



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ  
İKTİSAT, İŞLETME VE  
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTELERİ

# A 2185

## 2013 - GÜZ DÖNEM SONU - 2. OTURUM - Pazar 09:30 1. YARIYIL

### ÖĞRENCİNİN

SOYADI : .....  
ADI : .....  
TC KİMLİK NO / ÖĞRENCİ NO : .....  
SINAV SALON NO : ..... SIRA NO: .....

*Soyadınızı, adınızı, numaranızı ve salon numaranızı yukarıya yazmayı unutmayınız.*

### GENEL AÇIKLAMA

1. Bu soru kitapçığındaki testler şunlardır:

**Testin Adı:**

LETME LKELER  
DAVRANI B L MLER -I  
ÇA RI MERKEZ YÖNET M -I  
NG L ZCE-I  
ALMANCA-I  
FRANSIZCA-I

**Soru Sayısı**

20  
20  
20  
20  
20  
20

**Sayfa No**

02  
05  
08  
11  
14  
17

2. Bu kitapçıkta yer alan her bir test için cevaplama süresi 30 dakikadır.
3. **Bu test kitapçığında yer alan derslerin içeriklerinde basımdan sonra değişiklik yapılmış olabilir. Testteki soruları ders kitabınızda verilen bilgilere göre cevaplayınız. Bir sorunun cevabı sonraki düzenlemelerle değişmiş olsa bile, doğru olan cevabı kitaptaki bilgiye göre işaretleyiniz.**
4. Cevaplamaya istediğiniz testin istediğiniz sorusundan başlayabilirsiniz. Yalnız, cevaplarınızı cevap kağıdında o test için ayrılmış olan bölümdeki aynı numaralı cevap yerine işaretlemeyi unutmayınız.
5. Cevaplarınızı koyu siyah ve yumuşak bir kurşun kalemle işaretleyiniz. İşaretinizi cevap yerinin dışına taşımayınız. Tükenmez veya mürekkepli kalem kullanmayınız.
6. Değiştirmek istediğiniz bir cevabı yumuşak bir silgi ile, cevap kağıdını örselemeden temizce siliniz ve doğru cevabınızı işaretlemeyi unutmayınız.
7. Cevap kağıdınızı buruşturmayınız, katlamayınız ve üzerine gereksiz hiç bir işaret koymayınız.
8. Bu kitapçıkta her sorunun bir tek doğru cevabı vardır. Bir soru için birden çok cevap yeri işaretlenmişse o soru yanlış cevaplanmış sayılacaktır.
9. Cevaplarınız puanlanırken her doğru cevabınıza bir puan verilecek, yanlış cevaplarınız dikkate alınmayacaktır. Bu nedenle kitapçıkta tüm sorular için sizce doğru olan seçeneği işaretleyerek cevapsız soru bırakmamanız yararınıza olabilir.
10. Kitapçığın sayfalarındaki boş yerleri müsvedde için kullanabilirsiniz.

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 ya da kullanılması yasaktır. Bu yasağa uymayanlar gerekli cezai sorumluluğu ve testlerin hazırlanmasındaki mali külfeti peşinen kabullenmiş sayılır.

## LETME LKELER

A

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. Buzdolabı ve çamaşır makinesi gibi evlerde kullanılan ürünler için aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) Tüketim ürünüdür.
- B) Dayanıklı üründür.
- C) Somut üründür.
- D) Ekonomik üründür.
- E) Endüstriyel üründür.

2. Vizyon ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) İşletmenin gelecekte ne olacağını belirlemeye yönelik bir eylem planıdır.
- B) İşletmelerin hedefe odaklanmalarını sağlar, çalışanlara yön verir.
- C) İşletmenin gelecekte karşılaşılabileceği belirsizlik durumunu ortadan kaldırır.
- D) İşletmenin tüm çalışanları tarafından paylaşılan değerler ve ortak inançlar bütünüdür.
- E) İşletmenin geleceğine yön gösteren bir eylem planıdır.

3. Aşağıdakilerden hangisi işletmelerin ekonomik fonksiyonlarına göre yapılan sınıflandırmada yer alır?

- A) Pazarlama işletmeleri
- B) Özel işletmeler
- C) Ara tüketicilere mal ve hizmet üreten işletmeler
- D) Ticaret işletmeleri
- E) Ulusal işletmeler

4. Aşağıdakilerden hangisi “bir işletmede çalışsın veya çalışmasın, hisse sahibi olsun veya olmasın işletme ürün veya hizmetlerini satın alan/almayan kadın/erkekler işletmeden bir şekilde etkilenir” teorisidir?

- A) Bireycilik teorisi
- B) Faydacılık teorisi
- C) Hümanist teorisi
- D) Etkilenenler teorisi
- E) Haklar teorisi

5. “Çalışılacak sektörün ekonomik dalgalanmalardan etkilenme durumunun belirlenmesi” süreci hangi araştırma kapsamında yer alır?

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

6. Aşağıdakilerden hangisi veri toplama sürecinde yararlanılan “İkincil Bilgi Kaynakları” arasında yer almaz?

- A) Valilik, kaymakamlık ve belediyelerin görüş ve yorumları
- B) Anket
- C) Sanayi ve ticaret odaları yayınları
- D) Finans kuruluşlarının raporları
- E) Özgün tezler

7. İşletmelerde kuruluş yerinin belirlenmesi süreci hangi araştırma kapsamında yer alır?

- A) Teknik
- B) Finansal
- C) Ekonomik
- D) Yasal
- E) Örgütsel

8. Aşağıdakilerden hangisi “Ekonomik Araştırma” sürecinde yer almaz?

- A) Talep tahmini ve pazar araştırması
- B) Kuruluş yerinin seçimi
- C) İşletme kapasitesinin belirlenmesi
- D) Nitelikli ve niteliksiz işgücü gereksinimi ve maliyetlerinin belirlenmesi
- E) Tahmini gelirlerin belirlenmesi

9. Gibrat’ın “Orantı Etkisi Kanunu”na göre büyüme nasıl bir süreçtir?

- A) Rasyonel
- B) Planlı
- C) Stokastik
- D) İçsel baskılara dayalı
- E) Deterministik

10. Aşağıdakilerden hangisi büyümenin yöneticilere kazandırabileceği avantajlardan biri değildir?

- A) Daha yüksek ücret
- B) Güç
- C) Motivasyon
- D) Prestij
- E) İkramiye

11. Aşağıdakilerden hangisi büyümeye ilgili “ada modeli” nin varsayımlarından biri değildir?

- A) Büyümenin rasyonel ve bilinçli planlamadan kaynaklanması
- B) İşletmelerin bağımsız varlıklar olmaları
- C) İşletmelerin stokastik fırsatların birikmesi sonucu büyümeleri
- D) Büyüme fırsatlarının dışsal olması
- E) Büyüme fırsatlarının işletmelere rastgele dağılımları

12. Aşağıdakilerden hangisi büyümenin amaçlarından biri değildir?

- A) Maliyetlerin düşürülmesi
- B) Pazar payının düşürülmesi
- C) Satışların artırılması
- D) Kârların artırılması
- E) Rakiplerin pazara girişinin engellenmesi

13. Aşağıdakilerden hangisi Uruguay görüşmelerinin getirdiği en büyük yenilik olarak sayılmaktadır?

- A) Küresel ısınmanın engellenmesi için gerekli düzenlemelerin sağlanması
- B) Ülkelerin yerel işgücünü piyasalarındaki düzenlemelere açıklık getirilmesi
- C) Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması’nın Dünya Ticaret Örgütü’ne dönüştürülmesi
- D) Küresel finansal konularda denetimler ve organizasyonlar yapılması
- E) İnsan hakları, çalışma adaleti ve sosyal hakların iyileştirilmesi için çalışmalar yapılması

14. Aşağıdakilerden hangisi Sanayi Devrimi’nin sonuçlarından biri değildir?

- A) Sermaye sahipliği ile yöneticiliğin birbirinden ayrılması
- B) Yeni teknolojilere duyulan ihtiyaç
- C) Yeni pazarlara duyulan ihtiyaç
- D) Yeni üretim kaynaklarına duyulan ihtiyaç
- E) Sermaye talebinin azalması

15. Bir işletmenin sahip olduğu markayı, teknolojiyi ve üretim yapma biçimine ait bilgileri bir başka işletmeye kullandırması kavramı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Lisanslama
- B) İhracat
- C) İthalat
- D) Küresel kaynak kullanımı
- E) Risk paylaşımı

16. Aşağıdakilerden hangisi doğrudan yabancı sermaye yatırımının tanımıdır?

- A) Bir ülkedeki fon sahibi bir yatırımcının bir başka ülkedeki bir kişiye ya da kuruluşa sermaye aktarması
- B) Ülkeler arasında gerçekleşen ithalat ve ihracat işlemlerinin toplamı
- C) Ülkeler arasında gerçekleşen ithalat işlemlerinin toplamı
- D) Ülkeler arasında gerçekleşen ihracat işlemlerinin toplamı
- E) Bir ülkedeki fon sahibinin bir başka ülkeye fiziki olarak yatırım yapması

17. Girdiyi çıktıya çeviren dönüşüm işlemlerine ne ad verilir?

- A) İşletme
- B) Yönetim
- C) Sistem
- D) Süreç
- E) Geribildirim

18. Aşağıdakilerden hangisi halkla ilişkiler sürecinin aşamalarından biri değildir?

- A) Seçme ve yerleştirme
- B) Araştırma
- C) Planlama
- D) Uygulama
- E) Değerlendirme

19. Aşağıdaki seçeneklerden hangisinde işletmenin temel ve yardımcı fonksiyonları eşleştirmesi doğru verilmiştir?

- A) Üretim- pazarlama
- B) Halkla ilişkiler- muhasebe
- C) Finans-muhasebe
- D) Pazarlama- halkla ilişkiler
- E) İnsan kaynakları yönetimi- halkla ilişkiler

20. Aşağıdakilerden hangisi işletmenin insan kaynakları yönetimi fonksiyonuna ilişkin faaliyetler arasında yer almaz?

- A) Çalışanların işe alıştırılması
- B) Aktiflerin yönetimi
- C) Ücret ve maaş yönetimi
- D) Seçme ve yerleştirme
- E) Performans değerlendirme

## DAVRANI B L MLER -I

A

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. **Aşağıdakilerden hangisi bir sosyal bilim değildir?**

- A) Psikoloji
- B) Jeoloji
- C) Felsefe
- D) Ekonomi
- E) Antropoloji

2. **“Asabiye” kavramı aşağıdaki düşünürlerden hangisine aittir?**

- A) Durkheim
- B) St. Simon
- C) Weber
- D) İbn-i Haldun
- E) Marx

3. **Aşağıdakilerden hangisi toplumsal norm niteliği taşır?**

- A) Başarı
- B) Çalışkan olmak
- C) Vatanseverlik
- D) İnsancıl olmak
- E) Tek eşle evlilik

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

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

5. **Aşağıdakilerden hangisi küresel olan ile ilgili tartışmalar içinde yer alan Kültürel Sosyoloji Yaklaşımı'nın temsilcilerinden biridir?**

- A) Giddens
- B) Appadural
- C) Friedman
- D) Boratav
- E) Parsons

6. **Aşağıdaki kavramlardan hangisi kültür, siyaset ve sivil toplumun tümünün ekonomik yapı tarafından belirlendiğini ifade etmektedir?**

- A) Küresel
- B) Küreselleşme
- C) Küreyerellik
- D) Glokalleşme
- E) Küresellik

7. **Aşağıdakilerden hangisi küreselleşmeyi, “varlık ile yokluğun kesişmesi, toplumsal olaylar ile toplumsal ilişkilerin belli mesafede yerel bağlamsallıklarda karşılaşması” şeklinde ifade etmiştir?**

- A) Boratav
- B) Sarıbay
- C) Giddens
- D) Appadural
- E) Friedman

8. **Aşağıdakilerden hangisi glokalleşme yaratan kültürel mekânlardan biri değildir?**

- A) Etno-mekân
- B) Tekno-mekân
- C) Finans-mekân
- D) Sağlık-mekân
- E) Zihinsel mekân

**9. Davis-Moore Kuramı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?**

- A) ABD'deki tabakalaşmayı tümüyle ortadan kaldıracak tek yöntem meritokrasidir.
- B) Dünya ölçeğindeki eşitsizlik çok uluslu şirketlerin etkinliklerinden kaynaklanmaktadır.
- C) Eşitlik toplum için işlevselliğe sahiptir.
- D) En değerli konumlar, o konumları dolduracak yeteneğe sahip kişilerin ilgisini çekmek için yeterli kazanç/ödül sunmalıdır.
- E) Toplumda ödüller eşit olarak dağılmaktadır.

**10. Toplumsal tabakalaşma ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?**

- A) Evrensel ve değişmezdir.
- B) Toplumun bir özelliğidir.
- C) Toplumsal konumların kuşaklar boyunca sürekliliği yoktur.
- D) İnanç sistemlerinin değil ekonomik koşulların ürünüdür.
- E) Bir eşitlik sistemidir.

**11. Bir toplumsal tabakalaşma sisteminin tümüyle kişisel özelliklere göre biçimlenmesi aşağıdakilerden hangisiyle ifade edilir?**

- A) Meritokrasi
- B) Statü hiyerarşisi
- C) Demokrasi
- D) Kapitalizm
- E) Aristokrasi

**12. Bir toplumun içinde yaşayan insanların, hiyerarşik bir yapıda kategorik olarak sıralanması durumu aşağıdakilerden hangisi ile ifade edilir?**

- A) Toplumsal grup
- B) Toplumsal farklılaşma
- C) Toplumsal tabakalaşma
- D) Toplumsal eşitsizlik
- E) Toplumsal yapı

**13. Aşağıdakilerden hangisi Sztompka tarafından yapılan toplumsal değişme sınıflaması içinde yer almaz?**

- A) Genetik değişim
- B) Nüfus kompozisyonundaki değişim
- C) Yapının değişmesi
- D) İşlevlerin değişmesi
- E) Çevrenin değişmesi

**14. Aşağıdakilerden hangisi sosyoloji disiplini içinde ele alınan eşitsizlik alanları arasında yer almaz?**

- A) Teknoloji kaynaklı eşitsizlikler
- B) Sosyal sınıf
- C) Toplumsal cinsiyet
- D) Etnik köken ve ırk farklılıkları
- E) Yaş temelli eşitsizlikler

**15. Aşağıdakilerden hangisi Hoffman tarafından değişme olgusuna yöneltilen sorulardan biridir?**

- A) Değişmenin yönü
- B) Değişmenin bileşenleri
- C) Değişmenin hızı
- D) Değişmenin aşamaları
- E) Değişmenin sonucu

16. Toplumsal değişme sürecinde etkili olan yapısal etmenler arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?

- A) Demografi
- B) Teknoloji
- C) Kültür
- D) Eğitim
- E) Bireysel farklılıklar

17. Aşağıdakilerden hangisi “sapma” ile ilgili geliştirilen sosyolojik kuramların ortak özelliklerinden biri değildir?

- A) Suçun bütün toplumlarda rastlanan bir olgu olarak görülmesi
- B) Sosyal tabakaların, çıkarlar özellikle de ekonomik çıkarlarla ilişkili kabul edilmesi
- C) Toplumun içindeki gerilimin, zorlanma ve stresle ilgili olduğunun kabul edilmesi
- D) Sapmanın büyük ölçüde biyolojik ve psikolojik kökenli olarak görülmesi
- E) Bu tür davranışların modern kent yaşamıyla güçlü biçimde ilişkili olduğunun kabul edilmesi

18. Bireysel güdülerden daha çok toplumsal yapının sapmayı üretmesine odaklanan ve sapmayı toplumsal fonksiyonu bakımından yararlı ve normal gören kuram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Etkileşimci Kuramlar
- B) Fonksiyonalist Kuram
- C) Fenomenolojik Kuram
- D) Marksist Kuram
- E) Psikolojik Kuram

19. Aşağıdakilerden hangisi suç ve sapkın davranışları açıklayan sosyolojik kuramlardan biri değildir?

- A) Fonksiyonalist Kuram
- B) Kırık camlar Kuramı
- C) Tıp Kuramı
- D) Etkileşimci Kuramlar
- E) Kontrol Kuramları

20. Suçu “toplum halinde yaşama şartlarına yönelmiş her türlü saldırı” olarak tanımlayan kuramcı aşağıdakilerden hangisidir?

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

## ÇA RI MERKEZ YÖNET M -I

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

A

1. Potansiyel müşterilere telefon yolu ile bir ürün veya hizmetle ilgili bilgilendirme ve tanıtım yapılması, müşterinin ürün ve hizmetin satışına yönelik yönlendirilmesi şeklindeki çağrı merkezi faaliyeti aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tele Satış
- B) Kampanya Yönetimi
- C) Tele Pazarlama
- D) Müşteri Hizmetleri
- E) Şikayet Yönetimi

2. Çağrı merkezlerinde; müşterilerin kullanmakta olduğu ürün ve hizmetlerle ilgili rahatsızlık duyduğu ve giderilmesini istediği olumsuz durumları ve mağduriyetlerini bildirdiği, bu doğrultuda müşteriye gerekli bilgilendirmelerin yapıldığı, konu ile ilgili çözümlerin üretildiği hizmet aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Şikayet Yönetimi
- B) Müşteri Hizmetleri
- C) Teknik Destek
- D) Tele Satış
- E) Kampanya Yönetimi

3. Private Branch Exchange (PBX) sistemi ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Bilgisayar ve telefon ağlarının bir arada çalışmalarını sağlayan yazılımdır.
- B) Şirket içerisinde dahili haberleşmeyi ücretsiz sağlar.
- C) Şirketlere özel telefon santralidir.
- D) Çağrı bekletme, çağrı karşılama, çağrı dağıtma gibi özellikleri vardır.
- E) Telekomünikasyon sağlayıcı firmalarla ses devresi bağlantılarının kurulmasını sağlar.

4. Aşağıdakilerden hangisi çağrı masası bazında en yüksek oranlara sahip ilk 10 ülkeden biri değildir?

- A) ABD
- B) Rusya
- C) İngiltere
- D) Hindistan
- E) Brezilya

5. Aşağıdaki ülkelerden hangisi en düşük Kurumsal Gelir Vergisi oranı ile global liderler tarafından çağrı merkezi yatırımında tercih edilmektedir?

- A) ABD
- B) İrlanda
- C) Almanya
- D) İngiltere
- E) Çin

6. Türkiye çağrı merkezi sektörü son on yılda gelişimini ağırlıklı olarak aşağıdaki illerden hangisinde gerçekleştirmiştir?

- A) Erzurum
- B) Eskişehir
- C) İzmir
- D) Diyarbakır
- E) İstanbul

7. 2010 yılı itibariyle Türkiye’de çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanmada aşağıdakilerden hangisi diğerlerine göre daha düşük paya sahip sektördür?

- A) Toptan/Perakende
- B) Finans
- C) Telekomünikasyon
- D) Taşımacılık-Lojistik
- E) Otomotiv

8. Dünya çağrı merkezi pazarının % 29,7’sine sahip olan EMEA bölgesi aşağıdakilerden hangilerini kapsamaktadır?

- A) Hindistan, Japonya, Yeni Zelanda
- B) Arjantin, Brezilya, Meksika
- C) Avrupa, Kuzey Amerika, Afrika
- D) Avrupa, Ortadoğu, Afrika
- E) Avrupa ve Kuzey Amerika



9. Son dönemde Türkiye’de çağrı merkezlerinde bazı dış kaynak firmalarının sadece belirli hizmet türlerine odaklı hizmetler sunması dikkat çekmektedir.

**Bu hizmet dallarından öne çıkanlar aşağıdakilerden hangisinde verilmiştir?**

- A) Teknik destek
- B) Kampanya yönetimi ve telepazarlama
- C) Şikayet yönetimi
- D) Tahsilat ve telesaşış
- E) Müşteri hizmetleri ve şikayet yönetimi

10. I. Firmanın sahip olduğu müşteri verilerinin sistemli bir şekilde incelenmesi ve anlamlandırılması  
II. Firmanın müşterileri ile olan tüm iletişimini kayıt altında tutarak bu bilgilerin sistemli bir şekilde incelenmesi ve anlamlandırılması  
III. Sosyal medyada müşterilerin bireysel ya da toplu olarak paylaştığı bilgi, düşünce, görüş, tepki, vb. gibi bilgilerin incelenmesi ve anlamlandırılması

**Yukarıdakilerden hangileri müşteri tanıma ve anlamının başlıca adımları arasında yer alır?**

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

11. I. Bilgi paylaşımına teşvik  
II. Üyelerine bilgi ve eğitim sağlamak  
III. Avrupa’da İletişim Merkezi sektörünün standartlarını geliştirmek (EN 15838)  
IV. Rekabeti artırmak

**Yukarıdakilerden hangileri Avrupa Çağrı Merkezleri Dernekleri Birliği’nin hedeflerindedir?**

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

12. Aşağıdaki ülkelerden hangisi Avrupa Çağrı Merkezleri Dernekleri Birliği’ne (ECCCO) üye değildir?

- A) Türkiye
- B) Fransa
- C) Almanya
- D) İrlanda
- E) Bulgaristan

13. Aşağıdakilerden hangisi Yıllık İşletme Planı (AOP) çalışmaları sonunda elde edilen başlıca üretim planlaması çıktıları arasında yer almaz?

- A) Departmanlar arası işgücü transferleri
- B) Rakip stratejileri
- C) Müşteri temsilcilerinin kullanacağı masa sayısı ihtiyacı
- D) Çağrı merkezine gelecek çağrı miktarı
- E) Çağrı başına ortalama konuşma süresi

14. Yılın belli aylarında çağrı hacminin artması ya da belirli çağrı konularından daha fazla ya da daha az çağrı gelmesine ne ad verilir?

- A) Özel Günlerin Etkisi
- B) Kampanya Etkileri
- C) Hizmet İçeriği
- D) Mevsimsel Trend
- E) Müşteri Adedi

15. Aşağıdakilerden hangisi işin niteliğine göre iş yükü ve iş gücü hesaplama yöntemlerinden biri değildir?

- A) Gelen çağrıyı karşılama (inbound)
- B) Departmanlar arası işgücü transferi
- C) Dış arama (outbound)
- D) Çözüm merkezi (backoffice)
- E) Veri girişi (data entry)

16. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde üretim planlamasına etki eden faktörlerden biri değildir?

- A) Teknolojik değişiklikler
- B) İş kanununda yapılan değişiklikler
- C) Fazla mesai gereksinimi
- D) Kampanya ve pazarlama aktiviteleri
- E) Stratejik/yönetimsel kararlar

17. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde performans göstergeleri ile bağlantılı kavramlardan biri değildir?

- A) Teknoloji
- B) Hizmet seviyesi
- C) Terk edilen çağrılarının oranı
- D) Çağrının ortalama konuşma süresi
- E) Müşteri memnuniyeti

18. Aşağıdakilerden hangisi bir çağrı merkezi kurulurken ya da çağrı merkezi operasyonunun sürekliliği sağlanırken oluşturulan stratejiler kapsamında değerlendirilmesi gereken unsurlardan biri değildir?

- A) Şirketin müşteri hedeflerinin neler olacağı
- B) Ulaşılabilirlik
- C) Diğer firmalarla nasıl rekabet edileceği
- D) Operasyonun çalışma süresi
- E) Hizmet sunulacak kanallar

19. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezinde üretim ve vardiya planlama uzmanlarının sorumluluklarından biridir?

- A) İş gücü analizini yapmak
- B) Kalite izleme süreçlerini yönetmek ve denetlemek
- C) Bilgi standardını ve tutarlılığını sağlamak
- D) Müşteri sorunlarını çözmek
- E) Her ekibin bilgi kalitesini yükseltmek

20. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezinde kalite uzmanlarının sorumluluklarından biridir?

- A) Müşteri sorunlarını çözmek
- B) Teknik sorunların çözülmesini sağlamak
- C) Bilgi standardını ve tutarlılığını sağlamak
- D) Müşterilere sunulan ürün ve servislerle ilgili bilgi vermek
- E) Müşteri hizmeti politikalarını uygulamak

## NG L ZCE-I

A

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. A: Are you ..... ?  
B: No, I'm married.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) single  
B) new  
C) one  
D) different  
E) first

2. Let's meet at the swimming .....

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) park  
B) stadium  
C) mall  
D) place  
E) pool

3. There's no sun at the beach today but it's very .....

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) warm  
B) cold  
C) cool  
D) cloudy  
E) rainy

4. A: What ..... these days?  
B: I'm exercising a lot.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) do you do  
B) am I doing  
C) you are doing  
D) are you doing  
E) are we doing

5. A: How much ..... jeans?  
B: \$59.99.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) are this  
B) is that  
C) is this  
D) is these  
E) are those

6. A: Do you wear a suit to work?  
B: No, we ..... suits in the office.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) don't have to wear  
B) to wear  
C) doesn't have to wear  
D) has to wear  
E) have to wear

7. It's Jo's birthday. I want to buy ..... for her but I don't know what to get.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) gloves  
B) sunglasses  
C) a briefcase  
D) a present  
E) a backpack

8. My dad's ..... is American.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) language  
B) nationality  
C) country  
D) continent  
E) region

9. You can ..... to Vancouver Island from the city.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) travel abroad
- B) get a view
- C) take a ferry
- D) walk around
- E) visit

10. A: When we go to Egypt, ..... we visit the pyramids?  
B: Yes, of course we can. Why not?

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) do
- B) can't
- C) are
- D) don't
- E) can

11. I ..... a cold yesterday so I didn't want to go out.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) took
- B) made
- C) had
- D) got
- E) did

12. I went swimming ..... I went home yesterday.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) and
- B) before
- C) when
- D) while
- E) so

13. A: I had an awful day today.  
B: ..... Why?

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

- A) You did?
- B) Finally!
- C) You had?
- D) Had you?
- E) Did you have?

14. It isn't very ..... at home because the children are really noisy.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) exhausted
- B) awful
- C) bad
- D) relaxing
- E) boring

15. When I ..... 16, I really liked Tarkan.

Which of the following completes the sentence above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?

- A) were
- B) wasn't
- C) am
- D) was
- E) weren't

16. A: ..... did you do on your last vacation?  
B: We went on a road trip.

Which of the following completes the dialogue above?

Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?

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

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

**A**

17. I ..... lots of mistakes on my test so I had to do it again.

**Which of the following completes the sentence above?**

**Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?**

- A) did
- B) had
- C) made
- D) got
- E) said

18. A pepper is a .....

**Which of the following completes the sentence above?**

**Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki cümleyi doğru şekilde tamamlar?**

- A) dessert
- B) fish
- C) cheese
- D) meat
- E) vegetable

19. A: What ..... to eat?  
B: Some seafood pasta please.

**Which of the following completes the dialogue above?**

**Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?**

- A) you would like
- B) would you like
- C) do you like
- D) you like
- E) don't you like

20. A: What's wrong?  
B: I feel sick. I think I'm allergic ..... seafood.

**Which of the following completes the dialogue above?**

**Aşağıdakilerden hangisi yukarıdaki konuşmayı doğru şekilde tamamlar?**

- A) on
- B) to
- C) for
- D) with
- E) by

## ALMANCA-I

A

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. A: Guten Tag, ich bin Ali Yılmaz.  
B: Guten Tag, ich ..... Ayşe Doğan.  
A: Ich komme aus der Türkei. Und Sie?  
B: Ich komme aus ..... Irak.

**Welche Wörter passen in die Lücken im obigen Dialog?**

**Verilen karşılıklı konuşmada boş bırakılan yerlere aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?**

- A) bin / dem  
B) habe / der  
C) sind / die  
D) sei / den  
E) kann / das

2. **Wie schreibt man die Zahl "178"?**

**"178" sayısının yazılışı aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Hundertachtzig  
B) Hundertachtundsiebzig  
C) Hundertneunundsiebzig  
D) Achtundsiebzig  
E) Siebenundachtzig

3. Ja, sie hat am Freitag Frühdienst.

**Welche Frage passt zur obigen Antwort?**

**Verilen cevabı gerektirecek soru aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Hast du freitags frei?  
B) Wann hast du Frühdienst?  
C) Hat Manuela am Freitag Frühdienst?  
D) Wer hat Frühdienst?  
E) Habt ihr am Freitag frei?

4. Ahmet Kuru ..... Arzt. .... arbeitet auf der Kinderstation.

**Welche Wörter passen in die obigen Lücken?**

**Cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangileri doğru şekilde tamamlar?**

- A) sei / Sie  
B) sind / Wir  
C) war / Ihr  
D) ist / Er  
E) ein / Du

5. Die Tochter meiner Schwester ist meine .....

**Welches Wort passt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) Schwager  
B) Nichte  
C) Neffe  
D) Tante  
E) Schwester

6. **Was bedeutet "dakik" auf Deutsch?**

**"dakik" sözcüğünün Almancası aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) wütend  
B) gleich  
C) bald  
D) pünktlich  
E) immer

7. Meine Mutter geht .....10:00 und 11:00 Uhr einkaufen.

**Welches Wort paßt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) für  
B) gern  
C) zwischen  
D) oft  
E) manchmal

8. A: Hallo, ich bin Ayfer. Ich wohne unten.

B: Hallo, Ayfer!

A: Entschuldige. .... Ich mache Omlett, aber ich habe kein Salz. Hast du vielleicht Salz?

B: Klar doch! Bitte sehr!

A: Vielen Dank!

**Welcher Satz ergänzt den obigen Dialog?**

**Verilen karşılıklı konuşmayı aşağıdakilerden hangisi tamamlar?**

- A) So ein Mist!  
B) Ich bin kurz weg.  
C) Ist alles in Ordnung?  
D) Was wünschen Sie?  
E) Ich habe ein Problem.

9. Wie komme ich nach Hause?

**Wie lautet der obige Satz auf Türkisch?**

**Verilen cümlelerin Türkçe karşılığı aşağıdakilerin hangisidir?**

- A) Eve ne zaman gidebiliriz?
- B) Eve nasıl gidebilirim?
- C) Evden mi geliyorsun?
- D) Eve uğramak ister misin?
- E) Eviniz nerede?

10. Mein Freund ..... gut kochen.

**Welches Wort passt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) kannst
- B) können
- C) kann
- D) könnt
- E) könnte

11. Meine Wohnung ist ..... Zentrum, in ..... sind viele Geschäfte.

**Welche Wörter passen in die obigen Lücken?**

**Cümlede boş bırakılan yerleri aşağıdakilerden hangileri doğru şekilde tamamlar?**

- A) zum / dem Garten
- B) auf / halbe Stunde
- C) am / viel Natur
- D) für / ersten Stock
- E) im / der Nähe

12. Wie hat deine Freundin eine Wohnung gefunden?

**Welche Antwort passt nicht zur obigen Frage?**

**Verilen sorunun cevabı aşağıdakilerden hangisi olamaz?**

- A) Sie hat viele Anzeigen in der Zeitung gelesen.
- B) Sie hat im Internet gesucht.
- C) Sie hat Freunde und Bekannte gefragt.
- D) Sie hat die Küche aufgeräumt.
- E) Sie hat eine Anzeige in der Zeitung aufgegeben.

13. Fühlen / heute / ich / miserabel / mich

**Wie kann man mit den obigen Wortgruppen einen sinnvollen und richtigen Satz bilden?**

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

- A) Fühle ich heute miserabel mich.
- B) Ich fühle mich heute miserabel.
- C) Miserabel ich heute fühle mich.
- D) Mich ich heute miserabel fühle.
- E) Heute ich miserabel mich fühle.

14. Hakan ist krank. Er ..... noch nicht in die Schule.

**Welches Wort paßt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) darfst
- B) dürfen
- C) dürfte
- D) dürftest
- E) darf

15. Was bedeutet das Gegenteil von "alles"?

**"alles" sözcüğünün zıt anlamlısı aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) ziemlich
- B) total
- C) etwas
- D) nur
- E) nichts

16. Zwölf ..... sind ein Jahr.

**Welches Wort passt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) Tage
- B) Feiertage
- C) Monate
- D) Kalender
- E) Neujahr

17. Verkäufer: Kann ich Ihnen helfen?

Kunde: Ja, ich suche eine Waschmaschine!

Verkäufer: .....

Kunde: Gibt es noch andere Modelle?

Verkäufer: Ja, hier bitte, ich zeige sie Ihnen.

Kunde: Danke, ich überlege es mir noch!

**Welcher Satz ergänzt den obigen Dialog?**

**Verilen karşılıklı konuşmayı aşağıdakilerden hangisi tamamlar?**

- A) Ich kann Ihnen diese hier empfehlen!
- B) Die nehme ich sofort!
- C) Diese Prospekte sind für Sie!
- D) Wir können leider nicht helfen!
- E) Der ist sehr teuer!

18. Hast du das Handy .....?

**Welches Wort passt in die obige Lücke?**

**Cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru şekilde tamamlar?**

- A) eingeladen
- B) ausgedruckt
- C) überwiesen
- D) aufgeladen
- E) ungerecht

19. Ich reise gern mit dem Bus, .....

**Welcher Satz ergänzt nicht die Lücke im obigen Satz?**

**Verilen cümleyi aşağıdakilerden hangisi tamamlamaz?**

- A) weil ich den Antrag ausfüllen muss.
- B) weil es nicht so anstrengend ist.
- C) weil ich vieles erleben will.
- D) weil ich alles besichtigen möchte.
- E) weil es günstig und bequem ist.

20. Evinizin önünde bir bisiklet sürücüsü düştü.

**Wie lautet der obige Satz auf Deutsch?**

**Verilen cümlenin Almancası aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Vor Ihrem Haus ist ein Fahrradfahrer gestürzt.
- B) Ich fahre gern mit dem Fahrrad im Garten unseres Hauses.
- C) Er hat sich ein neues Fahrrad gekauft.
- D) Am Wochenende wollen wir mit dem Fahrrad eine kleine Rundfahrt machen.
- E) Du musst mit dem Fahrrad vorsichtig sein.



## FRANSIZCA-I

A

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

1. «- Il y a ..... d'étudiants dans votre classe?  
- Vingt-cinq étudiants.»

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) comment  
B) quels  
C) combien  
D) que  
E) quand

2. demandé / vous / lui / son / avez / adresse  
I II III IV V VI

**Mettez les mots dans le bon ordre pour faire une phrase.**

**Yukarıdaki sözcükleri bir cümle oluşturacak şekilde sıraya koyunuz.**

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

3. «- Ah! Tu as mis une nouvelle robe aujourd'hui.  
- Oui. Tu l'aimes? Je .....»

**Choisissez la forme qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen eylem biçimini bulunuz.**

- A) vais l'acheter  
B) veux l'acheter  
C) viens de l'acheter  
D) l'achetais  
E) l'achète

4. Je n'aime pas cet appartement. Avant, nous ..... une très belle maison.

**Choisissez la forme qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen eylem biçimini bulunuz.**

- A) venons d'habiter  
B) habitons  
C) allons habiter  
D) habitions  
E) avons habité

5. Je n'aime pas la viande: .....!

**Choisissez l'expression qui complète la phrase.**

**Yukarıdaki cümleyi tamamlayan uygun ifadeyi bulunuz.**

- A) c'est super bon  
B) c'est très bon  
C) ce n'est pas bon  
D) c'est bon  
E) c'est bien

6. «- .....  
- Non, je n'ai pas le temps.»

**Trouvez la question qui correspond à la réponse donnée.**

**Yukarıdaki konuşmada verilen cevaba denk düşen soruyu bulunuz.**

- A) Tu as l'heure?  
B) Qu'est-ce que tu fais demain?  
C) Quand est-ce que tu viens?  
D) Quelle heure est-il?  
E) Tu veux un petit café?

7. Marie et sa mère ..... une promenade dans le parc.

**Choisissez la forme qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen eylem biçimini bulunuz.**

- A) fait  
B) faisons  
C) faites  
D) fais  
E) font

8. «-Tu voudrais ..... fromage?  
- Non, merci. Je n'aime pas ..... fromage.»

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) le/le  
B) du/de  
C) du/le  
D) du/du  
E) le/de

2013 GÜZ DÖNEM SONU 2185-A

A

9. Tu sors avec nous ..... tu restes à la maison?

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) ou  
B) et  
C) mais  
D) où  
E) non

10. Je suis en train de lire le livre ..... j'ai acheté hier.

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) qui  
B) que  
C) quel  
D) leur  
E) lui

11. «- Vous cherchez vos valises?  
- Oui, je ..... cherche!»

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) leurs  
B) vous  
C) leur  
D) le  
E) les

12. « - Regarde. Ça, c'est un Picasso.  
- .....  
- Oui. J'adore, moi aussi.»

**Complétez le dialogue avec la réplique qui convient.**

**Yukarıdaki karşılıklı konuşmayı tamamlayan uygun cümleyi bulunuz.**

- A) Comment? Tu n'aimes pas?  
B) Non mais, c'est quoi ce tableau!  
C) Qui est Picasso?  
D) Je trouve que c'est nul.  
E) Quel beau tableau!

13. «- Comment vous vous appelez?  
- Stockel. Karl Stockel.  
- Pardon. Je ne comprends pas. ....  
- S-T-O-C-K-E-L.»

**Complétez le dialogue avec la réplique qui convient.**

**Yukarıdaki karşılıklı konuşmayı tamamlayan uygun cümleyi bulunuz.**

- A) Vous voulez répéter?  
B) Vous pouvez épeler?  
C) C'est votre prénom?  
D) Quel est votre nom?  
E) Vous êtes allemand?

14. Mélanie est vendeuse, .....

**Choisissez l'expression qui complète la phrase.**

**Yukarıdaki cümleyi tamamlayan uygun ifadeyi bulunuz.**

- A) elle joue du violon.  
B) elle fait des études à l'université.  
C) elle joue dans des films.  
D) elle travaille dans un magasin.  
E) elle étudie le journalisme.

15. «- .....  
- Pour parler l'italien, bien sûr!»

**Trouvez la question qui correspond à la réponse donnée.**

**Yukarıdaki konuşmada verilen cevaba denk düşen soruyu bulunuz.**

- A) Il a appris l'italien quand il avait 6 ans?  
B) Dans quel but elle voyage en Italie?  
C) On va aller voir un film italien?  
D) Tu aimes la cuisine italienne?  
E) Pourquoi elle ne veut pas aller en Italie?

16. partis / huit / sommes / heures / à / nous  
I II III IV V VI

**Mettez les mots dans le bon ordre pour faire une phrase.**

**Yukarıdaki sözcükleri bir cümle oluşturacak şekilde sıraya koyunuz.**

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

17. Je vais rester à la maison ..... je suis malade.

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) à cause de  
B) pour  
C) pourquoi  
D) parce que  
E) c'est

18. Hier, nous sommes allés à une ..... de peinture.

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) exposition  
B) concert  
C) match  
D) festival  
E) fête

19. Aujourd'hui, il fait beau: .....

**Choisissez l'expression qui complète la phrase.**

**Yukarıdaki cümleyi tamamlayan uygun ifadeyi bulunuz.**

- A) je peux mettre mon manteau.  
B) je porte un pantalon et un pull.  
C) je m'habille chaud et je porte des bottes.  
D) je mets un tee-shirt et une jupe.  
E) Je prends mon imperméable.

20. Catherine est ..... mais son mari est .....

**Choisissez le mot/l'expression qui convient.**

**Cümlede boş bırakılan yere uygun düşen sözcük ya da ifadeyi bulunuz.**

- A) française/sénégalais  
B) français/sénégalais  
C) française/sénégalaise  
D) français/sénégalaise  
E) françaises/sénégalais

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi  
2012-2013 Güz Dönemi Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi  
2012-2013 Güz Dönemi Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi  
2012-2013 Güz Dönemi Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Sistemi  
2012-2013 Güz Dönemi Dönem Sonu Sınav Kitapçığı

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

### SINAVDA UYULACAK KURALLAR

1. Sınav süresince görevlilerle konuşmak ve soru sormak yasaktır. Aynı şekilde görevlilerin de öğrencilerle yakından ve alçak sesle konuşmaları yasaktır. Yanında veya sırasında kitap, not vb. bulunduran, sınav sırasında kopya çeken, çekmeye teşebbüs eden, kopya veren ya da kopya çekilmesine yardım edenlerin kimlikleri, Bireysel Sınav İptal Tutanağına yazılacak ve o oturdaki sınavları geçersiz sayılacaktır. Görevliler sınav giren diğer öğrencileri rahatsız etmemek için kopya çekmeye veya vermeye kalkışanları uyararak zorunda değildir. Bu nedenle sorumluluk sınav kurallarına uymayan öğrencilere aittir.  
Sınavda yetki verilmiş görevliler, bu salondaki sınavın kurallara uygun biçimde yapılmadığını, toplu kopya girişiminde bulunulduğunu raporlarında bildirdikleri veya üniversite sınav merkezince yapılan incelemeler sonucu toplu kopya yapıldığı saptandığı takdirde, Anadolu Üniversitesinin yetkili organlarınc bu salonda sınav giren öğrencilerin tümünün o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
2. Öğrenciler sınav sırasında görevlilerin her türlü uyarılarına uymak zorundadır. Gerekliğinde görevliler oturduğunuz yerleri değiştirebilir. Sınavınızın geçerli sayılması, her şeyden önce sınav kurallarına uymanıza bağlıdır. Sınav görevlilerinin talimatlarına uymayan, sınav görevlilerine hakaret eden, fiili saldırıda bulunan ve tehdit edenlerle sınav huzurunu bozacak kadar yüksek sesle konuşan, sınav salonunu terk etmesi yasaklanan zaman içinde terk eden, sınav yapılmasını belli bir süre engelleyenlerin kimlikleri Bireysel Sınav İptal Tutanağına yazılır ve o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
3. Sınav sırasında herhangi bir nedenle dışarı çıkmak yasaktır. Sınavın başlamasını izleyen ilk 30 dakika ve sınav süresinin son 5 dakikası içinde, sınavlarını tamamlasalar bile hiçbir öğrencinin salondan çıkmasına izin verilmeyecektir. Sınavın başlamasını izleyen ilk 15 dakika geçtikten sonra hiçbir öğrenci sınav giremez.
4. Biraz sonra soru kitapçıkları dağıtılacaktır. Cevaplamaya geçmeden önce size verilecek soru kitapçığının üzerinde ayrılan yere, adınızı, soyadınızı, öğrenci numaranızı ve bu salonun numarasını mutlaka yazınız. Sınav sonunda soru kitapçıkları toplanacak ve sınav merkezinde tek tek incelenecektir. Soru Kitapçığının bir tek sayfası eksik çıksa bile o oturdaki sınavlarınız geçersiz sayılır.
5. Size verilen cevap kağıdı üzerindeki T.C. Kimlik No, ad ve soyadın size ait olup olmadığını mutlaka kontrol ediniz. Cevap kağıdı size ait değilse görevlileri uyarıp size ait cevap kağıdını alınız. Daha sonra cevap kağıdı üzerinde ayrılmış olan yerlere T.C. Kimlik numaranızı ve test grubunuzu mutlaka kodlayınız, adınızı soyadınızı yazınız ve ilgili yeri imzalayınız. Kendisine ait olmayan cevap kağıdını kullanan öğrencilerin o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
6. Cevap kâğıdına yazılacak her türlü yazı, rakam ve yapılacak işaretlemeler için koyu yazan siyah kurşun kalem kullanılacaktır. Tükenmez kalem veya dolmakalem kesinlikle kullanılmayacaktır. Kullanıldığı takdirde cevap kağıdı optik okuyucuda okutulamadığından öğrencinin o oturdaki sınavı geçersiz sayılır.
7. CEVAPLARIN TÜMÜ CEVAP KAĞIDINA İŞARETLENECEKTİR. Soru kitapçıkları üzerine yapılan işaretlemeler kesinlikle değerlendirilmez. Her dersin cevabı, o dersin isminin yazılı olduğu sütuna işaretlenmelidir. Yanlış sütuna yapacağınız işaretlemeler kesinlikle değerlendirilmez.
8. Soru kitapçığının sayfalarındaki boş yerleri müsvedde yapmak için kullanabilirsiniz. Başka bir kâğıdı müsvedde olarak kullanmak yasaktır. Bu tür işlemleri yapanların o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
9. Öğrencilerin soruları ve/veya sorulara verdikleri yanıtları cevap kağıdı dışında herhangi bir yere yazmaları ve bunu sınav salonundan dışarıya çıkarmaları yasaktır. Bu kurala uymayanların o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
10. Sınav sırasında öğrencilerin birbirinden kalem, silgi vb. şeyleri istemesi kesinlikle yasaktır. Yasağa uymayanların o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
11. Sınav sırasında hesap makinesi kullanılabilir. Ancak üzerinde program yapılmasına, saklanmasına ve çalıştırılmasına izin veren (EXE, STORE, RUN gibi tuşları bulunan) hesap makineleri ile data bank vb. özel donanımlar kullanılamaz. Hesap makinesinin sınav sırasında ödünç alınması, verilmesi ve değiştirilmesi yasaktır. Bu tür davranışlarda bulunanların o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
12. Öğrenciler telsiz, cep telefonu, çağrı cihazı, taşınabilir bilgisayar vb. iletişim araçları ile görüntü kaydetmeye yarayan fotoğraf makinesi, kamera vb. araçları sınav girmeye gelirken getirmemeleri konusunda sınav giriş belgelerinde uyarılmışlardır. Bu cihazları sınav salonunda yanlarında bulunduran öğrencilerin, cihazları kapalı olsa bile, o oturdaki sınavı geçersiz sayılır.
13. Öğrenciler ruhsatlı veya resmi amaçlı kullanılsa bile silah ile sınav binasına gelmemelidirler. Bu öğrenciler kesinlikle sınav giremez ve binaya alınmaz. Bir şekilde girmişlerse dışarı çıkartılıp o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
14. Kıtalarından izinli olan er-erbaşlar dışında resmi kıyafetle sınav girmek yasaktır. Aksine davranan öğrencilerin o oturdaki sınavları geçersiz sayılır.
15. Biraz sonra dağıtılacak olan soru kitapçığında test ile ilgili açıklamalar yazılıdır. Bu açıklamaları okumadan ve size "SINAV BAŞLAMİŞTİR" denmeden soruları cevaplamaya başlamayınız.
16. Sınavınız bittiğinde, cevap kâğıdınızı ve soru kitapçığınızı salon görevlilerine şahsen teslim ediniz. Teslim etmediğiniz evrak nedeniyle o oturdaki sınavlarınız geçersiz sayılır.

### SINAVINIZDA BAŞARILAR DİLERİZ.