

1)- Che attribuisce la "priorità" a un ticket di assistenza?

- A) Il cliente interno.
- B) L'ospite del reparto.
- C) Il tecnico di manutenzione.
- D) Il Comune di Bologna.

2)- Quali elementi vanno analizzati per definire la priorità di un intervento:

- A) Urgenza e impatto.
- B) Costi e benefici.
- C) La conoscenza di chi ha aperto il ticket.
- D) Tempo di esecuzione.

QUESITI A RISPOSTA APERTA

3) Il candidato illustri sinteticamente quali sono le modalità di costituzione ed estinzione del rapporto di lavoro nel Pubblico Impiego.

4) Dal Reparto B) perviene un ticket di richiesta di assistenza tecnica per risolvere il blocco dell'ascensore che porta al reparto stesso. Quali soggetti devono essere coinvolti nel processo operativo e informativo per la risoluzione del guasto?

5) Il report di monitoraggio aziendale presenta, nella sezione dedicata ai servizi di facility management, i seguenti dati: ticket aperti nell'anno 2024 n. 900, ticket chiusi nell'anno 2024 n. 1.000; ticket aperti ai 31/12/2024 n. zero. Il candidato commenti brevemente il significato dei dati esposti e indichi quanti ticket chiusi nell'anno 2024 sono stati aperti negli anni precedenti.

FIRME/COMMISSIONE ESAMINATRICE

[Handwritten signatures of the examination commission members]

FIRME CANDIDATI TESTIMONI

[Handwritten signatures of the candidate witnesses]



PROVA ESTRATTA



PROVA NON ESTRATTA