



Domande di esempio

Esame di professione di Operatrice/ Operatore di centrale d'allarme con attestato professionale federale

Parte d'esame 1: Competenze specifiche

Si applica in conformità al regolamento d'esame del 14 aprile 2017:

La parte d'esame «Competenze specialistiche» dura tre ore. Le domande possono includere argomenti di tutti i campi di competenze operative e richiedono di saper collegare diverse competenze operative (si veda l'allegato delle direttive al regolamento d'esame).

Le domande possono essere poste sotto forma di test a scelta multipla, testi con spazi da completare o domande aperte.

Nota

- Le risposte poco leggibili o illeggibili non possono essere valutate.
- In caso di risposte multiple, le risposte in eccesso non vengono prese in considerazione. Ad esempio, se devono essere elencate 3 cose e ne vengono citate 4, vengono valutate **le prime 3 risposte**.
- Per le domande a scelta multipla, più di una risposta può essere corretta. Vengono assegnati punti parziali per ogni opzione di risposta corretta (risposte corrette spuntate o risposte corrette non spuntate), mentre vengono detratti punti parziali per ogni opzione di risposta errata. Viene assegnato un minimo di 0 punti.

Aiuti

nessuno

L'esame è suddiviso nelle seguenti aree tematiche:

- Prontezza d'intervento nella centrale d'allarme
- Impiego e utilizzo di tecnologie
- Preparazione in vista di avvenimenti pianificabili
- Condizioni quadro ed istruzioni
- Valutare la situazione
- Organizzazione dell'intervento e documentazione
- Dirigere l'operazione
- Comunicazione e consulenza per la persona che chiama
- Comunicazione e cooperazione con l'équipe e con le organizzazioni partner
- Garanzia della qualità nel proprio ambito di lavoro
- Sviluppo della professione
- Situazioni di stress / metodi per superarle situazioni emotivamente difficili
- Principi etici e disposizioni legali

Di seguito sono elencate domande esemplificative di 5 di queste aree.



Prontezza d'intervento nella centrale d'allarme

1. Si nota che la posizione visualizzata della risorsa non è correlata allo stato visualizzato nel sistema gestionale. Quali misure adottare? (1.5 pt)

Preparazione in vista di avvenimenti pianificabili

2. Quali punti costituiscono la base di un concetto d'intervento completo? Elenca 4 punti. (2 pt)

Segna l'affermazione corretta o le affermazioni corrette:

- 1 cm sulla carta corrisponde a 2 500 cm nella realtà
- 4 cm sulla carta corrispondono a 1 km nella realtà
- 1 cm sulla carta corrispondono a 25 000 cm nella realtà
- 1 mm sulla carta corrisponde a 25 000 cm nella realtà

Dirigere l'operazione

3. Quali elementi comprendono il ritmo di gestione? Nominateli tutti nell'ordine corretto. (2 pt)

Comunicazione e consulenza per la persona che chiama

4. Se il chiamante è molto agitata, è necessario insistere ripetutamente. Quali sono i punti chiave di questa tecnica? (1 pt)

Segna l'affermazione corretta o le affermazioni corrette:

- Spiegare il motivo di un'azione
- Ripetere sempre la stessa affermazione parola per parola
- Usare il nome dell'interlocutore
- Convincere l'interlocutore ad ascoltarvi

Sviluppo della professione

5. La formazione e lo sviluppo professionale sono un compito comune. Quali sono i 3 partner? (1 pt)
