

Esame professionale federale di custode 2025

Parte d'esame 1 Pulizia

Prova scritto 1.1
Durata 60 minuti

Nome/Cognome:

N.:

Calcolo: (punti raggiunti / punti massimi x 5) + 1 SOLO VOTI INTERI E MEZZI VOTI!	VOTO:
--	--------------

Punteggio	Punt. max	Punt. rag.
Compito 1	6	
Compito 2	9	
Compito 3	4	
Compito 4	3	
Compito 5	16	
Compito 6	4	
Compito 7	8	
Compito 8	10	
Compito 9	3	
Compito 10	3	
Totale	66	

Data:				
	Nome/Cognome	Firma	Visto	
Esperto/a 1			Ufficio	
Esperto/a 2			CE	

INDICAZIONI**Documenti d'esame**

I documenti d'esame sono costituiti dalle seguenti parti:

Documentazione	Pagine	Colore carta
Copertina	1	verde
Indicazioni	1	rosa
Situazione di partenza	1	blu
Compiti	3	giallo
Fogli delle soluzioni	7	bianco

Tempistica di riferimento

L'esame ha una durata di

60 minuti

Tempo di elaborazione

ca. 57 minuti

Studio della situazione di partenza

ca. 3 minuti

Compito	Minuti
1	6
2	7
3	5
4	2
5	13

Compito	Minuti
6	4
7	6
8	8
9	3
10	3

Compiti e soluzioni

Per ottenere il punteggio massimo, è necessario risolvere correttamente tutti i compiti. Attenzione: se nella soluzione si ripetono esempi di risposta già citati nelle istruzioni del compito, non verrà assegnato alcun punto. Questo principio si applica a tutto l'esame.

Inserisca il suo numero e il suo nome all'apposita voce sui fogli dei compiti e delle soluzioni.

Se un compito richiede un determinato numero di risposte (ad es. «Indichi 6 motivi»), il numero specificato è vincolante. Le risposte saranno valutate nell'ordine indicato. Le risposte in esubero non saranno valutate.

Ausili

Per l'esame possono essere utilizzati i seguenti ausili:

materiale per scrivere, calcolatrice e tutta la documentazione scolastica

Sono espressamente vietati i seguenti ausili:

strumenti che consentono o possono consentire di comunicare con terzi (ad es. notebook, palmari, PDA, cellulari, dispositivi a radiofrequenza, Wi-Fi, ecc.)

Condotta durante l'esame

Non è consentito visionare il lavoro di altri candidati o conversare durante l'esame. In accordo con la sorveglianza, l'aula d'esame può essere lasciata solo da una persona alla volta.

Sanzioni

Chi durante l'esame non rispetta le regole di condotta e/o sull'utilizzo degli ausili verrà escluso dalla partecipazione all'esame in conformità al regolamento d'esame.

Situazione di partenza**1. Contesto professionale**

Lei è il/la custode della fondazione «Castello di Weisserstorf». Il castello comprende edifici storici classificati come monumenti, una cappella, ampi terreni e un bosco. I lavori di pulizia sono così organizzati : servizi igienici 6 volte a settimana, corridoi 2 volte a settimana e sala del castello 3 volte a settimana. Gli edifici ospitano un museo, un negozio di souvenir, uno zoo per piccoli animali e un bistrot diurno. Lo zoo comprende vari recinti, due stalle con asini, lama, capre e conigli. Il negozio e il bistrot hanno una gestione esterna: gli orari di apertura vanno da martedì a domenica dalle 09:00 alle 18:00. Il museo e lo zoo per piccoli animali sono gestiti dalla fondazione presso cui lavora. Lei risponde all'amministratrice delegata della fondazione.

Il team comprende:

- 1 collaboratore a tempo pieno nel servizio di custodia come suo sostituto
- 2 collaboratori a tempo pieno nel settore edifici e infrastrutture e servizi generali
- 1 collaboratore a tempo parziale per la conservazione del museo e dei monumenti
- 4-6 studenti/tirocinanti per le attività museali
- 4 collaboratori a tempo parziale per la cura degli animali
- 9 collaboratori a tempo parziale nel settore pulizia
- 2 apprendisti (1 guardiano per animali, 1 addetto per il settore edifici e infrastrutture)

Il suo ambito di responsabilità comprende le seguenti attività:

- Pulizia di tutti i locali del castello: sala del castello 225 m², corridoio 450 m², servizi igienici 100 m², bistrot 16 m², edifici annessi 250 m² e cortile del castello 2520 m²
- Monitoraggio degli edifici, dei mobili e degli oggetti in esposizione
- Manutenzione e gestione dei dispositivi e degli apparecchi tecnici
- Affitto di sale per l'organizzazione di eventi e mostre
- Collaborazione nell'area museale
- Gestione della cassa del castello (ingressi, piccole spese, ecc.) e organizzazione del servizio telefonico
- Partecipazione alla preparazione e alla commercializzazione dei propri prodotti

2. Contesto privato

Vive con il suo coniuge e la vostra figlia di tre anni in un edificio annesso al castello. Si interessa molto alla cura dello zoo per piccoli animali ed è un/a appassionato/a di caccia e pesca. Tra i suoi hobby c'è anche la cucina, con una predilezione per la selvaggina cacciata personalmente o i pesci pescati a canna.

Compito 1	Punt. max
Nell'area d'ingresso del castello si trova un centro per informazioni turistiche. I collaboratori si lamentano del fatto che l'area di ingresso resti sporca nonostante vengano eseguite più operazioni di pulizia.	
a) Sul foglio delle soluzioni indichi quattro possibili motivi per cui non è stato possibile migliorare le condizioni di pulizia, nonostante siano stati effettuati più interventi.	2
b) Sul foglio delle soluzioni, indichi quattro modi per ridurre la sporcizia.	4

Compito 2	Punt. max
Nel castello è presente un bistrot, di cui lei è responsabile. Il bistrot può ospitare circa 50 persone. Dispone di una piccola cucina per preparare spuntini e servire bevande. L'area per gli ospiti ha un pavimento in pietra naturale e granito. La cucina ha un pavimento piastrellato antiscivolo.	
a) Stili un programma di pulizia giornaliero per le due aree. Indichi quindi quale lavoro vada completato e quando. Elenchi i metodi di pulizia richiesti nell'ordine corretto.	4
b) Per i pavimenti e l'intera area del bistrot, è necessario programmare una pulizia di base semestrale. Sul foglio delle soluzioni descriva cinque attività da svolgere per la pulizia di base.	5

Compito 3	Punt. max
In qualità di responsabile del personale di servizio, ha ricevuto dal suo superiore una tabella contenente un elenco di diversi rivestimenti per pavimenti. Il suo compito prevede di definire le proprietà dei diversi rivestimenti a cui dovrà prestare attenzione durante la pulizia. Determini la pulizia di mantenimento (metodo PM) e la pulizia intermedia (metodo PI) per ciascun rivestimento. Riempia gli spazi vuoti nella tabella sul foglio delle soluzioni.	4

Compito 4	Punt. max
Ha notato alcuni depositi di calcare sulla parete posteriore della tazza del water. Risponda alle domande sul foglio delle soluzioni.	3

Compito 5	Punt. max
Il suo responsabile le chiede di ridurre il costo dei detergenti. In qualità di responsabile del personale di servizio, ha deciso di adottare un sistema di dosaggio per ridurre i consumi. Il sistema di dosaggio viene utilizzato per il momento solo per il detergente multiuso per pavimenti. Con questo sistema vengono puliti i seguenti locali: - Servizi igienici - Corridoio - Sala del castello Calcoli tutti i costi per il primo anno e per gli anni successivi per determinare il risparmio annuale. Elabori un calcolo chiaro sul foglio delle soluzioni. Il consumo medio senza un sistema di dosaggio è di 0,5 litri/100 m². Con un sistema di dosaggio, il consumo è di 0,35 litri/100 m². Il sistema di dosaggio viene fornito gratuitamente dal produttore. Il costo dell'installazione è di CHF 120.00. Una tanica di detergente da 10 litri costa CHF 150.00.	16
Compito 6	Punt. max
La splendida fontana in marmo con la statua in bronzo è un'attrazione per i turisti e richiede naturalmente una manutenzione regolare.	
a) Il suo responsabile ha notato che la fontana presenta notevoli depositi di calcare. Le propone quindi un decalcificante (pH con valore 1,5) per rimuoverlo. Qual è la sua reazione? Motivi la risposta.	2
b) La statua e la fontana presentano altre tracce di sporco. Indichi altri due possibili tipi di sporco o impurità e come rimuoverli.	2

Compito 7	Punt. max
In una parte antica del castello si trova un locale per le pulizie che non viene utilizzato da tempo e che deve essere ristrutturato. Le è stato affidato il compito di sgomberarlo con i suoi apprendisti e di allestirlo come locale di pulizia principale per un'ala del castello. Dovrà smaltire correttamente i vecchi prodotti e attrezzature per la pulizia, le macchine, i materiali di consumo e le scaffalature metalliche attualmente presenti nel locale.	
a) Indichi quattro procedimenti di smaltimento corretti per ogni categoria di prodotti.	2
b) Ha la possibilità di presentare richieste di ristrutturazione per ottimizzare il nuovo locale per le pulizie. Proponga sei suggerimenti che le piacerebbe veder attuare.	6
Compito 8	Punt. max
Nell'ufficio amministrativo del castello è presente un pavimento rivestito in linoleum. Dopo una breve valutazione, decide di eseguire una pulizia di base seguita da un trattamento protettivo. Sul foglio delle soluzioni stili un elenco per i suoi apprendisti con il processo di lavoro corretto, le macchine per la pulizia, le attrezzature e i prodotti per la pulizia, in modo che gli apprendisti possano svolgere il lavoro in modo indipendente.	10
Compito 9	Punt. max
Le pareti della sezione museale del castello presentano tracce di muffa in vari punti. Dopo averne ricevuto comunicazione da parte degli addetti alle pulizie, ha deciso di adottare immediatamente le misure corrette. Indichi sul foglio delle soluzioni tre misure immediate da adottare.	3
Compito 10	Punt. max
Le viene richiesto di controllare la presenza di parassiti all'interno dello zoo per piccoli animali e, se necessario, di adottare misure adeguate. Trova tracce di escrementi e di cibo e nota un comportamento insolito negli animali. Quali misure può adottare? Elenchi tre possibili risposte sul foglio delle soluzioni.	3

Soluzione compito 1

a)

b)

Soluzione compito 2

a)

b)

Soluzione compito 3

Rivesti- menti per pavi- menti	Proprietà	Metodo PM	Metodo PI
Rovere oliato			
Granito			
Arenaria			
Tessuti Rivesti- menti			

Soluzione compito 4

Qual è la causa dei depositi di calcare?

Come si possono rimuovere i depositi di calcare?

Come si possono prevenire i depositi di calcare in futuro?

Soluzione compito 5

Soluzione compito 6

a)

b)

Soluzione compito 7

a)

b)

Soluzione compito 8

Soluzione compito 9

Soluzione compito 10