

1)- La Direzione attribuisce elevate valutazioni al suo team come riconoscimento al lavoro svolto nell'anno. Tuttavia, alcuni suoi collaboratori si lamentano per questa iniziativa non sentendo che il loro contributo sia stato adeguatamente riconosciuto e valorizzato. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Organizza un incontro con la Direzione per esporre la situazione.
- B) Blocca l'erogazione del premio e richiede alla Direzione maggiori fondi così da dare a tutti un riconoscimento economico.
- C) Organizza una riunione con tutto il suo team, ringraziando tutti per il lavoro svolto e l'impegno dimostrato e facendo una menzione speciale per i collaboratori che si sono maggiormente distinti. Nell'incontro raccoglie anche le eventuali rimostranze.
- D) Organizza un incontro con i collaboratori che hanno espresso la lamentela, rimandando tutto alla Direzione.

2)- Un suo collaboratore le chiede un supporto nella gestione di un problema complesso che non riesce a risolvere. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Non ritiene di poterlo aiutare e gli suggerisce di trovare individualmente la soluzione.
- B) Lo invita ad approfondire la questione ed individuare una possibile soluzione, rendendosi disponibile ad analizzare insieme a lui la proposta.
- C) Cerca di individuare una possibile soluzione al problema, attuando un processo di problem solving.
- D) Lo invita a confrontarsi con i colleghi.

3)- Un suo collaboratore risponde in modo piuttosto sgarbato al direttore di un altro ufficio che spesso gli chiede informazioni. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Lascia che sia il direttore dell'altro ufficio ad intervenire; d'altra parte, se la risposta lo avesse infastidito particolarmente avrebbe risposto a tono sul momento.
- B) Si prende del tempo per valutare la situazione e decidere come intervenire.
- C) Convoca il collaboratore, facendogli presente che un comportamento di questo tipo non è accettabile, non rispettando i ruoli. Inoltre, gli fa presente che per ogni problematica può rivolgersi a lei.
- D) Può capitare di rispondere male, non è successo nulla di grave. Se il comportamento diventerà abituale interverrà, convocando il suo collaboratore.

4)- Un suo collaboratore le richiede un giorno di ferie per un imprevisto familiare molto importante e improrogabile. La giornata di ferie è per domani e le ferie non erano programmate, d'altra parte l'assenza del collaboratore in questione può essere sopperita dagli altri colleghi. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Non autorizza le ferie, non è tollerabile un'eccezione nel processo di richiesta di ferie.
- B) Autorizza le ferie. Sebbene non pianificate si tratta di un'eccezione gestibile. Fa comunque presente al collaboratore che si tratta di una eccezione.
- C) Autorizza le ferie, a condizione dell'effettuazione di straordinari nella giornata odierna.
- D) Autorizza le ferie, ma elimina discrezionalmente una giornata nel piano ferie del collaboratore.

PROVA NON ESTRATTA

10/12/24

5)- Durante un meeting emerge che un suo collaboratore ha commesso un errore rilevante in un lavoro già consegnato. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Sottolinea davanti a tutti l'importanza del lavoro che ciascuno svolge e chiede a tutti più attenzione nelle mansioni.
- B) Soprassiede per il momento, riservandosi successivamente di intervenire in un incontro riservato.
- C) Chiede al collaboratore di predisporre un piano di rimedio all'errore e un sistema di monitoraggio perché non si ripropongano errori simili. Pianifica comunque di incontrare separatamente il collaboratore per comprendere le motivazioni dell'errore.
- D) In plenaria lo ammonisce severamente, riservandosi di procedere anche disciplinarmente. Questo sarà un avvertimento per tutti così staranno più attenti.

6)- Si rende conto che due suoi collaboratori, che lavorano entrambi su uno stesso progetto molto importante, non lavorano bene insieme. Probabilmente la causa risiede in discussioni avute al di fuori dell'ambito lavorativo. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Toglie entrambi i collaboratori dal progetto e li segnala per un'azione disciplinare nei loro confronti.
- B) Toglie uno dei due collaboratori dal progetto.
- C) Convoca entrambi i collaboratori e fa presente che è necessario, durante l'attività lavorativa, mantenere un atteggiamento professionale. Dopodiché sulla base di quanto emerge decide se mantenere entrambi sul progetto.
- D) Non esegue alcuna azione.

7)- Un gruppo di lavoro facente parte del suo team ha difficoltà nel prendere decisioni. Nonostante individuino diverse opzioni e strade da intraprendere non riescono a decidere quale sia la più adeguata. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Presenzia alcuni incontri e sollecita la presa di decisione e se necessario li incoraggia nelle scelte.
- B) Scioglie il gruppo di lavoro e lo riorganizza inserendo collaboratori con più leadership.
- C) Presenzia gli incontri del gruppo e decide al posto dei partecipanti.
- D) Richiede per i partecipanti del gruppo un corso di formazione sulla leadership.

8)- Nel suo team di dieci persone, la metà dei suoi collaboratori è assente per vari motivi, ma un progetto su cui state lavorando non può mancare una scadenza. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

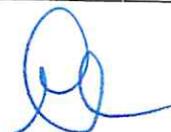
- A) Segnala la situazione ai suoi superiori.
- B) Spera di arrivare comunque all'obiettivo e chiede una proroga della scadenza.
- C) Convoca i collaboratori presenti, raccoglie informazioni sullo stato attuale dei lavori, ridefinisce i compiti chiedendo eventualmente straordinari e si attiva personalmente per arrivare all'obiettivo.
- D) Si attiva personalmente così da portare più avanti possibile il lavoro, attuale utilizzando al meglio le risorse presenti.

9)- Il Direttore generale dell'ente, nel quale lavori, ha avuto un grosso problema familiare e non sarà reperibile per tutto il mese. Nel frattempo, si è creato un problema operativo con il titolare di un'importante fornitore dell'ente, che ha manifestato l'esigenza di un confronto urgente con un responsabile, per risolvere una questione basilare. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Suggestisci l'utilizzo di una piattaforma per videoconferenze.
- B) Provi ad organizzare un incontro per il giorno in cui rientrerà il tuo Direttore e chiedi al fornitore di comunicarti le sue disponibilità.
- C) Spieghi al fornitore che il Direttore ha un problema e sarà assente per tutto il mese, ma non chiedi nulla che possa aiutarti a pianificare nuovamente un appuntamento.
- D) Spieghi al manager che sarebbe meglio contattasse direttamente lui il Direttore e gli fornisci il suo numero di cellulare.

10)- Sei il responsabile della predisposizione di un progetto per il finanziamento dei corsi di formazione e lavoro del tuo ente. Stai predisponendo la relazione tecnica ed economica e tutta la documentazione da inoltrare al Ministero entro lunedì mattina, per poter procedere all'assegnazione del finanziamento. Ti accorgi che mancano alcuni elementi aggiuntivi a supporto delle scelte che avrebbero reso perfetta sia la relazione tecnica che quella economica ma, essendo venerdì sera, è un orario in cui gli uffici amministrativi sono già chiusi. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Provi a raccogliere informazioni e a verificare se sia possibile posticipare la scadenza di almeno un giorno.
- B) Consegnerei il progetto con i dati che hai, in quanto quelli che avresti voluto inserire non sono fondamentali.
- C) Poiché rammenti di aver già utilizzato quei dati in altri report, o in progetti analoghi, provi a cercare le informazioni che ti necessitano negli archivi a tua disposizione.
- D) Contatti un collega con il quale sei in confidenza e gli chiedi un aiuto per la conclusione del progetto.

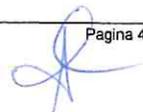
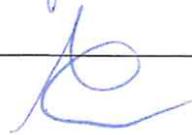
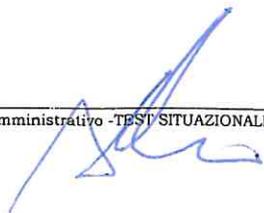


11)- Sei il direttore dell'Ufficio per l'Impiego locale. Ti viene dato l'incarico di presentare un progetto per aumentare l'occupabilità degli inoccupati che, nella tua provincia, hanno raggiunto un livello elevato. Quale piano proponi, per far sì che gli occupati aumentino in maniera considerevole entro sei mesi? Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Organizzi corsi di formazione mirati, coinvolgendo un gran numero di aziende, non solo locali, garantendo percorsi formativi che rispondano alle esigenze aziendali, le quali assicureranno in questo modo, maggiori opportunità di inserimento nel mondo del lavoro.
 - B) Aumenti la frequenza dei corsi di formazione esistenti, rendendoli più accessibili.
 - C) Cerchi di migliorare il partenariato esistente con le imprese locali, anche con nuovi corsi di formazione e lavoro.
 - D) Offri una gamma più ampia di corsi di formazione, sperando di coprire un maggior numero di interessi e competenze.
-

12)- Sei stato incaricato di supervisionare alcuni programmi importanti della Città Metropolitana volti sensibilizzare la partecipazione dei cittadini alle iniziative pubbliche. Lo scopo prefissato è aumentare la partecipazione della cittadinanza alle consultazioni effettuate tramite internet, di almeno il 35% entro pochi mesi, considerando che in passato, le stesse iniziative, non hanno ottenuto un grande successo, anche a causa di scarsa informazione e difficoltà di collegamento con la rete internet. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Coinvolgimento di parte della cittadinanza che ha partecipato alle precedenti consultazioni, come testimonial, per il raggiungimento del successo, invitandoli a tutte le manifestazioni che saranno organizzate.
 - B) Rifare da capo il sito internet delle consultazioni, per renderlo più semplice da utilizzare, pensando che questo possa essere il motivo che abbia ostacolato la consultazione.
 - C) Proponi di coinvolgere i cittadini attraverso una campagna di sensibilizzazione che preveda incontri, tavoli di confronto, seminari formativi in tutta la città metropolitana, inserzioni sui media locali.
 - D) Convogliare le risorse per ottimizzare l'infrastruttura tecnologica del sistema di consultazione online, supponendo che l'accesso migliore potrà essere di incoraggiamento per la più ampia partecipazione della popolazione.
-



13)- Da qualche tempo sei stato trasferito ad un nuovo incarico, in altro dipartimento, con lo scopo di farti acquisire nuove professionalità e di apprendere il funzionamento delle nuove tecnologie. Hai altri nuovi colleghi, ed uno di questi si dimostra decisamente astioso e contrariato, creando tensioni al punto che, le tua attenzione ai nuovi programmi, viene notevolmente ridotta. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Decidi di affrontarlo una volta per tutte in maniera molto ferma e professionale dicendogli ciò che pensi della situazione
- B) Chiedi sostegno e aiuto ai nuovi colleghi, allo scopo di supportarti nel ridurre le tensioni.
- C) Decidi di provocarlo, in maniera tale da generare una reazione esplosiva sperando che gli altri colleghi si pongano dalla tua parte.
- D) Assumi un atteggiamento disponibile e collaborativo con questa persona, cercando in tutti i modi e maniere da ridurre le tensioni.

14)- Il gruppo che coordini ha lavorato molto bene per portare a termine l'ultimo progetto, raggiungendo risultati notevoli. Attualmente riscontri una forte tensione tra alcuni componenti dello stesso. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Richiedi di allontanare temporaneamente i componenti del gruppo che stanno portando tensione all'interno del gruppo, in considerazione dell'importanza del progetto.
- B) Organizzi una riunione con tutto il tuo gruppo, portando l'attenzione sui risultati raggiunti e proponendo a tutti la partecipazione ad un corso di formazione.
- C) Riferisci la situazione al Direttore, proponendo una soluzione.
- D) Organizzi un incontro individualmente con i componenti del gruppo che stanno portando tensione all'interno del gruppo e li rimproveri duramente.

15)- Durante l'ultima riunione un tuo collaboratore, al quale hai dato l'incarico di coordinare il progetto, omette di riferirti un dettaglio importante che potrebbe compromettere tutto il lavoro. Tu reagisci in modo impetuoso rimproverandolo duramente. Il candidato deve indicare l'alternativa che ritiene più efficace e quella meno efficace tra le opzioni prospettate.

- A) Lasci trascorrere del tempo, monitorando la situazione; una volta che la situazione si è tranquillizzata, vai a scusare con il tuo collaboratore per l'episodio.
- B) Ti attivi per coordinare il progetto in prima persona, con il supporto del collaboratore.
- C) Invi immediately una segnalazione al Direttore, chiedendo che vengano presi dei provvedimenti nei confronti del tuo collaboratore.
- D) Ritorni ad uno stato di calma e ti scusa per la reazione eccessiva, dopodiché indaghi le motivazioni per cui il collaboratore non ti ha messo al corrente e ti attivi per individuare insieme agli altri una soluzione.