

## QUESTIONARIO 3

3

**Leggete il brano e rispondete alle prossime 5 domande.**

Cosa sta mutando nelle organizzazioni e come incidono tali cambiamenti sui processi di selezione? È sottinteso che stiamo parlando di aziende della distribuzione, che operando sul libero mercato hanno clienti da soddisfare e concorrenti sempre più numerosi con i quali confrontarsi.

Un primo elemento da considerare è la sempre più diffusa consapevolezza che la competenza del personale possa generare, e via via rigenerare, elementi di vantaggio competitivo. Nel tempo, la visione è mutata: da semplice “manodopera”, a “risorsa da sviluppare”, a “motore del business”, secondo la definizione più attuale. Si è ormai consapevoli che anche gli operatori di back office e di customer service influenzano la soddisfazione del cliente, e **quindi** i risultati del business. Ne deriva che, al momento della selezione in ingresso, non soltanto i manager e i talenti ad alto potenziale debbano essere fatti oggetto della massima attenzione, ma trasversalmente tutte le risorse. Un altro fattore che caratterizza il cambiamento nelle aziende è la tendenza al controllo dei risultati, non solo sulle dimensioni economico-finanziarie di breve periodo (costi, margini, ricavi), ma anche su altre dimensioni, quali la fidelizzazione dei clienti, l'efficienza e l'efficacia dei **processi core**, la capacità delle risorse umane di crescere e innovare. Un terzo elemento riguarda le mutate caratteristiche strutturali: da imprese piramidali – con una base numerosa, con poca professionalità e poca autonomia – a imprese "piatte" funzionanti per processi, caratterizzate da ruoli dotati di discreta autonomia che richiedono scolarità e competenza.

---

1. Individuate l'affermazione coerente con il brano.

- A) I risultati economici di un'azienda sono influenzati dal personale che vi opera
- B) Con una concorrenza così numerosa, è sempre più complicato ottenere la soddisfazione del cliente
- C) Le aziende sono sempre più verticistiche: meno uomini con maggiore potere

---

2. Individuate l'affermazione coerente con il brano.

- A) Le aziende tendono a valutare i loro risultati anche su variabili nuove, quali ad esempio l'adeguatezza dei processi
- B) Ove le politiche del personale sono in grado di sviluppare i talenti, sono automaticamente risolti i problemi di ricambio del management
- C) Se le aziende non ottengono risultati economici soddisfacenti non hanno le risorse per investire sul capitale umano

---

3. Perché, secondo l'Autore, le risorse umane sono il "motore del business"?

- A) Indipendentemente dalla collocazione organizzativa incidono sulla soddisfazione del cliente, quindi sui risultati d'impresa
- B) E' un fatto motivazionale: le persone si sentono maggiormente coinvolte e responsabili
- C) Si tratta degli operatori di back office e di customer service che condizionano, con il loro operato, l'andamento del business

---

4. L'espressione **quindi**, senza che il significato cambi, potrebbe essere sostituita da:

- A) di conseguenza
- B) infatti
- C) senza dubbio

---

5. Nel contesto, l'espressione **processi core** fa specifico riferimento:

- A) alle attività centrali per il raggiungimento di un determinato obiettivo
- B) alla digitalizzazione e informatizzazione dei servizi
- C) alle attività di controllo e razionalizzazione dei costi

### QUESTIONARIO 3

6. Tre dei seguenti quattro termini hanno una caratteristica logica in comune. Qual è l'intruso?

CHIMICA - FISICA - FILOSOFIA - BIOLOGIA

- A) **FILOSOFIA**
- B) CHIMICA
- C) FISICA

7. La prova che negava la presenza di Carla sulla scena del crimine è stata respinta, ma non è stata acquisita alcuna prova del contrario. Dunque:

- A) **forse Carla era sulla scena del crimine**
- B) Carla era sicuramente sulla scena del crimine
- C) è più probabile che Carla fosse sulla scena del crimine piuttosto che altrove

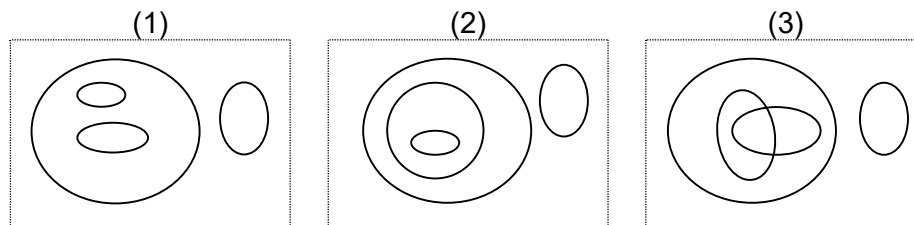
8. Quale alternativa completa correttamente la serie? (Utilizzate l'alfabeto italiano, composto da 21 lettere.)

DEF - HIL - NOP - RST - VZA - ?

- A) **CDE**
- B) BCD
- C) ABC

9. Quale diagramma rappresenta correttamente la relazione che intercorre tra i seguenti termini?

AUTOMOBILI - AUTOBUS - AUTOVEICOLI - ALIANTI



- A) **Il n. 1**
- B) Il n. 2
- C) Il n. 3

10. Quale alternativa completa correttamente la relazione?

IL sta a ARTICOLO come ED sta a [?]

- A) **CONGIUNZIONE**
- B) ABBREVIAZIONE
- C) ECCETERA

11. Un aereo partito da Londra alle ore 12,00 (ora locale) è arrivato a New York alle ore 14,30 (ora locale). Sapendo che tra le due località esiste una differenza di 5 fusi orari, quanto tempo ha impiegato?

- A) **7h 30'**
- B) 6h 30'
- C) 2 h 30'

### QUESTIONARIO 3

---

12. Qual è il numero che moltiplicato per 8 e diviso per 2 è uguale a 32?

- A) 8
  - B) 6
  - C) 12
- 

13. In base al criterio di gerarchia, che regola i rapporti tra le diverse fonti normative, quale delle seguenti è una fonte legislativa secondaria?

- A) **Regolamento dell'esecutivo**
  - B) Decreto legge
  - C) Legge costituzionale
- 

14. Ai sensi della Costituzione, in quale caso la Regione può adottare provvedimenti che limitino la libera circolazione delle persone e delle cose tra le Regioni? (art 120 Cost It)

- A) **In nessun caso**
  - B) In caso di emergenza sanitaria
  - C) Solo previo accordi con le altre Regioni interessate
- 

15. Secondo la Costituzione, il Consiglio di Stato è un organo che svolge funzioni:

- A) **di consulenza giuridico-amministrativa e di tutela della giustizia nell'amministrazione**
  - B) di controllo preventivo di legittimità sugli atti amministrativi
  - C) di controllo sulla gestione finanziaria delle amministrazioni statali e territoriali
- 

16. Lo scanner è una periferica di input che:

- A) **trasforma un documento cartaceo in un file digitale**
  - B) effettua una scansione dell'hard disk per rilevare errori sul disco
  - C) stampa foto e grafici su fogli di grandi dimensioni
- 

17. Che cosa è un blog?

- A) **Un sito web composto da post ordinati cronologicamente**
  - B) Un software per la gestione degli acquisti online
  - C) Un tipo di virus che attacca le pagine Web
- 

18. **Complete the sentence**

[.....] it was cold, we decided to go out for a walk.

- 1) Because
- 2) In spite
- 3) **Although**

- A) 3
  - B) 2
  - C) 1
- 

19. **Choose the appropriate answer**

Thank you!

- 1) How do you do?
- 2) **You are welcome**
- 3) To you too

- A) 2
- B) 3
- C) 1

### QUESTIONARIO 3

- 
- 20 Ai sensi del regolamento europeo 679/2016 (GDPR), art.37, da chi viene designato il responsabile della protezione dei dati personali:  
A dal titolare del trattamento e dal responsabile del trattamento  
B dall'autorità garante che ne certifica le qualità professionali  
C dal responsabile del trattamento, previo parere positivo dell'autorità
- 
- 21 L'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013, dispone che il procedimento di accesso civico deve concludersi:  
A con provvedimento motivato  
B entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza  
C con comunicazione tramite raccomandata con avviso di ricevimento
- 
- 22 A norma della Legge 241/90, art. 8, la comunicazione dell'avvio del procedimento amministrativo deve contenere, fra l'altro, l'indicazione:  
A dell'amministrazione competente  
B dell'ufficio che emetterà il provvedimento finale  
C del momento di decorrenza di tutti i termini inerenti al procedimento
- 
- 23 L'art.20 del d.lgs. n. 150/2015 dispone che, allo scopo di confermare lo stato di disoccupazione, i lavoratori disoccupati contattano (o sono convocati dai centri per l'impiego):  
A per la profilazione e per la stipula di un patto di servizio personalizzato  
B esclusivamente per la stipula di un patto di servizio personalizzato  
C per la profilazione, in base alla quale sarà valutata l'opportunità della stipula di un patto di servizio personalizzato
- 
- 24 Ai sensi dell'art.21 del d.lgs. n. 150/2015, ai beneficiari di NASpl o di DIS-COLL, in caso di seconda mancata presentazione, senza giustificato motivo, alle convocazioni ovvero agli appuntamenti per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, si applica la sanzione della:  
A decurtazione di una mensilità  
B decurtazione di due mensilità  
C decurtazione di un quarto di una mensilità
- 
- 25 Ai sensi della Deliberazione di Giunta Regionale n. 1959/2016 tra i requisiti per essere accreditati in Emilia-Romagna ai servizi per il lavoro, i soggetti privati devono obbligatoriamente dimostrare:  
A di essere autorizzati all'attività di intermediazione, a livello nazionale o regionale, in base al D.lgs 276/2003 e ss.mm.  
B di essere già accreditati ai servizi per il lavoro in altre Regioni e di aver attivato almeno 5 sedi in Emilia Romagna  
C di essere autorizzati all'attività di supporto alla ricollocazione professionale, a livello nazionale, in base al D.lgs 276/2003 e ss.mm., oltre ad altri requisiti
- 
- 26 Ai sensi del d.lgs. n. 81/2015, l'apprendistato è:  
A un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e alla occupazione dei giovani  
B un contratto di lavoro a tempo determinato a causa mista  
C un contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato che prevede la realizzazione di un percorso formativo per la sicurezza
- 
- 27 Ai sensi della legge n. 68/1999, per la determinazione della quota di riserva, tra i dipendenti del datore di lavoro sono computati, di norma, tutti i lavoratori assunti con contratto di lavoro subordinato, ad esclusione di alcune categorie tra cui:  
A i lavoratori occupati con contratto a tempo determinato di durata fino a sei mesi

### QUESTIONARIO 3

- B i lavoratori occupati con contratto a tempo determinato di durata superiore a sei mesi
- C i lavoratori con un'anzianità di servizio superiore a 20 anni

---

28 Ai sensi della Legge Regionale n. 17/2005 e ss.mm. della Regione Emilia-Romagna, la durata minima del tirocinio, per le attività non stagionali, non può essere inferiore a:

- A **2 mesi**
- B 1 mese
- C 45 giornate

---

29 Ai sensi del d.lgs. n. 22/2015, in relazione agli eventi di disoccupazione verificatisi dal primo gennaio 2022, la DIS-COLL non può in ogni caso superare la durata massima di:

- A **dodici mesi**
- B sei mesi
- C ventiquattro mesi

---

30 L'art. 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali" definisce le persone svantaggiate come:

- A **gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione**
- B coloro che hanno una retribuzione inferiore al salario minimo
- C coloro che sono certificati dall'apposita Commissione Sanitaria di cui all'art.7 della medesima legge