

**DOMANDE SELEZIONE PUBBLICA PER ASSUNZIONI A TEMPO
DETERMINATO NEL PROFILO DI OPERATORE ESPERTO SERVIZI
EDUCATIVI (AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI) - PROVA SCRITTA
- BUSTA 3**

Simone

EF

OF

Sim

D/6A

1) Il campo di applicazione del D.Lgs 81/2008 riguarda:

RISPOSTA SINGOLA

- A solo le imprese private
- B tutti i settori di attività privati o pubblici e tutte le tipologie a rischio
- C solo la Pubblica Amministrazione

2) Le porte REI:

RISPOSTA SINGOLA

- A il significato del loro acronimo è Regolamento Europeo di infiammabilità
- B sono dette anche porte tagliafuoco e permettono l'isolamento dal fuoco per un determinato periodo di tempo
- C sono porte realizzate in legno e trattate appositamente

3) Per diluire il detergente per i pavimenti cosa occorre?

RISPOSTA SINGOLA

- A Alcol
- B Aceto
- C Acqua

4) Che cosa deve essere smaltito nel contenitore dell'organico?

RISPOSTA SINGOLA

- A Gli scarti della cucina, foglie e terriccio
- B Cartoncini colorati
- C Pannolini usati

5) In caso di forte odore di gas, qual è la prima cosa da fare?

RISPOSTA SINGOLA

- A Chiamare i Vigili del Fuoco e dare l'allarme
- B Individuare il problema e cercare di risolverlo autonomamente
- C Mettere in salvo la documentazione importante

6) Quando deve essere effettuato il lavaggio del pavimento delle aule e delle sezioni?

RISPOSTA SINGOLA

- A Quando previsto dall'organizzazione del servizio e comunque sempre, ogni volta che se ne verifichi la necessità
- B Solo dopo la chiusura del servizio per evitare cadute accidentali
- C Solo quando i bambini dormono

7) Per i pasti freddi consegnati/trasportati dall'esterno, l'operatore esperto servizi educativi deve:

RISPOSTA SINGOLA

- A controllare che la temperatura dei pasti sia pari o inferiore a 0°
- B controllare che la temperatura dei pasti sia pari o inferiore a 10°
- C controllare che la temperatura dei pasti sia pari o inferiore a 15°

- 8) I bambini stanno giocando in giardino, in prossimità del cancello, lasciato inavvertitamente aperto: come si comporta l'operatore esperto servizi educativi?

RISPOSTA SINGOLA

- A Chiude il cancello
- B Si limita ad informare educatrici e/o maestre
- C Chiude il cancello verificando che nessun bambino sia uscito

- 9) Qual è l'atteggiamento richiesto ad un operatore esperto servizi educativi nei confronti delle famiglie?

RISPOSTA SINGOLA

- A Essere accogliente e fornire informazioni corrette
- B Soddisfare qualsiasi richiesta
- C E' consigliato che l'operatore esperto servizi educativi non parli con le famiglie

- 10) Quale dei seguenti prodotti deve essere presente nella borsa di Pronto Soccorso?

RISPOSTA SINGOLA

- A Cerotti
- B Arnica
- C Paracetamolo

- 11) Le spugne utilizzate per la pulizia dei bagni, una volta sanificate, possono essere riutilizzate anche per pulire i tavoli della mensa il giorno dopo?

RISPOSTA SINGOLA

- A No, mai
- B Sì in caso di mancanza di spugne nuove
- C Dipende dal sanificante

- 12) Le Scuole dell'Infanzia comunali accolgono generalmente bambini:

RISPOSTA SINGOLA

- A fino a 4 anni
- B fino a 3 anni
- C fino a 6 anni

- 13) L'HACCP definisce i comportamenti che devono essere adottati dall'operatore esperto servizi educativi per garantire la sicurezza:

RISPOSTA SINGOLA

- A dell'edificio
- B dei prodotti alimentari somministrati
- C del giardino

- 14) Gli estintori presenti nella struttura sono:

RISPOSTA SINGOLA

- A soggetti a controlli periodici
- B da usare solo per gli spazi esterni
- C controllati solo dopo l'eventuale utilizzo

- 15) L'operatore esperto servizi educativi che si trova in cucina a svolgere mansioni di aiuto cuoco ed è affetto da lievi sintomi di raffreddamento

RISPOSTA SINGOLA

- A deve indossare la mascherina
- B deve obbligatoriamente astenersi dallo svolgere tale mansione
- C può lavorare senza protezione

16) **L'operatore esperto servizi educativi può partecipare alle feste con le famiglie?**

RISPOSTA SINGOLA

- A Sì, perché è parte del gruppo di lavoro
- B No, non è sua competenza
- C Sì, ma soltanto se deve sostituire un'insegnante

17) **Tra le attività che sono di competenza degli operatori esperti servizi educativi c'è anche:**

RISPOSTA SINGOLA

- A il supporto agli uffici amministrativi per la predisposizione di determinazioni o deliberazioni
- B il supporto agli insegnanti/ educatori per le attività educative
- C il supporto alle famiglie per le attività extrascolastiche individuali

18) **Nel sistema HACCP cosa si intende quando si parla di infestanti?**

RISPOSTA SINGOLA

- A Piante presenti in giardino
- B Insetti e roditori
- C Oggetti che ostruiscono le vie di fuga

19) **L'operatore esperto dei servizi educativi che presta servizio in mensa, deve necessariamente lavarsi le mani?**

RISPOSTA SINGOLA

- A Sì, prima di procedere allo sporzionamento e alla distribuzione dei pasti e ogni qualvolta si renda necessario
- B Solo quando sono presenti bambini/e che presentano allergie o intolleranze
- C No, non è necessario

20) **Se un genitore non si presenta al momento del ricongiungimento nell'orario stabilito:**

RISPOSTA SINGOLA

- A si concorda il da farsi con il personale educativo/insegnante che contatta la famiglia
- B ci si limita ad avvisare il coordinatore pedagogico
- C si accompagna il bambino a casa

21) **In materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono previsti corsi di formazione a cui il personale:**

RISPOSTA SINGOLA

- A è obbligato a partecipare
- B non vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento in questo ambito
- C può partecipare solo se lo ritiene utile

22) **Se ci si accorge che si è rotto il vetro di una finestra, cosa occorre fare?**

RISPOSTA SINGOLA

- A Si mette in sicurezza l'area e si segnala a chi di dovere per richiedere un intervento manutentivo
- B Si contatta direttamente il vetraio più vicino alla struttura e si procede a compilare la modulistica per il rimborso
- C Si procede alla riparazione in autonomia

23) **L'operatore esperto servizi educativi arrivato in una struttura trova che molti materiali, anche pesanti, sono stati riposti sopra gli armadi; come si comporta?**

RISPOSTA SINGOLA

- A Dopo un confronto con i colleghi nel rispetto delle norme sulla sicurezza, li sposta trovando un'adeguata collocazione
- B Sposta il materiale senza informare nessuno
- C Lascia tutto come lo ha trovato

24) Cosa è necessario fare prima di introdurre piatti, bicchieri e stoviglie nella lavastoviglie?

RISPOSTA SINGOLA

- A Eliminare lo sporco grossolano
- B Cospargere le stoviglie di bicarbonato e disinfettante
- C Nessuna azione

25) Quale materiale è sconsigliato per i piani di lavoro alimentari?

RISPOSTA SINGOLA

- A Acciaio inox
- B Legno
- C Entrambi i materiali sono equivalenti

26) Gli alimenti cotti da consumarsi caldi, all'arrivo devono essere mantenuti a:

RISPOSTA SINGOLA

- A temperatura ambiente
- B temperature pari o superiori a 60°C
- C temperature comprese fra 30° e 50°C

27) Cosa significa l'acronimo RSPP secondo il D.Lgs. 81/2008 ?

RISPOSTA SINGOLA

- A Responsabile Servizio Pulizie Pubbliche
- B Responsabile Sicurezza Privata
- C Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

28) Chi è il datore di lavoro secondo il D.Lgs. 81/2008?

RISPOSTA SINGOLA

- A Un lavoratore qualunque
- B La persona che ha la responsabilità dell'organizzazione del lavoro
- C Il cliente dell'azienda

29) Secondo il Codice di Comportamento del Comune di Firenze, è consentito accettare regali nello svolgimento del proprio lavoro?

RISPOSTA SINGOLA

- A Solo se di modico valore e nei limiti consentiti
- B Sì, sempre
- C No, mai

30) Il Codice di comportamento del Comune di Firenze dà indicazioni al dipendente identificabile come tale riguardo al comportamento da tenere sui social media?

RISPOSTA SINGOLA

- A No, in quanto quello dei social media non è da considerare uno spazio pubblico
- B No, non ci sono indicazioni in nessuno dei 21 articoli
- C Sì, il dipendente deve tenere un comportamento corretto in tale ambito

31) you speak French?

RISPOSTA SINGOLA

- A Do
- B Is
- C Does

32) I to the cinema yesterday

RISPOSTA SINGOLA



- A went
- B go
- C goes

33) Can you the guitar?

RISPOSTA SINGOLA

- A turn
- B play
- C speak

34) Quale comportamento riduce i rischi durante la navigazione sul web ?

RISPOSTA SINGOLA

- A Visitare solo siti affidabili e riconoscibili
- B Disabilitare gli aggiornamenti del browser
- C Scaricare file senza verificare la loro provenienza

35) E' possibile inviare file insieme alla posta elettronica ?

RISPOSTA SINGOLA

- A Sì, ma solo documenti e immagini
- B Sì
- C No

36) Cosa si intende per formattazione del testo ?

RISPOSTA SINGOLA

- A Impostazione della dimensione del carattere
- B Impostazione nel foglio di: margini, rientri e proprietà di carattere
- C Impostazione delle dimensioni del foglio di lavoro

37) Durante la distribuzione del pasto, lei si accorge che, nel carrello consegnato dalla cucina, è presente un piatto destinato a un bambino con una dieta speciale per allergia alimentare, ma l'etichetta nominativa risulta poco leggibile e sembra esserci stato uno scambio con un altro vassoio. I bambini sono già seduti a tavola e attendono di essere serviti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Poiché i bambini hanno fame e non vuole far attendere il gruppo, prova a confrontare velocemente il piatto con quanto ricorda della dieta del bambino e, ritenendo che il contenuto sembri compatibile, procede con la distribuzione.
- B Sospende l'attività relativa al pasto del bambino interessato, contatta la cucina o il referente per verificare la corrispondenza tra il piatto e la dieta speciale prevista, attenendosi alle procedure di autocontrollo, e attende la conferma prima di servire.
- C Considerando che si tratta di una situazione che capita raramente e che probabilmente si tratta solo di un'etichetta rovinata, distribuisce il pasto al bambino, fidandosi del fatto che la cucina di solito non commette errori.

38) Durante l'accoglienza mattutina al nido/scuola dell'infanzia, mentre lei sta supportando l'ingresso dei bambini e collaborando con il personale educativo, un genitore le si avvicina e le pone alcune domande riguardo la giornata trascorsa dal proprio figlio il giorno precedente, mostrando alcune perplessità sull'alimentazione (quantità di pasto consumato) e sul riposo del bambino. Lei ha poco tempo a disposizione, perché stanno arrivando anche altri bambini e deve garantire la sua presenza per il supporto all'accoglienza. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Riferisce al genitore che, al momento, non ha tempo per rispondere alle sue domande, perché deve occuparsi dell'accoglienza degli altri bambini in arrivo, e lo invita genericamente a rivolgersi alla coordinatrice per qualsiasi chiarimento, senza farsi carico di trasmettere la richiesta al personale educativo di riferimento.
- B Ascolta velocemente le domande del genitore e gli fornisce alcune risposte sommarie, senza soffermarsi troppo sui dettagli e senza distinguere tra ciò che è di sua competenza e ciò che andrebbe chiarito dall'educatrice. Se il genitore dovesse mostrare ulteriori perplessità, gli dirà di ripassare più tardi, quando avrà più tempo a disposizione.
- C Ascolta con attenzione le domande del genitore, riferendo con cortesia e in modo sintetico le informazioni di propria competenza diretta (ad esempio relative al momento del pasto o del riposo a cui ha assistito).

Per gli aspetti che esulano dal proprio ruolo, rassicura il genitore proponendogli di rivolgersi all'educatrice/insegnante di riferimento in un momento più tranquillo della giornata, e si premura di riferire la richiesta al personale educativo.

- 39) Al termine della giornata, durante l'uscita dei bambini, un genitore le si avvicina visibilmente arrabbiato e, a voce alta, le rivolge alcune accuse riguardanti la gestione di un piccolo episodio capitato al figlio durante la mattinata, di cui il bambino gli ha riferito. Lei si sente in difficoltà, perché ritiene di aver gestito la situazione in modo corretto. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Mantiene la calma, e ascolta il genitore senza interromperlo, mantenendo un tono di voce pacato. Poi, gli risponde in modo professionale, riferendo come si è svolto realmente l'episodio. Se necessario, chiede supporto a una collega o alla coordinatrice.
- B Cerca di mantenere la calma ma, sentendosi attaccato ingiustamente, risponde al genitore in modo un po' brusco, ribadendo più volte che non ha fatto nulla di sbagliato e che le accuse non sono fondate. Quindi, lo invita ad andare a parlare con la coordinatrice.
- C Risponde a tono al genitore, alzando la voce per difendersi dalle accuse ricevute. Infatti, ritiene che davanti agli altri genitori presenti, sia importante far valere le proprie ragioni e dimostrare che non ha alcuna responsabilità.

- 40) Quando lei arriva al nido per iniziare il proprio turno, la responsabile la informa che, a causa dell'assenza improvvisa di una collega, dovrà spostarsi in un'altra sezione, supportando un gruppo di bambini diverso da quello a cui è abitualmente assegnato. Le mansioni da svolgere (supporto all'accoglienza, igiene, distribuzione pasti, riordino e pulizia degli spazi, affiancamento al personale educativo) saranno le stesse, ma in un contesto e con un gruppo differenti dai consueti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA SINGOLA

- A Si mostra contrariato per la richiesta improvvisa e fa presente alla responsabile di non ritenere opportuno cambiare sezione, dato che si era già organizzato la giornata. Una volta accettato lo spostamento, si limita a svolgere le mansioni di base in modo meccanico, senza prestare particolare attenzione alle esigenze del nuovo gruppo né collaborare attivamente con i colleghi.
- B Esprime alla coordinatrice il proprio dispiacere per il cambio di programma, sottolineando che si era già organizzato per la propria sezione abituale. Poi, una volta nella nuova sezione, si limita a svolgere le mansioni nello stesso modo a cui è abituato, senza informarsi sulle specifiche abitudini del gruppo né confrontarsi con i colleghi della nuova sezione.
- C Si rende disponibile a spostarsi nell'altra sezione, informandosi rapidamente con i colleghi sulle abitudini, sulle routine quotidiane e sulle eventuali esigenze specifiche del nuovo gruppo di bambini (ad esempio diete speciali, allergie, particolari attenzioni igienico-sanitarie). Si confronta con il personale educativo della sezione per coordinare al meglio il proprio supporto e adatta il proprio modo di lavorare al nuovo contesto, mantenendo lo stesso impegno e senso di responsabilità.