

## Prova scritta – traccia 1

1. Chi indice le elezioni dei rappresentanti degli studenti?
  - a) Direttore Generale
  - b) Consiglio di Amministrazione
  - c) Senato Accademico
  - d) Rettore
  
2. Chi nomina il Responsabile Gestionale delle strutture?
  - a) Direttore Generale
  - b) Preside
  - c) Rettore
  - d) Senato Accademico
  
3. Chi approva i Regolamenti didattici di Ateneo?
  - a) Senato accademico
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Consiglio degli studenti
  - d) Nucleo di valutazione
  
4. Chi approva le proposte di chiamata dei docenti di prima e seconda fascia?
  - a) Senato accademico
  - b) Consiglio di Dipartimento
  - c) Consiglio di amministrazione
  - d) Direttore di Dipartimento
  
5. Chi redige una relazione sul bilancio preventivo?
  - a) Collegio dei revisori dei conti
  - b) Direttore generale
  - c) Senato accademico
  - d) Consiglio di amministrazione
  
6. Chi coordina la gestione degli spazi didattici?
  - a) Direttore generale
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Rettore
  - d) Senato accademico
  
7. Quale documento contabile riepiloga fonti e impieghi dei flussi di cassa?
  - a) Bilancio consolidato di ateneo
  - b) Rendiconto finanziario
  - c) Stato patrimoniale
  - d) Nota integrativa

8. Chi può nominare il Responsabile Unico del Procedimento (RUP)?
- Senato accademico
  - Direttore Generale
  - Rettore
  - Direttore di Dipartimento
9. Un dipendente segnala di aver ricevuto un'e-mail che sembra provenire dal direttore generale, in cui viene richiesto un bonifico urgente a un nuovo conto bancario. Quale tra i seguenti comportamenti dovrebbe insospettire l'operatore dell'help desk?
- L'email richiede l'operazione con urgenza, minacciando conseguenze in caso di ritardo
  - L'email include la firma e il logo ufficiale del direttore amministrativo
  - L'email utilizza un linguaggio formale e specifica tutti i dettagli necessari per il pagamento
  - L'email è stata inviata durante l'orario lavorativo
10. Quale tra i seguenti comportamenti rappresenta la migliore pratica per la gestione delle password in un contesto aziendale?
- Utilizzare la stessa password per più account aziendali per semplificarne la gestione
  - Annotare le password su un post-it conservato sotto la tastiera per ricordarle facilmente
  - Utilizzare un gestore di password per creare e memorizzare password complesse e uniche
  - Cambiare la password solo quando richiesto dal sistema
11. Sono le ore 8.30 di un lunedì mattina. Giunge all'help desk una chiamata da parte di un utente dell'amministrazione, il quale segnala che l'applicativo per la registrazione delle richieste di acquisto risulta inaccessibile. Considerando che il candidato sta presidiando un help desk di supporto all'utenza, illustrare l'approccio al troubleshooting per la problematica sopra descritta.
12. Dati i 2 elenchi predisposti nel file excel esercizio\_excel.xlsx (foglio1 e foglio2) si eseguano le operazioni sottoelencate, i cui risultati devono essere riportati nel **file word delle risposte**:
- importare nella colonna QUARTA del foglio1, utilizzando le formule che si ritengono più opportune, il cognome e nome del titolare del numero di interno della portineria dichiarato nel foglio2 SOLO SE è proprietario di un edificio di 3 piani. Copiare sul file delle risposte un estratto della tabella del foglio1 che dimostri l'esito della richiesta effettuata.
  - riportare nel file delle risposte le formule utilizzate al punto precedente e fornire una breve spiegazione della scelta effettuata.
  - nella colonna QUINTA del foglio1 indicare, utilizzando le formule che si ritengono più opportune, se l'interno portineria deve essere cessato (inserire "Cessare") o mantenuto (inserire "Mantenere") tenendo conto che tutti gli interni che finiscono con il numero 3 devono essere cessati mentre tutti gli altri devono essere mantenuti. Copiare sul file delle risposte un estratto della tabella del foglio1 che dimostri l'esito della richiesta effettuata.
  - riportare nel file delle risposte le formule utilizzate al punto precedente motivandone la scelta.

**È possibile aggiungere eventuali ulteriori colonne a supporto delle formule che si desiderano utilizzare.**

## Prova scritta – traccia 2

1. Qual è la durata del mandato di un Preside di Scuola?
  - a) Due anni
  - b) Tre anni
  - c) Quattro anni
  - d) Cinque anni
  
2. Quale organo è responsabile della revisione dello Statuto di Ateneo?
  - a) Consiglio di Amministrazione
  - b) Senato Accademico integrato
  - c) Rettore
  - d) Commissione Elettorale
  
3. Chi elabora proposte e pareri obbligatori riguardo il Piano di sviluppo triennale?
  - a) Senato accademico
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Collegio dei revisori dei conti
  - d) Consiglio degli studenti
  
4. Chi vigila sulla conservazione del patrimonio immobiliare dell'Ateneo?
  - a) Senato accademico
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Nucleo di valutazione
  - d) Direttore generale
  
5. Chi garantisce l'osservanza della normativa relativa al personale tecnico-amministrativo?
  - a) Rettore
  - b) Direttore generale
  - c) Senato accademico
  - d) Nucleo di valutazione
  
6. Chi può modificare il Regolamento generale di Ateneo?
  - a) Senato accademico
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Rettore
  - d) Direttore generale
  
7. Chi vigila sull'equilibrio economico e finanziario degli investimenti?
  - a) Collegio dei Revisori dei conti
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Nucleo di Valutazione
  - d) Direttore Generale
  
8. Chi approva i contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture?
  - a) Direttore Generale
  - b) Senato accademico
  - c) Consiglio di amministrazione
  - d) Nucleo di Valutazione

9. Un collega chiama l'help desk per chiedere conferma riguardo a un'e-mail che apparentemente proviene da un fornitore abituale e richiede di aggiornare le informazioni di fatturazione. Qual è il primo passo che l'operatore dovrebbe consigliare?
- Verificare direttamente con il fornitore, utilizzando i recapiti ufficiali presenti nei sistemi aziendali
  - Eseguire l'aggiornamento richiesto, seguendo le istruzioni dell'e-mail
  - Rispondere all'e-mail chiedendo conferma dell'autenticità della richiesta
  - Segnalare immediatamente l'e-mail come spam e ignorarla
10. Un collega invia un file contenente informazioni sensibili a un indirizzo e-mail sbagliato. Qual è la prima azione da intraprendere?
- Contattare immediatamente il destinatario sbagliato e richiedere l'eliminazione del file
  - Inviare nuovamente il file all'indirizzo corretto senza ulteriori azioni
  - Informare l'ufficio IT o il responsabile della sicurezza dei dati per valutare il rischio
  - Ignorare l'errore se il destinatario non risponde all'e-mail
11. Giunge all'help desk una telefonata da parte di un docente, il quale informa che, durante la fase di pubblicazione delle registrazioni delle videolezioni, l'applicativo specifico restituisce un errore generico al salvataggio. Considerando che il candidato sta presidiando un help desk di supporto all'utenza, illustrare l'approccio al troubleshooting per la problematica sopra descritta.
12. Dati i 2 elenchi predisposti nel file excel esercizio\_excel.xlsx (foglio1 e foglio2) si eseguano le operazioni sottoelencate, i cui risultati devono essere riportati nel **file word delle risposte**:
- importare nella colonna QUARTA il nome del titolare del numero di interno di portineria dichiarato nel foglio2.  
Importare nella colonna QUINTA il cognome del titolare del numero di interno di portineria dichiarato nel foglio2 SOLO SE il suo nome è ALESSANDRO.  
Si utilizzino le formule che si ritengono più opportune. Copiare sul file delle risposte un estratto della tabella del foglio1 che dimostri l'esito della richiesta effettuata.
  - riportare nel file delle risposte le formule utilizzate al punto precedente e fornire una breve spiegazione della scelta effettuata.
  - conteggiare, utilizzando le formule che si ritengono più opportune, il numero di EDIFICI A DUE PIANI presenti nel foglio1 inserendo il risultato in una cella qualsiasi del foglio 1.  
Copiare sul file delle risposte un estratto della tabella del foglio1 che mostri il risultato della richiesta effettuata.
  - riportare nel file delle risposte le formule utilizzate al punto precedente motivandone la scelta.

**È possibile aggiungere eventuali ulteriori colonne a supporto delle formule che si desiderano utilizzare.**

## Prova scritta – traccia 3

1. Chi nomina la Commissione Elettorale per le elezioni del Rettore?
  - a) Senato Accademico
  - b) Direttore Generale
  - c) Consiglio di Amministrazione
  - d) Rettore
  
2. Qual è la durata massima di una struttura di supporto istituita dall'Ateneo?
  - a) Un anno
  - b) Tre anni
  - c) Cinque anni
  - d) Dieci anni
  
3. Chi approva le modifiche al progetto istitutivo del Dipartimento?
  - a) Direttore di Dipartimento
  - b) Consiglio di Dipartimento
  - c) Senato accademico
  - d) Consiglio di amministrazione
  
4. Qual è il termine di durata del mandato dei rappresentanti degli studenti?
  - a) 2 anni
  - b) 3 anni
  - c) 4 anni
  - d) 5 anni
  
5. Chi può approvare modifiche al Codice etico di Ateneo?
  - a) Rettore
  - b) Consiglio di amministrazione
  - c) Senato accademico
  - d) Nucleo di valutazione
  
6. Chi è responsabile della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica dell'Ateneo?
  - a) Rettore
  - b) Senato accademico
  - c) Direttore generale
  - d) Preside di Scuola
  
7. Qual è il compito del Collegio dei Revisori dei conti?
  - a) Definire linee di programmazione strategica
  - b) Controllare la correttezza amministrativo-contabile degli atti
  - c) Predisporre documenti di previsione
  - d) Allocare risorse finanziarie
  
8. Qual è lo scopo delle registrazioni contabili di chiusura?
  - a) Predisporre il bilancio consuntivo
  - b) Avviare nuove spese
  - c) Garantire la liquidità dell'Ateneo
  - d) Analizzare le entrate tributarie

9. Quale tra le seguenti azioni dovrebbe essere sempre eseguita prima di aggiornare i dati di pagamento di un fornitore, per prevenire tentativi di phishing?
- Controllare che l'e-mail provenga da un indirizzo registrato nel sistema aziendale
  - Contattare direttamente il fornitore utilizzando i recapiti ufficiali già registrati
  - Verificare che l'IBAN indicato nella richiesta corrisponda al paese del fornitore
  - Inviare una copia della richiesta al direttore amministrativo per approvazione
10. Durante un'attività di controllo, un dipendente scopre che un file contenente dati riservati è stato trasferito su una piattaforma cloud non autorizzata violando le politiche aziendali. Qual è la risposta più appropriata per gestire questa situazione?
- Segnalare immediatamente l'incidente al responsabile della sicurezza e seguire la procedura interna per la gestione delle violazioni
  - Copiare i dati sensibili in un luogo sicuro e rimuoverli immediatamente dalla piattaforma cloud
  - Informare l'utente responsabile del trasferimento dei dati e invitarlo a rimuoverli dalla piattaforma
  - Attendere la verifica dell'effettivo accesso non autorizzato prima di segnalare l'incidente
11. Giunge all'help desk una telefonata da parte del direttore del dipartimento di energia il quale informa che ha subito il furto del notebook aziendale recentemente fornito dall'amministrazione. Considerando che il candidato sta presidiando un help desk di supporto all'utenza, illustrare l'approccio al troubleshooting per la problematica sopra descritta.
12. Dati i 2 elenchi predisposti nel file excel esercizio\_excel.xlsx (foglio1 e foglio2) si eseguano le operazioni sottoelencate, i cui risultati devono essere riportati **nel file word delle risposte**:
- importare nella sola colonna QUARTA del foglio1, utilizzando le formule che si ritengono più opportune, il cognome e nome del titolare del numero di interno di portineria dichiarato nel foglio2.
  - riportare **nel file delle risposte** le formule utilizzate al punto precedente e fornire una breve spiegazione della scelta effettuata.
  - nella colonna QUINTA del foglio1 indicare, utilizzando le formule che si ritengono più opportune, se il numero di interno di portineria deve essere cessato (inserire "Cessare") o mantenuto (inserire "Mantenere") tenendo conto che tutti gli interni che finiscono con un numero dispari devono essere cessati mentre tutti gli altri devono essere mantenuti. Copiare sul **file delle risposte** un estratto della tabella del foglio1 che dimostri l'esito della richiesta effettuata.
  - riportare nel **file delle risposte** le formule utilizzate al punto precedente motivandone la scelta.

**È possibile aggiungere eventuali ulteriori colonne a supporto delle formule che si desiderano utilizzare.**

## Prova orale – traccia 1

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità il/la candidato/a illustri i principi contabili e postulati di bilancio.
2. Giunge una richiesta da parte di un collega, il quale chiede di essere abilitato ad alcuni applicativi di Ateneo. Come ti comporti per evadere la richiesta?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Unable to Submit Assignment

Dear IT Support Team,

I am experiencing an issue with submitting my assignment on the university's e-learning portal. The deadline is approaching, but whenever I try to upload my file, the system gets stuck on the "Uploading" screen and does not complete the process. I have already tried reducing the file size, using a different browser, and even restarting my computer, but the problem remains. Could you please check if there is a technical issue with the portal, or if there are specific file formats or sizes that the system does not accept? Also, if this cannot be resolved quickly, is there an alternative way to submit the assignment, such as via email or another platform?

Thank you in advance for your help.

Kind regards,

Michael Reed

## Prova orale – traccia 2

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità il/la candidato/a illustri le funzioni dei Centri di Gestione all'interno del sistema amministrativo-contabile.
2. Giunge via mail una fattura di un fornitore relativa all'approvvigionamento di un software per l'erogazione della didattica istituzionale. Come ti comporti per evadere la richiesta?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Issue with Campus Wi-Fi Connectivity

Dear Help Desk,

I am a postgraduate student, and I am facing frequent disconnections when using the campus Wi-Fi. The connection drops every 10 minutes, making it difficult to attend my online lectures and complete my assignments on time. I have already checked my device settings, restarted my laptop, and tried switching to different access points in Building C, but the issue persists. Could you please verify if there is a known problem with the Wi-Fi in this building or if there are any restrictions causing this issue? If so, do you have an estimated time for resolution, or could you suggest alternative ways to stay connected while this is being fixed?

Thank you for your support.

Best regards,

Sophia Johnson



## Prova orale – traccia 3

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità - CAPO X – PATRIMONIO - il/la candidato/a – definisca da che cosa è costituito il Patrimonio dell'Ateneo e chi è il consegnatario dei beni immobili.
2. Sei incaricato della distribuzione all'utenza amministrativa di apparati telefonici in convenzione. Come ti organizzi per l'attività di ricezione del materiale e della successiva assegnazione agli utenti?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Issue with Campus Wi-Fi Connectivity

Dear Help Desk,

I am a postgraduate student, and I am facing frequent disconnections when using the campus Wi-Fi. The connection drops every 10 minutes, making it difficult to attend my online lectures and complete my assignments on time. I have already checked my device settings, restarted my laptop, and tried switching to different access points in Building C, but the issue persists. Could you please verify if there is a known problem with the Wi-Fi in this building or if there are any restrictions causing this issue? If so, do you have an estimated time for resolution, or could you suggest alternative ways to stay connected while this is being fixed?

Thank you for your support.

Best regards,

Sophia Johnson

## Prova orale – traccia 4

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità - CAPO VI – GESTIONE - il/la candidato/a illustri le responsabilità dei Centri di Gestione.
2. Giunge nella casella funzionale di servizio una e-mail da parte di un familiare di uno studente immatricolato al primo anno di ingegneria gestionale; nella e-mail vengono avanzate richieste di informazioni relative alla carriera universitaria dello studente. Come ti comporti per gestire la richiesta?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Request for Software Installation

Dear IT Support,

I am a student in the Architecture Department, and I need to use AutoCAD for my upcoming project. However, this software is not available on the computers in the design lab where I usually work. I have checked the list of available software for the lab and confirmed that AutoCAD is not included. Could you let me know if it is possible to have AutoCAD installed on these machines? If this requires special permissions, I am willing to provide any necessary documentation or approvals. If installation is not an option, could you suggest an alternative lab or even a remote access solution where I can use this software? I would appreciate your guidance, as I need to start my project next week.

Thank you for your assistance.

Sincerely,  
Oliver Brown

## Prova orale – traccia 5

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità - CAPO VIII – REVISIONE DEL BUDGET - il/la candidato/a illustri gli eventi che possono determinare le modifiche del budget.
2. Giunge nella coda del sistema di trouble ticketing presidiata dal servizio una richiesta di supporto relativa all'utilizzo di un'applicazione di contabilità, per la quale conosci solo parzialmente la risposta. Come ti comporti?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Email Account Not Working

Dear Support Team,

I am unable to access my university email account. Every time I try to log in, I receive an error message saying, "Invalid credentials." I have already reset my password and confirmed that I am using the correct username, but the problem persists. I tried logging in from different devices and browsers, but the issue seems to affect all of them. Could you please check if there is an issue with my account, or if this could be related to a system-wide problem? Additionally, I need to access an important email regarding a lab session scheduled for tomorrow, so I would greatly appreciate a quick resolution. If necessary, I can provide further details about my account for verification.

Thank you for your time and help.

Best regards,

Emma Wilson

## Prova orale – traccia 6

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità - CAPO VII – CHIUSURE E APERTURE CONTABILI - il/la candidato/a definisca lo scopo del processo di chiusura contabile e quali sono le registrazioni contabili di chiusura.
2. Giunge in help desk una richiesta via e-mail in cui si segnala che l'applicativo utilizzato per l'iscrizione a un esame di un corso di laurea in design non ha permesso la corretta iscrizione. Come gestisci la richiesta?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Problem with Printing Double-Sided Documents

Dear IT Help Desk,

I am trying to print double-sided documents from the university's library printers, but the option to enable double-sided printing is grayed out in the print settings. I have checked the printer's manual, followed the instructions, and even tried using another computer, but I still cannot enable this feature. Could you please confirm if the printers in the library support double-sided printing, or if there is a specific setting that I might have overlooked? If this feature is unavailable on these printers, is there another location on campus where this option is enabled? I need to print a large volume of documents, so being able to print double-sided would save both time and paper.

Thank you for your help.

Kind regards,

Liam Davis

## Prova orale – traccia 7

1. Con riferimento al Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità - CAPO V – PROGRAMMAZIONE - il/la candidato/a illustri le finalità principali del Bilancio unico di Ateneo di previsione annuale autorizzatorio.
2. Un candidato ad una prova di selezione segnala che, sebbene abbia completato la procedura di registrazione alla prova tramite l'applicativo preposto, la sua iscrizione non risulta confermata. Si rivolge all'ufficio dell'help desk competente per chiedere delucidazioni. Come gestisci la richiesta?
3. Tradurre il seguente testo:

Subject: Unable to Access Virtual Lab Software

Dear IT Support Team,

I am encountering an issue with the virtual lab platform used by the university. Although I can log in successfully and see the list of available software, I am unable to launch any application. Every time I try to open a program, such as MATLAB or SolidWorks, the system displays an error message that says, "Connection Timeout: Unable to establish a secure session." I have checked my internet connection and ensured that my firewall settings are not blocking the platform, but the problem persists.

This issue is particularly urgent because I have an assignment due next week that requires the use of these tools. Could you please advise if there are specific steps I should follow to resolve this issue? Additionally, if the problem cannot be fixed immediately, is there any other way to access the required software, such as downloading it on my personal device or using an alternative virtual lab?

Thank you for your prompt assistance.

Sincerely,

Charlotte Miller