

**Esame professionale federale per custode 2023****Parte d'esame 5.1 Amministrazione e gestione del personale****scritto****5.1****Durata****120 minuti***Nome/cognome:**N.:***Calcolo: (punteggio raggiunto/punteggio massimo x 5) +1  
SOLTANTO VOTI INTERI O MEZZI VOTI!****NOTA:**

<i>Punteggi</i>	<i>Pt. max</i>	<i>Pt. ragg</i>
<i>Pagina 1</i>	12	
<i>Pagina 2</i>	6	
<i>Pagina 3</i>	9	
<i>Pagina 4</i>	9	
<i>Pagina 5</i>	6	
<i>Pagina 6</i>	10	
<i>Pagina 7</i>	6	
<i>Pagina 8</i>	6	
<i>Pagina 9</i>	7	
<i>Pagina 10</i>	7	
<i>Pagina 11</i>	5	
<i>Pagina 12</i>	4	
<i>Pagina 13</i>	5	
<i>Pagina 14</i>	8	
<i>Pagina 15</i>	10	
<i>Pagina 16</i>	10	
<i>Totale</i>	120	

<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>	

# Esame professionale federale per custode 2023

## Parte d'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Posizione

scritto

5.1

### 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 pagina	colore della carta: blu
- compiti	8 pagine	colore della carta: giallo
- fogli delle soluzioni	16 pagine	colore della carta: bianca

#### Tempi indicativi

La durata dell'esame è di 120 minuti. Tempo a disposizione circa 117 minuti Studio situazione di partenza circa 3 minuti.

- Esercizio 1	2 Minuti
- Esercizio 2	4 Minuti
- Esercizio 3	5 Minuti
- Esercizio 4	6 Minuti
- Esercizio 5	4 Minuti
- Esercizio 6	5 Minuti
- Esercizio 7	4 Minuti
- Esercizio 8	5 Minuti
- Esercizio 9	3 Minuti
- Esercizio 10	3 Minuti
- Esercizio 11	3 Minuti
- Esercizio 12	2 Minuti
- Esercizio 13	4 Minuti
- Esercizio 14	6 Minuti
- Esercizio 15	6 Minuti
- Esercizio 16	5 Minuti
- Esercizio 17	2 Minuti
- Esercizio 18	7 Minuti
- Esercizio 19	4 Minuti
- Esercizio 20	4 Minuti
- Esercizio 21	5 Minuti
- Esercizio 22	8 Minuti
- Esercizio 23	15 Minuti
- Esercizio 24	5 Minuti

#### Esercizi e soluzioni

Per ottenere il punteggio massimo è necessario svolgere tutti gli esercizi correttamente. Attenzione: se nella soluzione vengono ripetuti gli esempi di risposta forniti nelle indicazioni relative all'elaborazione degli esercizi, non verrà assegnato alcun punto. 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: tutta la documentazione, materiale per scrivere, calcolatrice

Si esclude espressamente l'uso dei seguenti strumenti:

dispositivi che consentano o possano consentire la comunicazione con altre posizioni (es. notebook, dispositivi mobili, 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

Lei 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 capo custode 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 e 40 appartamenti, tutti locati
- 6 veicoli (autovetture e furgoncini)

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

- un custode con attestato professionale federale quale (sostituto) (100%);
- una custode con attestato professionale federale (70%);
- una specialista in pulizia di edifici APF (100%);
- una installatrice elettricista AFC (80%);
- un meccatronico d'automobili AFC (80%);
- una apprendista in pulizia di edifici 1° anno di apprendistato (100%);
- un apprendista operatore di edifici e infrastrutture 2° anno di apprendistato (100 %);
- 6 ausiliari nel settore pulizia (2 persone con grado di occupazione del 100%; 4 persone con grado di occupazione del 50%)

Sono di sua responsabilità:

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

## 2. Contesto privato

Lei 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.

## Esame professionale federale di custode 2023

### Parte d'esame n. 5.1

#### Amministrazione e gestione del personale

#### Prova

#### scritta

#### 5.1

Esercizio 1	Punt. mass.
<p>L'installatrice elettricista del suo team viene da lei lamentandosi del fatto che, a causa della sua funzione di installatrice elettricista, non può fare amicizia con le colleghe e i colleghi dei reparti di pulizia e manutenzione.</p> <p>Indichi <b>quattro</b> colloqui che conduce come capo/a. In questa situazione concreta quale colloquio sarebbe più utile? Segnare chiaramente con una crocetta.</p>	2

Esercizio 2	Punt. mass.
<p>Poco dopo aver iniziato il suo nuovo lavoro come capo custode presso la Croce Rossa, lei viene a sapere che anche il suo attuale sostituto si è candidato per il posto vacante e teme che sorga una spiacevole situazione di concorrenza. In che modo può affrontare questa situazione, per gettare le basi giuste di una buona collaborazione con il suo sostituto?</p> <p>Indichi <b>quattro</b> diverse possibilità.</p>	4

Esercizio 3	Punt. mass.
<p>I vari collaboratori del suo team provengono da diversi paesi. Durante i campionati mondiali di calcio in corso nota che sorgono sempre nuovi conflitti tra i collaboratori a riguardo. In che modo può smussare questi conflitti?</p> <p>Indichi <b>tre</b> diverse possibilità e spieghi cosa vuole ottenere con esse.</p>	6

Esercizio 4	Punt. mass.
<p>Nell'estate 2024 vuole assumere nel suo team un*a nuova*o apprendista.</p> <p>a) Dove pubblica il bando per il posto da apprendista? Indichi <b>due</b> possibilità. 1 punto</p> <p>b) Quali sono le diverse fasi di reclutamento e selezione della/del futura/o apprendista? Indichi <b>quattro</b> fasi. 2 punti</p> <p>c) In base a quali criteri sceglie la/il nuova*o apprendista? Indichi <b>tre</b> criteri e i motivi per cui questi criteri sono importanti per lei. 3 punti</p>	6

## Esame professionale federale di custode 2023

### Parte d'esame n. 5.1

#### Amministrazione e gestione del personale

#### Prova

#### scritta

5.1

<b>Esercizio 5</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Lei ha deciso di prendere Samira Sunati come nuova apprendista. Il 2 agosto 2024 è il suo primo giorno di lavoro. A causa di una pandemia dilagante, il governo federale ha emanato delle misure. Vigè l'obbligo di telelavoro e i contatti fisici sono possibili solo nelle aree esterne. L'inizio dell'apprendistato di Samira non può avvenire in modo regolare. Come superiore come procede in questa circostanze per l'inizio dell'apprendistato? Indichi <b>quattro</b> provvedimenti.</p>	4
<b>Esercizio 6</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Ultimamente, l'apprendista operatore di edifici e infrastrutture del secondo anno è molto scontento della scuola professionale. Per la prima volta si è lamentato del suo insegnante. Questo la preoccupa. Valuti se le misure proposte sono utili o meno e motivi la sua decisione.</p>	5
<b>Esercizio 7</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Negli alloggi ci sono sempre dei diverbi tra i coinquilini di diverse culture riguardo alla cucina ad uso comune. Lei vuole incaricare qualcuno del suo team che si occupi di risolvere questo problema.</p> <p>a) A cosa deve fare attenzione nella scelta della persona che si assume questo compito? Indichi <b>due</b> criteri. <span style="float: right;">2 punti</span></p> <p>b) A cosa deve fare attenzione quando impartisce l'incarico affinché venga eseguito come vuole lei? Indichi <b>due</b> punti. <span style="float: right;">2 punti</span></p>	4
<b>Esercizio 8</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Il suo sostituto si è licenziato. Lei è responsabile della pubblicazione dell'annuncio di lavoro. Indichi <b>cinque</b> punti importanti che dovrebbero essere inclusi nell'annuncio di lavoro. Per ogni punto, fornisca un esempio in parole chiave <b>con informazioni tratte dal documento situazione di partenza</b>.</p>	5

## Esame professionale federale di custode 2023

### Parte d'esame n. 5.1

#### Amministrazione e gestione del personale

#### Prova

#### scritta

#### 5.1

<b>Esercizio 9</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Lei ha dei dubbi sul fatto se sia il caso di promuovere a sostituta la custode con attestato professionale federale o se non sia meglio assumere un operatore qualificato esterno alla Croce Rossa Svizzera.</p> <p>a) Quali sono gli <b>svantaggi</b> della selezione interna del personale. Metta una crocetta sulle affermazioni corrette. 1 punto</p> <p>b) Quali sono i <b>vantaggi</b> della selezione esterna del personale. Metta una crocetta sulle affermazioni corrette. 1 punto</p> <p>c) Quali possibilità vede per soddisfare la necessità di personale a breve termine? Metta una crocetta sulle affermazioni corrette. 1 punto</p>	3

<b>Esercizio 10</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Il suo meccatronico d'automobili la sorprende con la lieta notizia che sta per diventare padre e vorrebbe quindi prendere un congedo di paternità di tre mesi l'anno prossimo. Lei vorrebbe consentirgli di trascorrere questo tempo con il suo bambino appena nato. Quali misure adotta insieme a lui per garantire uno svolgimento del lavoro regolare durante la sua assenza? Indichi <b>tre</b> misure utili.</p>	3

<b>Esercizio 11</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Nell'ultima riunione della direzione è stata usata l'espressione "corretta tenuta della contabilità". Il suo vicino voleva sapere da lei che cosa si intende con questa espressione.</p> <p>Indichi tre regole per la corretta tenuta della contabilità.</p>	3

## Esame professionale federale di custode 2023

### Parte d'esame n. 5.1

#### Amministrazione e gestione del personale

Prova

scritta

5.1

<b>Esercizio 12</b>	<i>Punt. mass.</i>
Un argomento è stato anche il bilancio annuale della vostra azienda. Oltre alle scadenze per la presentazione dei vari documenti giustificativi per la contabilità, è stata spiegata anche l'importanza del bilancio annuale. Il bilancio annuale è uno strumento per rendere conto agli uffici interni ed esterni. Indichi <b>tre</b> uffici che sono interessati al rendiconto.	3

<b>Esercizio 13</b>	<i>Punt. mass.</i>
La tabella mostra diversi valori patrimoniali. Esegua i conti richiesti per la voce di bilancio e segni con una crocetta se la voce di bilancio appartiene all'attivo circolante (AC) o dei beni d'investimento (Im.).	4

<b>Esercizio 14</b>	<i>Punt. mass.</i>
Ha ricevuto i documenti di budget 2024 per il suo settore. Rediga il budget complessivo 2024 in franchi interi. Arrotondi su o giù secondo le regole di arrotondamento.  Indichi anche l'aumento o il calo del budget totale per il suo settore rispetto all'anno precedente.	6

<b>Esercizio 15</b>	<i>Punt. mass.</i>
Grazie alla sua pluriennale esperienza direzionale, il Consiglio di fondazione le chiede di preparare un conto economico che mostri il profitto lordo / EBITDA / EBIT / EBT / utile annuo al lordo delle imposte / utile annuo al netto delle imposte.  I dati a sua disposizione sono:  Altre spese d'esercizio CHF 58'000 / Oneri finanziari CHF 18'000 / Spese esterne all'impresa CHF 7'000 / Spese per il personale CHF 220'000 / Ricavo netto CHF 790'000 / Ammortamento CHF 45'000 / Spese di materiale CHF 420'000 / Imposte dirette CHF 13'000 / Ricavo aziendale accessorio CHF 35'000.	6

<b>Esercizio 16</b>			<i>Punt. mass.</i>
<p>Uno dei furgoni è vetusto e deve essere cambiato. Il responsabile regionale ha ricevuto delle offerte da diversi fornitori. I modelli sono simili e andrebbero tutti bene allo stesso modo. Come specialista qualificato, lei viene incaricato di verificare ancora una volta le offerte e di calcolare il prezzo finale. Paragoni i prezzi e scelga l'offerta più conveniente. Illustrare il calcolo e arrotondare l'importo a franchi interi.</p>			5
<b>Offerta A Modello Comfort</b>	<b>Offerta B Modello Swiss</b>	<b>Offerta C Modello Classic</b>	
Prezzo preventivato: prezzo per veicolo CHF 49'700.00 IVA <b>incl.</b>  Sconto flotta: 7%  Costi smaltimento vecchio furgoncino: costi di CHF 200.00	Prezzo preventivato: prezzo per veicolo CHF 45'000.00 IVA <b>escl.</b>  Sconto flotta: nessuno  Costi smaltimento vecchio furgoncino: nota di credito di CHF 500.00	Prezzo preventivato: prezzo per veicolo CHF 46'500.00 IVA <b>escl.</b>  Sconto flotta: 5%  Costi smaltimento vecchio furgoncino: nessun costo	

<b>Esercizio 17</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>L'evento di formazione del suo reparto quest'anno la porta all'estero. Farà un giro turistico a Monaco e visiterà una fabbrica di produzione di macchine per le pulizie. La spesa in contanti prevista è pari a EUR 1'850,00. Qual è l'importo in CHF che dovrà cambiare alla Cassa di Risparmio di Zugo?</p>	2

<b>Esercizio 18</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Lei delega al suo sostituto la contabilizzazione per il settore cura e manutenzione. Ora però lui ha qualche problema e chiede il suo aiuto. Vorrebbe sapere se le voci contabili menzionate aumentano o riducono il profitto.</p>	7

## Esame professionale federale di custode 2023

### Parte d'esame n. 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Prova

scritta

5.1

<b>Esercizio 19</b>	<i>Punt. mass.</i>
Indichi con una crocetta nella tabella sul foglio di lavoro se le affermazioni legali sono <b>giuste (G)</b> o <b>sbagliate (S)</b> .	5

<b>Esercizio 20</b>	<i>Punt. mass.</i>
Risponda alle domande indicando con una croce sul foglio di lavoro le affermazioni giuste sulle basi legali. <b>Per ciascun esercizio c'è una sola risposta corretta!</b>	4

<b>Esercizio 21</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Nel febbraio 2023, ha ordinato venti nuovi distributori di asciugamani no-touch per CHF 8'000. I distributori di asciugamani non le serviranno fino a giugno 2023 e quindi li ha subito riposti nel suo magazzino nella loro confezione originale.</p> <p>a) Di che tipo di contratto si tratta? Indichi la legge e l'articolo in cui questo contratto è regolato. 2 punti</p> <p>b) Quando all'inizio di giugno 2023 ha tolto i distributori di asciugamani dall'imballaggio, ha constatato che il meccanismo di avvolgimento no-touch non funzionava in cinque esemplari. Lei ha comunicato immediatamente questi difetti al venditore con la richiesta di sostituire subito i cinque distributori di asciugamani difettosi.</p> <p>Il venditore deve sostituire i cinque distributori di asciugamani difettosi? Motivi la sua risposta e citi la legge e l'articolo su cui si basa. 3 punti</p>	5

<b>Esercizio 22</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Nei contratti di locazione degli immobili affittati, è stato concordato che la piccola manutenzione è compito della Croce Rossa. In uno degli immobili sotto la sua responsabilità, i camini e i bruciatori devono essere puliti, quindi ha deciso di affidare questi lavori alla Heer Kaminfeger SARL.</p> <p>a) Quale contratto ha stipulato con la Heer Kaminfeger SARL? Indichi la legge e l'articolo in cui questo contratto è disciplinato. <span style="float: right;">2 punti</span></p> <p>Durante lo svolgimento dei lavori un collaboratore della Heer Kaminfeger SARL ha danneggiato la porta d'ingresso dell'immobile.</p> <p>b) Chi è responsabile del danno alla porta d'ingresso? Indichi anche la base giuridica per la quale la persona da lei indicata è responsabile. <span style="float: right;">2 punti</span></p> <p>Dopo aver eseguito i lavori, durante un controllo ha notato che una canna del camino era ancora molto sporca di fuliggine. Alcuni accertamenti hanno dimostrato che il collaboratore della Heer Kaminfeger SARL aveva dimenticato di pulire questa canna del camino.</p> <p>c) Quali possibili diritti può far valere nei confronti della Heer Kaminfeger SARL? Indichi due possibilità che potrebbero essere prese in considerazione in questa situazione. Indichi anche la legge e l'articolo su cui basa la sua risposta. <span style="float: right;">4 punti</span></p>	<b>8</b>

<b>Esercizio 23</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Lei cerca una/uno specialista in pulizia di edifici APF. Lei non ha esperienza nella formulazione di contratti di lavoro quindi un collega le mette a disposizione un modello di contratto. Non è convinto che tutte le disposizioni di questo contratto siano consentite dalla legge.</p> <p>Indichi con una crocetta sul foglio di lavoro per ogni singolo punto contrattuale se la norma contrattuale è consentita o meno secondo il Diritto del lavoro. Se la norma contrattuale non è consentita, corregga il punto contrattuale e - ad eccezione dell'esercizio e. - indichi anche il corrispondente articolo di legge che è stato violato.</p> <p>a) Il primo mese vale come periodo di prova durante il quale il rapporto di lavoro può essere interrotto con un preavviso di sette giorni.</p> <p>b) Il signor / la signora (nome della persona) è esortato a trattare con cura le macchine e le attrezzature di lavoro del datore di lavoro. In caso contrario, la/il dipendente sarà tenuta/o a risarcire eventuali danni causati alle macchine e alle attrezzature di lavoro per grave negligenza.</p> <p>c) Il signor / la signora (nome della persona) può scegliere se le ferie vengono godute o pagate.</p> <p>d) In caso di incapacità lavorativa dovuta a malattia, al signor / alla signora (nome della persona) il salario continuerà ad essere pagato per un massimo di due settimane.</p> <p>e) Per un orario di lavoro giornaliero fino a un massimo di 9 ore, si ha un diritto di pausa di 30 minuti.</p> <p>f) Solo al termine del rapporto di lavoro il signor / la signora (nome della persona) ha diritto al certificato di lavoro.</p>	15

<b>Esercizio 24</b>	<i>Punt. mass.</i>
<p>Il locatore di una proprietà da lei presa in affitto ha disdetto il contratto di locazione perché gli alloggi devono essere completamente rinnovati. In occasione di un evento informativo a cui partecipano tutti i locatari, lei li informa che tutti i contratti di locazione saranno disdetti con un preavviso di tre mesi.</p> <p>a) Nel presente caso, la disdetta del contratto che lei comunica ai locatari è valida a livello legale? Motivare la risposta. <span style="float: right;">3 punti</span></p> <p>b) Cosa devono fare i locatari in questo caso? <span style="float: right;">2 punti</span></p>	5

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 1</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

Quattro colloqui che conduce come capo/a:

<input type="checkbox"/>		0.5	

<b>Foglio di lavoro esercizio 2</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

Quattro diverse possibilità come base per una buona collaborazione:

	1	
	1	
	1	
	1	

<b>Foglio di lavoro esercizio 3</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

Tre diverse possibilità per smussare i conflitti e il loro obiettivo:

<b>Possibilità</b>	<b>Obiettivo</b>		
		2	
		2	
		2	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****12**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:****Foglio di lavoro esercizio 4***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

a) Dove pubblica l'annuncio per il posto come apprendista?

	0.5	
	0.5	

b) Quattro fasi del reclutamento e della selezione:

	0.5	
	0.5	
	0.5	
	0.5	

c) Tre criteri di selezione con motivazione:

<b>Criterio di selezione</b>	<b>Motivazione</b>		
		1	
		1	
		1	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****6**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 5</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

Quattro misure per iniziare l'apprendistato in condizioni di pandemia:

	1	
	1	
	1	
	1	

<b>Foglio di lavoro esercizio 6</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

<b>Provvedimento</b>	<b>Utile</b>	<b>Non utile</b>	<b>Motivazione</b>		
Risoluzione del contratto di apprendistato				1	
Colloquio con l'apprendista				1	
Contatto con l'insegnante della scuola professionale				1	
Parlare del comportamento dell'apprendista nella prossima riunione del team				1	
Dare un avvertimento				1	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****9**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 7</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

a) Due criteri per selezionare un membro del team a cui assegnare l'incarico:

	1	
	1	

b) Due punti da considerare per la riuscita dell'assegnazione dell'incarico:

	1	
	1	

<b>Foglio di lavoro esercizio 8</b>	<i>Punti mass.</i>	<i>Punti ragg.</i>
-------------------------------------	------------------------	------------------------

Inserzione per il posto di lavoro

<b>Punti</b>	<b>Esempio dalla situazione di partenza</b>		
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****9**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:****Foglio di lavoro esercizio 9***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

- a) Metta una crocetta sugli **svantaggi** della selezione interna del personale. Mass.imo due crocette.

<input type="checkbox"/>	Promozione dell' incapacità di riconoscere errori del proprio lavoro	1	
<input type="checkbox"/>	Il posto può essere occupato velocemente		
<input type="checkbox"/>	Mancanza di ricambio		
<input type="checkbox"/>	I collaboratori conoscono l'azienda		
<input type="checkbox"/>	Segnale positivo per i collaboratori attraverso le opportunità di avanzamento		

- b) Metta una crocetta sui **vantaggi** della selezione interna del personale. Mass.imo due crocette.

<input type="checkbox"/>	Maggiore scelta di candidati/e	1	
<input type="checkbox"/>	Lungo periodo d'adattamento		
<input type="checkbox"/>	Prevenire l' incapacità di riconoscere errori del proprio lavoro		
<input type="checkbox"/>	Costi elevati per la selezione del personale		
<input type="checkbox"/>	Rischio di scelte errate		

- c) Possibilità di coprire la necessità di personale a breve termine? Mass.imo due crocette.

<input type="checkbox"/>	Ridurre gli straordinari dei collaboratori attraverso la compensazione	1	
<input type="checkbox"/>	Assunzione di collaboratori temporanei		
<input type="checkbox"/>	Concessione di ferie non retribuite		
<input type="checkbox"/>	Spostare / rinviare le ferie dei collaboratori		

**Foglio di lavoro esercizio 10***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

Tre misure utili per uno svolgimento del lavoro senza intoppi durante il congedo di paternità:

	1	
	1	
	1	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****6**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:****Foglio di lavoro esercizio 11***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*Quali regole deve seguire la contabilità per essere svolta correttamente? Indichi **tre** regole.

	1	
	1	
	1	

**Foglio di lavoro esercizio 12***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*Uffici interni o esterni che vogliono prendere visione del bilancio annuale. Indichi **tre** uffici.

	1	
	1	
	1	

**Foglio di lavoro esercizio 13***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

<b>Valori patrimoniali</b>	<b>Posizione di bilancio</b>	<b>Im.</b>	<b>AC</b>		
Conto bancario				0,5	
Furgoncino				0,5	
Immobili				0,5	
Banconote e monete				0,5	
Mobilio, arredamenti				0,5	
Titoli (a lungo termine)				0,5	
Fatture aperte dei clienti				0,5	
Scorte di detergenti				0,5	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****10**

# Esame professionale federale di custode 2023

## Parte d'esame n. 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Prova

scritta

5.1

Durata

120 minuti

N. cand.:

<b>Foglio di lavoro esercizio 14</b>				Punti mass.	Punti ragg.
Spese	Anno precedente 2023 CHF	Modifiche anno d'esercizio 2024 CHF	Budget per il 2024 CHF		
Costi per il personale temporaneo	42'000	Aumento di 6'000		0,5	
Manutenzione parco veicoli	13'500	Aumento di prezzo 10%		0,5	
Costi di gestione immobili	6'000	Riduzione 5%		0,5	
Costi di formazione apprendisti	3'800	Rimane lo stesso		0,5	
Servizio impianto allarme	2'400	Aumento di 800		0,5	
Tutto il materiale per le pulizie	8'100	Aumento di prezzo 3%		0,5	
Licenza software per la gestione dei materiali	1'750	Calo di 150		0,5	
Evento di formazione del team	2'000	Aumento di 500		0,5	
Adeguamento dei sistemi di chiusura	3'275	Cambi di locatari più frequenti, con presumibile aumento dei costi, arrotondare al migliaio più vicino		0,5	
Servizio invernale (sale ecc.)	2'000	Non chiaro, l'importo verrà acquisito		0,5	
<b>Spese totali 2023</b>		<b>Budget totale 2024</b>		0,5	
<u>Differenza budget 2024 rispetto alle spese 2023</u>					
sp. <input type="checkbox"/> Calo <input type="checkbox"/> Aumento                      Totale differenza in CHF _____				0,5	

Totale di pagine (riportare su copertina)

6	
---	--

# Esame professionale federale di custode 2023

## Parte d'esame n. 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Prova

scritta

5.1

Durata

120 minuti

N. cand.:

### Foglio di lavoro esercizio 15

Punti  
mass.

Punti  
ragg.

Rediga il conto economico che mostri il profitto lordo \*EBITDA, \*\*EBIT, \*\*\*EBT e utile annuo al lordo delle imposte, utile annuo al netto delle imposte.

		6	

\*EBITDA = **E**arnings **B**efore **I**nterest, **T**axes, **D**epreciation and **A**mortization (utili prima di interessi, imposte, svalutazioni e ammortamenti)

\*\*EBIT = **E**arnings **B**efore **I**nterest and **T**axes (risultato ante oneri finanziari)

\*\*\*EBT = **E**arnings **B**efore **T**axes (risultato ante imposte)

**Totale di pagine (riportare su copertina)**

6

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:****Foglio di lavoro esercizio 16***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

<b>I suoi calcoli:</b>	<b>Offerta A</b>	<b>Offerta B</b>	<b>Offerta C</b>	5	

La sua decisione:		
-------------------	--	--

**Foglio di lavoro esercizio 17***Punti  
mass.**Punti  
ragg.*

La sua transazione bancaria per il viaggio a Monaco di Baviera (DE)

Listino delle quotazioni della Cassa di Risparmio di Zugo

	Valuta	Acquisto	Vendita
Corso delle banconote	EUR	0,975	0,998
Corso delle divise	EUR	0,985	1,002

I suoi calcoli:

A quanto ammonta l'importo da portare in CHF (arrotondato a franchi):

2

**Totale di pagine (riportare su copertina)****7**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:****Foglio di lavoro esercizio 18**Punti  
mass.Punti  
ragg.

Metta una crocetta su come la posizione contabile modifica l'utile.  
+ aumenta l'utile / - riduce l'utile / o non ha ancora alcuna influenza sull'utile.  
Viene tenuta **una** contabilità debitori-creditori.

	<b>+</b>	<b>o</b>	<b>-</b>		
Acquisto di un furgoncino				7	
Fattura per le tasse scolastiche degli apprendisti					
Accensione di un mutuo per l'acquisto di un immobile					
Vendita di prodotti per la pulizia contro fattura					
Estratto conto trimestrale della banca per l'accredito degli interessi					
Fattura per piccoli oggetti e materiali di pulizia					
Addebito bancario della fattura di servizio per il sistema di chiusura					
Entrata dei pagamenti dei nostri locatari					
Addebito bancario degli stipendi di agosto					
Acconto per il viaggio dell'evento di formazione del team					
Ammortamento della lavasciuga pavimenti di 2 anni fa					
Contanti per lavori di manutenzione senza fattura					
L'interesse ipotecario del mutuo per la nuova proprietà viene addebitato dalla banca					
Ritiro contanti dalla banca per la casse					

**Totale di pagine (riportare su copertina)****7**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 19</b>		Punti mass.	Punti ragg.											
Indichi con una crocetta nella tabella sottostante se le affermazioni legali sono giuste (G) o sbagliate (S).														
<table border="1"><thead><tr><th>Affermazioni</th><th>Valutazione</th></tr></thead><tbody><tr><td>L'unica fonte giuridica disponibile per rispondere alle domande legali è la legge scritta.</td><td><input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S</td></tr><tr><td>Affinché un contratto sia valido, sono necessarie due parti capaci di agire.</td><td><input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S</td></tr><tr><td>Se c'è un errore nella stipula del contratto, il contratto è nullo.</td><td><input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S</td></tr><tr><td>In assenza di altre disposizioni contrattuali, i debiti pecuniari devono essere resi al domicilio/sede del debitore.</td><td><input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S</td></tr><tr><td>Nel caso di contratti bilaterali, se il debitore è in ritardo nell'adempimento, in linea di principio, il creditore deve fissargli un termine utile per l'adempimento tardivo.</td><td><input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S</td></tr></tbody></table>	Affermazioni	Valutazione	L'unica fonte giuridica disponibile per rispondere alle domande legali è la legge scritta.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S	Affinché un contratto sia valido, sono necessarie due parti capaci di agire.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S	Se c'è un errore nella stipula del contratto, il contratto è nullo.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S	In assenza di altre disposizioni contrattuali, i debiti pecuniari devono essere resi al domicilio/sede del debitore.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S	Nel caso di contratti bilaterali, se il debitore è in ritardo nell'adempimento, in linea di principio, il creditore deve fissargli un termine utile per l'adempimento tardivo.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S		
Affermazioni	Valutazione													
L'unica fonte giuridica disponibile per rispondere alle domande legali è la legge scritta.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S													
Affinché un contratto sia valido, sono necessarie due parti capaci di agire.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S													
Se c'è un errore nella stipula del contratto, il contratto è nullo.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S													
In assenza di altre disposizioni contrattuali, i debiti pecuniari devono essere resi al domicilio/sede del debitore.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S													
Nel caso di contratti bilaterali, se il debitore è in ritardo nell'adempimento, in linea di principio, il creditore deve fissargli un termine utile per l'adempimento tardivo.	<input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> S													
Per ogni crocetta giusta 1 punto		5												

**Totale di pagine (riportare su copertina)****5**

**Esame professionale federale di custode 2023**

**Parte d'esame n. 5.1**

**Amministrazione e gestione del personale**

**Prova**

**scritta**

**5.1**

**Durata**

**120 minuti**

**N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 20</b>		Punti mass.	Punti ragg.
<p>Risponda alle seguenti domande sui principi di diritto mettendo una crocetta sulla risposta giusta. <b>Per ciascun esercizio c'è solo una risposta giusta.</b></p>			
<p>Un'obbligazione si perfeziona...</p>	<p><input type="checkbox"/> esclusivamente attraverso un contratto.  <input type="checkbox"/> esclusivamente attraverso un'azione illegale.  <input type="checkbox"/> esclusivamente attraverso un indebito arricchimento.  <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte precedenti è giusta</p>	<b>4</b>	
<p>Contro una nuova legge è possibile...</p>	<p><input type="checkbox"/> intraprendere un'iniziativa.  <input type="checkbox"/> fare una petizione.  <input type="checkbox"/> intraprendere un referendum  <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte precedenti è giusta</p>		
<p>Il principio di legalità afferma che...</p>	<p><input type="checkbox"/> i cittadini e le cittadine devono comportarsi in modo legale.  <input type="checkbox"/> chi si comporta in modo illegale viene punito.  <input type="checkbox"/> lo Stato e i suoi organi sono vincolati dalla legge e dalla Costituzione.  <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte precedenti è giusta</p>		
<p>I principi generali di diritto...</p>	<p><input type="checkbox"/> fanno parte del diritto pubblico.  <input type="checkbox"/> si applicano a tutto il diritto civile.  <input type="checkbox"/> si applicano solo alle persone fisiche.  <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte precedenti è giusta</p>		
<p>Per ogni crocetta giusta 1 punto</p>			

**Totale di pagine (riportare su copertina)**

<b>4</b>	
----------	--

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 21</b>	Punti mass.	Punti ragg.
<p>Nel febbraio 2023, ha ordinato venti nuovi distributori di asciugamani no-touch per CHF 8'000. I distributori di asciugamani non le serviranno fino a giugno 2023 e quindi li ha subito riposti nel suo magazzino nella loro confezione originale.</p> <p>Di che tipo di contratto si tratta? Indichi la relativa legge e l'articolo in cui questo contratto è regolato.</p> <p>Contratto:</p> <p>Art.: _____ Legge: _____</p> <p>Quando all'inizio di giugno 2023 ha tolto i distributori di asciugamani dall'imballaggio, ha constatato che il meccanismo di avvolgimento no-touch non funzionava in cinque esemplari. Lei ha comunicato immediatamente questi difetti al venditore con la richiesta di sostituire subito i cinque distributori di asciugamani difettosi.</p> <p>Il venditore deve sostituire i cinque distributori di asciugamani difettosi? Motivi la sua risposta e citi la relativa legge e l'articolo su cui si basa la sua risposta.</p> <p>Risposta:</p> <p>Art.: _____ Legge: _____</p>	<b>5</b>	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****5**

# Esame professionale federale di custode 2023

## Parte d'esame n. 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Prova

scritta

5.1

Durata

120 minuti

N. cand.:

### Foglio di lavoro esercizio 22

Punti mass.

Punti ragg.

Nei contratti di locazione degli immobili affittati, è stato concordato che la piccola manutenzione è compito della Croce Rossa. In uno degli immobili sotto la sua responsabilità, i camini e i bruciatori devono essere puliti, quindi ha deciso di affidare questi lavori alla Heer Kaminfeger SARL.

a) Quale contratto ha stipulato con la Heer Kaminfeger SARL? Indichi la relativa legge e l'articolo in cui questo contratto è disciplinato. 2 punti

Contratto:

Art.: \_\_\_\_\_ Legge: \_\_\_\_\_

Durante lo svolgimento dei lavori un collaboratore della Heer Kaminfeger SARL ha danneggiato la porta d'ingresso dell'immobile.

b) Chi è responsabile del danno alla porta d'ingresso? Indichi anche la base giuridica per la quale la persona da lei indicata è responsabile. 2 punti

8

Dopo aver eseguito i lavori, durante un controllo ha notato che una canna del camino era ancora molto sporca di fuliggine. Alcuni accertamenti hanno dimostrato che il collaboratore della Heer Kaminfeger SARL aveva dimenticato di pulire questa canna del camino.

c) Quali possibili diritti può far valere nei confronti della Heer Kaminfeger SARL? Indichi due possibilità che potrebbero essere prese in considerazione in questa situazione? Indichi anche la legge e l'articolo su cui basa la sua risposta. 4 punti

Art.: \_\_\_\_\_ Legge: \_\_\_\_\_

**Totale di pagine (riportare su copertina)**

8

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

<b>Foglio di lavoro esercizio 23</b>	Punti mass.	Punti ragg.
<p>Indichi con una crocetta sul foglio di lavoro per ogni singolo punto contrattuale se la norma contrattuale è consentita o meno secondo il Diritto del lavoro. Se la norma contrattuale non è consentita, corregga il punto contrattuale e - ad eccezione dell'esercizio e. - indichi sempre il corrispondente articolo di legge che è stato violato.</p> <p>a) Periodo di prova</p> <p><input type="checkbox"/> consentito                      <input type="checkbox"/> non consentito</p> <p>Se non consentito apportare correzione: Art.: _____ Legge: _____</p> <p>b) Obbligo di risarcimento</p> <p><input type="checkbox"/> consentito                      <input type="checkbox"/> non consentito</p> <p>Se non consentito apportare correzione: Art.: _____ Legge: _____</p> <p>c) Ferie</p> <p><input type="checkbox"/> consentito                      <input type="checkbox"/> non consentito</p> <p>Se non consentito apportare correzione: Art.: _____ Legge: _____</p> <p>d) Continuazione del pagamento del salario</p> <p><input type="checkbox"/> consentito                      <input type="checkbox"/> non consentito</p> <p>Se non consentito apportare correzione: Art.: _____ Legge: _____</p>	<b>10</b>	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****10**

**Esame professionale federale di custode 2023****Parte d'esame n. 5.1****Amministrazione e gestione del personale****Prova****scritta****5.1****Durata****120 minuti****N. cand.:**

e) Pause <input type="checkbox"/> consentito <input type="checkbox"/> non consentito Se non consentito apportare correzione:		
f) Certificato di lavoro <input type="checkbox"/> consentito <input type="checkbox"/> non consentito Se non consentito apportare correzione: Art.: _____ Legge: _____	5	

<b>Foglio di lavoro esercizio 24</b>	Punti mass.	Punti ragg.
<p>Il locatore di una proprietà da lei presa in affitto ha disdetto il contratto di locazione perché gli alloggi devono essere completamente rinnovati. In occasione di un evento informativo a cui partecipano tutti i locatari, lei li informa che tutti i contratti di locazione saranno disdetta con un preavviso di tre mesi.</p> <p>a) Nel presente caso, la disdetta del contratto che lei comunica ai locatari è valida a livello legale? Motivare la risposta. <span style="float: right;">3 punti</span></p> <p>Risposta:</p> <p>b) Cosa devono fare i locatari in questo caso? <span style="float: right;">2 punti</span></p> <p>Risposta:</p>	5	

**Totale di pagine (riportare su copertina)****10**