



# 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

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

## Gruppo di quesiti n. 2

- a. Il sistema di formazione universitaria si compone di tre cicli che comprendono percorsi di diversa durata. Si esponga 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.
- b. 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?*
- c. Pretend to face the same situation with someone who doesn't speak Italian.  
Give the same information in English.

## Gruppo di quesiti n. 3

- a. Il sistema di formazione universitaria si compone di tre cicli che comprendono percorsi di diversa durata. Si esponga 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 risposto 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