



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, A N. 5 POSTI DI CATEGORIA C, POSIZIONE ECONOMICA C1 - AREA AMMINISTRATIVA, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO INDETERMINATO, PRESSO LA DIREZIONE SEGRETERIE STUDENTI E DIRITTO ALLO STUDIO - SETTORE AMMISSIONI CARRIERE POST LAUREA E COMUNICAZIONE - URP STUDENTI, DI CUI N. 2 POSTI DA RISERVARE, PRIORITARIAMENTE, ALLE CATEGORIE DI VOLONTARI DELLE FORZE ARMATE IN FERMA BREVE O IN FERMA PREFISSATA DI CUI AGLI ARTT. 1014 E 678 DEL D.LGS 15.3.2010, N. 66 - BANDITO CON DETERMINA N. 6680 DEL 12.06.2020, PUBBLICATO SULLA G.U. N. 47 DEL 19.06.2020 - CODICE 21134

La Commissione giudicatrice del concorso, nominata con determina n. 7798 del 9/07/2020 e così composta:

Dott.ssa Delu' Monica - Presidente

Dott. Barni Simone - Componente

Dott.ssa Valzano Esther - Componente

Sig.ra Beretta Manuela Piera - Segretario

comunica i quesiti relativi alla prova orale:

Gruppo di quesiti n. 1

- La "Carta La Statale" è il badge personale elettronico d'Ateneo: si spieghi brevemente chi lo riceve, come e quando viene consegnato, a cosa serve e come funziona.
- Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
*Uno studente telefona, dicendo: "Oh, era ora, sto aspettando da un sacco di tempo. Ho cercato di contattarvi in tutti i modi e non mi avete mai risposto. Io ho urgenza di risolvere il mio problema!".
Cosa risponderrebbe?*
- Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 2

- Il sistema di formazione universitaria si compone di tre cicli che comprendono percorsi di diversa durata. Si espongano brevemente le caratteristiche dei corsi del Primo ciclo: requisiti di accesso, durata in anni del percorso, modalità di ammissione, CFU previsti, titolo di studio rilasciato, l'offerta didattica dell'Università degli Studi di Milano.
- Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
*Una signora telefona, chiedendo: "Come faccio a sapere quando si laurea mio nipote? Nel calendario sul sito non lo trovo".
Cosa risponderrebbe?*
- Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 3

- Il sistema di formazione universitaria si compone di tre cicli che comprendono percorsi di diversa durata. Si espongano brevemente le caratteristiche dei corsi del Secondo ciclo:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

requisiti di accesso, durata in anni del percorso, modalità di ammissione, CFU previsti, titolo di studio rilasciato, l'offerta didattica dell'Università degli Studi di Milano.

- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente si presenta allo sportello dicendo: "Sono iscritto a Filosofia e devo laurearmi. Quando presento la domanda di laurea, mi blocca. Perché? Come posso fare?".
Cosa risponderrebbe?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 4

- a. L'Università degli Studi di Milano organizza master e Corsi di perfezionamento. Si esponga brevemente le caratteristiche di questa offerta didattica: requisiti di accesso, durata degli studi, eventuali CFU previsti, modalità di ammissione e titolo rilasciato.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente si presenta nel salone delle segreterie Studenti lamentandosi al Desk di accoglienza, dicendo: "Non funziona niente: metto i miei dati e non riesco a loggarmi". Come lo aiuterebbe?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 5

- a. L'offerta didattica dell'Università degli Studi di Milano include Scuole di specializzazione. Si esponga brevemente le caratteristiche di questa offerta didattica: requisiti di accesso, durata degli studi, eventuali CFU previsti, modalità di ammissione e titolo rilasciato.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente, piuttosto arrabbiato, si presenta allo sportello senza appuntamento dicendo:
"Ho già scritto ieri e il problema non è stato risolto. Voglio parlare con un responsabile". Come si comporterebbe in questa situazione?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 6

- a. L'Università degli Studi di Milano offre la possibilità di iscriversi a un corso singolo. Si esponga brevemente le caratteristiche di questa offerta didattica: requisiti di accesso, CFU previsti e modalità di ammissione.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente, piuttosto arrabbiato, si presenta allo sportello senza appuntamento dicendo:
"Non ho ricevuto la mail che mi avete mandato. Non ricevo mai le vostre mail e così mi perdo delle scadenze". Come si comporterebbe in questa situazione?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 7



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

- a. Si espongano brevemente scadenze e modalità per il rinnovo dell'iscrizione a un Corso di Studi da parte di studenti già iscritti.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente chiede di potersi iscrivere a un esame ma le iscrizioni sono chiuse. Cosa gli suggerirebbe di fare?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 8

- a. L'Università degli Studi di Milano permette l'iscrizione a tempo parziale. Si esponga brevemente a chi è rivolta questa opportunità e come farne richiesta.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Una studentessa, piuttosto agitata, telefona allo sportello Infostudenti dicendo che le scade l'iscrizione al corso di lingue e il sito non va. Non vuole perdere questa possibilità. Cosa le suggerirebbe di fare, sapendo che c'è un fermo totale dei sistemi informatici fino al giorno successivo?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 9

- a. L'Università degli Studi di Milano fornisce assistenza e servizi che garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria a studenti con disabilità o con DSA. Si espongano brevemente servizi e agevolazioni attive in questo ambito.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Una studentessa le fa una domanda di cui non conosce la risposta? Come si comporta?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 10

- a. Si espongano brevemente caratteristiche e contenuti del piano di studi.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
*Uno studente telefona dicendo: "Ho smarrito il tesserino universitario: come faccio? Senza, non posso neanche mangiare in mensa".
Cosa risponderebbe?*
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 11

- a. Trasferirsi a studiare all'Università degli Studi di Milano o cambiare Corso di Studio all'interno dell'Ateneo: si espongano brevemente requisiti, modalità e aspetti relativi al riconoscimento dei CFU
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente si è rivolto a un altro sportello per un problema legato alle borse di studio e gli è stato riposto che non è di competenza di quello sportello. Come si comporta?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.



Gruppo di quesiti n. 12

- a. L'Università degli Studi di Milano organizza Dottorati di ricerca (PhD): si esponano brevemente caratteristiche, requisiti e modalità di partecipazione per questi corsi.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Una studentessa cinese la avvicina allo sportello chiedendole qualcosa che non riesce a capire. Come si comporta se la studentessa che non parla né capisce bene l'italiano, insiste?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 13

- a. Nell'ambito della strategia di internazionalizzazione d'Ateneo, l'Università degli Studi di Milano offre una serie di opportunità per attrarre studenti dall'estero. Descriverne le caratteristiche.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente telefona dicendo che non trova gli orari delle lezioni. Come gli risponderebbe?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 14

- a. Certificati e autocertificazioni: si esponano brevemente funzioni, differenze, modalità di utilizzo e di richiesta
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Un dottorando telefona lamentando di non aver ancora ricevuto la quota maggiorata di borsa di studio per il periodo che ha svolto all'estero. Come gestirebbe la situazione? Cosa consiglierebbe di fare?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 15

- a. Mobilità studentesca, Erasmus outgoing o ingoing: si esponano brevemente obiettivi, opportunità e meccanismi di funzionamento.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente si presenta allo sportello dicendo di aver appena finto le superiori, vuole fare l'Università ma non sa quale corso scegliere. Cosa gli consiglierebbe di fare?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 16

- a. I percorsi di studio si concludono con una prova finale: si esponano brevemente funzione, caratteristiche, requisiti e modalità di svolgimento.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Una studentessa segnala che lo Sportello di Studi Umanistici ha risposto in modo scortese ad una sua richiesta di informazioni in merito al piano di studi. Come risponde?

- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 17

- a. L'Università degli Studi di Milano rilascia differenti titoli di studio: quali sono e quali possibilità offrono.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno studente telefona preoccupato perché ha dimenticato di segnalare la propria disabilità per il test di ammissione che si svolgerà fra 10 giorni. Cosa gli suggerirebbe di fare?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 18

- a. Crediti Formativi universitari: si esponga brevemente cosa sono, come si ottengono e a cosa servono.
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Una studentessa telefona dalla Sardegna dicendo che si iscriverà all'Università ma vuole sapere se le lezioni saranno a distanza o in presenza, perché deve decidere se affittare o no un appartamento a Milano. Cosa le suggerirebbe di fare?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Gruppo di quesiti n. 19

- a. Manifesto degli studi, Vademecum, Bando di concorso: sono solo alcuni esempi di documenti, ufficiali e non, che hanno un importante ruolo informativo per gli studenti nuovi e già frequentanti. Si esponga brevemente cosa sono, quali sono i loro contenuti principali e si aggiungano eventualmente altri esempi
- b. Legga la breve descrizione del caso pratico qui riportato e proponga una soluzione:
Uno specializzando telefona lamentandosi che non trova la seconda rata su Unimia. Sa che altri colleghi hanno già pagato, ma a lui non risulta nessun pagamento da fare. Cosa gli direbbe?
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.
Give the same information in English.

Milano, 22 luglio 2020

La Commissione

Dott.ssa Delu' Monica - Presidente

Dott. Barni Simone - Componente

Dott.ssa Valzano Esther - Componente

Sig.ra Beretta Manuela Piera - Segretario



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO