebilirlik

46) Aşağıdakilerden hangisi yerli halkın turistlere karşı düşmanca duygular beslemesine neden olan koşullardan biri değildir?

- A Yerli halkın turizm faaliyetlerinden ekonomik kazanç sağlaması**
- B Yabancıları sahip olduğu işletmelere yerlilerin alınmaması veya çalıştırılmaması ve bu kurumun sayısının artması
- C Turist sayısına bağlı olarak kalabalıklaşan yaşam alanlarında yer alan yerli halkın hizmet alımında gecikme ve yavaşlama olması
- D Yabancı ve yerliler arasındaki gelir eşitsizliği
- E Turistlerin harcama alışkanlıklarının ve ekonomik üstünlüklerinin yerlilerde kıskançlık oluşturmaları

48) Seyahatlerinin birincil amaçları kültür turizmi olan ve derin kültürel deneyime sahip turistlere ne ad verilir?

- A- Nedensiz kültür turisti
- B- Tesadüf kültür turisti
- C- İlgisiz kültür turisti
- D- Kazara kültür turisti
- E- Amaçlı kültür turisti**

49) Aşağıdakilerden hangisi kültürel çatışmanın temel kaynaklarından biri değildir?

- A- Yaşam tarzında ve özellikle konaklama ve yiyeceklerle ilgili olarak geleneklerdeki farklılıklar
- B- Ziyaretçilerin hizmet ile ilgili beklentilerini anlyamama
- C- Dil ve yorumlamayla ilgili iletişim süreci
- D- Sabırlı ve yapıcı temaslar**
- E- Kültürel etnosentrizm

50) Müşterinin restoranda sunulan yiyeceklerin ve içeceklerin sağlığına zarar vermeyeceğine yönelik inancı aşağıdaki kalite boyutlarından hangisine örnek gösterilir?

- A- Fiziksel özellik
- B- Empati
- C- Teknik
- D- Yanıt verebilirlik
- E- Güvenilirlik**

51) Tüketicilerin hizmet beklentileri ve hizmet sonrasında algıladıkları performans arasındaki tutarsızlık düzeyine ne ad verilir?

- a) fonksiyonel kalite
- b) epistemik değer
- c) algılanan hizmet kalitesi
- d) deneyim değeri
- e) güvence

52)insanların anlamlı bir dünya görüntüsü yaratmak için bilgi girdilerini seçme, organize etme ve yorumlama sürecidir.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- a) Farkındalık
- b) Algı
- c) Plasebo etkisi
- d) Algılama
- e) Bilinç

53) Bir mal veya hizmeti tekrar satın almayı, bir mal veya hizmete yönelik olumlu davranışı devam ettirmek olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Marka değeri
- b) Algılanan hizmet kalitesi
- c) Deneyim değeri
- d) Müşteri sadakatı
- e) Müşteri kaydı

54) Tüketici deneyimi ile ilgili teorideki beş farklı modülü kullanan işletmelerde aşağıdaki durumlardan hangisi gerçekleşmez?

- a) Deneyimsel strateji platformu geliştirebilirler
- b) Tüketici ile karşılaşma esnasında dinamik etkileşimler sağlayabilirler
- c) Benzersiz ve etkili marka deneyimi yaratabilirler
- d) Tüketicilerin ihtiyaçları için standart gereksinimleri sunabilirler
- e) Tüketici dünyasının iç yüzünü anlayabilirler

55) Aşağıdaki yaklaşımlardan hangisi turist güdülerıyla ilgili alternatif yaklaşımlar içinde yer almaz?

- a) Schmidhauser'in turist güdüsü yaklaşımı
- b) Beard ve ragheb'in turist güdüsü yaklaşımı
- c) Crompton'un sosyal ve kültürel etkiler yaklaşımı
- d) Leiper'in turist güdüsü yaklaşımı
- e) Krippendorf'un turist güdüsü yaklaşımı

56) Aşağıdakilerden hangisi bilişsel bileşene yönelik tutum değişimi stratejilerinden biri değildir?

- a) İnançların göreceli önemlerini değiştirmek
- b) Markanın nitelikleri hakkındaki inançları değiştirmek
- c) Yeni inançlar ilave etmek
- d) İnançları hedeflerin önüne koymak
- e) İdeal markanın özellikleri hakkındaki inançları değiştirmek

57) Aşağıdakilerden hangisi tüketici deneyim aşamalarından biri değildir?

- a) Satın alma öncesi etkileşimi
- b) Fiziksel değer
- c) Ürün hizmet tüketimi
- d) Deneyim sonrası değerlendirme
- e) Beklentilerin şekillenmesi

58) Sorunlarla ilgili bir liste hazırlandıktan sonra kişilere hangi ürün, aktivite ve markanın listedeki sorunlarla ilişkili olabileceğinin sorulduğu analiz yönetimi aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Aktivite analizi
- b) İnsan faktörleri araştırması
- c) Ürün analizi
- d) Problem analizi
- e) Duygu araştırması

59) Hofstede'nin kültürel boyutları ortaya koyduğu çalışmalarına göre kültürler arası farklılıklar temel olarak kaçboyutta incelenmiştir?

- a) İki
- b) Üç
- c) Altı
- d) Dört
- e) Beş

60) Aşağıdakilerden hangisinde bir turistin tatil yerine karar verirken duygusal görüşle hareket ettiği söylenir?

- a) Gazete ilanına bakarak adrasan'da tatil yapmayı istemesi
- b) Adrasan'ın doğasını seven birinin burada tatil yapmak istemesi
- c) Adrasan'ın tanıtım reklamına bakarak tatil yapmak istemesi
- d) Acentanın adrasan hakkında çok güzel bilgiler vermesi nedeniyle orada tatil yapmak istemesi
- e) Adrasan'ın diğer tatil yerlerine göre daha ucuz yemek imkanının olması nedeniyle orada tatil yapmak istemesi

61) Sanal sergi turlarına ilk katılan, kozmopolit ve sosyal statüleri yüksek olan turist grubu aşağıdakilerden hangisidir?

- A Yenilikçiler
- B Kazara kültür turisti
- C Bireysel kitle turisti
- D Geciken çoğunluk
- E Erken davranan çoğunluk

62) teorisinde tutum ve başkalarının beklentisi kişinin niyetini etkilerken, niyet de davranışı etkilemektedir. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?

- A- Planlı davranış
- B- Gerekçeli eylem
- C- Yapıcı seçim
- D- Pişmanlık
- E- Rasyonel seçim