

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

SELEZIONE

2019S28

PER

AREA

AMMINISTRATIVA

[Handwritten signatures]

ISTRUZIONI

Leggete con molta attenzione le seguenti istruzioni, **indispensabili per un corretto svolgimento della prova**. Il tempo assegnato comprende, oltre a quello per l'esecuzione della prova, anche quello della lettura delle istruzioni.

I quesiti che vi verranno sottoposti sono di tipo diverso; per ogni domanda vi verranno presentate cinque alternative di risposta delle quali solo una è corretta. Il vostro compito consiste nell'individuare e nel dare la risposta, **annerendo** la lettera corrispondente, sull'apposito **foglio risposta**, prestando sempre attenzione alla corrispondenza fra il numero della domanda e quello riportato sul foglio risposta.

Attenzione: le risposte valide ai fini della valutazione sono unicamente quelle segnate sul foglio risposta.

Non è possibile correggere le risposte già date.

Il tempo che avrete a disposizione è limitato, perciò **rispondete rapidamente e con attenzione**.

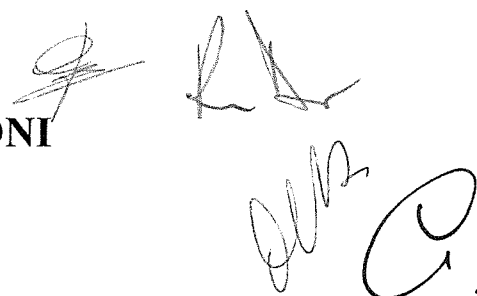
Il vostro **obiettivo** è infatti quello di fornire quante **più risposte esatte possibili** nel tempo stabilito.

Nel corso della prova troverete quesiti riguardanti lo Statuto dell'Università di Padova e principi di legislazione universitaria (con particolare riferimento alla didattica); procedure di immatricolazione e procedure amministrative della carriera studente; Diritto allo studio (con particolare riferimento a borse di studio e contribuzioni); URP e normativa di riferimento (con particolare riferimento alla L.150/2000); struttura e funzionamento di un call centre; nozioni relative al patrimonio artistico culturale dell'Università di Padova con particolare riferimento a: Orto Botanico, Palazzo Bo, Sala dei Giganti e Palazzo Liviano, Parco Villa Revedin Bolasco; conoscenze informatiche di base e uso dei principali strumenti di comunicazione (mail, social). Dovrete cercare di rispondere individuando quella che è l'unica risposta corretta fra le cinque alternative proposte.

RICORDATE:

- non segnate le risposte su questo fascicolo
- date le risposte sul foglio risposta, annerendo la lettera corrispondente alla risposta scelta
- non potete correggere le risposte date

FINE DELLE ISTRUZIONI

Handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom right of the page. There are three distinct signatures/initials, including one that appears to be 'P.' and another that looks like 'Q.'.

INIZIO DELLA PROVA

1) Le attività didattiche (anche interdipartimentali ed eventualmente interateneo) possono essere istituite e regolamentate da:

- A. Senato Accademico
- B. Rettore
- C. Direttore Generale
- D. Prorettore Vicario
- E. Consiglio di Amministrazione

2) In base al D.M. 28 settembre 2011, è ammessa l'iscrizione ad un corso di laurea e di laurea magistrale e a corsi di studio presso gli Istituti Superiori di Studi Musicali e Coreutici, purché:

- A. le attività formative svolte dallo studente per ciascun A.A. e l'acquisizione dei relativi crediti formativi nelle due istituzioni non superino il limite complessivo di 90 CFU, fatti salvi quelli conseguiti per le discipline valutabili in entrambi gli ordinamenti
 - B. le attività formative seguite dallo studente per ciascun A.A. non richiedano obbligo di frequenza
 - C. le attività formative svolte dallo studente per ciascun A.A. e l'acquisizione dei relativi crediti formativi nelle due istituzioni non superino il limite complessivo di 90 CFU
 - D. le attività formative siano svolte dallo studente, per ciascun A.A., seguendo nel primo semestre gli insegnamenti di una istituzione e, nel secondo, gli insegnamenti dell'altra istituzione
 - E. la studentessa o lo studente si iscrivano obbligatoriamente in regime di studio a tempo parziale
-

3) Ai fini della Borsa di studio le condizioni economiche delle studentesse e degli studenti sono individuate sulla base degli indicatori:

- A. ISEE
- B. ISPE
- C. ISEE ed ISPE
- D. ISEE od ISPE
- E. nessuno dei precedenti

4) Nell'ambito di un call centre, un sistema ACD (Automatic Call Distribution) consente:

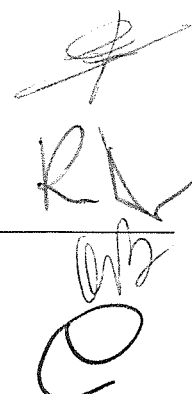
- A. la distribuzione automatica delle e-mail garantendo un'equa distribuzione del carico di lavoro fra i vari operatori
- B. la distribuzione automatica della messaggistica garantendo un'equa distribuzione del carico di lavoro fra i vari operatori
- C. la distribuzione automatica della posta garantendo un'equa distribuzione del carico di lavoro fra i vari operatori
- D. la distribuzione automatica delle telefonate garantendo un'equa distribuzione del carico di lavoro fra i vari operatori
- E. nessuna delle precedenti

5) L'Orto Botanico di Padova fu istituito nel 1545 per la coltivazione delle piante medicinali, ovvero di quei medicinali che provenivano direttamente dalla natura. Per tal motivo il giardino è noto come:

- A. giardino dei semplici
- B. giardino dei medicinali
- C. giardino officinale
- D. giardino farmaceutico
- E. nessuna delle precedenti risposte è corretta

6) L'acronimo URL (Uniform Resource Locator) è una sequenza di caratteri che:

- A. consente l'attivazione della rete Wi-Fi
- B. identifica le periferiche di un PC
- C. permette l'invio di e-mail
- D. identifica univocamente l'indirizzo di una risorsa in internet
- E. indica un applicativo che consente di uniformare i font di un testo



Handwritten signature and initials, possibly 'RL' and 'C.', are visible in the bottom right corner of the page.

7) Le attività di informazione e comunicazione dell'Università si realizzano:

- A. solo tramite il portavoce e il rettore
- B. solo tramite l'ufficio stampa
- C. solo tramite l'urp
- D. tramite il portavoce, l'ufficio stampa, l'urp e le altre strutture di informazione e comunicazione dell'organizzazione
- E. tramite nessuna delle voci precedenti

8) La carica di Rettore, che è eletto fra i professori ordinari di ruolo in servizio presso le università italiane, è di durata:

- A. pari a quattro anni e rieleggibile su decisione del voto favorevole di almeno i due terzi dei componenti il Senato Accademico
- B. pari a tre anni e rieleggibile per altri tre
- C. pari a sei anni e non rieleggibile
- D. pari a sei anni e rieleggibile
- E. pari a quattro anni e non rieleggibile

9) I Corsi di Laurea ad accesso programmato sono:

- A. i corsi che prevedono un numero definito di posti disponibili per l'immatricolazione
- B. i soli corsi di Area medica
- C. i soli corsi che consentono il conseguimento del titolo di studio necessario all'esercizio di una professione regolamentata dopo la frequenza di una scuola di specializzazione e il superamento di un esame di abilitazione
- D. i soli corsi erogati non in lingua italiana
- E. i corsi per i quali è previsto un contingente di posti riservati ai cittadini non residenti nell'UE

10) Il principale fondamento normativo concernente il Diritto allo studio risiede:

- A. nelle normative regionali
 - B. nello statuto dell'Università
 - C. nei decreti emanati dal MIUR
 - D. nella Costituzione della Repubblica Italiana
 - E. in nessuna delle voci precedenti
-

11) Le disposizioni della Legge 150/2000 disciplinano le attività di:

- A. gestione del protocollo fra Pubbliche Amministrazioni
- B. gestione delle procedure concorsuali pubbliche
- C. interscambio di informazioni fra Pubbliche Amministrazioni
- D. informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni
- E. nessuna delle precedenti

12) Quali di queste mansioni non rientrano tra quelle tipiche della figura del “Call centre manager”?

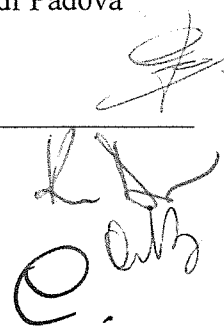
- A. Coordinare le attività quotidiane del call center
- B. Svolgere attività di sportello telefonico
- C. Pianificare l'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche a disposizione
- D. Raccogliere dati, stilare report
- E. Risolvere le situazioni potenzialmente critiche (reclami, richieste complesse...)

13) Elena Lucrezia Cornaro Piscopia è la prima donna laureatasi al mondo. Ha conseguito presso l'università di Padova la laurea nell'anno 1678 in:

- A. teologia
- B. filosofia
- C. botanica
- D. lettere
- E. medicina

14) Una studentessa o uno studente che, ottenuto il titolo di laurea triennale in un determinato corso dell'Ateneo di Padova, decidano di proseguire gli studi magistrali presso un altro Ateneo, dovranno presentare:

- A. domanda di trasferimento all'Università di Padova
- B. domanda di trasferimento al nuovo ateneo di destinazione
- C. nuova domanda di immatricolazione all'ateneo prescelto
- D. domanda preventiva di valutazione e riconoscimento crediti all'Università di Padova
- E. istanza di rinuncia agli studi seguita da domanda di cambio di corso



15) Nell'accesso ad un determinato corso di laurea le studentesse e gli studenti che non sono cittadini dell'UE e non soggiornano regolarmente in Italia:

- A. concorrono a parità di condizioni con i cittadini italiani
- B. hanno posti loro riservati indipendentemente dal corso di laurea
- C. hanno posti loro riservati solo per corsi di laurea ad accesso programmato
- D. hanno posti loro riservati solo per corsi di laurea con prova di accertamento obbligatoria
- E. hanno posti loro riservati solo per corsi di laurea non a programmazione nazionale

16) Ai fini della definizione degli importi del beneficio di borsa di studio sono definiti "fuori sede" la studentessa o lo studente che:

- A. risiedono in un comune distante dalla sede universitaria più di 80 Km o che richiede un viaggio con tempo di percorrenza superiore a 80 minuti, e che per questo motivo alloggiano a titolo oneroso con contratto regolare presso la sede universitaria per un periodo non inferiore a 10 mesi nell'anno accademico
- B. risiedono in un comune distante dalla sede universitaria più di 80 Km o che richiede un viaggio con tempo di percorrenza superiore a 80 minuti, e che per questo motivo alloggiano presso la sede universitaria anche a titolo gratuito
- C. risiedono in un comune distante dalla sede universitaria più di 80 Km o che richiede un viaggio con tempo di percorrenza superiore a 80 minuti, anche se non alloggiano presso la sede universitaria
- D. risiedono in un comune distante dalla sede universitaria più di 40 Km o che richiede un viaggio con tempo di percorrenza superiore a 40 minuti, e che per questo motivo alloggiano a titolo gratuito od oneroso presso la sede universitaria
- E. risiedono in un comune distante dalla sede universitaria entro 40 Km o che richiede un viaggio con tempo di percorrenza entro 40 minuti, e che alloggiano a titolo gratuito od oneroso presso la sede universitaria

17) La Sala dei Giganti, presso Palazzo del Liviano, è celebre per un ciclo di affreschi eseguiti tra il 1539 e il 1541 per volere del capitano di Padova Girolamo Corner. Tale ciclo rappresenta 44 figure proposte come esempio di valore militare, di buon governo, di giustizia e di pace. Tali affreschi raffigurano, in gran parte, personaggi illustri di ambito:

- A. egizio
 - B. greco
 - C. ellenistico
 - D. romano
 - E. medievale
-

18) Il Browser è un'applicazione la cui funzione precipua è quella di:

- A. inviare posta elettronica
- B. inviare posta elettronica certificata
- C. navigare in internet
- D. collegare stampante e PC
- E. attivare connessioni bluetooth

19) Qual è la differenza tra call centre inbound e outbound:

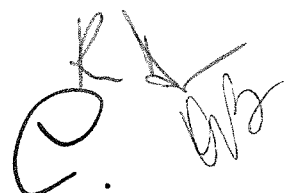
- A. nel call centre inbound l'operatore lavora sulle chiamate in entrata, nel call centre outbound l'operatore lavora sulle chiamate in uscita
- B. nel call centre inbound l'operatore lavora sulle chiamate in uscita, nel call centre outbound l'operatore lavora sulle chiamate in entrata
- C. nel call centre inbound l'operatore lavora sulle chiamate in entrata e in uscita, nel call centre outbound l'operatore lavora solo sulle chiamate in uscita
- D. nel call centre outbound l'operatore lavora sulle chiamate in entrata e in uscita, nel call centre inbound l'operatore lavora solo sulle chiamate in uscita
- E. nessuna delle precedenti affermazioni è corretta

20) Ci possiamo imbattere nell'acronimo CCN o BCC se ci stiamo accingendo a:

- A. spedire un'e-mail
- B. salvare un file .docx
- C. aprire un browser
- D. salvare un file .ppt
- E. postare un testo su FB

21) Le studentesse e gli studenti che scelgono l'iscrizione in regime di studio a tempo parziale, in un biennio possono acquisire un numero massimo di crediti pari a:

- A. 50 (con una tolleranza non superiore al 10%)
- B. 60 (con una tolleranza non superiore al 10%)
- C. 70 (con una tolleranza non superiore al 10%)
- D. 80 (con una tolleranza non superiore al 10%)
- E. 90 (con una tolleranza non superiore al 10%)



22) La domanda di valutazione dei requisiti curriculari minimi e riconoscimento dei crediti ha la finalità di conoscere in anticipo quali e quante attività possono essere riconosciute:

- A. in caso di nuova immatricolazione di studente già laureato, diplomato, rinunciatario o decaduto
- B. in caso di cambio di corso o trasferimento in entrata
- C. in caso di valutazione di attività superate all'estero
- D. in caso di abbreviamenti di carriera
- E. in tutti i casi sopra elencati

23) Ai sensi dello Statuto, le strutture didattiche dell'Università di Padova sono:

- A. i Dipartimenti
- B. i Consigli di Corso di Studio
- C. le Scuole di Ateneo
- D. i Centri di Ateneo
- E. la Commissione didattica di Ateneo

24) Il DM n. 509 del 1999 rendeva operativa una riforma didattica che prevedeva:

- A. corsi di studio di primo e secondo livello con l'adozione del sistema dei crediti formativi universitari
- B. corsi di studio di primo, secondo e terzo livello con insegnamenti divisi in annualità e semestralità
- C. corsi di studio di primo, secondo e terzo livello con l'adozione del sistema dei crediti formativi universitari e con l'introduzione delle classi di laurea
- D. corsi di laurea triennali e magistrali, con l'adozione del sistema dei crediti formativi universitari e con l'introduzione delle classi di laurea
- E. corsi di laurea triennali e corsi di laurea specialistica a ciclo unico, con l'adozione del sistema dei crediti formativi universitari e con l'introduzione delle classi di laurea

25) Nell'uso di MS-Word, in quale modo è possibile selezionare un paragrafo?

- A. Cliccando una volta all'interno del paragrafo
 - B. Cliccando due volte all'interno del paragrafo
 - C. Cliccando tre volte all'interno del paragrafo
 - D. Cliccando quattro volte all'interno del paragrafo
 - E. In nessuno dei modi sopra indicati
-

26) Quale fra quelli di seguito elencati non rientra tra i compiti dell'URP:

- A. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di partecipazione e di accesso ai documenti amministrativi di cui alla legge 241/1990
- B. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche
- C. attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti
- D. curare i collegamenti con gli organi di informazione e la redazione della rassegna stampa
- E. garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni

27) Il Bando contribuzione studentesca ed esoneri dell'università di Padova prevede una serie di esoneri parziali o totali dal pagamento delle tasse; quale tra quelli di seguito elencati non ne fa parte?

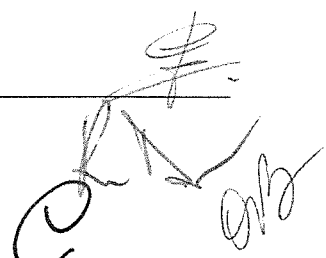
- A. esonero riservato a studentesse e studenti con disabilità
- B. esonero riservato a studentesse e studenti in regime di detenzione
- C. esonero riservato a studentesse e studenti lavoratrici e lavoratori
- D. esonero riservato a studentesse e studenti over 65
- E. esonero parentale

28) In Castelfranco Veneto, Villa Revedin Bolasco, eretta fra il 1852 e il 1865, si deve alla volontà del conte Francesco Revedin (1811-1869) che ne affidò la progettazione all'ingegno di:

- A. Giuseppe Jappelli
- B. Giovanni Battista Meduna
- C. Pietro Selvatico
- D. Andrea Palladio
- E. a nessuno dei precedenti quattro

29) Ai fini della borsa di studio, per raggiungere i requisiti di merito minimi, può essere applicato un bonus, in aggiunta ai crediti effettivamente conseguiti. Tale bonus:

- A. vale 5 CFU indipendentemente dall'anno di applicazione
 - B. vale 5 CFU per i corsi di laurea triennale e 12 per i corsi di laurea magistrale
 - C. vale 10 CFU per i corsi di laurea triennale e 15 per i corsi di laurea magistrale
 - D. vale 12 CFU indipendentemente dall'anno di applicazione
 - E. assume valore diverso in base all'anno di corso in cui è applicato
-



30) Cosa indica, nelle reportistiche di un call centre, il cosiddetto “tasso di abbandono”:

- A. la percentuale di utenti che riagganciano il telefono per insoddisfazione della risposta ottenuta
- B. la percentuale di utenti che il sistema di gestione delle chiamate rigetta per sovraccarico
- C. la percentuale di utenti che riagganciano il telefono prima di riuscire a parlare con un operatore
- D. la percentuale di utenti che abbandonano la chiamata per problemi tecnici (ad es.: interruzione di linea, ecc.)
- E. nessuna delle affermazioni precedenti è corretta

31) La borsa di studio può essere ottenuta solo in base a particolari requisiti:

- A. di reddito
- B. di merito
- C. di reddito e di merito
- D. di età anagrafica
- E. di reddito, di merito e di età anagrafica

32) Sono considerate attività di informazione e di comunicazione istituzionale quelle volte a conseguire:

- A. l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, la comunicazione esterna rivolta ai cittadini e alla collettività e la comunicazione interna nell'ambito di ciascun ente
- B. l'informazione tramite mezzo stampa e TV
- C. la comunicazione esterna rivolta ai cittadini e alla collettività
- D. la comunicazione interna nell'ambito di ciascun ente
- E. nessuna delle precedenti

33) Agner Krarup Erlang, matematico e statistico danese, studiò la “teoria delle code” nell'ambito della telefonia. Le formule di Erlang sono usate per:

- A. dimensionare correttamente la struttura di un call centre
 - B. misurare la customer satisfaction
 - C. conteggiare i reclami
 - D. definire le mansioni degli operatori
 - E. nessuna delle precedenti
-

34) Le studentesse e gli studenti, iscritti ad un corso dell'Università di Padova, possono chiedere la sospensione della propria carriera, per la durata di uno o più anni accademici, presentando ogni anno apposita domanda. La sospensione può essere richiesta per un massimo di:

- A. tre anni accademici consecutivi
- B. tre anni accademici anche non consecutivi
- C. cinque anni accademici consecutivi
- D. cinque anni accademici anche non consecutivi
- E. otto anni accademici

35) L'Avviso di Ammissione è il provvedimento con cui l'Università di Padova rende note le modalità di:

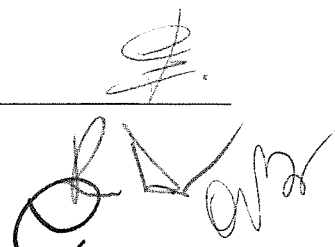
- A. accesso ai corsi di laurea ad accesso programmato
- B. accesso ai corsi di laurea con prova di accertamento obbligatoria
- C. richiesta di agevolazione economica
- D. accesso a qualsiasi corso di laurea, laurea magistrale o laurea magistrale a ciclo unico
- E. richiesta di ammissione in qualità di soprannumerario ad un determinato corso di laurea

36) Le studentesse e gli studenti che desiderino presentare domanda di agevolazioni economiche devono rivolgersi all'INPS o ad un Centro di Assistenza Fiscale (CAF) o ad altri enti competenti, allo scopo di richiedere:

- A. il Mod. 730 precompilato
- B. l'ISEE ordinario
- C. l'ISEE per le prestazioni agevolate per il diritto allo studio universitario
- D. indifferentemente: l'ISEE ordinario o l'ISEE per le prestazioni agevolate per il diritto allo studio universitario
- E. il Redditometro

37) Il Palazzo del Liviano è uno dei maggiori risultati nello sviluppo edilizio dell'Università nel periodo 1932-1943. Per costruire questo nuovo palazzo, come sede della Facoltà di Lettere, viene bandito un concorso che vede vincitore, nel 1934:

- A. Ferdinando Forlati
 - B. Enea Ronca
 - C. Le Corbusier
 - D. Gio Ponti
 - E. Carlo Anti
-

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

38) Le studentesse e gli studenti che non sostengono esami per otto anni accademici consecutivi, non vanno incontro a decadenza:

- A. se hanno pagato regolarmente tasse e contributi durante l'intero periodo
- B. se hanno una media esami pari o superiore a 27 trentesimi
- C. se sono iscritti ad un corso cosiddetto "vecchio ordinamento" pre D.M. 509/1999
- D. se sono iscritti ad un corso cosiddetto "vecchio ordinamento" pre D.M. 509/1999 e, avendo concluso tutti gli esami previsti dal piano di studi, debbano discutere solo l'esame di laurea
- E. in nessuno dei casi precedenti

39) Ai fini dell'ottenimento del beneficio di borsa di studio le studentesse e gli studenti già in possesso di un titolo di studio di livello pari o superiore a quello del corso di studio di iscrizione:

- A. non hanno titolo per ottenere il beneficio di borsa di studio
- B. hanno titolo per ottenere il beneficio di borsa di studio ma con criteri di merito più restrittivi
- C. hanno titolo per ottenere il beneficio di borsa di studio ma con criteri di reddito più restrittivi
- D. hanno titolo per ottenere il beneficio di borsa di studio ma con criteri di reddito e di merito più restrittivi
- E. hanno titolo per presentare domanda solo se hanno conseguito il titolo precedente con il massimo dei voti

40) La domanda di rinuncia agli studi, va presentata:

- A. prima dell'inizio del nuovo anno accademico
 - B. entro il 31 dicembre di ogni anno solare
 - C. prima del pagamento della seconda rata dei contributi studenteschi
 - D. entro il terzo anno di iscrizione
 - E. in qualsiasi momento dell'anno accademico
-

FINE DELLA PROVA

R. A.
C. W.

ISTRUZIONI GENERALI

NON SFOGLIATE IL FASCICOLO PRIMA CHE VI VENGA DETTO DI FARLO!

In questo fascicolo troverete una serie di diversi quesiti.

Ogni quesito presenta cinque possibili risposte, tra le quali dovreste scegliere quella corretta.

Segnate le risposte solo sul FOGLIO RISPOSTA, **annerendo** con la penna che vi è stata consegnata, la lettera corrispondente alla risposta che intendete fornire.

Fate attenzione: **non è possibile** cambiare la risposta data; non sono ammesse correzioni sul foglio risposta.

- 1) SCRIVETE SOLAMENTE CON LA PENNA CHE VI È STATA CONSEGNATA
- 2) NON FATE ALCUN SEGNO AL DI FUORI DI QUELLI PREVISTI, IN QUANTO CIO' POTREBBE ESSERE INTERPRETATO COME SEGNO DI RICONOSCIMENTO E COMPORTARE L'ANNULLAMENTO DELLA PROVA
- 3) NON È CONSENTITO L'UTILIZZO DI SUPPORTI CARTACEI O DI ALTRA NATURA; DOVETE RISOLVERE I QUESITI MENTALMENTE
- 4) IL TEMPO CHE AVETE A DISPOSIZIONE È LIMITATO, LAVORATE VELOCEMENTE E CON ATTENZIONE

Affrontate le domande, una alla volta, secondo l'ordine in cui sono presentate; se incontrate delle difficoltà a rispondere a certe domande, potete passare a quelle successive.

Se avrete ancora del tempo a disposizione, prima dell'ALT, potrete rivedere i quesiti inizialmente tralasciati e dare una risposta.

ALL'ALT DOVRETE DEPORRE LA PENNA
INSERIRE IMMEDIATAMENTE IL FOGLIO RISPOSTA
E IL FASCICOLO ALL'INTERNO DELLA BUSTA GRANDE
SENZA CHIUDERLA E ATTENDERE CHE
IL RESPONSABILE PROVVEDA A RACCOGLIERE LE BUSTE

VERB. 2 AL. 2

SELEZIONE	
1	A
2	A
3	C
4	D
5	A
6	D
7	D
8	C
9	A
10	D
11	D
12	B
13	B
14	C
15	B
16	A
17	D
18	C
19	A
20	A
21	B
22	E
23	A
24	C
25	C
26	D
27	D
28	B
29	E
30	C
31	C
32	A
33	A
34	B
35	D
36	C
37	D
38	D
39	A
40	E


RL
OMB
C.