



TEST ESAMI FINALI: C

DENOMINAZIONE CORSO: OPERATORE SEGRETARIALE

UC 1: Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza

- 01: Qual è il principio base della comunicazione assertiva?**
- a. Esporre i propri pensieri in modo aggressivo
 - b. Ascoltare passivamente senza esprimere opinioni
 - c. **Comunicare i propri bisogni in modo chiaro e rispettoso**
- 02: Nel processo di comunicazione, quale ruolo ha il "canale di comunicazione"?**
- a. È il luogo in cui si svolge la conversazione
 - b. **È il mezzo utilizzato per trasmettere il messaggio (ad esempio, voce, email, messaggio scritto)**
 - c. È il contenuto specifico del messaggio
- 03: Qual è la funzione principale di un centralino telefonico?**
- a. Gestire la posta elettronica aziendale
 - b. **Gestire le chiamate in entrata e in uscita all'interno di un'organizzazione**
 - c. Gestire la rete internet aziendale
- 04: Una delle caratteristiche comuni di un centralino telefonico è la possibilità di:**
- a. Gestire solo chiamate interne tra i dipendenti
 - b. **Trasferire automaticamente le chiamate in entrata al numero di un altro dipendente o reparto**
 - c. Aumentare la velocità di internet aziendale
- 05: In un centralino telefonico, cosa si intende per "coda di chiamata"?**
- a. La funzionalità che permette di registrare una conversazione telefonica
 - b. **La sequenza in cui le chiamate in entrata vengono distribuite agli operatori disponibili**
 - c. La funzionalità che consente di bloccare le chiamate indesiderate
- 06: Cosa si intende per "trasferimento di chiamata" in un centralino telefonico?**
- a. **La funzione che permette di trasferire una chiamata a un altro numero o interno**
 - b. La funzione che permette di rispondere automaticamente a tutte le chiamate
 - c. La funzione che registra una conversazione telefonica
- 07: In che modo un centralino telefonico contribuisce alla gestione delle risorse aziendali?**
- a. **Permette di gestire la disponibilità degli operatori, ottimizzare le chiamate in entrata e migliorare l'efficienza complessiva**
 - b. Fornisce report dettagliati sulle vendite aziendali
 - c. Gestisce la contabilità e le risorse finanziarie
- 08: Qual è una delle principali caratteristiche di un testo ben strutturato?**
- a. **Organizzare il contenuto in paragrafi chiari con un'introduzione, uno sviluppo e una conclusione**
 - b. Utilizzare frasi lunghe e complesse per esprimere concetti dettagliati
 - c. Evitare l'uso di titoli e sottotitoli per non interrompere il flusso del testo
- 09: Quale delle seguenti strategie è più utile per mantenere il testo coerente e coeso?**
- a. **Usare connettivi logici e transizioni tra le frasi e i paragrafi per facilitare la lettura**
 - b. Scrivere senza preoccuparsi di una struttura organizzata, seguendo liberamente il flusso di pensieri
 - c. Utilizzare sempre termini tecnici e specifici per rendere il testo più professionale
- 10: Quale di questi è un vantaggio principale dell'utilizzo di un programma di posta elettronica come Outlook o Gmail rispetto all'invio di email via webmail?**
- a. Permette di inviare email solo durante l'orario lavorativo
 - b. **Consente di organizzare le email in cartelle e gestire più account contemporaneamente**
 - c. Richiede una connessione internet più veloce per funzionare

UC 2

Cura delle funzioni di segreteria

- 01: Il bilancio di un'azienda è composto principalmente da tre documenti. Quali sono?**
- a. Piano di marketing, stato patrimoniale e analisi SWOT
 - b. Piano strategico, conto economico e bilancio di esercizio
 - c. **Stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa**
- 02: Qual è la principale funzione dell'amministrazione aziendale?**
- a. Pianificare e controllare le risorse per raggiungere gli obiettivi aziendali
 - b. **Ascoltare attentamente e rispondere in modo chiaro e conciso**
 - c. Non fare domande per evitare interruzioni
- 03: La tecnica "Pomodoro" prevede l'utilizzo di intervalli di tempo di 25 minuti seguiti da brevi pause. Qual è il principale vantaggio di questa tecnica?**
- a. Riduce il numero di compiti da svolgere
 - b. **Aiuta a rimanere concentrati e a evitare il burnout**
 - c. Aumenta il numero di ore lavorative giornaliere
- 04: Qual è lo scopo principale dello scheduling in un sistema operativo?**
- a. **Massimizzare l'uso della CPU**
 - b. Ridurre la quantità di memoria utilizzata
 - c. Ottimizzare l'uso delle risorse di rete
- 05: Qual è l'obiettivo principale della teoria della "divisione del lavoro" in un'organizzazione aziendale?**
- a. Creare un'organizzazione altamente gerarchica
 - b. **Specializzare i lavoratori per aumentare l'efficienza e la produttività**
 - c. Ridurre i costi aziendali eliminando ruoli
- 06: Quale dei seguenti principi di Fayol riguarda la chiarezza delle responsabilità all'interno di un'organizzazione?**
- a. **Unità di comando**
 - b. Unità di direzione
 - c. Centralizzazione
- 07: Qual è la principale funzione del principio di "unità di direzione"?**
- a. **Coordinare tutte le risorse per perseguire un unico obiettivo aziendale**
 - b. Creare una struttura gerarchica rigida
 - c. Gestire ogni dipartimento come entità separata
- 08: Il principio di "equità" in un'organizzazione aziendale riguarda:**
- a. Creare una gerarchia rigida di potere
 - b. Premiare solo i dipendenti con alta performance
 - c. **Assegnare compiti e risorse in modo equo per tutti i dipendenti**
- 09: Cosa si intende per "decentramento" nelle strutture aziendali?**
- a. Avere una sola persona che prende tutte le decisioni aziendali
 - b. Creare una struttura gerarchica molto complessa
 - c. **Delegare una maggiore parte dell'autorità decisionale ai livelli inferiori**
- 10: Il principio della "specializzazione" nelle organizzazioni implica che:**
- a. Ogni dipendente deve ricoprire più ruoli diversi
 - b. **Ogni dipendente si concentra su compiti specifici per aumentare l'efficienza**
 - c. Ogni dipendente deve essere generalista e capace di fare tutto

UC 3

Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio

3

- 01: Qual è il principale vantaggio dell'archiviazione digitale rispetto all'archiviazione cartacea?**
- a. Maggiore sicurezza e protezione dei documenti
 - b. Maggiore spazio fisico disponibile
 - c. **Maggiore facilità di accesso e ricerca**
- 02: Quale delle seguenti tecniche è utilizzata per garantire la sicurezza dei documenti archiviati digitalmente?**
- a. **Backup regolari**
 - b. Archiviazione su supporti fisici come nastri
 - c. Gestione cartacea con copia fisica
- 03: Qual è la funzione principale della classificazione dei documenti nell'archiviazione?**
- a. **Identificare e etichettare i documenti per una rapida individuazione**
 - b. Conservare i documenti in un archivio fisico
 - c. Ridurre i costi aziendali relativi alla gestione dei documenti
- 04: Cos'è l'archiviazione in cloud?**
- a. **Conservazione di documenti tramite servizi di archiviazione online su internet**
 - b. Archiviazione dei documenti su supporti esterni come hard disk
 - c. Conservazione di documenti su server locali fisici
- 05: Quale tra le seguenti opzioni è un formato comunemente usato per archiviare documenti digitali?**
- a. .doc
 - b. .jpg
 - c. **.pdf**
- 06: Quale tecnica di archiviazione consente di ridurre lo spazio occupato dai documenti digitali?**
- a. **Compressione dei file**
 - b. Archiviazione su dischi rigidi esterni
 - c. Utilizzo di documenti cartacei
- 07: Come funziona il processo di trasmissione di un documento tramite fax?**
- a. Il documento viene scannerizzato e inviato come immagine digitale via email
 - b. **Il documento viene scansionato, trasformato in segnali elettronici e trasmesso via linea telefonica**
 - c. Il documento viene stampato su una pellicola e inviato tramite una connessione internet
- 08: Cosa si intende per "archiviazione a lungo termine"?**
- a. Conservazione di documenti per un periodo minimo di 6 mesi
 - b. **Conservazione di documenti in un formato facilmente leggibile per periodi superiori a 10 anni**
 - c. Eliminazione di documenti non necessari dopo breve tempo
- 09: In un sistema di archiviazione, quale criterio dovrebbe essere utilizzato per decidere quando un documento può essere eliminato?**
- a. **La durata della sua rilevanza e utilità per l'azienda**
 - b. La data di creazione del documento
 - c. Il tipo di file
- 10: Cosa indica il "numero di protocollo"?**
- a. L'ordine alfabetico del documento
 - b. **L'identificativo univoco assegnato a un documento**
 - c. La priorità del documento rispetto agli altri

FIRMA DEL CANDIDATO: