

CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER N. 1 UNITÀ DI PERSONALE APPARTENENTE ALL'AREA DEI FUNZIONARI, SETTORE AMMINISTRATIVO-GESTIONALE, CON CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO INDETERMINATO E REGIME DI IMPEGNO A TEMPO PIENO, PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DELLA PROGRAMMAZIONE TRIENNALE (PRO3) DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II (COD. RIF. 2428) - INDETTO CON DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE N. 1343 del 25.11.2024

GRUPPI DI QUESITI ESTRATTI ALLA PROVA ORALE DEL 10.02.2025

Gruppo di quesiti n. 1

- Il/La candidato/a descriva i 5 obiettivi della programmazione triennale contenuti nel Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024.
- Il/La candidato/a definisca gli "Open Badge".
- Open Badges are viewable digital documents, rich of information, that certify skills, abilities, belonging to groups, attendance to training courses or assignment of credits. The Open Badges standard defines an open-source format for packaging information (metadata) on the achieved results.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere il proprio nominativo (in grassetto), data e luogo di nascita (sottolineati), e la seguente frase compresa tra le virgolette: "obiettivi della programmazione triennale dell'Università degli studi di Napoli Federico II" (in corsivo);
- impostare la seguente formattazione a tutto il testo contenuto nel documento: Margini: superiore e inferiore 1.5 cm, destro e sinistro 2 cm; carattere Verdana, dimensione 10, allineamento giustificato, colore Blu scuro;
- inserire il numero di pagina a piè di pagina in posizione centrata;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Lavori come responsabile del servizio clienti di un nuovo sito di e-commerce che vende prodotti di elettronica di consumo. Un cliente ti contatta furioso perché sostiene di aver ricevuto un modello di smartphone diverso da quello ordinato. In seguito alla verifica dell'ordine nel sistema di gestione, non risultano difformità. Spieghi al cliente le procedure consuete per il reso, ma il cliente pretende un rimborso immediato e intende condividere la sua esperienza d'acquisto online. Come affronti la situazione?

Gruppo di quesiti n. 2

- Il/La candidato/a descriva, relativamente alla programmazione triennale in riferimento al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024, l'obiettivo A: "innovare la didattica universitaria e ampliare l'accesso alla formazione universitaria" e gli indicatori di riferimento.

- Il/La candidato/a definisca la caratteristica "trasferibilità" di un open badge.

- Open Badges are our portable credentials: we can earn and collect badges, even published by different organizations, and display them to represent our skills and capabilities. We can share them on a page that describes our profile on the social media we prefer.

Open Badges form a better and more in-depth representation of a person's learning and experience.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;

- scrivere il proprio nominativo (sottolineato), data e luogo di nascita (in grassetto), e la seguente frase compresa tra le virgolette: "obiettivi della programmazione triennale dell'Università degli studi di Napoli Federico II" (in corsivo);

- impostare la seguente formattazione a tutto il testo contenuto nel documento: Margini: superiore e inferiore 2 cm, destro e sinistro 3 cm; carattere Arial, dimensione 11, allineamento giustificato, colore Verde scuro;

- inserire il numero di pagina a piè di pagina in posizione centrata;

- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Lavori in un'agenzia pubblicitaria. Dopo diverse riunioni con il tuo gruppo di lavoro, avete definito un piano strategico per il lancio di un nuovo prodotto per un cliente. Il gruppo con la tua supervisione, prepara una presentazione del lavoro, ma sei tu a dover incontrare il cliente. Nel corso dell'incontro di presentazione, ti accorgi che i contenuti del piano inclusi nella presentazione non coincidono con quelli definiti precedentemente. Cosa fai?

Gruppo di quesiti n. 3

- Il/La candidato/a descriva, relativamente alla programmazione triennale in riferimento al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024, l'obiettivo B "promuovere le reti di ricerca e valorizzare l'attrattività del Paese" e gli indicatori di riferimento.
- Il/La candidato/a definisca il servizio "Job Placement" e ne illustri lo scopo.
- Open Badges can, therefore, make a micro-credentials system in which these credentials describe and highlight our CV and our expertise while, at the same time, describing our person. Essentially, digital badges can give others an overall feel of our personal characteristics. They do it in a much more detailed way than the conventional grades we could have earned in our businesses.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere il proprio nominativo e la seguente frase compresa tra le virgolette: "obiettivi della programmazione triennale dell'Università degli studi di Napoli Federico II";
- impostare la seguente formattazione a tutto il testo contenuto nel documento: carattere Arial, dimensione 14, allineamento giustificato, colore Rosso, interlinea e spaziatura paragrafo espansa di 2 punti;
- inserire il numero di pagina a piè di pagina a sinistra;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Il tuo reparto deve sviluppare una nuova strategia di marketing per un importante cliente internazionale. Il lavoro richiede una conoscenza approfondita del mercato globale, delle diverse aziende concorrenti e competenze di analisi dei dati. In virtù della tua lunga esperienza di successo in azienda e della necessità di portare a termine il lavoro in tempi brevi, il tuo superiore ti affida il lavoro. Tu però non disponi delle conoscenze e competenze richieste. Come affronti la situazione?

Gruppo di quesiti n. 4

- Il/La candidato/a descriva, relativamente alla programmazione triennale in riferimento al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024, l'obiettivo C "potenziare i servizi per il benessere degli studenti e per la riduzione delle diseguaglianze" e gli indicatori di riferimento.
- Il/La candidato/a definisca il concetto di "apprendimento permanente" contenuto nel Decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013.
- Soft skills are character traits and interpersonal skills that characterize a person's ability to interact effectively with others. In the workplace, soft skills are a complement to hard skills, which refer to a person's knowledge and occupational skills. In a competitive labor market, individuals who demonstrate that they have a good combination of hard and soft skills often enjoy a greater demand for their services.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere il proprio nominativo e la seguente frase compresa tra le virgolette: "obiettivi della programmazione triennale dell'Università degli studi di Napoli Federico II";
- impostare la seguente formattazione a tutto il testo contenuto nel documento: carattere Times New Roman, dimensione 9, allineamento giustificato, colore Grigio, interlinea e spaziatura paragrafo espansa di 3 punti;
- inserire il numero di pagina a piè di pagina a sinistra;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei responsabile di un team di cinque persone impegnato in un progetto di implementazione di una nuova piattaforma informatica per l'elaborazione delle buste paga dei dipendenti della tua azienda. La piattaforma deve essere implementata a breve e il tuo gruppo ti sembra stia lavorando con entusiasmo. Inaspettatamente, ricevi però delle lamentele dai tuoi collaboratori in merito al comportamento di un nuovo arrivato: ti dicono che collabora poco ed è polemico su tutto. La sua indolenza appare minare il clima e le performance dell'intero gruppo. Come gestisci la situazione?

Gruppo di quesiti n. 5

Il/La candidato/a descriva le competenze chiave, in materia di “apprendimento permanente”, contenute nella Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018.

- Il/La candidato/a definisca la caratteristica “verificabilità” di un open badge.
- Company leaders often are most effective when they have strong soft skills. For example, leaders are expected to have good speaking abilities, but great leaders are also good at listening to workers and to other leaders in their fields. Negotiation is also a big part of the job for many company leaders. Good leaders also need to know how to effectively assign tasks to other team members.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- inserire la seguente tabella composta da due colonne e due righe ed aggiornarla con i propri dati;

NOMINATIVO:

DATA DI NASCITA:

- nella precedente tabella aggiungere una nuova colonna a destra;
- impostare la seguente formattazione a tutto il contenuto del documento: carattere Times New Roman, dimensione 10, allineamento giustificato, colore Rosso;
- impostare la seguente formattazione della tabella: testo con allineamento a sinistra e sfondo con riempimento di colore rosso;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei da poco il/la responsabile di un punto vendita di una catena di supermercati. Il punto vendita si trova in una zona residenziale densamente popolata e, da quando è stato aperto, ha sempre fatto registrare ottimi fatturati. Tuttavia, a seguito di un cambiamento dei fornitori di alcuni prodotti chiave da te deciso, poco dopo essere stato assunto, si è verificato un calo delle vendite e una riduzione del flusso di clienti. Come affronti la situazione?

Gruppo di quesiti n. 6

- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018, le competenze chiave “competenza alfabetica funzionale” e “competenza multilinguistica.
- Il/La candidato/a definisca le competenze trasversali o “soft skills”.
- Workers acquire hard skills through formal education, training programs, and concentrated effort. Hard skills are the quantifiable skills that workers need to successfully perform a specific job. Employers often test or evaluate a candidate's hard skills before hiring. Examples of hard skills include computer programming, writing, web development, and graphic design.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere i propri dati anagrafici: nome, cognome, data e luogo di nascita;
- Inserire interruzione di pagina ed avviare il controllo ortografia e grammatica
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Hai il compito di gestire un parco archeologico che, nonostante attragga migliaia di visitatori, si trova in una situazione finanziaria difficile. Per risanare il bilancio e migliorare l'efficienza del parco, hai cercato di attuare un piano di riorganizzazione caratterizzato dall'introduzione di nuove tecnologie. Tuttavia, il piano non ha prodotto i risultati sperati e ha incontrato una forte resistenza da parte del personale. Come gestisci la situazione?

Gruppo di quesiti n. 7

- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018, le competenze chiave “competenza digitale” e “competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare”.
- Il/La candidato/a illustri la differenza tra “hard skills” e “soft skills”.
- Emotional intelligence is one specific and interesting soft skill. It is the ability to recognize, understand, and manage your own emotions. Unlike traditional intelligence, which focuses on logic, problem-solving, and technical elements related to an industry, emotional intelligence is about navigating social situations and building strong relationships.

Prova pratica di MS EXCEL

- Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella colonna A un elenco di 5 nominativi e nella colonna B le ore di lavoro svolte settimanalmente da ciascun nominativo;
- mediante le apposite funzioni di Excel, calcolare la misura media delle grandezze inserite nella colonna B;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Gestisci le risorse umane in un'azienda di call center nata da poco. Recentemente, l'azienda ha stipulato un contratto con un'importante compagnia di assicurazione stradale che ha richiesto un tempo massimo di attesa per le chiamate di 20 secondi. Sono stati assunti nuovi operatori ed è aumentato il carico di lavoro. Tuttavia, l'azienda non riesce a rispettare i tempi di attesa richiesti, la compagnia assicurativa è pronta a rescindere il contratto e si sta generando un forte malcontento tra i dipendenti. Come affronti la situazione?

Gruppo di quesiti n. 8

- Il/La candidato/a descriva, relativamente alla programmazione triennale in riferimento al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024, l'obiettivo D "promuovere la dimensione internazionale dell'alta formazione e della ricerca" e gli indicatori di riferimento.
- Il/La candidato/a definisca, nell'ambito dei servizi offerti dal placement universitario, il servizio "Career Day" e ne illustri lo scopo.
- Empathy is another important aspect of emotional intelligence. It's the ability to understand and share the feelings of others, which helps you connect with colleagues, clients, and customers on a deeper level. Empathetic leaders can better support their teams by recognizing their needs and motivations, leading to a more engaged and productive workforce.

Prova pratica di MS EXCEL

- Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella colonna A un elenco di 3 nominativi e nella colonna B le rispettive età anagrafiche;
- mediante le apposite funzioni di Excel, ordinare l'elenco dal nominativo più giovane a quello più anziano;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei il/la responsabile di un laboratorio di analisi cliniche. È una giornata di elevata affluenza, con molti utenti in attesa. Un utente ha una discussione accesa con l'operatore al front-office di accettazione, poiché richiede di sottoporsi a un servizio per il quale afferma di avere una prenotazione. Tuttavia, la sua prenotazione non risulta nel sistema informatico del laboratorio. L'utente non intende rimandare l'esame. La discussione non accenna a terminare, creando un blocco all'accettazione e viene richiesto il tuo intervento. Cosa fai?

Gruppo di quesiti n. 10

- Il/La candidato/a definisca, nell'ambito dei servizi offerti dal placement universitario, il servizio "Bacheca annunci di lavoro" e ne illustri lo scopo sia per le aziende che per i laureati.
- Il/La candidato/a descriva cosa si intende per "credibilità" di un open badge.
- Stress management offers a range of ways to help you better deal with stress and difficulty, also called adversity, in your life. Managing stress can help you lead a more balanced, healthier life. Stress is an automatic physical, mental and emotional response to a difficult event. It's a common part of everyone's life. When used positively, stress can lead to growth, action and change.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere il proprio nominativo (in grassetto), data e luogo di nascita (sottolineati), e la seguente frase compresa tra le virgolette: "obiettivi della programmazione triennale dell'Università degli studi di Napoli Federico II" (in corsivo);
- Seleziona le prime tre parole del testo "obiettivi della programmazione" e applica il comando maiuscole/minuscole per trasformare tutti i caratteri delle tre parole in maiuscolo
- inserire il numero di pagina a piè di pagina in posizione centrata;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei il/la direttore/trice marketing di un'azienda dove lavori da tempo. Il tuo team è composto da cinque persone, ed è sempre riuscito a raggiungere importanti successi e a rispettare le scadenze previste per la consegna dei lavori. All'improvviso alcuni componenti del gruppo, che lavorano con te da molti anni, presentano le dimissioni con effetto immediato. La notizia inaspettata giunge nel momento in cui il team è impegnato nella fase finale di un progetto importante sul quale state lavorando da tempo. Cosa fai?

Gruppo di quesiti n. 11

- Il/La candidato/a definisca, nell'ambito dei servizi offerti dal placement universitario, il servizio "Banca dati curricula" e ne illustri lo scopo sia per le aziende che per i laureati.
- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018, le competenze chiave "competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria" e "competenza in materia di cittadinanza".
- A Career Day is a highly structured Career Awareness activity in which business partners from a variety of companies come together at school or in a college or university or online to share information about their company, their job, and the education and skills that are required for success in their career. A Career Day helps students connect what they're learning in school with the workplace.

Prova pratica di MS EXCEL

- Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella colonna A un elenco di 5 nominativi, nella colonna B il numero di esami di profitto superati;
- mediante le apposite funzioni di Excel, ordinare l'elenco in misura decrescente partendo dal nominativo che ha superato il maggior numero di esami;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei il/la responsabile del servizio di pulizie di un centro commerciale. Dopo un prolungato intervento di ristrutturazione dell'intera struttura, la riapertura è imminente, in concomitanza con il periodo natalizio. Tuttavia, numerosi collaboratori sono assenti per malattia, rendendo difficile garantire le operazioni di pulizia della struttura in tempo per la riapertura. Ti arriva un sollecito scritto dalla direzione del centro per accelerare il lavoro. Cosa fai?

Gruppo di quesiti n. 12

- Il/La candidato/a descriva, relativamente alla programmazione triennale in riferimento al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024, l'obiettivo E "valorizzare il personale delle università, anche attraverso la mobilità" e gli indicatori di riferimento.
- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto del quadro europeo delle competenze trasversali, le soft skills "Team Working" e "Time Management".
- Time management is the process of organizing and planning how to divide your time between different activities. Get it right, and you'll end up working smarter, not harder, to get more done in less time – When you know how to manage your time effectively, you can unlock many benefits. These are: Greater productivity and efficiency, less stress, a better professional reputation, more opportunities to achieve your life and career goals.

Prova pratica di MS EXCEL

- Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella colonna A un elenco di 5 nominativi, nella colonna B il numero di esami di profitto superati e nella colonna C il genere (M o F);
- mediante le apposite funzioni di Excel, formattare automaticamente le colonne B e C in modo da evidenziare le celle che contengono il genere femminile;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Sei il/la titolare di un'agenzia di viaggi che sta affrontando enormi difficoltà nel raggiungere gli obiettivi di fatturato. Di recente, hai ampliato il team con l'assunzione di un nuovo agente, il cui curriculum evidenziava una storia di elevate performance e successi nella precedente agenzia. Dopo alcuni mesi, tuttavia, constati che il nuovo assunto non ha ancora concluso nessuna vendita. Come ti comporti?

Gruppo di quesiti n. 13

- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 maggio 2018, le competenze chiave “competenza imprenditoriale” e “competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturale”.
- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto del quadro europeo delle competenze trasversali, le soft skills “Leadership” e “Problem Solving”.
- What is teamwork? When a group of people work together to successfully complete a task, they also create a positive working atmosphere and they recognize the strengths and skills that each team member brings. Teamwork is a crucial skill in many workplaces and is something often tested at interviews by recruitment managers.

Prova pratica di MS EXCEL

- Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella colonna A un elenco di 5 nominativi, nella colonna B le relative età anagrafiche, nella colonna D i 5 nominativi indicati nella colonna A;
- mediante le apposite funzioni di Excel, riportare in colonna E le età anagrafiche di ciascun nominativo indicato in colonna D, recuperando i dati dalle colonne A e B;
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- La tua azienda ha deciso di avviare un piano volto ad integrare l'intelligenza artificiale nei processi organizzativi. Per allineare gli obiettivi e i processi dell'azienda con le nuove tecnologie, risulta necessaria la creazione di un nuovo gruppo di lavoro. Sebbene tu abbia maturato una lunga esperienza nella gestione di team e nella guida di progetti di riorganizzazione operativa, l'amministratore delegato appare propenso ad assegnare la guida del nuovo team ad un collega assunto di recente, con una carriera accademica di rilievo ma privo di un'adeguata esperienza lavorativa. Come affronti questa situazione?

Gruppo di quesiti n. 14

- Il/La candidato/a descriva la fase di progettazione e la fase di valutazione dei progetti di ateneo nell'ambito della programmazione triennale di cui al Decreto Ministeriale n. 773 del 10-06-2024.
- Il/La candidato/a descriva i criteri per l'emissione di un open badge.
- Strong communication skills are important in many workplaces, and they are directly related to how well one can work in a team environment. Being able to communicate maturely and respectfully can help build relationships between team members. Clear and effective communication is also vital for team leaders to assign to team members their roles and responsibilities.

Prova pratica di MS EXCEL

Avviare Microsoft Excel, creare una nuova cartella di lavoro, inserire nella cella A1 il numero "8", inserire nella cella B2 il numero 55, nella cella G6 effettuare la somma mediante l'apposita funzione.

Quesito situazionale

- Sei diventato/a manager di uno storico istituto di credito fortemente ancorato al suo approccio consolidato nella gestione bancaria. Sebbene l'istituto goda di una solida reputazione e di una clientela fidelizzata, sta soffrendo la concorrenza di diversi competitor. Nell'istituto non sono presenti procedure standard per gestire eventuali reclami o emergenze e i ruoli degli operatori del front-office e quelli del back-office non sono ben delineati e coordinati. A tuo avviso andrebbero potenziati, ma sai che i dipendenti non la prenderebbero bene. Cosa fai?

Gruppo di quesiti n. 16

- Il/La candidato/a descriva, tenendo conto del quadro europeo delle competenze trasversali, le soft skills “Spirito di iniziativa” e “Ascolto attivo”.
- Il/La candidato/a indichi gli utenti principali dei servizi “Job Placement”.
- Practicing good listening skills is an important part of succeeding in the workplace. Effective listening can help you interpret information accurately, form positive relationships and develop new skills. Understanding the types of listening and how to become a better listener can help you form effective communication habits and apply them in your professional life.

Prova pratica di MS WORD

- creare un nuovo documento con MS Word e salvarlo sul desktop assegnandovi il proprio nome;
- scrivere il proprio nominativo (in grassetto), data e luogo di nascita (sottolineati), e la seguente frase compresa tra le virgolette: “obiettivi della programmazione triennale dell’Università degli studi di Napoli Federico II”;
- utilizza la funzione “trova e sostituisci” per cercare la parola “obiettivi” e sostituirla con “indicatori”
- salvare e chiudere il file appena creato.

Quesito situazionale

- Una multinazionale che si occupa di consulenza manageriale ha recentemente avviato una serie di progetti volti a diversificare e innovare il proprio approccio al lavoro, puntando maggiormente sulla flessibilità, l’inclusione e la valorizzazione delle differenze individuali. La direzione ha dichiarato l’intenzione di sviluppare una cultura aziendale più inclusiva, che promuova la parità di genere a tutti i livelli organizzativi, soprattutto nelle posizioni dirigenziali. Sei il/la responsabile delle risorse umane e ti accorgi che, nonostante gli sforzi della direzione per creare un ambiente più inclusivo, all’interno del team la presenza femminile è ancora molto bassa. Inoltre, le donne che lavorano nell’azienda sembrano essere poco propense a partecipare a programmi di formazione manageriale o a candidarsi per posizioni di responsabilità. Cosa fai?

PER ORDINE DEL PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE
IL SEGRETARIO
F.TO ENZA SCHIAVI