



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
İKTİSAT VE İŞLETME FAKÜLTELERİ
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ

A 2185

2015 - GÜZ DÖNEM SONU - 2. OTURUM - Pazar 09:30 1. YARIYIL

ÖĞRENCİNİN

SOYADI :

ADI :

TC KİMLİK NO / ÖĞRENCİ NO :

SINAV SALON NO: SIRA NO :

Cevap kağıdınızda belirtilen kitapçık kodu ile size verilen soru kitapçığının kodunun aynı olup olmadığını kontrol ediniz.

İMZA:.....

Sınavla ilgili tüm kuralları okudum, anladım, kabul ediyorum.

SINAV İÇERİĞİ

Testin Adı	Soru Sayısı	Sayfa No
LETME LKELER	20	02
DAVRANI B L MLER -I	20	05
ÇA RI MERKEZ YÖNET M -I	20	07
NG L ZCE-I	20	10
ALMANCA-I	20	13
FRANSIZCA-I	20	16

SINAVDA UYGULANACAK ÖZEL KURALLAR

1. Sınavın ilk 30 dakikası ve son 5 dakikası içerisinde, sınavınızı tamamlasınız bile salondan çıkamazsınız. Herhangi bir nedenle salondan çıktığınız takdirde, tekrar sınava devam etmenize izin verilmeyecektir.
2. Soru kitapçığındaki her bir testi cevaplamanız için verilen süre 30 dakikadır.
3. Yanlış cevaplarınız dikkate alınmayacaktır. Bu nedenle, cevapsız soru bırakmamanız yararınıza olacaktır.
4. Sınavda hesap makinesi kullanabilirsiniz. Ancak, kullanacağınız makinede alfabetik tuş takımı (A, B, C, ...) ve program yapılmasına, saklanmasına, çalıştırılmasına imkân veren EXE, STORE, RUN vb. tuşlar bulunamaz.
5. Soruların ait olduğu derslerin içeriklerinde, basımdan sonra değişiklik yapılmış olabilir. Bir sorunun cevabı sonraki düzenlemelerle değişmiş olsa bile, o soruyu ders kitabınızda verilen bilgileri dikkate alarak cevaplayınız.

“Sınavda Uygulanacak Genel Kurallar” soru kitapçığının arka sayfasında yer almaktadır. Bu kuralları da mutlaka dikkatlice okuyunuz.

Anadolu Üniversitesi tarafından hazırlanmış olan bu testlerin her hakkı saklıdır. Hangi amaçla olursa olsun, testlerin tamamının veya bir kısmının Anadolu Üniversitesi'nin yazılı izni olmadan kopya edilmesi, fotoğraflarının çekilmesi, herhangi bir yolla çoğaltılması, yayımlanması ya da kullanılması yasaktır. Bu yasağa uymayanlar gerekli cezai sorumluluğu ve testlerin hazırlanmasındaki mali külfeti peşinen kabullenmiş sayılır.

LETME LKELER

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. Aşağıdakilerden hangisi ticaret işletmelerinin faaliyet alanlarından biri değildir?

- A) Toptancılık
- B) Perakendecilik
- C) İmalat
- D) İthalat
- E) İhracat

2. İşletmenin tüm çalışanları tarafından paylaşılan değerler ve ortak inançlar bütününe ne ad verilir?

- A) Misyon
- B) Vizyon
- C) Hedef
- D) Strateji
- E) Değer

3. Aşağıdakilerden hangisi bir işletmenin şirket olarak kabul edilebilmesi için sahip olması gereken özelliklerden biri değildir?

- A) İki veya daha fazla kişi tarafından kurulmuş olması
- B) Tüzel kişiliğe sahip olması
- C) Ortak bir amacın bulunması
- D) Bir sözleşmeye dayanması
- E) Para, mal ve emeğin sermaye olarak ortaklığa getirilmiş olması

4. Aşağıdakilerden hangisi Yardımseverlik prensibinin çağdaş uygulamalarından biri değildir?

- A) Çalışanların hisse sahipliği
- B) Hayat sigortası programları
- C) Hayır yapma
- D) İşsizlik sigortası
- E) Çalışma saatlerini sınırlama

5. Aşağıdakilerden hangisi "Başabaş (Kâra Geçiş) Noktası"nın temel kullanım alanlarından biridir?

- A) Organizasyon şemasının oluşturulması
- B) Kuruluş yerinin seçilmesi
- C) Ürünün hedef pazara nüfuz etme gücünün belirlenmesi
- D) Satış maliyetlerinin ve birim fiyatların hesaplanması
- E) Bir pazar ya da pazarın herhangi bir bölümündeki tehdit ve fırsatların belirlenmesi

6. Aşağıdakilerden hangisi işletmenin kuruluş aşamasında yapılan ekonomik araştırmanın çalışma kapsamına giren konularından biri değildir?

- A) Tahmini gelirlerin belirlenmesi
- B) Kuruluş yerinin seçimi
- C) Üretim sistemi ve teknoloji seçimi
- D) Talep tahmini ve pazar araştırması
- E) İşletme kapasitesinin belirlenmesi

7. Yeni bir işletmenin kuruluş sürecindeki ilk aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Yatırım kararı
- B) Yatırım düşüncesi
- C) Yapılabilirlik raporu
- D) Yapılabilirlik araştırması
- E) İşletmeye geçiş

8. Aşağıdakilerden hangisi "Örgütsel Araştırma" kapsamında yer almaz?

- A) Yapılacak işlerin belirlenmesi
- B) Yapılacak işlerin gruplandırılması
- C) İşgörenin belirlenmesi
- D) İşletme üretim kapasitesinin belirlenmesi
- E) Yetki ve sorumlulukların verilmesi

9. Herhangi bir ürünle ilgili, belirli bir bölgedeki arz ve talebin belirlenmesi sürecine ne ad verilir?

- A) Teknik araştırma
- B) Yasal araştırma
- C) Örgütsel araştırma
- D) Finansal araştırma
- E) Pazar araştırması

10. Aşağıdakilerden hangisi satın almalar sayesinde işletmelerin elde edebileceği faydalardan biri değildir?

- A) Yeni ürün veya hizmetlerin elde edilmesi
- B) Yeni bilgi ve becerilerin kazanılması
- C) Yeni piyasalara giriş
- D) Yeni kaynak dönüşüm süreçlerinin öğrenilmesi
- E) Yatay bütünleşme

11. İşletmenin kendi pazarı içinde nüfus ve etkililiğini artırarak genişlemesine ne ad verilir?

- A) Yatay büyüme
- B) Ürün çeşitlendirme
- C) Pazar geliştirme
- D) Ürün geliştirme
- E) Pazara yerleşme

12. İki veya daha fazla sayıdaki işletmenin büyük sermaye gerektiren faaliyet alanlarında gerekli olan teknik ve finansman olanaklarını birleştirerek geçici olarak yaptıkları işbirliğine ne ad verilir?

- A) Konsern
- B) Kartel
- C) Holding
- D) Ortaklık
- E) Konsorsiyum

13. Aşağıdakilerden hangisi işletme dışı çevre analizinde incelenmesi gereken faktörlerden biri değildir?

- A) Demografik eğilimler
- B) Dünya ekonomisindeki genel durum
- C) Kültürel eğilimler
- D) İşletme bünyesindeki departmanlar
- E) Yasal ve politik çevre

14. İşletme yöneticilerinin küreselleşmeye bakışları açısından aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Etnocentrik bakış açısına sahip yöneticiler yabancı ülkelerdeki işgücünün yeterli becerilere, bilgi birikimine gerekli uzmanlık seviyesine sahip olmadığını düşünür, stratejik kararların alınmasında ve teknoloji konusunda yabancı çalışanlara güvenmezler.
- B) Etnocentrik bakış açısına sahip yöneticiler yerel yöneticilerin o bölge için en iyi iş uygulamalarını bildiğini ve kendi alanlarındaki işleri yapabileceklerine inanırlar.
- C) Geocentrik bakış açısına sahip yöneticiler yabancı pazarlara odaklanmış bakış açısına sahiptirler ve bunların her birine ayrı ayrı odaklanmışlardır.
- D) Policentrik bakış açısına sahip yöneticiler merkezde küresel bir bakış açısı ile faaliyet gösterip, her bir yabancı ülkede de aynı bakış açısı ile çalışmanın gerekli olduğunu düşünürler.
- E) Geocentrik bakış açısına sahip yöneticiler yerel yöneticilerin o bölge için en iyi iş uygulamalarını bildiğini ve kendi alanlarındaki işleri yapabileceklerine inanırlar.

15. İşletmenin rakiplerine kıyasla daha iyi yaptığı işe ne ad verilir?

- A) Potansiyel yetenek
- B) Temel yetenek
- C) Beklenen yetenek
- D) Kazanılmış yetenek
- E) Zenginleştirilmiş yetenek

16. Aşağıdakilerden hangisi çok uluslu işletmelerin belirlenmesi için kullanılan ölçütlerden biri değildir?

- A) Esas kuruluş yeri dışında faaliyet gösterdiği ülke sayısı
- B) Üretim sürecinin gerçekleştiği ülke sayısı
- C) Üst yönetimde yer alan farklı milliyetlere sahip yöneticilerin oranı
- D) İşletmenin gelirinin ne kadarının yurt dışı faaliyetlerden edindiği
- E) Üretim süreci aşama sayısı

17. Aşağıdakilerden hangisi muhasebenin işletmenin varlıkları ve kaynakları üzerinde değişme yaratan ve parayla ifade edilebilen işlemlerle ilgili faaliyetlerinden biri değildir?

- A) İşlemleri kaydetme
- B) İşlemleri sınıflandırma
- C) İşlemleri özetleme
- D) İşlemlerle ilgili performans değerlemesi yapma
- E) İşlemleri raporlama

18. Uzmanlaşmış bilgiyi, deneyimi ve özel araç ve teknikleri kullanmayı gerektiren yeteneğe ne ad verilir?

- A) Beşeri yetenek
- B) Kavramsal yetenek
- C) Teknik yetenek
- D) Özel yetenek
- E) Temel yetenek

19. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin hızlı bir şekilde değişim gösteren dünyada rekabet avantajı sağlaması için yeniliğe ulaşmasını sağlayan işletme fonksiyonudur?

- A) Ar-Ge ve İnovasyon
- B) Pazarlama
- C) Muhasebe
- D) Finans
- E) İnsan kaynakları

20. Organizasyon kaynaklarının etkin ve yeterli biçimde planlanması, örgütlenmesi, yönlendirilmesi ve denetlenmesi yoluyla organizasyon amaçlarına erişilmesini sağlayan süreç aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Üretim
- B) Yönetim
- C) Pazarlama
- D) Finansman
- E) Muhasebe

DAVRANI B L MLER -I

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. Aşağıdakilerden hangisi edinilmiş statüye bir örnek değildir?

- A) Amir
- B) Yaşlı
- C) Kadın
- D) Beyaz
- E) Soylu

2. Aşağıdakilerden hangisi İbn-i Haldun'un "Ümran" kavramının özelliklerinden biridir?

- A) İşlevsellik
- B) Çatışma
- C) Yapaylık
- D) Farkındalık
- E) Anomi

3. Kültürün değişen toplumsal koşullara uyum sağlaması sürecinde yaşanan boşluk ya da gecikmeleri, "Kültür Boşluğu" kavramı ile ifade eden kuramcı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Weber
- B) Ogburn
- C) Marx
- D) Durkheim
- E) Lenski

4. Aile içindeki davranışları anlamak için aile üyeleri arasındaki mevcut ilişkilere ve üyelerin bu ilişkileri nasıl anlamlandığına bakılması gerektiğini savunan yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Liberal feminist yaklaşım
- B) Çatışma yaklaşımı
- C) Fonksiyonalist yaklaşım
- D) Marksist kuram
- E) Sembolik etkileşim kuramı

5. Anti-Küresel hareket, alternatif/alter-Küreselci harekete hangi aşamada dönüşür?

- A) I.
- B) II.
- C) III.
- D) IV.
- E) V.

6. Weblen, insanların yaşam eğilimlerinin değişerek ihtiyaçlar yerine, refah göstergesi için daha fazla tüketim yapılmasına ne ad verir?

- A) Fason üretim
- B) Lüks tüketim
- C) Gösterişçi tüketim
- D) Kötü üretim
- E) Bağımlı tüketim

7. Aşağıdakilerden hangisi sosyalizmin temel özelliklerinden biri değildir?

- A) Bireylerin ne üretileceğine kendilerinin karar vermesi
- B) Üretim araçlarında toplumun ortak mülkiyetinin bulunması
- C) Rekabet ortamının olmaması
- D) Malların üretimi ve paylaşımında kâr amacının güdülmemesi
- E) Merkezi planlamanın olması

8. Aşağıdakilerden hangisi Appadural ve Sarıbay'ın savunduğu globalleşme yaratan kültürel mekânlardan biridir?

- A) Tarihi-mekân
- B) Eko-mekân
- C) Etno-mekân
- D) Psiko-mekân
- E) Fiziko-mekân

9. Toplumsal tabakalaşma sistemlerinden biri olan kast sistemi aşağıdaki ülkelerden hangisinde görülür?

- A) İspanya
- B) Çin
- C) Şili
- D) Amerika Birleşik Devletleri
- E) Hindistan

10. Parsons'a göre aşağıdakilerden hangisi bütün sistemlerde bulunan dört zorunlu fonksiyondan biri değildir?

- A) Adaptasyon
- B) Amacın belirlenmesi
- C) Bütünleşme
- D) Kalıpların korunması
- E) Entropi

11. Marx'a göre hangi üretim biçiminde sınıflar ve sömürü olmamıştır?

- A) Köleci
- B) Feodal
- C) İlkel
- D) Kapitalist
- E) Asya tipi

12. Dört yıl boyunca hanenin üyesi olan fertlerden, en az üç çalışmada yoksulluk riski altında olanlar, yoksullukla ilgili aşağıdaki kavramlardan hangisi ile ifade edilir?

- A) Göreli yoksulluk
- B) Sürekli yoksulluk
- C) İnsani yoksulluk
- D) Sosyal yoksulluk
- E) Mutlak yoksulluk

13. Aşağıdakilerden hangisi demografi biliminde incelenen konulardan biri değildir?

- A) Doğum oranları
- B) Ölüm oranları
- C) Göç
- D) Nüfusun gelecek eğilimleri
- E) Çatışma

14. Geçmişteki toplumların büyüklüğü ve yapısı ile demografik özellikleri, ekonomik ve sosyal yapısı arasındaki bağlantıyı inceleyen demografinin alt dalı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tarihsel
- B) Formel
- C) Enformel
- D) Küresel
- E) Yerel

15. Aşağıdakilerden hangisi geleneklerden uzaklaşma, kopma ve aşırı bireyselleşme ile birlikte, belirsizlik ve risklerin giderek arttığı toplum yapısını ifade eder?

- A) Kent toplumu
- B) Küresel toplum
- C) Risk toplumu
- D) Metropol toplum
- E) Banliyö toplum

16. Kentleşme olgusunu üretim, dolaşım, değişim ve tüketim için gerekli olan fiziksel yapının yaratılması süreci olarak gören ve bunu "yaratılmış çevre" kavramı ile ifade eden kuramcı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Castells
- B) Flanagan
- C) Hoyt
- D) Harvey
- E) Harris

17. "Beyaz yakalı suç" terimi ilk kez kim tarafından kullanılmıştır?

- A) Berger
- B) Cohen
- C) Henslin
- D) Sutherland
- E) Giddens

18. Suçu, kolektif bilincin kuvvetli ve belirmiş tutumlarını ihlal eden fiiller olarak tanımlayan kuramcı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Taft
- B) Jhering
- C) Dönmezer
- D) Durkheim
- E) Göppinger

19. Aşağıdakilerden hangisi suçu açıklayan alt kültür kuramcılarında Cohen'in savunduğu görüşlerden biri değildir?

- A) Alt sınıfa mensup bireylerin düşük okul performansları, suçlulukla ilintili bir faktördür.
- B) Alt sınıfa mensup bireyler modern kent yaşamı içinde yaşadıkları yoksulluk sonucu suçluluk davranışları gösterirler.
- C) Alt sınıfa mensup gençler, okulda görece daha çok başarısız olma eğilimi gösterirler.
- D) Çocukların düşük okul performansları genellikle okul sistemindeki orta sınıfın değerleri ile alt sınıf gençliğinin değerlerinin çatışması ile ilişkilidir.
- E) Alt sınıf erkek suçluluğu büyük ölçüde bir çete bağlamında, kısmen pozitif bir benlik geliştirme aracıdır.

20. Aşağıdakilerden hangisi suçu açıklayan sosyolojik kuramlardan biri değildir?

- A) Etiketleme
- B) Yapısal gerilim
- C) Ayrımcı güçlendirme
- D) Sosyal zincir
- E) Sol gerçekçilik

ÇAĞRI MERKEZ YÖNETİMİ

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinin işletmelere getireceği faydalardan biri değildir?

- A) Müşteri memnuniyeti
- B) Personelin iş tatmininde artış
- C) İletişim kontrolü
- D) Gelir artışı
- E) Verimlilik artışı

2. I. İşletmelerle müşteriler arasında köprü kurarak işletmelerin müşterileriyle ilişki kurabilmesini sağlamaları
II. İş sürecini yeniden tasarlayarak kapasiteyi artırmaları
III. Kampanyaları birebir olarak müşterilere ulaştırmaları

Yukarıdakilerden hangileri işletmelerin çağrı merkezlerine ihtiyaç duymalarının nedenlerindendir?

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

3. Dünyada Offshore Dış Kaynak Çağrı Merkezi hizmetinin en yoğun verildiği ülke aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ABD
- B) Kanada
- C) İngiltere
- D) Almanya
- E) Fransa

4. Türkiye'de finans firmalarının birçoğunun, çağrı merkezi hizmetlerinin büyük bölümünü kendi bünyeleri içerisinde yönetmelerinin kendi tercihleri haricindeki diğer nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Merkezleşme
- B) Müşteri talepleri
- C) Dağınık çalışma sistemleri
- D) Rekabet koşulları
- E) Regülasyonlar (yasal düzenlemeler)

5. Çağrı merkezi sektörel gelişim aşamalarına göre, gelişmiş ülkelerin içerisinde bulunduğu son aşamanın özelliği aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çağrı merkezi kavramının doğuşu
- B) Yeni teknolojilerin iş süreçlerine entegrasyonu
- C) Katma değerli hizmet artışı
- D) Dış kaynak sektörde büyüme
- E) Çalışan sayısının artışı

6. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezinde teknoloji kullanmanın nedenlerinden biri değildir?

- A) Dış kaynak çağrı merkezlerinin rekabeti
- B) Çağrı merkezi hizmetlerinin hacmi, çeşitliliği ve kapsamının büyümesi
- C) Müşteri memnuniyetinin sağlanmasının zorlaşması
- D) Müşteri ile temas kurulan kanal sayısının artması
- E) Müşteri ile temas kurulan tüm kanallardan tutarlı bir hizmet sunma gerekliliği

7. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye çağrı merkezi sektörünün uluslararasılaşması ve uluslararası pazarda etkili bir oyuncu olması için aşması gereken eksikliklerden biri değildir?

- A) Yatırım teşviklerinin kapsamının genişlemesi
- B) Teknoloji ve altyapı eksikliği
- C) Servis ihracatının (off-shore hizmetler) desteklenmesi
- D) Yabancı dil bilen çalışan sayısının artırılması
- E) Orta kademe yönetici sayısının artırılması

8. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin dış kaynaklardan yararlanma ve dış kaynak kullanımının beraberinde getirdiği risklerden biri değildir?

- A) Kontrol maliyetlerinin azalması
- B) Esnekliğin kaybedilmesi
- C) Hizmet sunan işletme üzerinde kontrolün kaybedilmesi
- D) Hizmet sunan işletmelerin gerekli nitelikleri taşınamaması
- E) Çalışanlar üzerinde olumsuz etkilerin ortaya çıkması

9. Türkiye’de işsizlik sorunu yaşayan ve özellikle gelişimde geride kalmış bölgeler için, çağrı merkezi yatırımlarını geleneksel sanayi yatırımlarına göre avantajlı kılan özellik aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Yasal düzenlemeler
 - B) Vasıflı ve deneyimli insan gücüne ihtiyaç duyulmaması
 - C) Coğrafi şartlar
 - D) İnsan odaklı bir sektör olduğundan, geleneksel sanayi yatırımlarına göre daha uygun kişi başı maliyetler ile istihdam sağlayabilmesi
 - E) Teknolojiye ihtiyaç duyulmaması

10. Çağrı Merkezleri Derneği’nin sektöre kazandırdığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi tarafından hazırlanan “EN 15838 Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) Hizmet Belgelendirmesi” nin amacı nedir?

- A) Bölgesel yatırımların artırılması
- B) Yasal düzenlemelere altyapı oluşturulması
- C) Teşviklerin artırılması
- D) Sektördeki hizmet kalitesinin belirlenmesi ve artırılması
- E) Sermaye birikiminin sağlanması

11. Çağrılarının yönetilmesi sürecinde, müşteri temsilcisi tarafında çağrı esnasında ve sonrasında, kullandığı sistemler üzerinden tam olarak tamamlanması mümkün olmayan arka plan işlemlerin gerçekleştirildiği ve yönetildiği operasyonel birime ne ad verilir?

- A) Yüz yüze kanallar (Face to face)
- B) Çözüm merkezi (Backoffice)
- C) Müşteri hizmetleri
- D) Çağrı masası (Seat)
- E) İç kaynak (Inhouse)

12. Çağrı merkezlerinde “Orta Dönemli Üretim Planlaması” aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 10 yıl ve üzeri planlama dönemi
- B) 5 yıl ile 10 yıl arası planlama dönemi
- C) 1 yıl ile 5 yıl arası planlama dönemi
- D) 1 ay ile 1 yıl arası planlama dönemi
- E) 1 aya kadar olan planlamalar

13. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezi gözetim ekibinden beklenen faydalardan biridir?

- A) Vardiya planının oluşturulması ve uygulanması
- B) Çağrı trafiği düşük operasyonların veriminin artırılması
- C) Çağrı yoğunluğuna neden olan konuları ilgili birimlere ileterek sorunun en kısa sürede çözülmesini sağlaması
- D) Gerekliğinde vardiya süresini uzatması veya erken çıkışa izin vermesi
- E) Çağrı trafiğinin yoğun olduğu operasyonlardan alınıp diğer operasyonlara yönlendirmesi

14. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezi hizmeti veren bir işletmede, üretim planlamasını kaçınılmaz kılan nedenlerden biri değildir?

- A) Çağrı merkezi biriminin gelir getirci özellikleri
- B) Pazar olanaklarının genişlemesi
- C) Çağrı merkezi pazarının büyümesi ile rekabetin artması
- D) Dış kaynak kullanımı
- E) Geleceğe yönelik yatırım ve insan kaynağı ihtiyaçlarının belirlenmesi

15. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin vardiyalı çalışma sistemini tercih etmelerinin ekonomik nedenlerinden biri değildir?

- A) Üretimin pazar ihtiyaçlarına göre artırılması zorunluluğu
- B) Üretim artışı ile birim maliyetin düşürülmesi
- C) Bazı üretim araçlarının teknik bakımdan kesintisiz çalışma zorunluluğu
- D) Bazı iş kollarının kesintisiz çalışma zorunluluğu
- E) Üretimin gece yapılmasının ekonomikliği

16. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde vardiyada ihtiyaç duyulan kişi sayısı belirlenirken dikkate alınan faktörlerden biri değildir?

- A) Çağrı ve çağrı başına ortalama konuşma süresi tahminlerinin kullanılan insan kaynağı yönetim programına göre günlük olarak çağrı dağılımı
- B) Çağrı başına ortalama konuşma süresi dağılımı
- C) Gün toplamındaki çağrı sayısı
- D) Mola oranları
- E) Personel servisleri doluluk oranları

17. Bir çağrı merkezinin en öncelikli ve devamlı olarak ulaşması gereken ana hedefi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kaliteli olmak
- B) Verimli olmak
- C) Ulaşılabilir olmak
- D) Sektöründe öncü olmak
- E) Etkin olmak

18. Çağrı merkezinde sorumluluklar dikkate alındığında "iş gücü analizi yapmak ve bütçe gereksinimlerinin belirlenmesi ve kaynak planlaması için çıkarımlarda bulunmak" hangi görevde çalışanların sorumluluğundadır?

- A) Müşteri temsilcileri
- B) Kalite uzmanları
- C) Üretim planlama uzmanları
- D) Teknik destek sorumluları
- E) Vardiya planlama uzmanları

19. "Çağrı dinleme, hata oranı, müşteri memnuniyeti araması, ilk kontakta çözüm, gölge müşteri araması ve sınav" çağrı merkezi performans göstergelerinden hangisinin içinde yer alır?

- A) Verimlilik Kriterleri
- B) Kalite Kriterleri
- C) Ulaşılabilirlik Kriterleri
- D) Maliyet Kriterleri
- E) Gelir Kriterleri

20. I. Çağrı merkezi rol ve sorumluluklarının tüm seviyelerde çalışan kişiler tarafından tam olarak anlaşıldığından emin olmak
II. Doğru işler için doğru kişi ve ekiplerden oluşan gruplar oluşturmak
III. Ekiplerin ve çalışanların sorumluluklarını, iş rolünü ve kullandıkları teknolojileri birbirinden ayırma gerekliliği

Yukarıdakilerden hangileri çağrı merkezinde yönetimin esasını oluşturan gerekliliklerdir?

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

NG L ZCE-I

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. A: Are you enjoying the movie, Rob?
B: Yes,

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) they are
B) you are
C) we are
D) he is
E) I am

2. We a lot right now because we have exams next week.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) am studying
B) is studying
C) are studying
D) study
E) studies

3. My best friend doing anything today.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) am not
B) aren't
C) doesn't
D) isn't
E) don't

4. Walking is so good for you. drive to college every day!

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) Am not
B) Isn't
C) Doesn't
D) Don't
E) Aren't

5. I like ring here. I want to buy it for my girlfriend.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) that
B) this
C) these
D) those
E) some

6. A: How much the grey purse?
B: \$85.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) are
B) costs
C) does
D) is
E) has

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

7. Do you have to wear at school?

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) a uniform
- B) designer clothes
- C) dressy pants
- D) sneakers
- E) a sweater

8. You go to the national museum on Mondays because it's closed.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) don't
- B) aren't
- C) can't
- D) doesn't
- E) isn't

9. A: Can your classmates speak German?
B: Yes, they

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) can
- B) do
- C) are
- D) does
- E) is

10. We can the old castle tomorrow.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) spend
- B) walk
- C) visit
- D) go
- E) take

11. A: Did your friends call you on the weekend?
B: No, they

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) can't
- B) don't
- C) aren't
- D) didn't
- E) doesn't

12. I home yesterday because I was sick.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) stayed
- B) visited
- C) invited
- D) watched
- E) studied

13. I saw a great movie Monday.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) before
- B) last
- C) at
- D) for
- E) ago

14. A: What did you do yesterday?
B: We up late – at 11.30!

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) went
- B) put
- C) took
- D) came
- E) got

15. A: Were your teachers relaxed?
B: Yes, they

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) was
B) did
C) can
D) do
E) were

16. David didn't like school because he a good student.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) wasn't
B) weren't
C) didn't
D) isn't
E) doesn't

17. A: did you do on your vacation?
B: We went sightseeing.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) Where
B) What
C) Why
D) When
E) Who

18. Paul eats cheese because he really likes it.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) some
B) a
C) a lot of
D) many
E) a lot

19. How cups of coffee do you drink every day?

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) much
B) some
C) any
D) a lot
E) many

20. Pineapple is an example of a

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) fish
B) fruit
C) vegetable
D) cheese
E) cereal

ALMANCA-I

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. Sibel und Yücel.
Sie sind sehr nett.

Welches ergänzt die Lücke im obigen Satz?

Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Er ist
B) Das sind
C) Wir sind
D) Ich bin
E) Ihr seid

2. Das ist Arzt. Faruk Kaptan ist
Kinderarzt.

Welche Wörter passen in die obigen Lücken?

Cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangileri tamamlar?

- A) eine / die
B) einen / das
C) einem / die
D) eines / der
E) ein / der

3. Die Kinder kommen gegen fünf Uhr.

Wie lautet der obige Satz auf Türkisch?

Verilen cümlelerin Türkçesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çocuklar tam beşte burada olur.
B) Beş tane çocuk gelir.
C) Beşten sonra çocuk kalmaz buralarda.
D) Çocuklar beşe doğru geliyor.
E) Çocuğunuzu beşe doğru almalısınız.

4. A:
B: Jeden Abend nach Feierabend.
A: Ich kann nur am Wochenende einkaufen gehen.

Welcher Satz ergänzt die Lücke im obigen Dialog?

Verilen karşılıklı konuşmada boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Wie oft gehst du einkaufen?
B) Wie lange bleibst du zu Hause?
C) Wann gehst du zur Party?
D) Was machst du heute Abend?
E) Woher kommt das frische Gemüse?

5. Junge Leute

Welches ergänzt nicht die Lücke im obigen Satz?

Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlamaz?

- A) sind sehr kreativ.
B) tragen sportliche Schuhe.
C) können alles gut organisieren.
D) brauchen nicht anzukommen.
E) sind hübsch.

6. Mit dem Auto kommen.

Wie lautet der obige Satz in der Imperativ-Form 2. Person Singular?

Verilen cümlelerin 2. tekil şahıs emir cümle şekli aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kommen Sie nie mit Auto!
B) Kommt mit dem Auto!
C) Komm mit dem Auto!
D) Komme nur mit Auto!
E) Kommet mit unserem Auto!

7. Mein Sohn fährt eine

Welches ergänzt die Lücke im obigen Satz?

Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) gute gemütliche Wohnung im Zentrum.
B) mit Rad zur Arbeit.
C) immer mein Ticket gesucht.
D) mit der U-Bahn zur Arbeit seine Freundin heute.
E) halbe Stunde mit der U-Bahn zum Deutschkurs.

8. Wie immer ich heute mit der U-Bahn zur Arbeit gefahren, plötzlich ich zwei blaue Mützen gesehen-Kontrolleure!

Welche Wörter passen in die obigen Lücken?

Cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangileri tamamlar?

- A) sind / hat
B) bin / hast
C) sei / hatte
D) war / hatten
E) bin / habe

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

A

9. Medikamente muß man vorsichtig einnehmen, weil sie auch negative Wirkungen haben können.

Welcher der folgenden Sätze hat die gleiche Bedeutung?

Verilen cümle ile aynı anlamı taşıyan aşağıdakilerin hangisidir?

- A) Man kann ab und zu neue Medikamente benutzen.
B) Jeder kann seine Medikamente auch für die Kinder benutzen.
C) Man muss die Medikamente vorsichtig benutzen, weil sie Nebenwirkungen haben können.
D) Die Kinder brauchen nicht zum Arzt gehen, sie können irgendwelche Medizin einnehmen.
E) Jedes Medikament hat die gleiche Nebenwirkung.

10. Arzt:
Kranke: Oh je. Kann ich denn arbeiten?
Arzt: Ja, aber nicht heute! Sie müssen Ihre Medikamente nehmen, morgen können Sie zur Arbeit!

Welcher Satz ergänzt den obigen Dialog?

Verilen karşılıklı konuşmayı aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Sie haben hohes Fieber!
B) Du mußt dich hier anmelden!
C) Ich habe Heimweh!
D) Wir haben auch Liebeskummer!
E) Schreiben Sie mir etwas gegen Halsschmerzen!

11. Zweimal täglich zwischen den Mahlzeiten!

Welche Frage passt zur obigen Antwort?

Verilen cevabı gerektirecek soru aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Wo bekomme ich das Rezept?
B) Wie geht es dir?
C) Hast du andere Medikamente für mich?
D) Wann muss ich die Tabletten einnehmen?
E) Welche Wirkung hat Knoblauch?

12. A: Ich habe Durst. Ich muss etwas trinken!
B: Hier kannst du zum Trinken finden!

Welches ergänzt die Lücken im obigen Dialog?

Verilen karşılıklı konuşmada boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) nämlich / total
B) dringend / etwas
C) extrem / nichts
D) nichts / alles
E) gute / heute

13., das finde ich sehr praktisch.

Welches ergänzt die Lücke im obigen Satz?

Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Ich habe meine Brille vergessen
B) Mein Handy ist mein Kalender
C) Deine Tasse ist voll
D) Deine Speise ist bezahlt
E) Ich möchte eine Portion Pommes

14. In Selanik.

Welche Frage passt zur obigen Antwort?

Verilen cevabı gerektirecek soru aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Wo ist Atatürk geboren?
B) Wann starb Atatürk?
C) Wer ist Atatürk?
D) Starb Atatürk voriges Jahr?
E) Kennen Sie Atatürk?

15. Bunu düşüneneğim!

Wie lautet der obige Satz auf Deutsch?

Verilen cümlenin Almancası aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Gern geschehen!
B) Das habe ich mir auch gedacht!
C) Ich kann das erklären!
D) Ich kann das Modell nehmen!
E) Ich überlege es mir noch!

16. Zur Schule.

Welche Frage passt zur obigen Antwort?

Verilen cevabı gerektirecek soru aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Welche Fahrräder hast du?
- B) Welches Fahrrad findest du toll?
- C) Wohin willst du mit dem Fahrrad?
- D) Was für ein Fahrrad fährst du?
- E) Welches Fahrrad nimmt er?

17. Was bedeutet das Gegenteil von "breit"?

"breit" sözcüğünün zıt anlamı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) schmal
- B) schön
- C) klein
- D) komisch
- E) kompliziert

18. Winter / Schi / im / fahren / möchten / wir

Wie kann man mit den obigen Wortgruppen einen vollständigen Satz bilden?

Verilen sözcük gruplarıyla kurulabilecek en anlamlı ve doğru cümle aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Im Winter wir möchten fahren Schi.
- B) Wir möchten im Winter Schi fahren.
- C) Schi fahren wir möchten im Winter.
- D) Möchten wir Winter fahren Schi im.
- E) Fahren wir im Winter möchten Schi.

19. Ich muss noch meinen

Welches ergänzt die Lücke im obigen Satz?

Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Blumen gießen.
- B) Auto im Werkstatt abgeben.
- C) Urlaubsantrag ausfüllen.
- D) Kind bei den Nachbarn abgeben.
- E) Abwesenheitsmail organisieren.

20. A: ist das Zugrestaurant?

- B: Das Zugrestaurant ist Wagen 10.
- A: Danke sehr!

Welches ergänzt die Lücken im obigen Dialog?

Verilen karşılıklı konuşmada boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangisi tamamlar?

- A) Wann / auf
- B) Wie / zu
- C) Was / mit
- D) Wo / im
- E) Wer / aus

FRANSIZCA-I

A

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. -.....?

- Il est midi et quart.

Trouvez la question qui correspond à la réponse donnée.

Karşılıklı konuşmada verilen cevaba uygun düşen soruyu bulunuz.

- A) Ça veut dire quoi
- B) Quelle heure est-il
- C) À quelle heure ouvre ce magasin
- D) Quand ferme la boulangerie
- E) Qui travaille le dimanche

2. - Pierre prépare des plats dans un restaurant. Il est

Choisissez le mot qui convient.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcüğü bulunuz.

- A) cuisinier
- B) boulanger
- C) journaliste
- D) peintre
- E) pâtissier

3. - Lucie adore les légumes, elle mange souvent

Trouvez le mot qui ne convient pas.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşmeyen sözcüğü bulunuz.

- A) de la salade
- B) des haricots verts
- C) des pommes de terre
- D) des carottes
- E) des poires

4. - Nous nous promenons près de la fontaine.

Choisissez le contraire du mot souligné.

Altı çizili sözcüğün zıt anlamlısını bulunuz.

- A) autour de la
- B) dans la
- C) loin de la
- D) à la
- E) là-bas

5. - Ils vont fleuriste?

Choisissez le mot qui convient.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcüğü bulunuz.

- A) chez le
- B) au
- C) à le
- D) chez
- E) à

6. - Emilie attend un appel important. Elle allume son téléphone portable.

Trouvez l'antonyme du mot souligné.

Altı çizili sözcüğün zıt anlamlısını bulunuz.

- A) appuie
- B) fonctionne
- C) fait
- D) éteint
- E) branche

7. - Lucie prépare le repas pour ce soir! Les invités vont bientôt arriver!

Choisissez la phrase qui est sémantiquement la plus proche de la phrase soulignée.

Altı çizili cümleye anlamca en yakın cümleyi bulunuz.

- A) Lucie, tu peux préparer le repas pour ce soir.
- B) Lucie, tu veux préparer le repas pour ce soir.
- C) Lucie, tu vas préparer le repas pour ce soir.
- D) Lucie, tu dois préparer le repas pour ce soir.
- E) Lucie, tu aimes préparer le repas pour ce soir.

8. - Je dois appeler Luc. Tu as son numéro ?
- Oui, le numéro de Luc!

Choisissez l'expression qui convient.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen ifadeyi bulunuz.

- A) il y a
- B) voilà
- C) il n'y a pas
- D) il est
- E) ce n'est pas

2015 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

9. - Luc et Etienne sont arrivés?
- Non, ils de chez eux! Ils sont en route. Ils vont arriver dans 10 minutes!

Choisissez la forme qui convient.

Karşılıklı konuşmada boş bırakılan yere uygun düşen biçimi bulunuz.

- A) partent
B) sont en train de partir
C) vont partir
D) sont venus
E) viennent de partir

10. Julie est mince et elle a les cheveux courts.

Trouvez l'antonyme du mot souligné.

Altı çizili sözcüğün zıt anlamısını bulunuz.

- A) frisés
B) longs
C) roux
D) forts
E) blonds

11. - Camille et Maria se ressemblent beaucoup!

Choisissez la phrase qui est sémantiquement la plus proche de la phrase donnée.

Verilen cümleye anlamca en yakın cümleyi bulunuz.

- A) Ce sont des sœurs.
B) Elles sont très différentes.
C) Elles ont un air de famille.
D) Elles ne sont pas de la même famille.
E) Ce sont des amies.

12. Ce groupe de jazz joue une chanson est très connue.

Choisissez le mot qui convient.

Boş bırakılan yere uygun düşen sözcüğü bulunuz.

- A) quoi
B) qui
C) où
D) que
E) quel

13. -?
- C'est 55 euros en seconde classe.

Trouvez la question qui correspond à la réponse donnée.

Verilen cevaba uygun düşen soruyu bulunuz.

- A) Je peux partir de Limoges
B) Combien coûte un ticket de métro
C) C'est combien l'aller simple
D) Je peux faire une réservation sur Internet
E) A quelle heure arrive le train

14. fais / de / je / ne / plus / danse
I II III IV V VI

Remettez les mots dans l'ordre pour former une phrase.

Ögeleri karışık şekilde verilen cümlelerin doğru sıralanışını bulunuz.

- A) III / IV / I / V / II / VI
B) III / IV / V / VI / II / I
C) III / VI / V / II / IV / I
D) IV / I / V / II / III / VI
E) V / III / II / I / IV / VI

15. -Tu connais la sœur d'Emilie?
- Oui, je connais.

Choisissez le mot qui convient.

Boş bırakılan yere uygun düşen sözcüğü bulunuz.

- A) y
B) le
C) la
D) les
E) une

16. - Je n'aime pas cette peinture!!

Trouvez l'expression qui ne convient pas.

Boş bırakılan yere uygun düşmeyen ifadeyi bulunuz.

- A) C'est mauvais
- B) Elle est très simple
- C) C'est nul
- D) Elle est vraiment belle
- E) C'est horrible

17. - Karen, à qui est ce livre?

- Il est à nous!

Choisissez la phrase qui est sémantiquement la plus proche de la phrase soulignée.

Altı çizili cümleye anlamca en yakın cümleyi bulunuz.

- A) C'est mon livre!
- B) C'est son livre!
- C) C'est votre livre!
- D) C'est notre livre!
- E) C'est leur livre!

18. - Le mois dernier, je/j' en Bretagne avec ma famille.

Choisissez la forme qui convient.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen biçimi bulunuz.

- A) viens d'aller
- B) allais
- C) aller
- D) vais
- E) suis allé

19. Cette sauce est vraiment bonne mais il faut encore ajouter crème.

Choisissez l'expression qui convient.

Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen ifadeyi bulunuz.

- A) une cuillère à soupe de
- B) une moitié de
- C) trop de
- D) une bouteille de
- E) un quart de

20. - Mon père aime beaucoup ce magazine qui paraît chaque mois.

Trouvez l'équivalent de l'expression soulignée.

Altı çizili ifadenin eş anlamlısını bulunuz.

- A) annuel
- B) quotidien
- C) hebdomadaire
- D) journal
- E) mensuel

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
2014-2015 Güz Dönemi
Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
2014-2015 Güz Dönemi
Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
2014-2015 Güz Dönemi
Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
2014-2015 Güz Dönemi
Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi
2014-2015 Güz Dönemi
Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

SINAVDA UYGULANACAK GENEL KURALLAR

1. Sınav görevlilerinin her türlü uyarılarına uymalısınız. Gerekli durumlarda görevliler yerinizi de i terebilir.
2. Sınava girebilmeniz için gerekli belgeler dı ında, yanınızda kâ it, kitap, defter, not vb. hiç bir doküman; cep telefonu, bilgisayar, tablet, telsiz, kamera vb. hiç bir ileti im, depolama, kayıt ve veri aktarma cihazı; ruhsatlı veya resmi amaçlı olsa bile silah ve silah yerine geçebilecek hiç bir nesne bulunduramazsınız.
3. Sınav esnasında görevlilere soru soramaz, sınav huzurunu bozacak söylemlerde ve davranı larda bulunamazsınız.
4. Sınav esnasında kalem, silgi vb. hiç bir araç ve gereç payla ımında bulunamazsınız.
5. Kopya çekme, kopya verme, kopya çekilmesine yardımcı olma vb. eylemlerde bulunamazsınız.
6. Cevaplarınızı, cevap kâ ı dı dı ında bir yere yazarak sınav salonundan dı arı çıkaramazsınız.
7. Resmi kıyafetle (kıtalarından izinli er ve erba lar haricinde) sınava giremezsiniz.
8. Size verilen cevap kâ ı dının üzerindeki TCKN, ad, soyadı bilgilerini kontrol ediniz. Bu bilgiler size ait de ilse, görevlileri uyararak size ait cevap kâ ı dını isteyiniz.
9. Cevap kâ ı dınızda belirtilen kitapçık kodu ile soru kitapçı ınızın kodunu kar ıla tırınız. Aynı de ilse, sınav görevlilerine bildirin.
10. Cevap kâ ı dınıza yazaca ınız her türlü yazı ve yapaca ınız i aretlemeler için koyu yazan siyah kur un kalem kullanmalısınız. Farklı bir kalem (tükenmez, mürekkepli vb.) kullanmanız durumunda, cevap kâ ı dınız de erlendirmeye alınmayacaktır.
11. Cevap kâ ı dı üzerindeki ilgili alanlara TCKN ve test grubunuzu kodlayınız, adınızı soyadınızı yazarak imza atınız.
12. Soru kitapçı ınızın sayfalarında hatalı ya da eksik baskı olup olmadı ını hızlıca kontrol ediniz. Hata olması durumunda kitapçı ınızın de i tirilmesi için Salon Ba kanına ba vurunuz. Sınav görevlileri sınavın ba ladı ını belirtmeden kitapçı ınızı tekrar açmayınız.
13. Soru kitapçı ınızda ilgili alanlara ad-soyadı, TCKN, sınav salon no, sıra no bilgilerinizi yazarak imza atınız.
14. Soru kitapçı ınızın sayfalarındaki bo yerleri müsvedde amacıyla kullanabilirsiniz.
15. Cevaplarınızı, cevap kâ ı dında ilgili test için ayrılmı olan bölüme, cevap yerinin dı ına ta ırmadan i aretleyiniz. Soru kitapçıkları üzerinde yapılan i aretlemeler de erlendirmeye alınmayacaktır.
16. Cevap kâ ı dı üzerinde de i iklik yapmak istedi inizde, iz bırakmayan bir silgi kullanınız. Cevap kâ ı dınızı buru turmayınız, katlamayınız ve üzerine gereksiz hiç bir i aret koymayınız.
17. Her sorunun tek bir do ru cevabı vardır. Bir soru için birden çok cevabı i aretlerseniz, o soruyu yanlı cevaplama sayılacaksınız.
18. Sınav bitiminde, cevap kâ ı dınızı ve soru kitapçı ınızı eksiksiz biçimde salon görevlilerine teslim ediniz.
19. Sınav kurallarına uymadı ınız takdirde sınav görevlileri tarafından hakkınızda tutanak tutulup, sınavınız geçersiz sayılabilir.

Sınav kurallarına uydu unuz için te ekkür eder, sınavınızda ba arılar dileriz.