

# ESERCITAZIONI LABORATORIALI

Corso di qualificazione avanzata del 2 segmento  
Area B  
Assistenti amministrativi, Assistenti tecnici, Cuochi,  
Guardarobieri e Infermieri

Ogni candidato risponda alle seguenti domande.

La correzione avverrà collegialmente in modo da verificare quanto appreso dai candidati e in modo da favorire il dialogo e il confronto fra gli stessi.



## **Domande e risposte**

**N.B.:** la risposta esatta è sottolineata.

**1) Quali dei seguenti ambiti non appartiene al nuovo modello funzionale di URP elaborato con la legge n.150/00?**

- 1 . Ambito delle prestazioni (l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione)
- 2 . Ambito organizzativo (coordinare le reti civiche, garantire informazione tra uffici)
- 3 . Ambito dell'ascolto ( verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento dell'utenza)
- 4 . Ambito del controllo (monitorare l'attività dirigenziale per valutarne la gestione)

**2) Quale provvedimento normativo costituisce la premessa per l'introduzione degli URP?**

- 1 . La legge n.59/97
- 2 . La legge n.142/90
- 3 . Il d.lgs. n.29/93
- 4 . La legge n.241/90

**3) In quale principio costituzionale si rinviene una legittimazione, sia pure indiretta, alla mission degli URP?**

- 1 . Art.97 e principi di imparzialità e buon andamento
- 2 . Art. 98 e posizione di servizio degli impiegati pubblici nei confronti dei cittadini
- 3 . Art. 87
- 4 . Art. 88

**4) Quali dei seguenti principi non è necessario considerare ai fini della redazione di un testo amministrativo che risponda a criteri di semplicità ed efficacia comunicativa?**

- 1 . Valutazione della qualità del documento in ragione dei bisogni del destinatario
- 2 . Raccolta corretta delle informazioni e applicazione di criteri volti a contemperare l'uso corretto della lingua italiana con la redazione di testi chiari
- 3 . Mantenimento delle informazioni fondamentali pur senza rinunciare all'uso ponderato di termini tecnici
- 4 . Utilizzo di termini stranieri al fine di avvicinare lo stile redazionale ai criteri europei

**5) La comunicazione esterna non è utilizzata per il seguente scopo:**

- 1 . far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente
- 2 . facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione
- 3 . conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza
- 4 . svolgere azioni di auditing interno

**6) Tra gli strumenti di comunicazione esterna è possibile annoverare, tra gli altri, quelli:**

- 1 . scritti, parlati, visivi, tecnologici ed eventi
- 2 . scritti, opuscoli, questionari, visivi, tecnologici ed eventi
- 3 . lezioni, conferenze, foto, TV, tecnologici ed eventi
- 4 . telefono, posta elettronica, internet, parlati ed eventi

**7) Nella comunicazione interna tra le direttrici che seguono i messaggi non viene annoverato il flusso:**

- 1 . top - down
- 2 . A rete
- 3 . bottom - up
- 4 . direzionale

**8) Non risponde al criterio di semplificazione del linguaggio amministrativo usare:**

- 1 . parole semplici e familiari, spesso
- 2 . sigle e abbreviazioni, il più possibile
- 3 . frasi brevi e lineari, sempre
- 4 . il tempo indicativo e non il congiuntivo o il condizionale

**9) E' criterio di semplificazione del linguaggio amministrativo preferire:**

- 1 . le frasi di forma subordinata a quelle di forma coordinata
- 2 . la forma attiva del verbo
- 3 . la forma interrogativa della frase
- 4 . le congiunzioni in uso nella lingua scritta

**10) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve contribuire al coordinamento delle funzioni di comunicazione dell'Ente, ai sensi:**

- 1 . della Legge n.150/00
- 2 . della Direttiva 07.02.2002
- 3 . del d.lgs. n.29/93
- 4 . della legge n.241/90

**11) Nella comunicazione scritta, ed in particolare nel comunicare una notizia, occorre sempre avere presente cinque domande guida. Quale di queste non è una domanda guida:**

- 1 . chi?
- 2 . quando?
- 3 . che cosa?
- 4 . quali emozioni?

**12) Cosa si intende per comunicare "bene" in p.a.:**

- 1 . comunicare in modo da venire capiti
- 2 . comunicare in modo da venire ascoltati
- 3 . comunicare efficientemente ed efficacemente
- 4 . far trasparire la propria autorità senza imporla direttamente

**13) Cos'è la comunicazione pubblica?**

- 1 . La comunicazione istituzionale, che permetterà l'esercizio dell'attività sia normativa che di governo
- 2 . La comunicazione istituzionale che funge da comunicazione sia interna che esterna
- 3 . Un sistema che permette il funzionamento di strutture organizzative, che favoriscono l'innovazione
- 4 . Un requisito fondamentale per lavorare in un'organizzazione moderna

**14) La Comunicazione pubblica è finalizzata....**

- 1 . a sostenere le capacità di sviluppo e le potenzialità di crescita di un'impresa
- 2 . ad incidere sui comportamenti sociali e a creare le condizioni per un effettivo godimento dei diritti da parte di tutti i cittadini
- 3 . a permettere ed implementare il funzionamento di strutture organizzative di tipo organico
- 4 . ad attivare un processo di cambiamento tendente ad introdurre nuovi strumenti conoscitivi

**15) La Comunicazione pubblica è...**

- 1 . un problema pervasivo delle imprese e non dei singoli uffici addetti
- 2 . un obiettivo da porsi nella programmazione strategica pluriennale
- 3 . il fulcro sul quale si muove il sistema di ristrutturazione della PA
- 4 . un passaggio ineludibile per la ricostruzione del rapporto stato-cittadini su base di fiducia reciproca e collaborazione

**16) La comunicazione interna è fondamentale nei processi di cambiamento. Quale delle seguenti motivazioni non è coerente con questa affermazione:**

- 1 . esprime l'identità riflessa nei giudizi dell'agente che reagirà a seconda dei casi con atteggiamenti differenti
- 2 . rafforza il sentimento di appartenenza, il processo di identificazione con l'ente e la motivazione
- 3 . attiva e sostiene processi di apprendimento organizzativo, lo sviluppo delle professionalità individuali e collettive
- 4 . migliora le capacità relazionali dei membri dell'organizzazione e gli atteggiamenti attraverso i quali si manifesta l'azione dell'ente

**17) Qual può essere la definizione di comunicazione:**

- 1 . l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato su un sistema simbolico
- 2 . l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione
- 3 . l'interazione intersoggettiva e volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico
- 4 . l'interazione volontaria mediante un linguaggio umano basato sulla doppia articolazione e su un sistema simbolico

**18) Quale delle seguenti non è una vera forma di comunicazione:**

- 1 . la Comunicazione verbale
- 2 . la comunicazione non verbale
- 3 . la comunicazione informativa
- 4 . la comunicazione mediata

- 19) Quale delle seguenti Non è una forma di comunicazione non verbale:**
- 1 . comunicazione tramite i segni del corpo
  - 2 . comunicazione tramite i mass media
  - 3 . comunicazione tramite le arti come danza e musica
  - 4 . comunicazione tramite la logica e la matematica
- 20) Quale delle seguenti NON è una condizione essenziale perché un atto linguistico sia da considerarsi "appropriato":**
- 1 . gli atti devono essere veri in relazione alle condizioni effettive
  - 2 . gli atti devono essere sinceri in relazione all'emittente
  - 3 . gli atti devono essere corretti in relazione alle norme generalmente condivise
  - 4 . gli atti devono essere correlati a ciò che esprime il linguaggio non verbale
- 21) Cosa significa l'espressione "non si può non comunicare":**
- 1 . non occorre comunicare sempre
  - 2 . non sempre si può comunicare
  - 3 . si comunica sempre
  - 4 . si può non comunicare
- 22) Perché "non si può non comunicare in una relazione"?**
- 1 . Perché a volte un messaggio non viene recepito correttamente
  - 2 . Perché ogni comportamento è già comunicazione
  - 3 . Perché non sempre si può comunicare
  - 4 . Perché a volte non è importante far sapere ciò che si pensa, ad esempio ad un sottoposto
- 23) Una comunicazione efficace è vicina all'essenza del management efficace?**
- 1 . Certamente, tanto che si può dire che una implica l'altra
  - 2 . Non molto, altri sono gli aspetti salienti del management
  - 3 . E' importante ma non così fondamentale
  - 4 . La comunicazione è assolutamente antitetica all'efficace management

- 24) Un'organizzazione è un tipo speciale di gruppo, con delle caratteristiche. Quale di queste NON è una caratteristica che definisce un'organizzazione?**
- 1 . Ha una struttura comunicativa formalizzata più o meno gerarchica
  - 2 . Ha un obbiettivo esplicitamente definito
  - 3 . Ha un sistema di procedure standardizzate che regolano il processo decisionale, la comunicazione esterna, ecc ecc
  - 4 . Ha un'esigenza di tutelare gli utenti fornendo loro il miglior servizio possibile
- 25) Quali sono i contenuti nella Comunicazione Funzionale:**
- 1 . informazioni che supportano la realizzazione del processo lavorativo
  - 2 . definizioni della funzione aziendale
  - 3 . processi produttivi e decisionali interni e le attività degli operatori front-line
  - 4 . informazioni necessarie a far conoscere l'ente nel suo complesso
- 26) Quali sono i temi nella Comunicazione Formativa:**
- 1 . l'insieme delle nozioni e conoscenze inerenti a metodi e tecniche della comunicazione
  - 2 . definizioni della formazione della classe dirigente aziendale
  - 3 . L'attenzione di una determinata azienda per la formazione
  - 4 . la consapevolezza del bisogno di dipendenti competenti e aggiornati
- 27) Quali sono gli obbiettivi della Comunicazione Creativa:**
- 1 . gestire e potenziare le relazioni tra l'organizzazione, dipendenti e sindacati
  - 2 . sviluppare nuovi prodotti e nuove applicazioni
  - 3 . proporre un miglioramento dei servizi forniti dall'ente
  - 4 . realizzare occasioni di scambio e di dialogo sia verticale che orizzontale
- 28) Quali sono gli strumenti utilizzati nella Comunicazione Strategica:**
- 1 . lettere, Circolari, albi e bacheche
  - 2 . note personali ai dipendenti
  - 3 . riviste aziendali, Brochure, Pubblicità sui giornali
  - 4 . comunicazioni ad alto feedback



**29) Quale di questi NON è un obiettivo trasversale alla comunicazione organizzativa:**

- 1 . obiettivo strategico: propone il (ri)orientamento dell'impresa attraverso la diffusione dei valori guida
- 2 . obiettivo creativo: supporta il bene dell'azienda attraverso un'interazione tra i suoi dipendenti
- 3 . obiettivo gestionale: supporta il cambiamento organizzativo e gestionale
- 4 . obiettivo operativo, supporta il processo di erogazione di servizi e prodotti

**30) Quale di queste accezioni NON è usata nelle scienze sociali per definire il termine Organizzazione:**

- 1 . attività diretta a stabilire relazioni relativamente durevoli tra un complesso di persone e di cose
- 2 . entità concreta, l'insieme del sistema sociale che risulta da una tale attività
- 3 . la struttura delle principali relazioni formalmente previste e codificate
- 4 . un modello indicato ad aumentare i metodi quantitativi oltre che qualitativi

**31) Quale definizione dà Barnard di un'organizzazione complessa?**

- 1 . Le organizzazioni a grandi dimensioni; differiscono dalle minori per il tipo, la varietà e l'intreccio delle relazioni socio-tecniche che le costruiscono
- 2 . Le organizzazioni caratterizzate da relazioni strutturali che caratterizzano il modo di agire delle stesse
- 3 . Le organizzazioni caratterizzate non solo da relazioni tra individui ma tra unità e sub-unità strutturali di varie dimensioni e in varie posizioni gerarchiche
- 4 . Le organizzazioni in cui le sub-unità si dividono il lavoro: alcune si occupano degli utenti esterni, altri di programmazione, e così via

**32) Quando è nata la teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro?**

- 1 . Nel primo ventennio del Novecento
- 2 . Nella seconda metà dell'Ottocento
- 3 . In risposta alla crisi della borsa del '29
- 4 . Con la rivoluzione industriale

**33) Quale delle seguenti NON è una caratteristica della teoria dello Scientific Management ?**

- 1 . Razionalizzazione, Parcellizzazione e Misurazione dell'attività lavorativa
- 2 . Il lavoratore deve concentrarsi nella sola esecuzione e deve essere addestrato per farlo
- 3 . Corporativismoconsociativo
- 4 . Riduzione del lavoro a compiti elementari e assegnazione di un tempo standard

**34) Quale delle seguenti NON è una caratteristica della teoria delle Relazioni Umane di Mayo?**

- 1 . L'azione del lavoratore deve essere vista nel suo complesso
- 2 . OneBestWay
- 3 . Il lavoro individuale non è più produttivo del lavoro di gruppo
- 4 . Il tempo standard non tiene conto delle diversità individuali

- 35) Quale di queste NON è uno dei principi della scuola Comportamentista e Motivazionale:**
- 1 . la teoria dei bisogni in chiave evolutiva
  - 2 . la produttività del singolo è proporzionale alla sua motivazione e in funzione del suo comportamento
  - 3 . il ruolo fondamentale del management nella gestione aziendale
  - 4 . la produzione organizzata attraverso la costituzione di gruppi di lavoro
- 36) I Modelli Socio-Tecnici e le teorie della "Contingenza" seguono delle indicazioni teoriche che NON comprendono ...**
- 1 . L'impresa intesa come macchina vivente, che deve saper si evolvere
  - 2 . la partecipazione dei lavoratori alla definizione dell'organizzazione
  - 3 . L'impresa intesa come sistema aperto, influenzato dai fattori industriali
  - 4 . il rapporto tra struttura organizzativa e ciclo produttivo
- 37) Nel passaggio da un modello organizzativo Meccanico ad uno Organico, qual è il presupposto strutturale dell'ambiente d'azienda:**
- 1 . prevalenza delle attività industriali
  - 2 . placidità
  - 3 . economia di scala
  - 4 . turbolenza
- 38) Nel passaggio da un modello organizzativo Meccanico ad uno Organico, quale di queste caratteristiche è riferita alla tecnologia nel modello meccanico:**
- 1 . automazione
  - 2 . meccanizzazione
  - 3 . specializzazioni interdipendenti
  - 4 . problem setting

- 39) Nel passaggio da un modello organizzativo Meccanico ad uno Organico, quale di queste caratteristiche è riferibile alla cultura manageriale del modello organico:**
- 1 . ingegneristica e ragionieristica
  - 2 . science based
  - 3 . imprenditiva
  - 4 . ingegneristica multidisciplinare dei sistemi
- 40) Da quale termine deriva il nome del modello Teocratico:**
- 1 . dal latino Telere, risolvere
  - 2 . dal greco Telos, l'insieme degli strumenti per raggiungere un obiettivo
  - 3 . dall'inglese Tell, che indica un modello in cui c'è comunicazione aperta tra i vari livelli gerarchici
  - 4 . dal greco Telos, maschera
- 41) Nel passaggio da un modello organizzativo burocratico a quello telocratico, quale dei seguenti elementi si riferisce alla struttura nel modello Burocratico:**
- 1 . rigida
  - 2 . a rete
  - 3 . decentrata
  - 4 . tempestiva
- 42) Nel passaggio da un modello organizzativo burocratico a quello telocratico, quale dei seguenti elementi NON si riferisce alla Leadership nel modello Teocratico:**
- 1 . professionale
  - 2 . innovativa
  - 3 . partecipativa
  - 4 . adattiva

- 43) Il passaggio dal modello tra modello burocratico e quello teocratico richiede un nuovo stile direzionale. Quale di queste caratteristiche NON è richiesta:**
- 1 . la capacità di funzionare al di là delle logiche di schieramento
  - 2 . la preventiva determinazione dei programmi, degli obiettivi e delle priorità da parte degli organi politici
  - 3 . L'assegnazione delle risorse finanziarie
  - 4 . la predeterminazione dei parametri di valutazione dei risultati
- 44) Nel passaggio da un modello organizzativo burocratico a quello telocratico, quale di questi elementi caratterizza il sistema decisionale nel modello organizzativo Teocratico:**
- 1 . compartimenti stagni
  - 2 . scarsa Delega
  - 3 . scarsa responsabilità
  - 4 . delega per competenza
- 45) Nel passaggio da un modello organizzativo burocratico a quello telocratico, quale aggettivo individua il sistema di relazioni sindacali nel modello organizzativo Teocratico:**
- 1 . burocratico
  - 2 . consociativo
  - 3 . corporativo
  - 4 . partecipativo
- 46) Quali sono i due aggregati fondamentali su cui si basa la valutazione del dirigente pubblico:**
- 1 . le prestazioni e le competenze organizzative
  - 2 . le prestazioni manageriali
  - 3 . la gestione risorse umane ed organizzative
  - 4 . le esperienze amministrative e gestionali
- 47) Quale tipo di leadership è richiesta al dirigente pubblico:**
- 1 . adattiva
  - 2 . partecipativa
  - 3 . congruente con l'assetto prospettato dalla riforma e capace di gestire un processo di cambiamento
  - 4 . proba, seria e coerente con le scelte del legislatore

**48) Nel modello organizzativo burocratico la leadership è:**

- 1 . burocratica
- 2 . manageriale
- 3 . gestionale
- 4 . amministrativa

**49) Nel modello organizzativo burocratico la leadership è:**

- 1 . autoritaria
- 2 . partecipativa
- 3 . umana
- 4 . manageriale

**50) Nel modello organizzativo telocratico la leadership è:**

- 1 . partecipativa
- 2 . adattiva
- 3 . manageriale
- 4 . burocratica

**51) Nel modello organizzativo telocratico la leadership è:**

- 1 . innovativa e professionale
- 2 . autoritaria
- 3 . intellettuale
- 4 . tecnica

**52) Quali sono le caratteristiche dello stile "Prescrittivo" secondo la Life-Cycle Theory?**

- 1 . Supportivo, incentrato sulle relazioni
- 2 . In egual misura caratteristiche direttive e relazionali
- 3 . Forte direttività e bassa relazione
- 4 . Poco direttivo e poco relazionale

**53) Quali sono le caratteristiche dello stile "Coinvolgente" secondo la Life-Cycle Theory?**

- 1 . In egual misura caratteristiche direttive e relazionali
- 2 . Forte direttività e bassa relazione
- 3 . Supportivo, incentrato sulle relazioni
- 4 . Poco direttivo e poco relazionale

**54) Quando è meglio utilizzare lo stile di leadership "Di Vendita" secondo la Life-Cycle Theory ?**

- 1 . Con collaboratori con scarsa competenza ed insicuri nei confronti del compito da svolgere
- 2 . Con collaboratori non professionalizzati ma fiduciosi in loro stessi
- 3 . Con collaboratori che hanno capacità sviluppate ma sono insicuri o poco motivati
- 4 . Nel caso in cui i collaboratori siano indipendenti ed autonomi

**55) Quando è meglio utilizzare lo stile di leadership "Delegante" secondo la Life-Cycle Theory ?**

- 1 . Con collaboratori con scarsa competenza ed insicuri nei confronti del compito da svolgere
- 2 . Con collaboratori non professionalizzati ma fiduciosi in loro stessi
- 3 . Con collaboratori che hanno capacità sviluppate ma sono insicuri o poco motivati
- 4 . Nel caso in cui i collaboratori siano indipendenti ed autonomi

**56) Secondo la teoria di Bass (1985), quali sono i due tipi di leadership?**

- 1 . Transazionale e trasformativa
- 2 . Trasformativa e Direttiva
- 3 . Direttiva e Transazionale
- 4 . Telocratica e Burocratica



**57) La leadership che coinvolge i collaboratori, ne stimola l'automotivazione, attraverso consenso e partecipazione, è:**

- 1 . trasformatzionale
- 2 . transazionale
- 3 . telocratica
- 4 . burocratica

**58) Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership Autocratica?**

- 1 . Non viene esercitato alcun controllo: il superiore fornisce solo informazioni e supporto amministrativo
- 2 . Rapporto egualitario: i collaboratori sono incoraggiati a condividere le responsabilità del superiore
- 3 . Controllo completo su tutti gli aspetti del comportamento dei collaboratori
- 4 . il capo incoraggia l'interazione sociale e l'affiliazione

**59) Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership Burocratica?**

- 1 . Aspetto sociale del rapporto tra capo e collaboratori
- 2 . Controllo completo su tutti gli aspetti del comportamento dei collaboratori
- 3 . Non viene esercitato alcun controllo: il superiore fornisce solo informazioni e supporto amministrativo
- 4 . Compiti molto specializzati e le modalità di esecuzione completamente stabilite dal superiore

**60) Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership dell'autonomia?**

- 1 . Metodi autoritari - forza e tradizione
- 2 . Rapporto egualitario: i collaboratori sono incoraggiati a condividere le responsabilità del superiore
- 3 . Rapporto razionale ed utilitario tra capo e collaboratori
- 4 . Non viene esercitato alcun controllo: il superiore fornisce solo informazioni e supporto amministrativo

**61) Qual è il contesto organizzativo della leadership delle Relazioni Umane?**

- 1 . Attività di routine con compiti ripetitivi
- 2 . Attività di Servizi. Tecnologie che comportano l'erogazione di servizi per assistere gli altri
- 3 . Primitivo e poco evoluto
- 4 . Attività creativa: è efficace per compiti che comportano la creazione di sistemi complessi

**62) Quali sono le caratteristiche strutturali della leadership della Partecipazione?**

- 1 . Controllo completo su tutti gli aspetti del comportamento dei collaboratori
- 2 . Il capo incoraggia l'interazione sociale e l'affiliazione dei collaboratori
- 3 . I collaboratori sono incoraggiati a condividere le responsabilità del superiore (rapporto egualitario)
- 4 . Rapporto razionale ed utilitario tra capo e collaboratori

**63) Qual è il contesto organizzativo della leadership della Partecipazione?**

- 1 . Primitivo e poco evoluto
- 2 . Attività creativa
- 3 . Attività di servizi
- 4 . Influenza e competenza

**64) Qual è il contesto organizzativo della leadership dell'Autonomia?**

- 1 . Attività creativa: è efficace per compiti che comportano la creazione di sistemi complessi
- 2 . Attività di Servizi Tecnologie che comportano l'erogazione di servizi per assistere gli altri
- 3 . Primitivo. Poco Evoluto
- 4 . Influenza e Competenza

**65) Qual è il contesto organizzativo della leadership Autocratica?**

- 1 . Prevale l'influenza e il controllo professionale sul comportamento di altre persone
- 2 . Con attività di routine e compiti ripetitivi
- 3 . Primitivo e poco evoluto
- 4 . E' rappresentato da attività di servizi

**66) Qual è il contesto organizzativo della leadership Burocratica?**

- 1 . Prevale l'influenza e il controllo professionale
- 2 . Primitivo e poco evoluto
- 3 . E' rappresentato da attività di servizi
- 4 . Con attività di routine e compiti ripetitivi

**67) Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership dell'Autonomia?**

- 1 . Intellettuale (auto-realizzazione, comprensione teorica ed apprezzamento estetico)
- 2 . Fisica ("sopravvivenza")
- 3 . Ego (bisogno di migliorare e rafforzare la valutazione di sé stessi)
- 4 . Sociale (dare e ricevere affetto ed approvazione)

**68) Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership Burocratica?**

- 1 . È la sicurezza
- 2 . È orientata verso bisogni fisici di sopravvivenza

- 3 . È nel prestigio e riconoscimento
- 4 . E' di tipo intellettuale

**69) Qual è la motivazione dei collaboratori nella leadership delle Risorse Umane?**

- 1 . È orientata verso bisogni fisici di sopravvivenza
- 2 . Consiste nel bisogno sociale di dare e ricevere affetto ed approvazione
- 3 . È nel prestigio e riconoscimento
- 4 . E' di tipo intellettuale

**70) Qual è lo stile di leadership più efficace nelle p.a.?**

- 1 . Telocratica
- 2 . Burocratica
- 3 . La scelta migliore in assoluto non esiste
- 4 . Dell'autonomia