

Esame professionale federale per custode 2023

Parte d'esame 1 Pulizia

Durata

scritto

1.1

60 minuti

Nome/cognome:

N.Cand:

Calcolo: (punteggio raggiunto/massimo x 5) + 1 SOLTANTO VOTI INTERI O MEZZI VOTI!	NOTA:
--	--------------

<i>punteggi</i>	<i>pt. max.</i>	<i>pt. ragg.</i>
<i>Esercizio 1</i>	14	
<i>Esercizio 2</i>	21	
<i>Esercizio 3</i>	20	
<i>Esercizio 4</i>	11	
<i>Totale</i>	66	

<i>Data:</i>				
	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>	<i>Visto</i>	
<i>Perito 1</i>			<i>Ufficio</i>	
<i>Perito 2</i>			<i>Comm.</i>	

INDICAZIONI:

Documentazione d'esame

La documentazione d'esame è costituita dalle seguenti parti:

- busta	1 pagina	colore della carta: verde
- indicazioni	1 pagina	colore della carta: rosa
- situazione di partenza	1 pagine	colore della carta: blu
- compiti	4 pagine	colore della carta: giallo
- fogli delle soluzioni	7 pagine	colore della carta: bianca

Tempi indicativi

La durata dell'esame è di 60 minuti

- Esercizio 1	3 minuti
- Esercizio 2	4 minuti
- Esercizio 3	6 minuti
- Esercizio 4	12 minuti
- Esercizio 5	7 minuti
- Esercizio 6	5 minuti
- Esercizio 7	12 minuti
- Esercizio 8	5 minuti
- Esercizio 9	3 minuti

Tempo a disposizione ca. 57 minuti

Studio situazione di partenza ca. 3 minuti

Esercizi e soluzioni

Per ottenere il punteggio massimo è necessario svolgere tutti gli esercizi correttamente. Attenzione: se nella risposta vengono ripetuti gli esempi già menzionati nelle note sull'elaborazione dei compiti, non si ottengono punti. Questa regola vale per l'intero esame.

Inserire il proprio numero e il proprio nome negli appositi spazi dei fogli degli esercizi e delle soluzioni.

Strumenti ausiliari

All'esame sono ammessi i seguenti strumenti:

occorrente per scrivere, calcolatrice, materiali per la formazione, testi tecnici

I seguenti mezzi ausiliari non sono autorizzati espressamente:

Aiuti che consentono o possono consentire di comunicare con terzi (ad esempio, notebook, cellulari, tablet, smartwatch, cuffie, WLAN, ecc.)

Norme di comportamento durante l'esame

Durante l'esame è vietato visionare l'elaborato di altri candidati o parlare. I candidati possono lasciare l'aula d'esame, uno per volta e con il permesso della persona addetta alla supervisione.

Provvedimenti disciplinari

Qualora durante l'esame non vengano osservate le regole relative all'uso degli strumenti ausiliari o le norme di comportamento, ai sensi del regolamento la persona addetta alla supervisione sarà tenuta a escludere il candidato dalla partecipazione all'esame.

Situazione di partenza

1. Contesto professionale

Ha già maturato diversi anni di esperienza come custode in un'azienda privata di medie dimensioni attiva nei servizi di portierato, pulizia, manutenzione di giardini e pulizie speciali. È arrivato il momento di affrontare la prossima grande sfida. Sei mesi fa ha assunto l'incarico di custode capo presso la Croce Rossa Svizzera del Cantone di Lucerna.

Il suo ambito di responsabilità comprende la cura e la manutenzione di:

- 5 strutture di grandi dimensioni con molti impianti WC
- Struttura **A**-10 impianti WC
- Struttura **B**-15 impianti WC
- Struttura **C**-15 impianti WC
- Struttura **D**-10 impianti WC
- Struttura **E**-20 impianti WC
- 40 appartamenti, tutti locati.
- 6 veicoli (3 autovetture, 2 autoambulanze e 1 furgoncino)

Lei è assunto/a con un grado di occupazione dell'80 % (34 h/settimana). Il team da lei gestito è composto da:

- un custode con attestato professionale federale (sostituto) (100 %);
- una custode con attestato professionale federale (70 %);
- una specialista in pulizia di edifici APF (100 %);
- una installatrice elettricista AFC (80 %);
- un mecatronico d'automobili AFC (80 %);
- un'apprendista in pulizia di edifici 1° anno di apprendistato (100 %);
- un'apprendista operatrice di edifici e infrastrutture 2° anno di apprendistato (100 %);
- sei ausiliari nel settore pulizia (2 x 100 %; 4 x 50 %).

Con il suo team, lei è responsabile per:

- la manutenzione e la gestione delle strutture e degli appartamenti locali;
- il coordinamento della restituzione e consegna di locali abitativi;
- l'assegnazione di incarichi a terzi nell'ambito del budget a sua disposizione;
- la responsabilità per la gestione a magazzino di materiali e arredi;
- la manutenzione e la cura del parco veicoli;
- la preparazione ed esecuzione di programmi occupazionali per persone richiedenti asilo;
- la pianificazione e il coordinamento dei compiti per il suo team;
- l'organizzazione della formazione professionale del team a lei affidato.

2. Contesto privato

Vive in un'unione domestica registrata, ha due cani e un'iguana. Nel tempo libero organizza escursioni e serate di Jass con i colleghi e le colleghe.

Esercizio 1	<i>MAX</i>
Per quanto attiene alla sua area di competenza, i suoi superiori la invitano ad acquistare tutti i materiali di consumo nel rispetto dell'ambiente. (Norma ISO 14001) Di quali criteri deve tenere conto?	3p.
1) Indichi sei criteri.	½ p. per ogni risposta corretta

Esercizio 2	<i>MAX</i>
Nel suo parco veicoli sono disponibili due autoambulanze. Per queste vige lo stesso standard igienico degli ospedali.	5p.
2 a) Come procede? Descriva una procedura di pulizia quotidiana.	3p.
2 b) A cosa deve prestare particolare attenzione?	2p.

Esercizio 3	<i>MAX</i>																										
In qualità di specialista qualificato/a, lei conosce i detergenti più adatti per tutte le superfici e tutti i tipi di sporco.	6p.																										
3) Completì la tabella sottostante sul foglio delle soluzioni (nessun nome commerciale di prodotto)	½ p. per ogni risposta corretta																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo di sporco</th> <th>Detergente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grasso in cucina</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Detergente acido pH1-2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Detergente con azione fungicida</td> </tr> <tr> <td>Vetrare nelle scuole materne</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Velo di cemento su clinker</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Detergente neutro per superfici con pellicola protettiva antiscivolo antischiuma</td> </tr> <tr> <td>Residui di vernice nel lavabo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Detergente con azione disinfettante</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Prodotto spray con cera e solvente</td> </tr> <tr> <td>Sporco bruciato nel forno</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pavimento in legno oliato ed essiccato</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Residui di catrame nell'ingresso (pavimento in granito)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo di sporco	Detergente	Grasso in cucina			Detergente acido pH1-2		Detergente con azione fungicida	Vetrare nelle scuole materne		Velo di cemento su clinker			Detergente neutro per superfici con pellicola protettiva antiscivolo antischiuma	Residui di vernice nel lavabo			Detergente con azione disinfettante		Prodotto spray con cera e solvente	Sporco bruciato nel forno		Pavimento in legno oliato ed essiccato		Residui di catrame nell'ingresso (pavimento in granito)		
Tipo di sporco	Detergente																										
Grasso in cucina																											
	Detergente acido pH1-2																										
	Detergente con azione fungicida																										
Vetrare nelle scuole materne																											
Velo di cemento su clinker																											
	Detergente neutro per superfici con pellicola protettiva antiscivolo antischiuma																										
Residui di vernice nel lavabo																											
	Detergente con azione disinfettante																										
	Prodotto spray con cera e solvente																										
Sporco bruciato nel forno																											
Pavimento in legno oliato ed essiccato																											
Residui di catrame nell'ingresso (pavimento in granito)																											

Esercizio 4	<i>MAX</i>
<p>Con la pandemia viene creata una nuova posizione. Il compito prevede l'approvvigionamento e la gestione dei seguenti dispenser: disinfettante, salviette e sapone nelle proprietà da lei gestite.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Per l'approvvigionamento e la gestione del magazzino le occorrono in media due volte 45 minuti a settimana. - Ogni settimana, per la gestione di tutti i dispenser (sapone, disinfettante, salviette) per ciascun impianto WC nelle seguenti strutture occorrono: <ul style="list-style-type: none"> o Struttura A 10 minuti o Struttura B 12 minuti o Struttura C 10 minuti o Struttura D 10 minuti o Struttura E 17 minuti 	<p>13p.</p>
<p>4) Qual è la percentuale d'occupazione per la posizione aperta? Il processo risolutivo e i risultati intermedi devono essere riportati.</p>	<p>13p.</p>

Esercizio 5	<i>MAX</i>
<p>La formazione dei suoi collaboratori/delle sue collaboratrici rientra nelle sue mansioni. Durante l'ultima pandemia, è emerso chiaramente quanto sia importante comprendere gli standard igienici.</p> <p>Nel prossimo corso di formazione per il personale, desidera concentrarsi sull'igiene personale e aziendale.</p>	<p>8p.</p>
<p>5 a) Quali sono i quattro punti che tratterà sull'igiene personale nella prossima formazione? Indichi quattro misure e i relativi effetti.</p>	<p>4p.</p>
<p>5 b) Quali sono i quattro punti che tratterà sull'igiene aziendale nella prossima formazione? Indichi quattro misure e i relativi effetti.</p>	<p>4p.</p>

Esercizio 6	<i>MAX</i>
I suoi inquilini hanno trovato varie tracce di escrementi di roditori (topi e ratti) e altri insetti infestanti nei locali cantina.	6p.
6 a) Come si comporta? Indichi 4 misure immediate:	4p.
6 b) Cos'altro può fare se le misure immediate non hanno successo? Indichi due possibilità:	2p.

Esercizio 7	<i>MAX</i>
I suoi compiti in qualità di addetto/a alla sicurezza (AdSic) comprendono anche gli ambiti che deve rendere sicuri in relazione alla pulizia. Risponda alle domande sui singoli termini elencati di seguito:	14p.
7 a) Lavori di pulizia ad altezza elevata: Cosa sono i lavori in quota? Indichi due esempi e descriva a cosa deve prestare attenzione. Indichi gli appositi ausili.	4p.
7 b) Sostanze infiammabili: Quali sostanze infiammabili sono presenti nell'ambito della pulizia? Indichi due esempi e descriva a cosa deve prestare attenzione. Indichi gli appositi ausili.	4p.
7 c) Sostanze pericolose: Quali sostanze pericolose sono presenti nell'ambito della pulizia? Indichi quattro esempi e descriva a cosa deve prestare attenzione. Indichi gli appositi ausili.	4p.
7 d) Lavori in area stradale o in altre zone di pericolo: A cosa deve prestare attenzione nei punti pericolosi? Indichi due esempi. Indichi gli appositi ausili.	2p.

Esercizio 8	<i>MAX</i>
<p>Nell'area d'ingresso di uno dei suoi edifici è installato un tappeto permanente.</p>	<p>8p.</p>
<p>8 a) Il tappeto permanente necessita di una pulizia accurata dopo i lavori di risanamento dell'area antistante. Scriva sul foglio delle soluzioni gli 8 singoli passaggi accanto agli 8 punti in modo che il suo collaboratore/la sua collaboratrice possa svolgere il lavoro correttamente e senza il suo aiuto. Solo parole chiave!</p>	<p>4p. ½ p. per ogni risposta corretta</p>
<p>8 b) Cosa può proporre ai suoi superiori per proteggere l'area di ingresso da un imbrattamento troppo rapido? (edile o aziendale) Indichi quattro misure (edili o aziendali) che attuerebbe personalmente.</p>	<p>4p.</p>

Esercizio 9	<i>MAX</i>
<p>La sua amministrazione la invita a pulire di più in modo meccanico in tutte le aree, al fine di fare un uso parsimonioso dei detergenti chimici per motivi ambientali.</p>	<p>3p.</p>
<p>9) Questo ha ripercussioni sui suoi processi di lavoro e sugli utenti nelle strutture da lei gestite. Indichi tre ripercussioni.</p>	<p>3p.</p>

Foglio delle soluzioni Compito 1

1)

Foglio delle soluzioni Compito 2

2a)

2b)

Foglio delle soluzioni Compito 3

3)

Tipo di sporco	Detergente
Grasso in cucina	
	Detergente acido PH1-2
	Detergente con azione fungicida
Vetrate nelle scuole materne	
Velo di cemento su clinker	
	Detergente neutro per superfici con pelli- cola protettiva antiscivolo, antischiuma
Residui di vernice nel lavabo	
	Detergente con azione disinfettante
	Prodotto spray con cera e solvente
Sporco bruciato nel forno	
Pavimento in legno oliato ed es- siccato	
Residui di catrame nell'ingresso (pavimento in granito)	

Foglio delle soluzioni Compito 4

4)

Foglio delle soluzioni Compito 5

5a)

5b)

Foglio delle soluzioni Compito 6

6a)

6b)

Foglio delle soluzioni Compito 7

7a)

7b)

Foglio delle soluzioni Compito 7

7c)

7d)

Foglio delle soluzioni Compito 8

8a)

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

8b)

Foglio delle soluzioni Compito 9

9)