



Turizm Eđitiminde Ölçme ve Değerlendirme

Prof. Dr. Ceyhun OZAN

Atatürk Üniversitesi,
Eđitim Programları ve Öğretim Ana Bilim Dalı

Öğretme ve Öğrenmeyi Geliştirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi (ATAÖGEM)

İçerik/Soru Matrisi

Konu	Soru Sayısı
Turizmde Temel Kavramlar ve Türleri	5
Otel İşletmeciliği ve Departmanlar	6
Yiyecek-İçecek Hizmetleri	4
Turizm Pazarlaması ve Pazarlama Karması	5
Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü	4
Turist Rehberliği ve Mesleki Etik	5
Sürdürülebilir Turizm ve Çevre Bilinci	5
Kültürel Miras ve Destinasyon Yönetimi	6
Turizmde Hizmet Kalitesi ve Müşteri İlişkileri	5
Turizmde Kriz Yönetimi ve Güvenlik	5



What is the capital of France?

London

Paris

Berlin

Berlin

Rome

Çoktan Seçmeli Soru Hazırlama

Dikkat Edilmesi Gereken İlkeler

1. Sorular yanlış anlaşılmalara yol açmayacak şekilde açık ve net bir şekilde ifade edilmelidir.

2. Her sorunun tek bir doğru cevabı olmalı, yoruma açık olmamalıdır.

Bir otel işletmesinde müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli unsur aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Güler yüzlü personel
- B) Temiz odalar
- C) Zengin kahvaltı menüsü
- D) Uygun fiyat
- E) Lokasyon

3. İfadeler öğrencilerin bildiği kaynaklardan aynen alınmamalıdır.

4. Soru kökünde sadece sorunun cevaplanması için gerekli bilgiler verilmeli, fazla bilgiye yer verilmemelidir.

Turizm, insanoğlunun en eski dönemlerinden beri farklı coğrafyalara seyahat etmesiyle başlamış, zamanla ekonomik, kültürel ve sosyal boyutlar kazanmıştır. Özellikle Orta Çağ'da hac yolculukları, Rönesans'ta sanatsal geziler, 19. yüzyılda sanayi devrimiyle ulaşım imkânlarının gelişmesi, günümüzde ise küreselleşme ve dijital teknolojiler turizmi çok daha farklı bir boyuta taşımıştır.

Bu uzun süreçte, günümüz modern turizminin temel unsurlarından biri olarak aşağıdakilerden hangisi öne çıkar?

- A) Konaklama hizmetleri
- B) Ulaşım hizmetleri
- C) Rekreasyon faaliyetleri
- D) Yiyecek-içecek hizmetleri
- E) Turizm pazarlaması

5. Sorunun büyük bölümü kökte oluşturulmalı, seçenekler mümkün olduğunca kısa tutulmalıdır. Seçeneklerde aynı ifadeler tekrar edilmemelidir.

Örnek Soru

Aşağıdakilerden hangisi turizmde müşteri memnuniyeti ile ilgili yanlıştır?

- A) Otel odalarının hijyenik olmaması müşteri memnuniyetini olumsuz etkiler.
- B) Personelin ilgisiz davranması müşteri memnuniyetini olumsuz etkiler.
- C) Rezervasyon sürecinde yaşanan aksaklıklar müşteri memnuniyetini olumsuz etkiler.
- D) Hızlı ve güler yüzlü hizmet müşteri memnuniyetini olumsuz etkiler.
- E) Ulaşım imkanlarının yetersiz olması müşteri memnuniyetini olumsuz etkiler.

6. Seçeneklerin ifade ve uzunlukları birbirine yakın olmalıdır.

Örnek Soru

Bir otel işletmesinde ön büro departmanının temel görevlerinden biri aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Misafirlerin giriş ve çıkış işlemlerini yapmak
- B) Telefon
- C) Rezervasyonları organize etmek ve kayıt altına almak, ayrıca misafirlere gerekli yönlendirmeleri yapmak
- D) Danışma hizmeti
- E) Müşterilerin şikâyetlerini ilgili departmanlara iletmek

7. Soru kökü ve seçenekler ifade açısından birbirleriyle uyumlu olmalıdır.

Örnek Soru 1

Turizmde müşteri memnuniyetinin sağlanmasının önemi ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Müşteri memnuniyetinin sağlanması, tekrar ziyaret etme olasılığını artırır.
- B) Olumlu müşteri deneyimleri, işletmenin marka imajına katkı sağlar.
- C) Müşteri şikâyetlerinin dikkate alınmaması, hizmet kalitesinin artmasına yardımcı olur.
- D) Müşteri memnuniyeti, ağızdan ağıza olumlu tanıtımı destekler.
- E) Yüksek memnuniyet düzeyi, müşteri sadakatini güçlendirir.

Örnek Soru 2

Aşağıdaki maddelerden hangisi bir otel işletmesinde müşteri memnuniyetinin yüksek olabilmesi için gerekli bir özelliktir?

- A) Personelin güler yüzlü olmaması
- B) Odaların temiz ve hijyenik olması
- C) Yemeklerin uzun süre bekletilmesi
- D) Resepsiyon hizmetlerinde yavaşlık olması
- E) Misafir şikâyetlerinin dikkate alınmaması

Örnek Soru 3

Ön büro departmanında müşteri bilgilerini kaydetmenin amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Misafirlerin giriş ve çıkış işlemlerini kolaylaştırmak
- B) Rezervasyon kayıtlarını takip etmek
- C) Misafir şikâyetlerini değerlendirmek
- D) Müşteri memnuniyetini ölçmek
- E) Güvenlik kontrollerini sağlamak

8. Seçenekler birbirinden bağımsız olmalı, biri diğerini içermemelidir.

Örnek Soru 1

Aşağıdakilerden hangisi turizmde müşteri memnuniyetini artırma yöntemlerinden biridir?

- A) Oda temizliği
- B) Hızlı check-in işlemleri
- C) Güler yüzlü hizmet
- D) Oda temizliği ve hızlı check-in işlemleri
- E) Güler yüzlü hizmet ve oda temizliği

9. Seçeneklerde birbirinin karşıtı olan ifadeler kullanılmamalı, iki seçenek karşılıklı olarak elenebilir olmamalıdır.

Örnek Soru

Aşağıdakilerden hangisi sürdürülebilir turizm uygulamalarından biri değildir?

- A) Yerel halkı turizm sürecine dahil etmek
- B) Doğal kaynakları korumak
- C) Geri dönüşüm uygulamalarını desteklemek
- D) Çevreyi korumak
- E) Çevreyi korumamak

10. Seçenekler tarih, rakam/sayı, ya da sıralama gerektiren sözcüklerden meydana gelmişse tarih ve sayılar büyükten küçüğe ya da küçükten büyüğe sıralanmalı, sözcükler de mantıksal olarak sıraya konmalıdır.

Örnek Soru 1

- I. Tur paketinin uygulanması
- II. Tur programının hazırlanması
- III. Tur sonrası müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi
- IV. Tur rezervasyonlarının alınması

Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri tur organizasyon sürecinde yer almaz?

- A) Yalnız I
- B) Yalnız IV
- C) I ve III
- D) II ve IV
- E) III ve IV

11. Soru mümkün olduğunca «olumlu» sorulmalıdır. Bir testteki olumsuz soru sayısı toplam soru sayısının üçte birini geçmemelidir.

Örnek Soru 1

Aşağıdakilerden hangisi otel işletmelerinde hijyen kurallarına uymak için alınması gereken tedbirlerden biri değildir?

- A) Personelin eldiven kullanmaması
- B) Ortak alanların düzenli olarak temizlenmesi
- C) Yiyecek-içeceklerde hijyen kurallarına dikkat edilmesi
- D) Odaların günlük olarak havalandırılması
- E) Dezenfektan

12. Seçeneklerde **daima, asla,**
her, bütün, hiçbir, genellikle,
bazen, bazı gibi özgül
belirleyiciler kullanılmamalıdır.

“Hepsi” seçeneğinin gerek çeldirici, gerekse doğru seçenek olarak kullanılması özel dikkat ister.

Seçeneklerden bir tanesinin yanlışlığı apaçık belli ise bu seçenek de yanlış diye elenir.

Seçeneklerden iki tanesinin doğru olduğu apaçık biliniyorsa «hepsi» seçeneğinin doğru cevap olduğu anlaşılır.

13. ‘yanlıştır’, ‘değildir’, ‘temel’,
‘en önemli’, ‘ilk kez’ gibi vurgu
gerektiren sözcük veya ifadelerin
altı çizilmelidir.

14. Soru kökü kapsamı bir konu ya da durumla sınırlandırılmış olmalıdır.

Örnek Soru

Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Turizm yalnızca yaz aylarında yapılır.
- B) Otel işletmeleri sadece konaklama hizmeti sunar.
- C) Turizm pazarlaması yalnızca broşür dağıtmakla sınırlıdır.
- D) Turizm, sadece yabancı turistlere yönelik faaliyetlerden oluşur.
- E) Turizm sektörü, konaklama, ulaşım ve eğlence gibi hizmetleri kapsar.

15. Testte yer alan bir soru diğer sorulara ipucu vermemelidir.

Örnek Soru 1

Aşağıdakilerden hangisi müşteri memnuniyetinin düşmesine yol açan faktörlerden biridir?

- A) Odaların temiz olmaması
- B) Personelin güler yüzlü davranması
- C) Rezervasyon işlemlerinin sorunsuz yapılması
- D) Yemeklerin taze ve hijyenik olması
- E) Konforlu yatakların bulunması

Örnek Soru 2

Aşağıdakilerden hangisi müşteri memnuniyetini artırmada en önemli faktörlerden biridir?

- A) Odaların temiz olması
- B) Personelin ilgisiz davranması
- C) Rezervasyonların gecikmesi
- D) Yemeklerin bayat olması
- E) Yatakların rahatsız olması

16. Sorularda kamuoyunda hassasiyet yaratabilecek unsurlara (bir ürün/market/şirket reklamı, zararlı madde örnekleri, ırkçı/ayrıştıracı tanımlamalar vb.) yer verilmemelidir.

17. Çeldiricilerin tümü kendi başlarına doğru, fakat kökteki sorunun cevabı olamayacak nitelikte yazılmalıdır. Çeldiricilerde yanlış bilgi verilmemelidir.

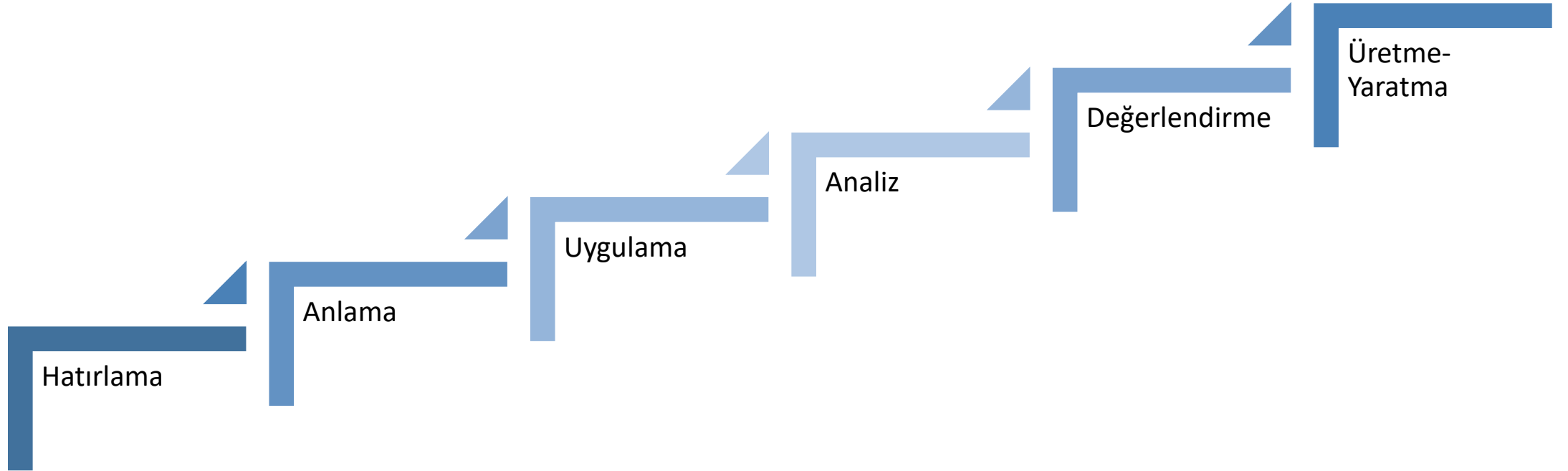
Örnek Soru

Aşağıdakilerden hangisi turizm işletmelerinde kullanılan pazarlama tekniklerinden biridir?

- A) Dijital pazarlama kampanyaları
- B) Kristal vitrin pazarlaması
- C) Panorama satış yöntemi
- D) Termal enerji tanıtım tekniği
- E) Altın rota modeli

18. Hatırlama basamağının üzerinde soru sormaya özen gösterilmelidir.

Revize Edilmiş Bloom Taksonomisi



Hatırlama Basamağı

- Hatırlama düzeyi, önceden öğrenilenleri hatırlama ya da tanımaya yöneliktir. Kazanılan bilginin uzun süreli bellek aracılığıyla kullanılması söz konusudur.

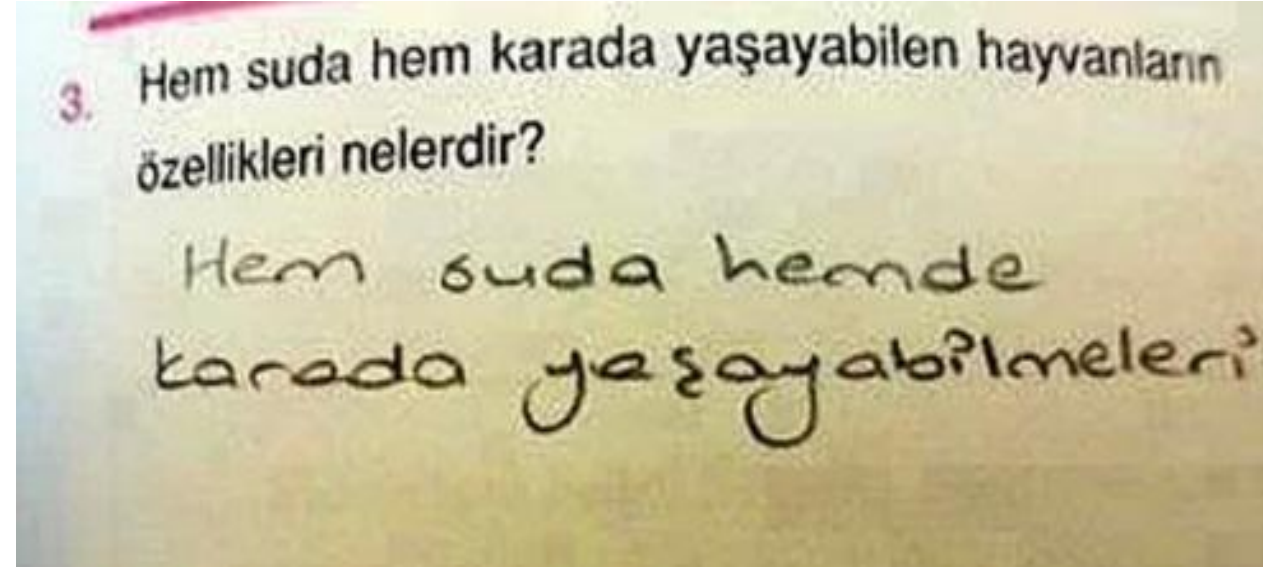
Hatırlama Basamağı

Aşağıdakilerden hangisi turizm türlerinden biridir?

- A) Sağlık turizmi
- B) Endüstri mühendisliği
- C) Elektrik dağıtımı
- D) Tarımsal sulama
- E) Jeoloji araştırmaları

Anlama Basamağı

- Anlama düzeyinde, öğrenilen bilgilerin açıklanması, yorumlanması, örneklendirilmesi, sınıflanması ve özetlenmesi, başka bir deyişle bilginin transfer edilmesi söz konusudur.



Anlama Basamağı

“Turizmde sürdürülebilirlik, yalnızca ekonomik kazanç sağlamayı değil; çevrenin korunmasını ve yerel halkın yararını da gözetir.”

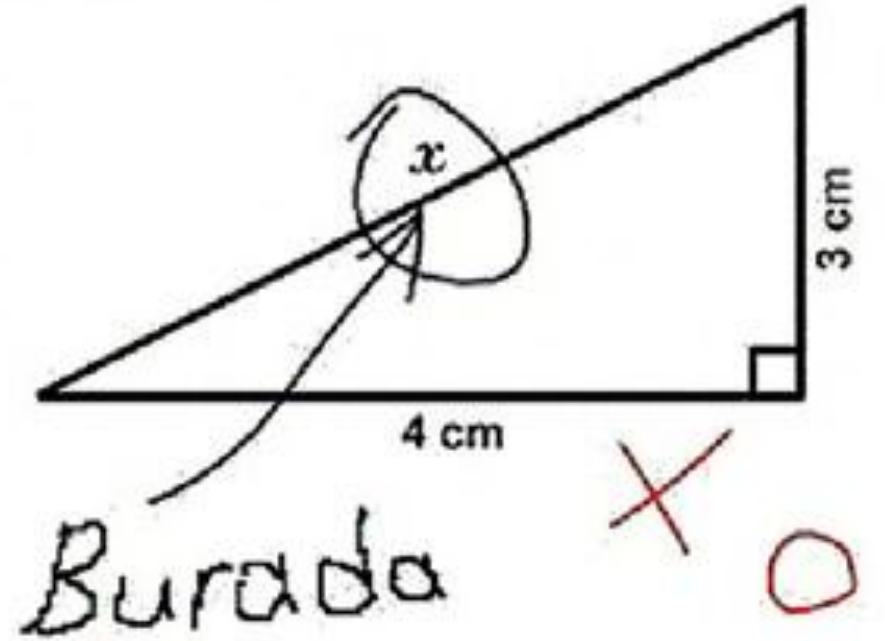
Bu açıklamaya göre aşağıdakilerden hangisi sürdürülebilir turizmi en iyi ifade eder?

- A) Sadece turistik tesislerin kar elde etmesi
- B) Turizmin yalnızca doğal çevreye odaklanması
- C) Turizm faaliyetlerinde ekonomik, çevresel ve sosyal dengenin gözetilmesi
- D) Turizmde yalnızca turistlerin ihtiyaçlarının ön planda tutulması
- E) Turizmin sadece yerel yönetimlerin kontrolünde olması

Uygulama Basamağı

- Uygulama düzeyinde, hatırlama ve anlama düzeylerindeki kazanımlara dayanılarak “yeni” olan bir problemin çözülmesi beklenir. Alıştırma yapma ve problemlerin çözümünde işlem yapma yeterliği bu düzey kazanımlar kapsamındadır.

Soru 3: X i bulunuz.



Uygulama Basamağı

Bir turistin check-in sırasında kimliğini kaybettiğı görölüyor.

Ön büro personelinin yapması gereken ilk işlem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Turiste kimliksiz konaklama imkânı tanımak
- B) Turisti polise yönlendirmek
- C) Odayı hemen tahsis etmek
- D) Kimliksiz müşteri bilgilerini sisteme girmek
- E) Turiste indirim teklif etmek

Analiz Basamağı

- Analiz etme düzeyinde; bütünün parçalara ayrılması, parçaların birbirleriyle ve bütünüle olan ilişkisinin tespit edilmesi beklenir.

Analiz Basamağı

Aşağıdakilerden hangisi müşteri memnuniyetini düşüren faktörler arasında doğrudan hizmet kalitesiyle ilgilidir?

- A) Odaların hijyenik olmaması
- B) Şehrin turistik çekiciliklerinin az olması
- C) Hava şartlarının olumsuz olması
- D) Ulaşımda trafik yoğunluğu
- E) Döviz kurundaki dalgalanmalar

Değerlendirme Basamağı

- Değerlendirme düzeyinde; belirlenen ölçütlere dayanılarak bir yargıda bulunma, bu yargıya varma neden ve sonuçlarının birlikte yorumlanması söz konusudur.

Üretim Basamağı

- Üretim düzeyinde ise; unsurların işlevsel bir bütün halinde bir araya getirilmesi, özgün bir ürün ortaya çıkarılması söz konusudur. Buluş, icat ve yaratıcılık gerektiren bir düzeydir.
- Örnek Soru
- Yeni bir turizm destinasyonu tasarladığınızı düşünün. Bu destinasyonun hem turistler için çekici hem de yerel halk için sürdürülebilir olabilmesi için hangi özellikleri eklerdiniz? Tasarımınızda çevresel, kültürel ve ekonomik boyutları nasıl işlevsel bir bütün haline getireceğinizi açıklayınız.

MADDE ANALİZİ

- **Madde Güçlük Katsayısı**
- **Madde Ayırt Edicilik Katsayısı**

Madde Güçlük Katsayısı [0 – 1]

$$\frac{\text{Doğru Cevap Sayısı}}{\text{Toplam Kişi Sayısı}}$$

Madde güçlüğüünün yorumu

Madde Güçlük Değeri	Yorumu
0,00 – 0,20	Çok Zor
0,20 – 0,40	Zor
0,40 – 0,60	Orta Güçlükte
0,60 – 0,80	Kolay
0,80 – 1,00	Çok kolay

Madde Ayırt Edicilik Katsayısı [-1 +1]

$$\frac{\text{Üst Gruptaki Doğru Cevap Sayısı} - \text{Alt Gruptaki Doğru Cevap Sayısı}}{\text{Bir Gruptaki Kişi Sayısı}}$$

Madde ayırt edicilik gücü

Bir maddenin ayırt ediciliği de $-1 < r_{jx}(d_i) < 1$ arasında değişir.

Madde Ayırt Edicilik Endeksi (r)	Maddenin Değerlendirilmesi
0.40 ve daha büyük	-Çok iyi bir madde (Ayırt etme gücü yüksek)
0.30 – 0.39 arası	-Oldukça iyi bir madde
0.20 – 0.29 arası	-Üzerinde çalışılması ve düzeltilmesi gereken madde
0.19 ve daha küçük	-Çok zayıf madde (Ayırt etme gücü düşük)

TEŞEKKÜRLER!

ozanceyhun@atauni.edu.tr