

CODICE IDENTIFICATIVO CANDIDATO

**ASSISTENTE DEI SERVIZI DI RETE  
PROVA TEORICO-PRATICA DEL 2 NOVEMBRE – N. 2**

**PARTE 1**

**Nelle domande che seguono le chiediamo di esprimere la sua preferenza con una X accanto alla risposta che più rispecchia il suo approccio abituale nei confronti di talune situazioni.**

1) Secondo te, trovare un lavoro soddisfacente è più una questione legata:

	al caso
	all'impegno personale
	sia a fattori contingenti su cui non si ha controllo ma soprattutto all'impegno personale
	alle persone influenti che si conoscono

2) Per avere successo, occorre prioritariamente:

	investire nella propria preparazione, migliorare le proprie competenze e saper valorizzare le proprie esperienze
	essere nel posto giusto al momento giusto
	poter contare sui giusti mezzi e sul supporto da parte di insegnanti, responsabili e mentori
	conoscere le persone giuste

3) Per raggiungere un obiettivo prefissato, è importante:

	affrontare gli impegni con flessibilità e spirito di adattamento
	saper organizzare le attività identificando e concentrandosi sulle giuste priorità
	possedere le risorse adeguate
	spesso è questione di fortuna

- 4) Se il tuo capo ti propone di prendere parte ad un progetto critico ma al quale ambivi da tempo:

	ti rendi disponibile per un ruolo di supporto, sottolineando che non ti è possibile farti carico di un ulteriore progetto
	manifesti al tuo capo interesse, ma anche le difficoltà della tua situazione attuale, che non ti consente di dedicarti a pieno al nuovo progetto
	a malincuore, rifiuti la proposta dato che il tuo carico di lavoro è già eccessivo
	accetti entusiasta ma fai presente al tuo capo gli impegni che hai in questo periodo e gli chiedi di pianificare con lui un'agenda

- 5) Stai seguendo un progetto e vieni convocato ad un incontro decisivo per alcune scelte determinanti. Durante la conversazione...

	... supporti gli altri nella presa di decisioni, contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo
	...ti esponi raramente in gruppo per avanzare proposte
	...ti fai avanti per individuare le azioni da compiere quando non ci sono troppi problemi da risolvere
	...prendi spesso l'iniziativa per proporre modalità efficaci di raggiungimento dell'obiettivo

- 6) Se vieni coinvolto nel raggiungimento di obiettivi particolarmente sfidanti oltre alle tue attività:

	il tuo impegno diventa discontinuo e non ti permette di presidiare ogni tua attività
	perseguisci con passione il tuo obiettivo, attivando tutte le tue energie e cercando di non trascurare le tue attività precedenti
	ti attivi per perseguire il tuo nuovo obiettivo mettendo in campo strategie e risorse per gestirlo insieme alle altre attività
	perseguisci con determinazione i tuoi nuovi obiettivi, trascurando temporaneamente le tue solite attività

- 7) Nell'affrontare obiettivi nuovi e/o mai sperimentati in precedenza:

	trai spunto dalle esperienze già vissute. Cerchi di migliorare l'efficacia delle soluzioni adottate in precedenza con nuovi adattamenti legati al contesto specifico
	fai riferimento a situazioni già affrontate e risolte in passato e adatti alla nuova situazione le soluzioni allora individuate
	prediligi la scoperta di nuove soluzioni, lasciandoti ispirare anche da altri contesti
	nella maggior parte dei casi tendi a riproporre soluzioni e azioni già sperimentate in passato

- 8) Nel corso di una riunione il tuo capo presenta a te e ai tuoi colleghi un nuovo progetto molto urgente. Al termine del meeting tuttavia non hai ben chiari i risultati che sei chiamato a produrre. Cosa fai?

	hai un atteggiamento comprensivo e flessibile nel comprendere che il tuo capo è in un periodo di forte carico di lavoro; tuttavia chiedi quanto prima al tuo responsabile un incontro di approfondimento
	ti confronti con i colleghi e provi a convincerli dell'opportunità di fissare un nuovo incontro con il responsabile; inizi comunque le attività, in attesa di chiarimenti che arriveranno a tempo debito
	succede che i risultati da perseguire non sempre siano chiari nel dettaglio all'inizio di un progetto: inizi a farti un'idea ed evidenzi i punti su cui chiedere chiarimenti e quelli su cui passare all'azione
	invi subito una mail al responsabile con in copia i colleghi chiedendo di ricevere un documento con le specifiche del progetto

- 9) Nonostante gli sforzi profusi hai consegnato al responsabile della funzione l'ennesimo report che non soddisfa ancora le sue aspettative. Come reagisci e come ti comporti?

	evito di drammatizzare eccessivamente l'accaduto e di andare in ansia: rivedo con attenzione il report alla ricerca di cosa migliorare
	modifico radicalmente la strategia: non mi limito ad ascoltare il feedback negativo, ma pongo proattivamente domande per verificare la comprensione, faccio esempi concreti di output che ho in mente per capire se incontrano le sue aspettative
	rassegnato, prendo atto dell'ennesimo riscontro negativo e cerco di capire dove ho sbagliato, rimettendomi al lavoro in ufficio fino a tardi
	chiedo al responsabile un incontro ulteriore per approfondire le sue esigenze e negozio un giorno in più per lavorarci. Se utile, chiedo supporto ad un collega più esperto di questi temi per strutturare al meglio il documento da produrre

- 10) Dopo aver portato a termine il progetto assegnato e raggiunti gli obiettivi ed i risultati prefissati, cosa è più importante fare?

	dedicare del tempo per comprendere quali sono stati gli elementi e soprattutto le azioni che hanno fatto la differenza
	dare visibilità ai risultati e celebrare i successi anche con le altre persone che hanno contribuito al raggiungimento degli obiettivi prefissati
	prendersi qualche ora di riposo per ritemprarsi dalle fatiche
	fare una riflessione, quando possibile anche confrontandosi con collaboratori e/o responsabile, per capire cosa potrebbe essere migliorato o fatto in modo diverso

## PARTE 2

### FOGLIO RISPOSTE- IN BASKET Kanguro Viaggi e Vacanze S.p.A.

Segna qui le tue risposte barrando con una X le caselle corrispondenti. Solo alla domanda sugli allegati è possibile rispondere mettendo una X su più di un'opzione.

#### LISTA DEI PROBLEMI DA AFFRONTARE

##### 1. Concorrenza

Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<input type="checkbox"/>										

##### 1.a Livello di importanza:

<input type="checkbox"/>	Bassa
<input type="checkbox"/>	Media
<input type="checkbox"/>	Alta

##### 1.b Livello di urgenza:

<input type="checkbox"/>	Bassa
<input type="checkbox"/>	Media
<input type="checkbox"/>	Alta

##### 2. Lamentele da parte dei clienti

Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<input type="checkbox"/>										

##### 2.a Livello di importanza:

<input type="checkbox"/>	Bassa
<input type="checkbox"/>	Media
<input type="checkbox"/>	Alta

**2.b. Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**3. Dimissioni**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**3.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**3.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**4. Sovrapposizione 27 gennaio: convegno**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**4.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**4.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**5. Redazione documenti**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**5.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**5.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**6. Professionalità risorse**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**6.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**6.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**7. Accordi commerciali con potenziali clienti**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**7.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**7.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**8. Fornitori**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**8.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**8.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**9. Sovrapposizione 28 gennaio: Consiglio di amministrazione**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**9.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**9.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**10. Comunicazione interna**

**Allegati in cui si fa riferimento a questo problema:**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    11

                            

**10.a Livello di importanza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**10.b Livello di urgenza:**

	Bassa
	Media
	Alta

**11. Scriva una bozza di mail o di comunicazione di risposta all'allegato che ritiene più urgente, delineando una proposta di soluzione ai problemi/questioni individuati, ed indicando il numero dell'allegato a cui fa riferimento**

**N° ALLEGATO DI PRIMARIA URGENZA:**

**PROPOSTA DI RISPOSTA**