

1. Bir kurumun ulaşmayı hedeflediği imaj aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İstenilen imaj
- B) Hedef imaj
- C) Yabancı imaj
- D) Ayna imaj
- E) Mevcut imaj

2. Klasik Örgüt Teorileri ile ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) Örgüt üyeleri örgütün ihtiyaçlarına uyumlaştırılmak için bir kalıba sokulur. Bunun için örgüt üyeleri açıkça planlanmış ve belirlenmiş işlevsel roller oynarlar.
- B) Örgüt üyelerine duyarlı ve insan gereksinimlerini dikkate alan bir modeldir.
- C) Temel örgütsel faaliyetler; planlama, dizayn, örgütsel yapıyı ve aktivitelerini devamlı kılmaktan oluşur.
- D) Örgütleri bir mekanizma (makine) olarak ele alır.
- E) Örgütün işlevsel unsurları, önceden belirlenmiş aşamaları başarmak için güvenilir bir şekilde çalışır.

3. rolünü üstlenen uygulayıcılar maaş ve kurumsal statü bakımından teknisyenlere benzerler ancak iç iletişim üretme faaliyetlerinde değil, dış medya ilişkilerinde uzmanlaşırlar. Yukarıdaki ifadede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) İletişim kolaylaştırıcısı
- B) İletişim sağlayıcısı
- C) Uzman reçeteci
- D) Medya ilişkileri
- E) Sorun çözme süreci kolaylaştırıcısı

4. Aşağıdakilerden hangisi imaj kavramı için söylenemez?

- A) Bir kez sahip olunan ve ilelebet sürdürülen bir olgudur.
- B) Zamanla değişebilir.
- C) Bilinçsizce ve kendiliğinden gelişebilir.
- D) Yavaş yavaş gelişebilir.
- E) Oluşan yargılar nesnel ya da öznel bilgilere dayanır.

5. Aşağıdakilerden hangisi Broom ve Dozier'in halkla ilişkilerde ortaya koyduğu iki belirgin roldür?

- A) İletişim uzmanı ve iletişim müdürü
- B) Yönetici ve asistan
- C) Genel müdür ve müdür yardımcısı
- D) Koordinatör ve asistan
- E) Yönetici ve teknisyen

6., değişim potansiyelini tanımlamak ve kurum üzerinde olumsuz bir etki oluşturmaktan bu değişime dair kararlara yön vermeyi hedeflediği için inisiyatife dayalı bir yönetimdir. ise kurumu etkileyen ve halk tarafından da öğrenilmiş bir olayın ardından neler yapılabileceği ile ilgilenen, tepkilere dayalı bir süreçtir.

Yukarıdaki ifadede boş bırakılan yerlere sırasıyla aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Kriz yönetimi - Sorun yönetimi
- B) Risk yönetimi - Sorun yönetimi
- C) Risk yönetimi - Kriz yönetimi
- D) Sorun yönetimi - Kriz yönetimi
- E) Sorun yönetimi - Risk yönetimi

7. Kamu sektörü halkla ilişkiler uygulamaları aracılığıyla hedef kitlelere bilgi aktarımının sonucu olarak hedef kitle tutumlarında meydana gelen farklılıkları gözler önüne sermek amacıyla kullanılan teknik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fonksiyonel teknik
- B) Taban çizgisi tekniği
- C) Fayda tekniği
- D) Yönetişim tekniği
- E) İlişkisel teknik

8. Çalışan gelişimi ile müşteri tatmini arasındaki önemli ilişkinin deneysel (ampirik) olarak ortaya konması söz konusudur. Buna göre kurum içi pazarlama ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) Çalışanların sadakat eksikliği, kalitesiz hizmet sunumu ve düşük performans, örgüt için zararlı sonuçlar ortaya çıkarabilir.
- B) Çalışanları güçlendirdiğiniz ve onlara inisiyatif kullandığınızda bu durum kurumla dış müşteri arasında güven sorununa yol açabilir.
- C) Çalışanların hizmet içi eğitimlerinin tam olarak verilmemesi dış müşteriyle olan iletişime olumsuz yansıyacaktır.
- D) Çalışanlar kurumun iş yapış sistemini iyi anladıklarında bunu dış müşterilere daha iyi yansıtacaklardır.
- E) Çalışan gelişimi, dış müşterilerin taleplerini ve beklentilerini daha iyi karşılamak üzere çalışanların asgari değil azami gayret göstermeleridir.

9., sembolik kavramlarla ifade edilen, kutsallık niteliği taşıyan kurgusal hikâyelerdir veya bir toplumun yaşadığı olayların ya da toplumun düzen ve ilişkilerini temellendiren yapıların düşselleştirilerek anlatımıdır.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Ritüeller
- B) İdeoloji
- C) Kahramanlıklar
- D) Mitler
- E) Törenler

10. “Kısa ve uzun vadede bir kişinin, kurumun, objenin veya ülkenin sahip olduğu tüm değerleriyle ilgili simgelerin algılanışı” şeklinde tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tutum
- B) Reklam
- C) Kurum kültürü
- D) İmaj
- E) İtibar

11. “Kurumlar hangi kaygı ve sorunların tartışıldığını öğrenmek için alternatif basını, ana akım medyayı, çevrim içi sohbet gruplarını ve aktivist grupların bültenlerini takip etmelidir.” cümlesi sorun yönetim sürecinin hangi aşaması için geçerlidir?

- A) Sorunun tespiti
- B) Sonuçların değerlendirilmesi
- C) Sorunun uygulanması
- D) Strateji seçenekleri
- E) Eylem planı

12. “....., bir kültürün üyelerinin nasıl davranması gerektiğini belirleyen kurallardır. Bir kültürün tercih ettiği düşünce veya davranış kurallarına göre saptanan davranış modelleridir.”

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Normlar
- B) Tutumlar
- C) Semboller
- D) Değerler
- E) İnançlar

13. Kurumların iş uygulamaları hakkında "potansiyel olumsuz ün" olarak tanımlanan kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İtibar krizi
- B) İtibar riski
- C) İmaj sorunu
- D) İmaj riski
- E) Negatif imaj

14., aynı kültüre mensup kişiler tarafından tanınabilen ve belirli anlamları olan sözcükler, jestler, resimler veya nesnelerdir. Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Normlar
- B) Tutumlar
- C) Davranışlar
- D) İnançlar
- E) Semboller

15., kriz yönetim sürecinde hedef kitle ve medyayla iyi ilişkiler geliştirme, kamuoyunu sürekli bilgilendirme gibi konularda aktif görev alır. Bunun yanı sıra, işletmenin karşılaşılabileceği olası krizlerle ilgili işletme yöneticilerine nelerin yanlış gidebileceği konusunda gerekli önlemlerin alınması için uyarılarda bulunur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Örgütsel davranış
- B) Kurumsal iletişim
- C) Kurum imajı
- D) Kurumsal kültür
- E) Halkla ilişkiler

16. “....., davranışsal normları sağlamak için biçimsel yapıyı karşılıklı olarak etkileyen bir kurum içinde paylaşılan değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemidir.”

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Kurum kimliği
- B) Kurum imajı
- C) Kurum kültürü
- D) Kurumsal görünüm
- E) Kurum felsefesi

17. Halkla ilişkiler uygulayıcılarının rollerine ilişkin ortaya konan dört teorik rol ilk kez aşağıdaki hangi araştırmacılar tarafından kavramsallaştırılmıştır?

- A) Grunig ve Hunt
- B) Baskin ve Aranoff
- C) Broom ve Smith
- D) Cutlip ve Center
- E) Katz ve Kahn

18. "Birlikte çalışan insanlar tarafından kullanılan uzmanlaşmış sözcük dağarcığını, dili, sembolleri ve jargonu örgütlerin nasıl kullandığıdır. Törenlerde sergilenen davranışların, örgütsel hayatın alışkılarının (törelere), örgütün değerlerinin öykülerde, efsanelerde ve nostaljilerde tanımlanmasıdır."

Yukarıdaki ifadeler, örgüte/kuruma ilişkin aşağıdaki hangi kavram ile ilgilidir?

- A) Dizayn
- B) İmaj
- C) Kültür
- D) Felsefe
- E) Kimlik

19., bir amaca ulaşmak için izlenecek yolun önceden saptanmasıdır.

Yukarıdaki ifadede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) Rol
- B) Uygulama
- C) Değerlendirme
- D) Analiz
- E) Plan

20. Kamu kavramı, halkla ilişkilerin tanımında kendisine yer bulan aşağıdaki kavramlardan hangisinin yerine kullanılmaktadır?

- A) Diyalog
- B) Algı
- C) Hedef kitle
- D) Yönetim
- E) Kurum

CEVAPLI