



**ESAME PROFESSIONALE
FEDERALE DI CUSTODE**

**RELAZIONE FINALE ESAME
2024**

Indice

1	Organizzazione dell'esame	3
2	Panoramica generale	4
3	Relazione del Presidente	5
4	Relazioni sulle parti d'esame	
4.1	Pulizia	7
4.2	Manutenzione dell'edificio	7
4.3	Tecnologia edilizia	9
4.4	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	11
4.5	Amministrazione e gestione del personale	12
4.6	Competenze relazionali e comunicazione	14
5	Statistiche	16
6	Notenk Attributione dei voti	22

1 ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME

- Presidente	Bruno Schnider, Buttisholz
- Vicepresidente	
- Parte d'esame 5 Amministrazione e gestione del personale	Giorgio Nadig, Wabern
- Parte d'esame 1 Pulizia	Regula Juninger, Fischbach-Göslikon
- Parte d'esame 2 Manutenzione dell'edificio	Christof Stalder, Magden
- Parte d'esame 3 Tecnologia edilizia	Josef Oberholzer, Hinwil
- Parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	Oskar Koch, Hellbühl
- Parte d'esame 6 Competenze relazionali e comunicazione	Daniel Jud, Spreitenbach
- Responsabile dell'esame	Andreas Ernst
- Segreteria d'esame	Simon Estermann

Esame professionale federale di custode
Casella postale
6002 Lucerna
Tel. 041 368 58 21
Fax 041 368 58 59
info@pruefung-hauswart.ch
www.pruefung-hauswart.ch

2 ALLGEMEINE ÜBERSICHT

Teilnehmende

<u>iscritti:</u>	320
<u>non ammessi:</u>	2
<u>ritirati:</u>	8
<u>esame non completato:</u>	3
<u>interrotto:</u>	2
<u>non sostenuto:</u>	<u>0</u>
<u>esame completato:</u>	308
<u>superato:</u>	237
<u>non superato:</u>	71

Svolgimento dell'esame

<u>Esami scritti</u>	Scuola Seehalde, Niederhasli
	Sabato, 28 settembre 2024
ore 08.30–09.30	Tecnologia edilizia
ore 09.50–10.50	Manutenzione dell'edificio
ore 11.10–12.10	Pulizia
ore 13.10–15.10	Amministrazione e gestione del personale
ore 15.40–16.40	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi
<u>Mündliche und praktische Prüfungen</u>	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Abteilung 1	Partecipanti 1–54 Lunedì 7 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30
Abteilung 2	Partecipanti 55–108 Martedì 8 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30
Abteilung 3	Partecipanti 109–162 Mercoledì 9 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30
Abteilung 4	Partecipanti 163–216 Giovedì 10 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30
Abteilung 5	Partecipanti 217–273 Venerdì 11 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30
Abteilung 6	Partecipanti 274–317 Sabato 12 ottobre 2024 Ore 08.00–17.30

3 RELAZIONE DEL PRESIDENTE

Quando sono stato eletto nella mia nuova funzione di Presidente della commissione d'esame per l'Esame professionale federale di custode nel novembre 2023, ho provato una grande gioia e il necessario rispetto. Sono passato quindi da esperto a Presidente. In questa posizione chiave nell'ambito di un importante processo di formazione e in un settore che diventa sempre più importante per il futuro, ho assunto con grande responsabilità un incarico di gestione e leadership, importante, pionieristico e orientato ai fatti.

Il 35° Esame professionale federale di custode si è svolto dal 28 settembre al 12 ottobre 2024 presso la scuola Seehalde a Niederhasli (ZH).

Naturalmente i preparativi, che costituiscono una componente essenziale del processo, sono iniziati già diversi mesi prima. Ho constatato che gli esami scritti, orali e pratici si sono svolti in modo tranquillo, obiettivo, strutturato e senza complicazioni degne di nota. Ma per ottenere questo risultato è necessaria l'interazione sinergica e fluida di molti aspetti differenti. C'è bisogno di un team ben coordinato nella segreteria d'esame, di responsabili ed esperti d'esame dotati delle necessarie competenze tecniche, sociali e pratiche, nonché di una cooperazione orientata agli obiettivi di tutti i soggetti coinvolti.

L'azienda Graf & Partner AG, responsabile della gestione organizzativa e strategica durante la settimana d'esame, ha fatto in modo che tutti i processi si svolgessero senza intoppi e che tutti i partecipanti fossero ben informati e preparati; ha seguito il coordinamento delle sale d'esame, la fornitura di materiali, la preparazione dei documenti d'esame e il monitoraggio dell'intero processo d'esame. Una cosa è certa: l'organizzazione è la chiave per il successo. Senza un piano chiaro e una comunicazione efficace, sarebbe stato impossibile rispettare le tempistiche ristrette e tenere i vari esami.

La garanzia della qualità, la protezione dei dati, la discrezione e le necessarie competenze tecniche, sociali e pratiche sono indispensabili e imprescindibili per un'organizzazione professionale, competente ed equa dell'Esame professionale. Per garantire il raggiungimento di questo obiettivo sono stati organizzati workshop, corsi per esperti e corsi d'aggiornamento, progettati tenendo conto del contesto specifico. Questi percorsi formativi, caratterizzati da riferimenti pratici e da un approccio altamente professionale, sono stati realizzati con estrema cura e dichiarati obbligatori. Gli obiettivi di apprendimento e la strategia formativa sono stati definiti in anticipo in collaborazione con insegnanti professionali e competenti. Essi sono stati elaborati con attenzione e attuati con precisione.

Durante la settimana d'esame, ho potuto constatare che le esperte e gli esperti hanno attuato, impiegato e seguito in modo affidabile, competente e professionale quanto appreso. Mi ha riempito di orgoglio constatare come, durante le fasi d'esame siano state garantite ai partecipanti le competenze necessarie, complete e conformi ai requisiti richiesti.

Le riunioni quotidiane della commissione d'esame, che ho avuto l'onore di presiedere, si sono svolte alla presenza dei principali esperti e delle principali esperte delle varie parti d'esame e dei responsabili dell'esame. Durante le riunioni abbiamo affrontato lo svolgimento dell'esame, i punti chiave dell'organizzazione, il calendario, le sfide imminenti, gli eventuali aggiustamenti necessari e le misure immediate. Nella commissione hanno regnato una comunicazione aperta e rapporti interpersonali rispettosi e all'insegna della fiducia. Un'intesa orientata agli obiettivi e alle soluzioni è il prerequisito e la base per il successo della settimana d'esame.

Il tasso di successo dei partecipanti all'esame è stato il seguente:

L'esame di quest'anno è stato superato complessivamente da 237 persone.

Non superato	71
– Risultati insufficienti	68
– Non sostenuto	0
– Interrotto senza giustificato motivo	3

Mi congratulo con i candidati e le candidate che hanno superato l'esame. Auguro loro non solo tanta gioia, realizzazione e soddisfazione nel loro attuale o nuovo lavoro, ma anche il successo a cui aspirano e nuove prospettive per la loro carriera futura.

Mercoledì 9 ottobre 2024, la commissione d'esame ha invitato la SEFRI, le organizzazioni di supporto, gli istituti di formazione e aggiornamento professionale coinvolti nell'aggiornamento dei custodi con attestato professionale federale e il consiglio scolastico del Comune scolastico delle scuole secondarie Niederhasli Niederglatt a una mattinata di visite. Rimarranno per sempre scolpiti nella mia memoria l'entusiasmo, l'interesse e le conoscenze degli ospiti presenti. Direi addirittura che è stato un effetto wow. Dal nostro punto di vista, la mattinata di visite seguita dal pranzo è stata un vero successo.

Guardando indietro, posso dire che la settimana di esami professionali è stata un'altra occasione per partecipare a una fase estremamente importante della formazione e del perfezionamento dei futuri custodi con attestato federale. Queste esperienze non hanno plasmato solo la mia prospettiva come Presidente della commissione d'esame, ma avranno anche un impatto duraturo sul mio futuro lavoro nel panorama della formazione e degli esami. Mi sembra molto importante lavorare costantemente sulla qualità della formazione, quando e dove possibile, per fronteggiare le sfide, le circostanze e le esigenze dei clienti di oggi. Sono fermamente convinto che dobbiamo garantire una formazione responsabile, orientata al futuro e professionale per le generazioni future attraverso l'esame professionale per custodi. Come in passato vale il seguente principio: l'applicazione delle conoscenze tecniche al momento e nel posto giusto e con i metodi corretti, aumenta l'efficienza, il successo e l'affidabilità degli immobili, delle infrastrutture e degli impianti che ci sono stati affidati.

Ringrazio gli esperti e le esperte, le cape esperte e i capi esperti, i responsabili d'esame, l'ufficio voti e la squadra di vigilanza impegnati negli esami scritti, per il loro impegno instancabile, competente e attivo, in linea con il contesto specifico. Questo ci ha permesso di stabilire e garantire un clima e un ambiente d'esame piacevole e positivo nonché un'atmosfera propizia.

Un sentito ringraziamento alla signora Sandra Monroy e al signor Daniel Beck del consiglio scolastico di Niederhasli Niederglatt per il sostegno accordato. Ringrazio anche tutto il team dei custodi, in particolare il signor Martin Boos, custode responsabile con EPS, il signor Roger Eckert, custode EP/APF, e il signor Roman Meier, media e ICT. Desideriamo inoltre ringraziare tutte le persone coinvolte e le aziende locali per i loro servizi.

A partire dall'inizio di gennaio 2025, tutti gli esami scritti, compresi i rapporti d'esame, le modalità di iscrizione e gli orari per il 2025 saranno disponibili sulla nostra homepage.

Le convocazioni all'esame seguiranno secondo le tempistiche.

L'Esame professionale federale di custode 2025 è previsto per sabato 27 settembre e dal 6 all'11 ottobre 2025 presso la scuola Seehalde del Comune scolastico per le scuole secondarie Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Salvo modifiche al bando di concorso ufficiale.

Bruno Schnider, Presidente della Commissione d'esame

4 Rapporti sulle parti d'esame

4.1 Pulizia

Esame scritto

Anche l'esame attuale consisteva di un blocco di testo che richiedeva il calcolo delle percentuali di occupazione del personale addetto alle pulizie. I partecipanti avevano bisogno di una buona comprensione del testo per risolvere i compiti. Argomenti come la sicurezza, la conoscenza dei materiali e dei prodotti sono stati integrati nell'esame scritto facendo riferimento a situazioni quotidiane. Questi aspetti sono fondamentali per garantire la qualità dei servizi di pulizia e ridurre al minimo i potenziali rischi nell'ambiente di lavoro.

La sostenibilità e la tutela dell'ambiente stanno diventando sempre più cruciali nell'ambiente di lavoro dei custodi e sono state quindi affrontate in alcune domande d'esame. È essenziale che i partecipanti sviluppino una consapevolezza delle pratiche ecologiche.

Anche quest'anno è stato affrontato il tema della conoscenza delle basi della pulizia. I partecipanti hanno dovuto elaborare soluzioni e trarre conclusioni dai compiti assegnati per dimostrare le loro conoscenze teoriche.

Esame pratico

Quest'anno abbiamo apportato solo lievi modifiche all'esame pratico. L'esame si è svolto in tranquillità e senza accadimenti degni di nota. Le conoscenze tecniche dei partecipanti sono state testate adeguatamente e sono risultate in gran parte soddisfacenti.

I controlli di qualità interni hanno contribuito a una valutazione equa e professionale dei partecipanti.

Prospettive

L'esame scritto sarà svolto in forma simile anche l'anno prossimo, integrando specifiche diverse e nuovi quesiti per preparare al meglio i partecipanti alle sfide del lavoro quotidiano di pulizia.

Per mantenere alta la qualità dell'esame, i contenuti pratici verranno adeguati alle sfide quotidiane in modo da garantire la migliore preparazione possibile dei partecipanti per i requisiti del settore.

Consigli degli esperti e delle esperte

Per il buon esito dell'esame, è essenziale padroneggiare appieno i metodi e i sistemi rilevanti. È altrettanto importante conoscere i termini tecnici più comuni perché solo così sarà possibile comprendere correttamente i compiti e superare con successo l'esame.

4.2 Manutenzione dell'edificio

Esame scritto

L'esame scritto di quest'anno sulla manutenzione dell'edificio si è concentrato sui danni all'involucro edilizio (tetto e facciata) e alle relative misure di intervento, oltre che sulle conoscenze generali in materia di pianificazione della manutenzione. Inoltre, si doveva redigere una diagnosi del problema e le osservazioni conclusive per trovare una soluzione ai componenti edili difettosi.

L'Esame ha trattato temi e situazioni della vita quotidiana.

Sono state poste domande negli ambiti amministrazione, riconoscimento dei danni strutturali, cattiva esecuzione dei lavori e documentazione sui lavori di manutenzione.

Conclusioni

Durante la correzione, abbiamo riscontrato un ampio spettro di risultati, da ottimi a pessimi.

La redazione di un piano di manutenzione in forma tabellare è stata completata in modo soddisfacente nella maggior parte dei casi. Questi strumenti, di cui i custodi necessitano nel loro lavoro quotidiano, sono importanti e devono poter essere utilizzati correttamente.

L'esame aveva un approccio pratico e includeva una serie di domande volte a verificare le conoscenze tecniche di base. La maggior parte dei risultati dell'esame si aggirava intorno ai voti da 4.0 a 4.5.

L'orientamento dell'esame scritto rimane invariato e l'osservazione, la valutazione e l'analisi di una situazione esistente per quanto riguarda gli immobili, i componenti edili e le costruzioni continueranno ad essere fattori importanti da considerare. Lo stesso vale per le misure da avviare secondo la valutazione e la competenza di un custode.

Esame pratico

Gli ampi spazi della sede d'esame hanno permesso di allestire postazioni di lavoro ideali per l'esame pratico. I candidati e le candidate hanno quindi potuto dedicarsi ai loro compiti indisturbati.

Pertanto, l'esame si è svolto regolarmente, senza contrattempi degni di nota.

Si è prestata particolare attenzione alla formazione degli esperti e delle esperte in materia di sicurezza, svolgimento, gestione dei candidati e delle candidate e prove d'esame che si è rivelata proficua anche durante l'esame. I lavori pratici impartiti danno una panoramica dei possibili compiti che il custode e la custode possono incontrare nel loro lavoro quotidiano.

L'esame pratico era diviso in tre parti:

- A) Traccia d'esame A: lavori che richiedono la conoscenza della batteria, esercizi nei settori della lavorazione del metallo e lavori di impostazione e installazione con istruzioni, e un incarico di riparazione
- B) Traccia d'esame B: lavori su serratura, lavori di ammodernamento e riparazioni, montaggio della maniglia della finestra e della staffa per mezzo di un collegamento metallico
- C) Istruzione a scelta: misurazione, taglio del filetto, regolazione dell'anta di un armadio

L'assegnazione dei candidati e delle candidate è stata casuale.

In generale, va detto che la destrezza manuale rimane un fattore importante, che non deve essere trascurato, nonostante l'orientamento sempre più tecnico della nostra professione.

Anche la soluzione dei problemi nell'ambito di una situazione di partenza sconosciuta è parte del lavoro quotidiano di un custode. Ci si aspetta che i candidati e le candidate accettino la sfida e cerchino una soluzione.

Singole tracce d'esame:

Traccia d'esame A

Quest'anno i compiti impartiti sono stati risolti per lo più con il giudizio «sufficiente». Ci sono stati solo pochissimi giudizi da buoni a ottimi.

Durante l'osservazione dei lavori, è emerso che alcuni candidati e alcune candidate non hanno dimostrato un impegno sufficiente nel portare a termine il compito, risultando incapaci di fornire le soluzioni attese e di raggiungere il livello qualitativo richiesto.

Molti candidati e candidate hanno avuto difficoltà a leggere il compito in un tempo prefissato e limitato.

Traccia d'esame B

In modo sorprendente, considerando che si tratta di uno degli argomenti principali della manutenzione, il compito «Sistemi di porte e serrature» ha messo in difficoltà molti candidati e candidate. La funzione, la struttura e le norme relative alla serratura di una porta sono tra i componenti rilevanti per la sicurezza e la sicurezza tecnica di un immobile. Pertanto questo esercizio è di grandissima importanza.

I lavori di riparazione e ristrutturazione sono stati in gran parte risolti bene. Anche in questo caso si consiglia di esercitare la pratica delle procedure. Questa voce si riferisce a piccole riparazioni di qualsiasi tipo, che si tratti di danni meccanici o di un cambio di destinazione d'uso.

È necessario fare attenzione anche alla scelta degli attrezzi giusti.

Per la voce «collegamento metallico» si dovevano installare diversi tipi di collegamento con l'aiuto di un modello e di uno schizzo.

Traccia d'esame C

Per quanto attiene le istruzioni non vi è molto da aggiungere. Le istruzioni vengono esaminate in diversi settori, pertanto non è rilevante quale argomento viene proposto. I candidati e le candidate possono scegliere tra tre possibili compiti. Possono scegliere il compito più adatto alle loro capacità.

Conclusioni

I risultati dell'esame pratico sono stati in media appena sufficienti.

Alcuni candidati e candidate hanno commesso l'errore di non iniziare a lavorare su un esercizio per loro nuovo. Come custodi affrontiamo quasi ogni giorno nuove sfide per le quali dobbiamo trovare soluzioni flessibili. La capacità di comprendere il compito e di completarlo con gli strumenti forniti è una parte importante dell'esame pratico. La valutazione dell'esame pratico ha rivelato che molto spesso il lavoro non è stato svolto con sufficiente precisione. Scegliere gli strumenti giusti, lavorare in modo pulito e lasciare il posto di lavoro in ordine una volta completato il compito sono fasi di lavoro importanti. Questi punti sono altrettanto importanti nella valutazione del lavoro quanto la soluzione del compito stesso, quindi non devono essere trascurati.

Per il successo nella professione di custode, le abilità manuali rimarranno un fattore importante, anche in un futuro sempre più automatizzato.

Pertanto, è assolutamente necessario che siano esaminate e valutate di conseguenza. I requisiti non si abbassano, quindi è consigliabile acquisire la pratica necessaria quando ci si prepara all'esame.

4.3 Tecnologia edilizia

Esame scritto (60 minuti)

Nella parte d'esame scritta era prevista la risoluzione di 14 compiti. L'esame è stato condotto in conformità al regolamento d'esame 2016. Le domande erano parzialmente collegate e sono state poste con riferimento alla situazione iniziale. Le immagini per le singole domande sono state inserite per la prima volta in un allegato separato, che ha causato delle incertezze in singoli casi. In merito alle aree specialistiche degli impianti di riscaldamento/ventilazione/aria condizionata, degli impianti idraulici ed elettrici sono state verificate le conoscenze sui seguenti aspetti:

- Riconoscere, ordinare i ricambi e l'autoassemblaggio, nonché nominare l'articolo della OIBT associato – un vecchio interruttore – utilizzando un'immagine.
- Redigere un calcolo dettagliato della potenza/resistenza sulla base di dati elettrotecnici, compresi i costi dell'elettricità.
- Calcolare la pressione idraulica utilizzando uno schema sanitario e valutare la pressione statica e la pressione di flusso.
- Riconoscere i problemi utilizzando uno schema di ventilazione, suggerendo misure e nominando i componenti e le loro funzioni.
- In base al display dell'impianto raffigurato, riconoscere le possibili cause di un guasto di alta pressione in una pompa di calore salamoia/acqua e nominare la fonte di energia primaria corrispondente.
- Elencare quali sistemi di installazione nella tecnologia dei sanitari devono essere isolati e come.
- Riconoscere i nomi e le funzioni delle valvole, dei componenti e del tipo di generazione di calore utilizzando un diagramma di principio del riscaldamento.
- Spiegare le funzioni di un regolatore di riscaldamento e il limite di riscaldamento.
- Stabilire e valutare la durezza dell'acqua. Illustrare i lavori di manutenzione di un impianto di addolcimento dell'acqua.
- Elaborare una descrizione funzionale di un impianto a pompa di calore incluso l'inverter.
- Illustrare il funzionamento di una centrale elettrica di accumulo di pompaggio.
- Con l'aiuto di un'immagine, elencare il nome, la funzione, l'intervallo di manutenzione e i possibili usi di un separatore di sistema tipo BA.
- Utilizzando le immagini, inserire la corretta denominazione nonché le aree di applicazione dei componenti elettrici illustrati.
- Suggestire misure efficaci per il risparmio energetico e la prevenzione della legionella nel caso di appartamenti vuoti.
- Utilizzando un'illustrazione del retro di una docking station, designare le connessioni con il rispettivo termine tecnico corretto.

Anche quest'anno è emerso chiaramente che i candidati e le candidate erano preparati alla parte scritta dell'esame in misura diversa. I risultati ottenuti possono così comprendere quasi tutta la gamma della scala dei voti.

Negli ultimi anni la tecnologia edilizia è diventata sempre più complessa dal punto di vista normativo, per tale motivo i requisiti di manutenzione, formazione e gestione sono sempre maggiori.

Per questi motivi, si raccomanda alle scuole di investire ancora più risorse nell'insegnamento specialistico della tecnologia edilizia.

Esame pratico (60 minuti)

Nella parte pratica dell'esame, i candidati e le candidate sono stati esaminati in due delle tre materie del settore «Impiantistica» per 30 minuti per ogni mestiere, nella combinazione «Impianto idraulico/elettrico» o «Impianto riscaldamento/elettrico».

Sono state verificate le conoscenze tecniche e le competenze nelle seguenti aree:

Riscaldamento

Lavorare con progetti e modulo funzionale: sulla base di progetti e diagrammi schematici, identificare i componenti e le parti e descrivere/spiegare le loro funzioni e/o l'idraulica, analogamente agli impianti. Sul modulo, identificare i componenti come la generazione di calore, il bruciatore, la centralina, la distribuzione del calore, l'emissione di calore

e i loro componenti. Spiegare le rispettive funzioni o modalità di funzionamento. Spiegare le procedure in caso di guasti e/o difetti.

Raccordi

spiegare le funzioni delle valvole dei radiatori e procedere alle impostazioni della temperatura.

Riscaldamento a pavimento

effettuare e/o motivare le impostazioni dei distributori di riscaldamento a pavimento. Spiegare la procedura da seguire in caso di guasti (ad es. l'emissione insufficiente di calore) e porvi rimedio, se necessario. Spiegare lo sfiato e il lavaggio dei sistemi.

Impianto di ventilazione/climatizzazione

Impianti di ventilazione: sulla base di foto e diagrammi schematici, identificare componenti e parti e descrivere/spiegare le funzioni degli impianti.

Impianti di climatizzazione

identificare i componenti e le parti sulla base di un diagramma schematico e mostrare la funzione dell'impianto.

Impianto idraulico

Vari lavori su modulo completamente funzionale:

Orinatoio: riconoscere e correggere il guasto e impostare il tempo di lavaggio/sosta

Sciacquone del WC:

denominare i componenti ed eseguire i lavori di servizio, regolare il livello dell'acqua e le quantità dell'acqua di scarico.

Raccordi di scarico:

riconoscere e spiegare i comuni miscelatori ed eseguire su di essi i lavori di manutenzione o riparazioni fatte a regola d'arte.

Lavorare con progetti:

sulla base di progetti e diagrammi schematici, identificare i componenti e le parti edili, i sistemi di acqua, gas e scarico e descrivere/spiegare le loro funzioni e/o l'idraulica.

Denominare ed eventualmente illustrare attrezzi e raccordi.

Impianto elettrico

Vari lavori su modulo completamente funzionale:

Sicurezza:

spiegare il sistema di allarme antincendio, controllare le spine e misurare le prese di corrente, spiegare i fusibili e l'interruttore differenziale e magnetotermico, spiegare le luci di emergenza e il salvamotore, mostrare i pericoli e le misure di primo soccorso.

Illuminazione: riconoscere e spiegare le luci, gli interruttori e i circuiti, i rilevatori di movimento o gli interruttori crepuscolari, i timer o la minuteria. Illustrare l'efficienza energetica/il risparmio energetico e/o eseguire lavori di manutenzione.

Tecnologia della comunicazione:

spiegare la manutenzione, la trasmissione e la connessione di un dispositivo multimediale. Identificare le differenze tra telefono, TV e fibra ottica. Eseguire patch CUC in ripartitore MM e rack. Spiegare lo scopo di alcuni sistemi di controllo ed elencare i vantaggi e gli svantaggi.

Documentazione tecnica:

comprendere e spiegare i piani di installazione e i diversi tipi di schemi. Comprendere l'attestato di sicurezza, le istruzioni per l'uso, i verbali di rilievo e di collaudo e spiegare il loro significato. Illustrare e motivare la conservazione e la gestione dei documenti.

Anche nella parte pratica è emerso che i candidati e le candidate avevano livelli diversi di preparazione all'esame. Anche in questo caso, i risultati ottenuti comprendono tutta la gamma della scala dei voti.

Tecnologia edilizia – Istruzioni (60 minuti)

Istruzioni: i candidati e le candidate sono stati selezionati a caso e hanno sostenuto un esame nella materia «Impiantistica – istruzioni» invece dell'esame nella materia «Impiantistica – pratica». Per le istruzioni, i tirocinanti e le tirocinanti potevano scegliere tra due argomenti nel settore della «manutenzione dell'impiantistica». Sono stati trattati i seguenti temi:

- Riscaldamento: varie impostazioni su un regolatore di riscaldamento.
- Impianto idraulico: sottosezioni progetti/simboli, apparecchi, raccordi di scarico e scolo-sifone.
- Impianto elettrico: sottosezioni luci, rilevatori di movimento e interruttori differenziali.

Prospettive esame professionale 2025

L'esame Tecnologia edilizia verrà minimamente adattato sia nella parte scritta sia in quella pratica.

4.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi

Il sabato precedente la settimana d'esame nell'area della scuola Seehalde di Niederhasli si sono svolti i preparativi per i lavori pratici. Una squadra ben coordinata ha creato varie postazioni di lavoro, in parte coperte. Sono state posate le linee di alimentazione e il terreno è stato preparato per i lavori di piantagione. Contemporaneamente hanno avuto luogo le correzioni degli esami scritti.

Esame scritto

La situazione di partenza dell'esame scritto era un nuovo complesso residenziale. Si dovevano prendere in considerazione gli aspetti ecologici nella progettazione e nella manutenzione del paesaggio.

Le domande riguardavano i seguenti ambiti: manutenzione di vari tipi di pavimentazione, aiuole di arbusti, manutenzione e protezione anticaduta per le attrezzature del parco giochi, manutenzione del bacino di ritenzione, una nuova siepe frangivento. Confronto tra la manutenzione dei prati e quella di tetti verdi estensivi.

Le domande si riferivano alla situazione iniziale e in genere hanno avuto una buona risposta. La struttura chiara dei fogli di lavoro ha facilitato la risposta alle domande d'esame. Alcune immagini in allegato hanno dato un'idea del nuovo complesso residenziale.

Nel risolvere i quesiti, i candidati e le candidate dovevano prestare maggiore attenzione ai seguenti punti:

- Distinguere tra semplice enumerazione con parole chiave e spiegazioni con frasi descrittive
- Per ogni domanda dare tutte le risposte richieste
- Esercitarsi a calcolare l'area e il volume di forme geometriche
- Leggere attentamente i quesiti
- Dare risposte in riferimento alla situazione di partenza

L'esame scritto contiene ogni anno una nuova situazione di partenza, formulata in conformità al regolamento d'esame. L'ortografia non viene valutata.

Esame pratico

Quest'anno i lavori pratici si sono svolti nuovamente presso il complesso scolastico Seehalde di Niederhasli. Con il tempo variabile dell'autunno, sono stati svolti i seguenti lavori pratici nelle varie postazioni:

- Piantumazione di arbusti singoli, siepi, piante annuali e perenni
- Potatura di arbusti (diradamento)
- Messa in funzione del tosaerba (con cambio lame) e del decespugliatore.
- Regolazione chimica della flora di accompagnamento del prato con erbicida selettivo
- Concimazione di prati e superfici di impianto
- Servizio piante da interni in idrocultura con trattamento fitosanitario.
- Blocchi di cemento sagomati e adattamento del prato
- Raccolta di una selezione di piante in base a un elenco prestabilito

Le postazioni di lavoro erano ben distribuite nel complesso scolastico infondendo un'atmosfera tranquilla. Come negli anni precedenti, i custodi e le custodi alle prime armi hanno istruito i tirocinanti su alcuni lavori pratici secondo il metodo FIIT.

Rispettare il regolamento d'esame e le direttive.



Osservazioni delle esperte e degli esperti

- Sono compresi i procedimenti di lavoro, l'ordine e l'uso degli strumenti appropriati.
- Saper distinguere tra servizio idraulico e reimpianto idronico. Leggere attentamente l'incarico assegnato.
- La mancanza di conoscenza delle piante ha comportato inutili perdite di tempo.
- Esercitarsi meglio nella preparazione del terreno e nella messa a dimora di piante alterne e legnose.
- I calcoli delle superfici e dei volumi sono importanti per determinare la corretta quantità di materiale.
- Il livellamento della semina di un prato su un'area esistente deve essere realizzato con maggiore precisione.
- Istruzioni secondo il metodo FIIT: si devono osservare le singole fasi delle istruzioni FIIT.
- I procedimenti di lavoro per la messa a dimora e la cura delle piante d'appartamento sono stati perlopiù ben rispettati.
- Quando si potano arbusti e siepi, è essenziale distinguere tra potatura topiaria e potatura di diradamento.
- L'avvio del tosaerba e del decespugliatore è stato effettuato con dimestichezza.

Il complesso scolastico offre una situazione di partenza ottimale per lo svolgimento dell'esame. Una tenda da lavoro consente di effettuare lavori di piantumazione e di adattamento dei blocchi di cemento sagomati anche in caso di maltempo.

È importante che durante la formazione per custodi venga esercitato il più possibile il lavoro pratico.

4.5 Amministrazione e gestione del personale

Esame scritto

Situazione di partenza:

L'esame open-book dura 120 minuti, di cui cinque riservati all'approfondimento della situazione iniziale. Le singole sottoaree non vengono valutate separatamente ma nel loro insieme. Il punteggio massimo è di 120 punti.

1. Fondamenti di gestione del personale e comunicazione

Per l'esame scritto, nella sezione relativa alla gestione del personale, sono state formulate nuove domande. I candidati e le candidate hanno saputo affrontare bene queste domande. Le domande sono state formulate in modo facilmente comprensibile e variavano nella modalità di risposta (testo libero, scelta multipla, presa di posizione sui diversi elementi della domanda, ecc.). L'esautività delle risposte dimostra che i candidati e le candidate hanno avuto sufficiente tempo per completare le 10 domande. Come già l'anno scorso, è emerso chiaramente che nella formazione per custodi si dovrebbe dare maggior spazio alle competenze linguistiche.

Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizio 1

A questa nuova domanda introduttiva sono state date molte buone risposte. Alcune risposte sono state formulate in modo generico e non specificamente mirato alla formazione per Operatore/trice di edifici e infrastrutture AFC.

Esercizio 2

Questo esercizio è stato svolto bene nella maggior parte dei casi. In alcuni casi le risposte non sono state assegnate alle aree corrette della domanda.

Esercizio 3

Questo esercizio è stato svolto bene. Per poter ottenere il massimo dei voti in un compito di questo genere, in futuro si dovrebbero esigere maggiori argomentazioni.

Esercizio 4

In questa domanda orientata alla prassi, i candidati e le candidate sono stati in grado di indicare diversi punti di contatto.

Esercizio 5

Alcuni candidati e alcune candidate hanno risposto alla domanda in termini generali anziché affrontare specificamente i compiti amministrativi come richiesto.

Esercizio 6

Anche in questa domanda, i candidati e le candidate hanno spesso fatto riferimento ai colloqui dei collaboratori in termini generali, invece di dare risposte specifiche al caso. La domanda potrebbe essere eventualmente formulata in modo più chiaro.

Esercizio 7

A questa nuova domanda è stata data una buona risposta.

Esercizio 8

A questa domanda rielaborata è stata data nel complesso una buona risposta. Leggendo attentamente la domanda, alcuni candidati e alcune candidate avrebbero potuto riflettere ancora più attentamente su quali persone di riferimento potrebbero rivelarsi utili.

Esercizio 9

Alcuni candidati e alcune candidate hanno concentrato la loro attenzione più sulle misure generali che non su quelle immediate. Ciononostante, la domanda è risultata di facile comprensione, orientata alla prassi e aperta.

Esercizio 10

Questo esercizio (noto) è stato svolto molto bene.

2. Fondamenti di contabilità

Il livello di difficoltà dei compiti è paragonabile a quello dell'anno precedente. Il punteggio massimo di 36 punti è stato ripreso dall'anno precedente. Gli esercizi sono stati svolti più o meno bene. Non è possibile dedurre se un compito fosse incomprensibile o troppo difficile. Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizio 11

Alla domanda iniziale sono state date risposte più o meno buone. La nozione di compiti di un reparto di contabilità è stata a volte confusa con quella dei principi di gestione della contabilità.

Esercizio 12

La stesura del bilancio è stata per la maggior parte ben gestita. Molti errori sono stati commessi nel riportare i dati. Nella correzione si è rinunciato a valutare l'esatta sequenza tra capitale circolante, capitale fisso e capitale di terzi. Nel layout è importante garantire uno spazio adeguato per consentire l'inserimento dei numeri scritti a mano.

Esercizio 13

Questo esercizio è stato svolto bene. I candidati e le candidate sono agevolati dal fatto che devono rispondere solo con V o F.

Esercizio 14

Nella maggior parte dei casi questo esercizio è stato svolto molto bene.

Esercizio 15

In questo esercizio molti partecipanti hanno spuntato diverse caselle, selezionando cioè la registrazione contabile e non l'attribuzione dei conti come richiesto.

Esercizio 16

Anche in questo esercizio non sempre sono stati compresi i requisiti precisi per una soluzione corretta.

Esercizio 17

Il calcolo di offerte diverse con specifiche diverse, come IVA inclusa o IVA esclusa, ha presentato difficoltà per alcuni candidati e alcune candidate. Si è notato che molti candidati o candidate sono convinti che gli sconti possano essere calcolati solo al lordo dell'IVA.

Esercizio 18

Questo esercizio è stato svolto solo parzialmente in modo coretto. Alcuni punti sono stati sorvolati o non compresi. La comprensione delle integrazioni salariali e delle detrazioni previdenziali si è rivelata scarsa. Ciò non è del tutto comprensibile, dal momento che sicuramente molti candidati e candidate sono legati a un rapporto di lavoro e ricevono un conteggio salariale.

3. Fondamenti di diritto

Le prestazioni delle candidate e dei candidati nella parte scritta dell'esame di quest'anno possono essere ritenute buone. Rispetto all'anno precedente la media dei voti è aumentata. Si è constatato che i candidati e le candidate hanno avuto tempo a sufficienza per completare l'intera parte giuridica dell'esame. Solo in casi isolati gli esercizi non sono stati svolti interamente.

Le domande sui fondamenti giuridici (esercizi 19 e 20) hanno creato problemi ai candidati e alle candidate. L'esercizio 21 sul diritto di locazione e l'esercizio 22, concernente la garanzia per difetti della cosa secondo il diritto di acquisto, sono stati svolti bene dalla maggior parte dei candidati e delle candidate. L'esercizio sul diritto del lavoro (esercizio 23) è stato svolto in modo soddisfacente. In generale si può affermare che i candidati e le candidate hanno incontrato difficoltà nel citare con precisione gli articoli di legge corretti.

4. Osservazione finale

Come in passato, siamo sempre convinti che l'utilizzo sistematico degli esami degli anni precedenti nelle lezioni in classe agevoli i candidati e le candidate nello svolgimento di questi esercizi. Inoltre, l'utilizzo degli esami degli anni precedenti nelle lezioni permette di allenare le capacità di gestione del tempo.

Esame orale

Situazione di partenza:

Gli esami durano 45 minuti ciascuno. I 5 minuti all'inizio del colloquio d'esame sono riservati allo studio della situazione di partenza. Anche in questo caso le singole sottoaree non vengono valutate separatamente. L'esame viene valutato nel suo complesso.

Gestione del personale e diritto

I candidati e le candidate se la sono cavata bene all'esame orale, nelle aree Gestione del personale e Diritto, che comprendeva compiti relativi alla risoluzione dei problemi che possono emergere nelle attività quotidiane dei custodi. Hanno dimostrato di essere in grado di mettere in pratica ciò che hanno appreso. Raccomandiamo alle scuole di continuare a praticare le tematiche relative alla gestione delle risorse umane e al diritto avvalendosi di casi di studio.

4.6 Competenze relazionali e comunicazione

Dopo l'inoltro della documentazione, ovvero degli elaborati scritti dei candidati e delle candidate, quest'anno per la prima volta i dossier sono stati analizzati per verificare la presenza di plagii. Gli anni scorsi i nostri esperti hanno ripetutamente rilevato l'inoltro di documentazione copiata. Un anno, due candidati hanno presentato documenti assolutamente identici, eccetto che per la parte personale. L'esame dei dossier inoltrati ci ha dato motivo di ottimismo. Non abbiamo individuato alcuna documentazione che fosse stata copiata integralmente. Nota: la documentazione è un documento specifico per oggetto e non può pertanto essere creata e presentata come lavoro di gruppo. Dopo l'esame preliminare, la documentazione è stata assegnata agli esperti e alle esperte responsabili. Nel corso del workshop di un'intera giornata presso l'Alta Scuola pedagogica di Zurigo (PH Zürich), sono state esposte e discusse le esperienze e i risultati dell'esame del 2023, nonché le novità e le modifiche per l'esame dell'autunno 2024. Dopo il workshop, la documentazione per l'esame 2024 è stata letta attentamente dagli esperti e dalle esperte e valutata di conseguenza.

La preparazione dei colloqui tecnici per la parte orale è stata elaborata e convalidata dal team di esperti prima degli esami veri e propri.

Parte scritta – documentazione dell'impianto (parte d'esame 6.1):

In generale, la qualità della documentazione inoltrata era buona. Per la maggior parte, le specifiche sono state soddisfatte.

Si è ripetutamente osservato che nella sezione testo non erano presenti immagini o tabelle. Ciò non favorisce la leggibilità della documentazione. Laddove è appropriato e contribuisce alla comprensione di una situazione, l'inserimento di immagini o schizzi è lecito. Aiuta gli esperti e i candidati e le candidate a presentare, spiegare e comprendere meglio una situazione.

Negli ultimi anni stiamo osservando che i candidati e le candidate utilizzano sempre meno termini tecnici. Riscopriamo che si ricorre sempre più all'utilizzo di parafrasi per rendere le circostanze. Per noi esperti ciò, naturalmente, è ideale poiché in questo modo i candidati e le candidate ci forniscono molti argomenti per il colloquio tecnico. Tuttavia, lo scopo della documentazione è quello di valutare se i candidati e le candidate sono in grado di esprimersi come futuri professionisti utilizzando i termini tecnici corretti. Ciò vale per la documentazione ma anche per il colloquio tecnico.

Precedentemente alla data di consegna della documentazione i candidati e le candidate si erano informati in merito alle dimensioni degli allegati dei piani e avevano accennato al problema della leggibilità. Anche qui facciamo riferimento alle direttive. È importante che gli esperti e le esperte comprendano la struttura. Più importante di molte piani ripetitivi è che tutte le aree delle proprietà siano documentate. Ad esempio, accade sempre più spesso che vengano allegati interi piani di sicurezza composti da numerose pagine. Sebbene questi siano importanti, non aiutano tuttavia a comprendere meglio un immobile.

Parte orale – presentazione e discussione tecnica (parte d'esame 6.2):

Presentazioni: le presentazioni sono state ben preparate dai candidati e dalle candidate. La lingua standard prevista per la presentazione rimane il tedesco. Evidentemente questo non era chiaro a tutti i candidati e candidate. L'attrezzatura fornita (beamer, maxischermi, visualizer) ha funzionato perfettamente.

Purtroppo, anche quest'anno diversi candidati e candidate hanno avuto difficoltà relativamente alla messa in funzione dei dispositivi forniti. In molti casi si sono verificati problemi con l'uso dei notebook. Invece delle presentazioni, i sistemi avrebbero voluto eseguire aggiornamenti. Raccomandiamo vivamente di disattivare tali funzioni prima dell'esame.

Argomenti dei colloqui: il colloquio tecnico e d'esame copre oltre alla documentazione inoltrata e alla presentazione dei candidati e delle candidate anche tutti gli altri aspetti relativi alla manutenzione dell'immobile. Abbiamo notato che i partecipanti hanno maggiore familiarità con la documentazione e ciò agevola i colloqui tecnici.

Il fatto che gli esperti abbiano toccato anche altri argomenti, non legati alla documentazione, ha sorpreso molti candidati e candidate. A questo punto desideriamo sottolineare ancora una volta: tutto ciò che manca nella documentazione fornisce agli esperti uno spunto diretto per il colloquio tecnico.

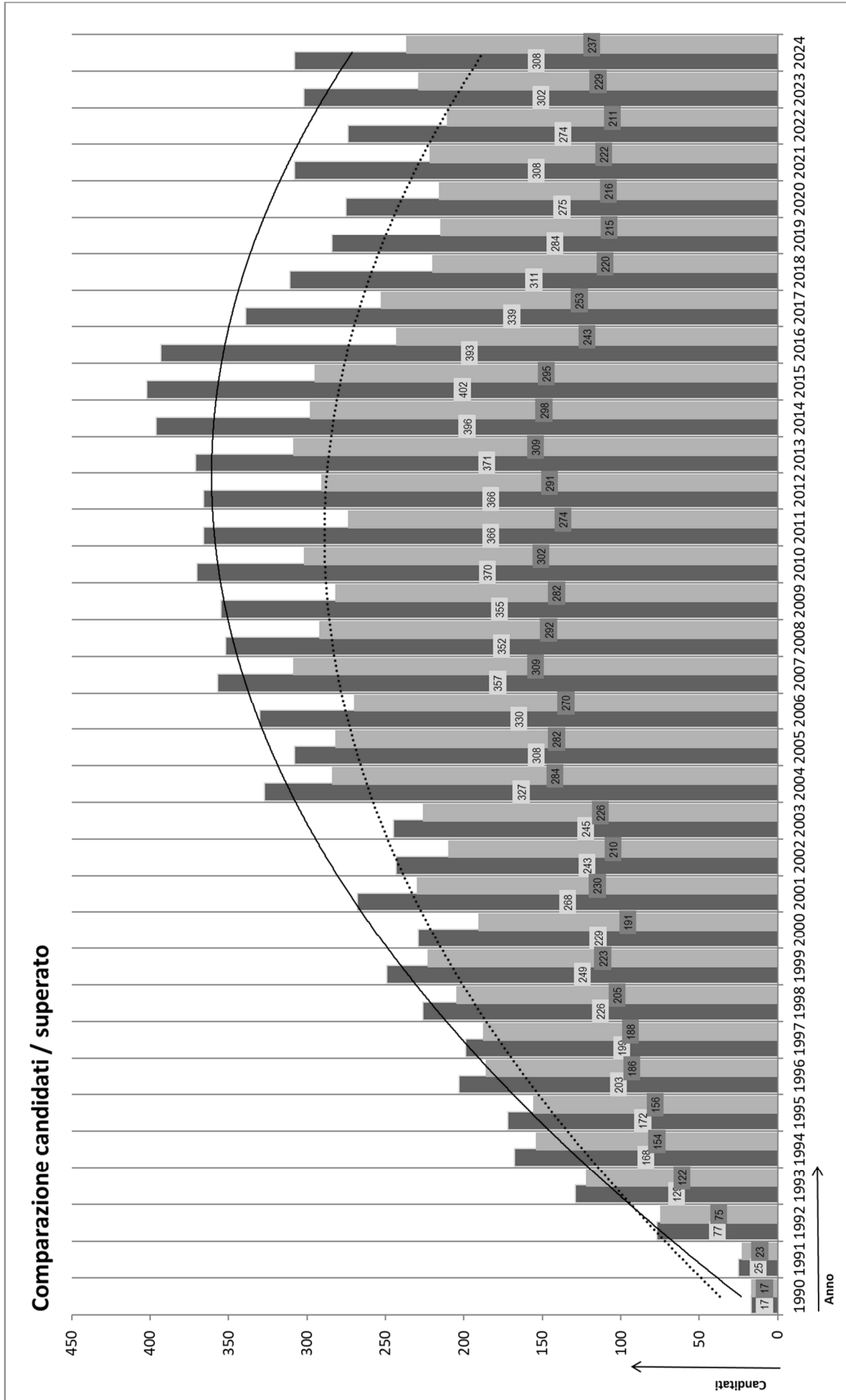
I candidati e le candidate devono sostenere un esame professionale il cui obiettivo è la verifica dell'acquisizione di conoscenze relative alla professione e non solo alla propria struttura. Le direttive, in particolare i due allegati «Carta delle attività inerenti alla professione di custode» e «Profilo di qualificazione del custode», costituiscono la base per la materia Competenze relazionali e comunicazione.

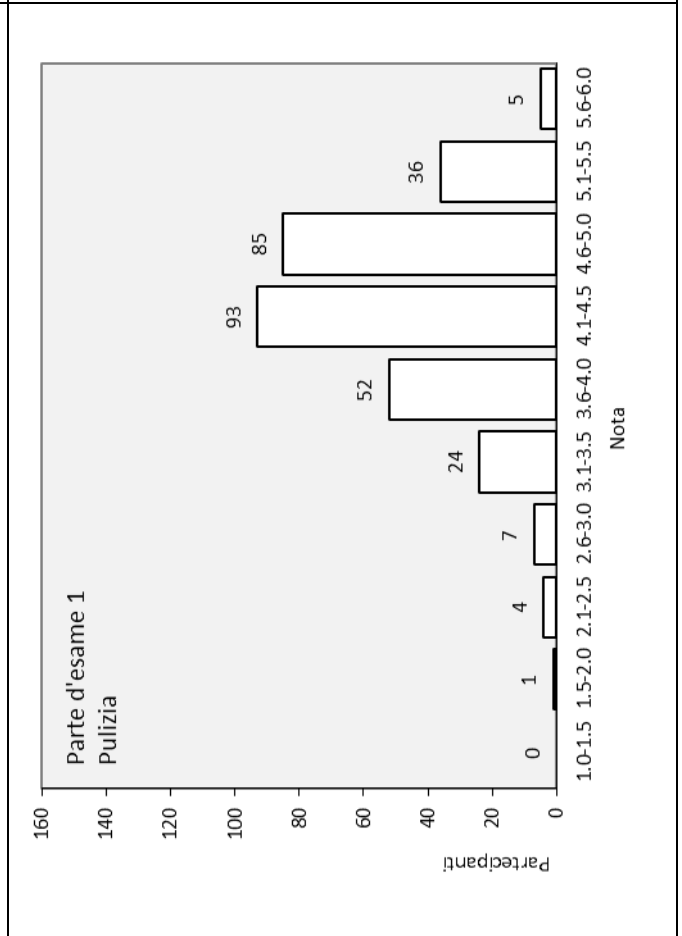
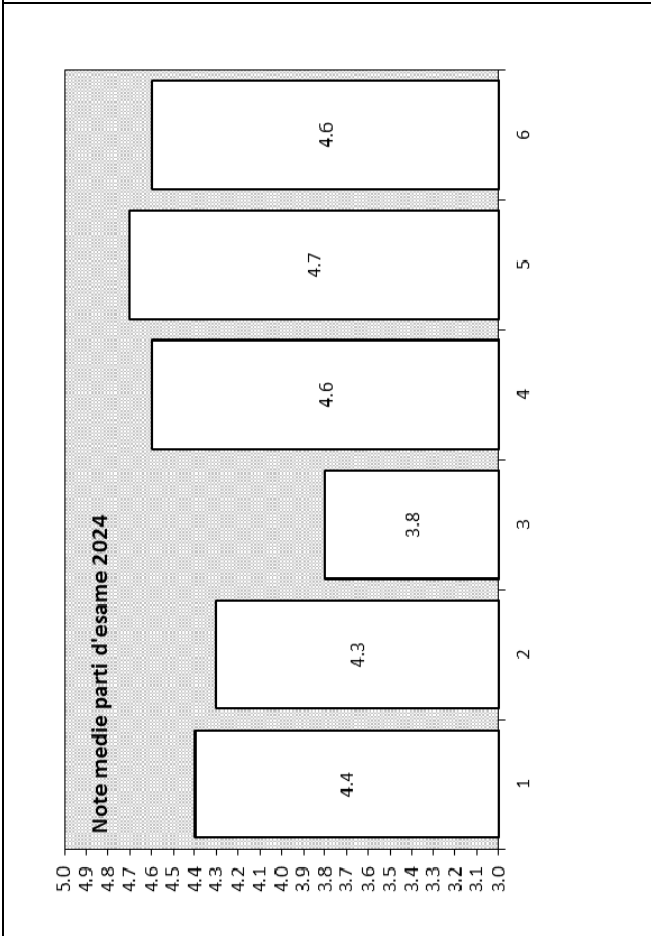
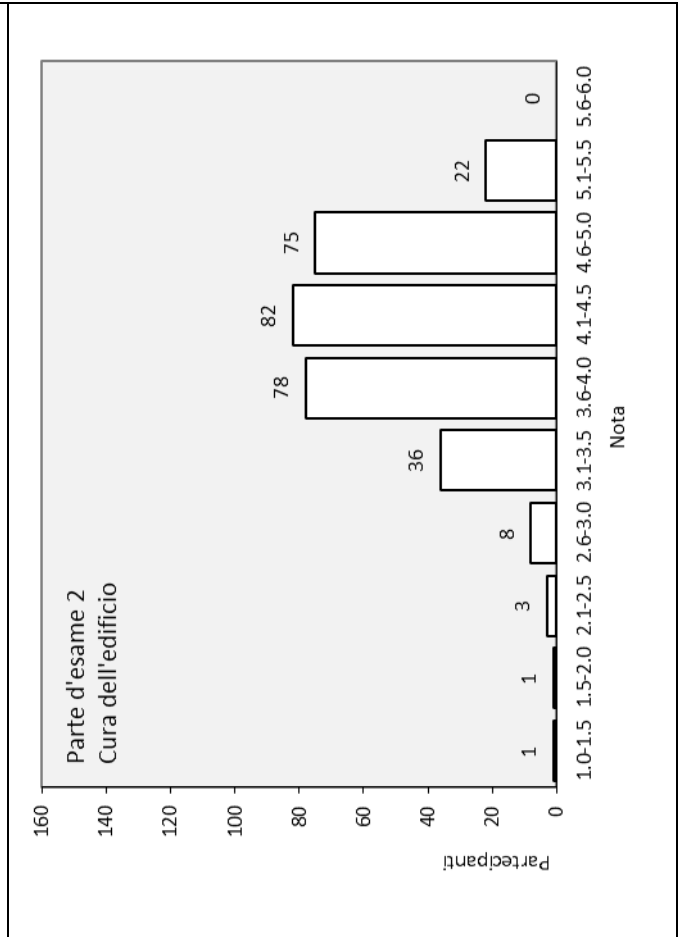
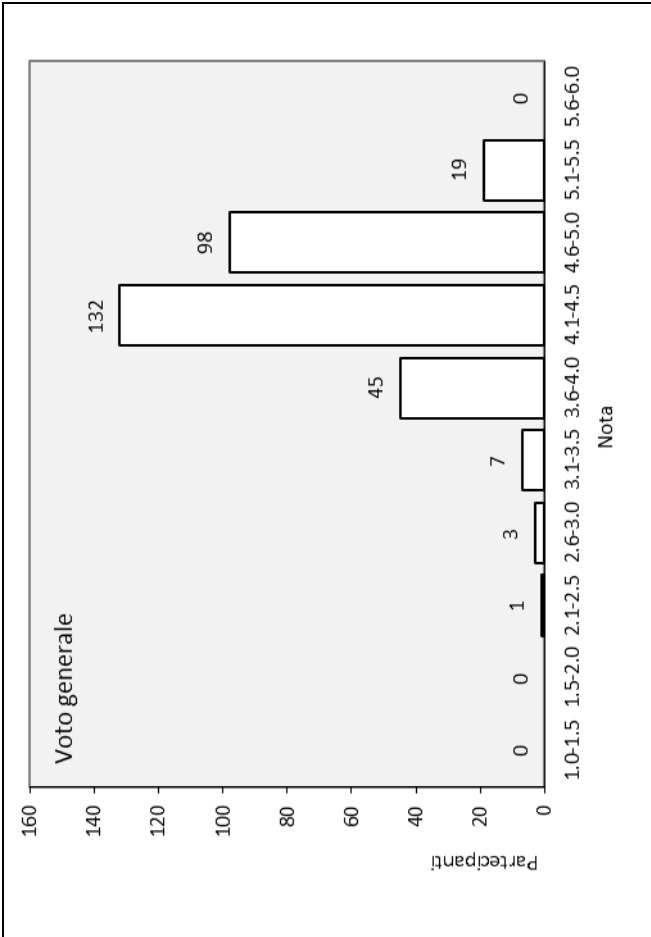
Conclusioni:

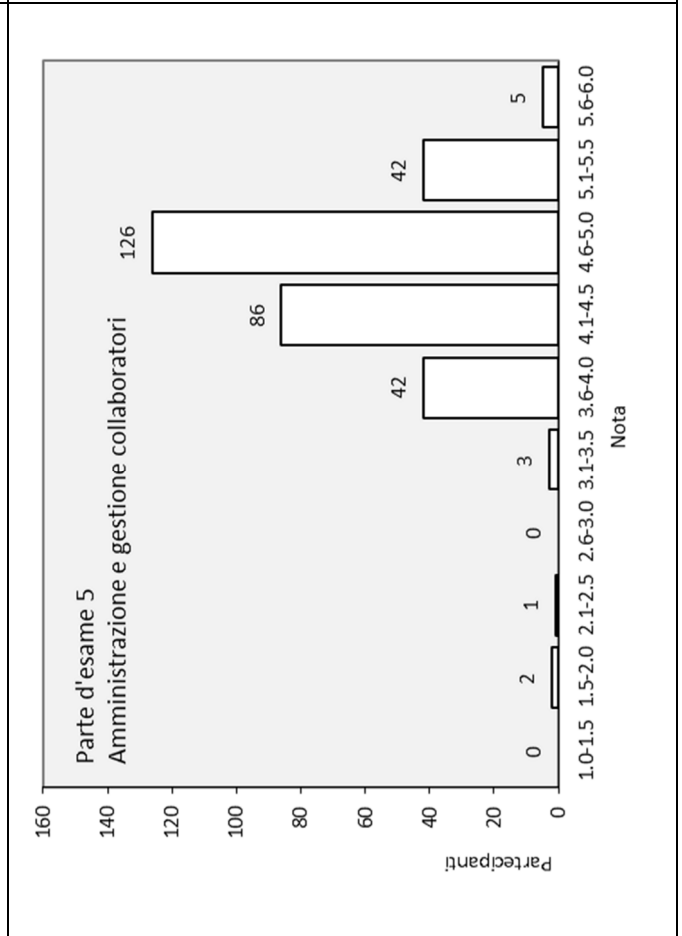
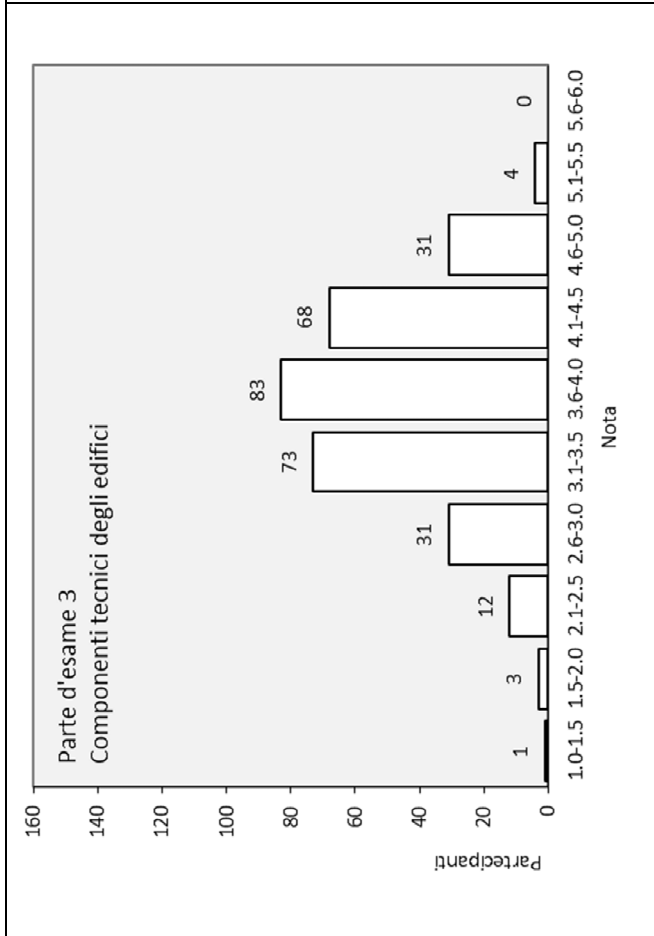
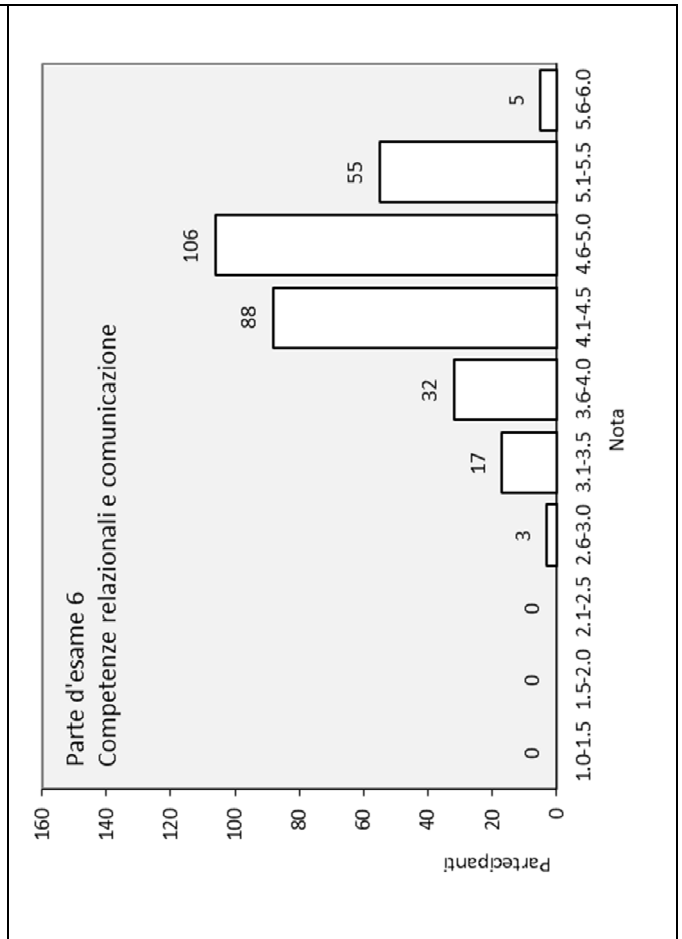
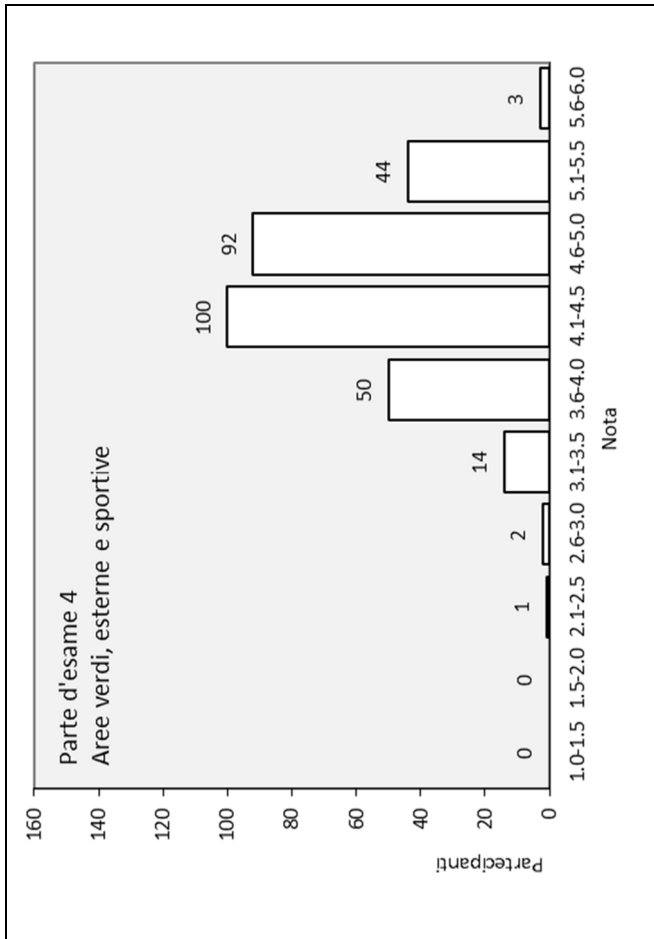
Nel mio primo anno in veste di capo esperto nella materia d'esame PE6 posso affermare che l'intero esame si è svolto tranquillamente e sostanzialmente senza grossi problemi. A tal proposito ringrazio tutti gli esperti d'esame coinvolti. Il successo dello svolgimento degli esami è stato possibile solo grazie al loro instancabile impegno. Analogamente all'anno scorso, la seguente considerazione è ancora valida: l'elaborazione della documentazione, la preparazione professionale della presentazione e l'approfondimento tecnico e oggettivo dei contenuti del progetto per il colloquio tecnico offre ai candidati e alle candidate la possibilità di prepararsi in modo ottimale ad affrontare e superare brillantemente la parte 6 dell'esame. Come già accennato, è estremamente importante adottare come linea guida le specifiche della direttiva 2018 per l'Esame professionale federale di custode. Una documentazione che superi eccessivamente il numero di pagine o di allegati richiesti non comporta necessariamente un voto migliore!

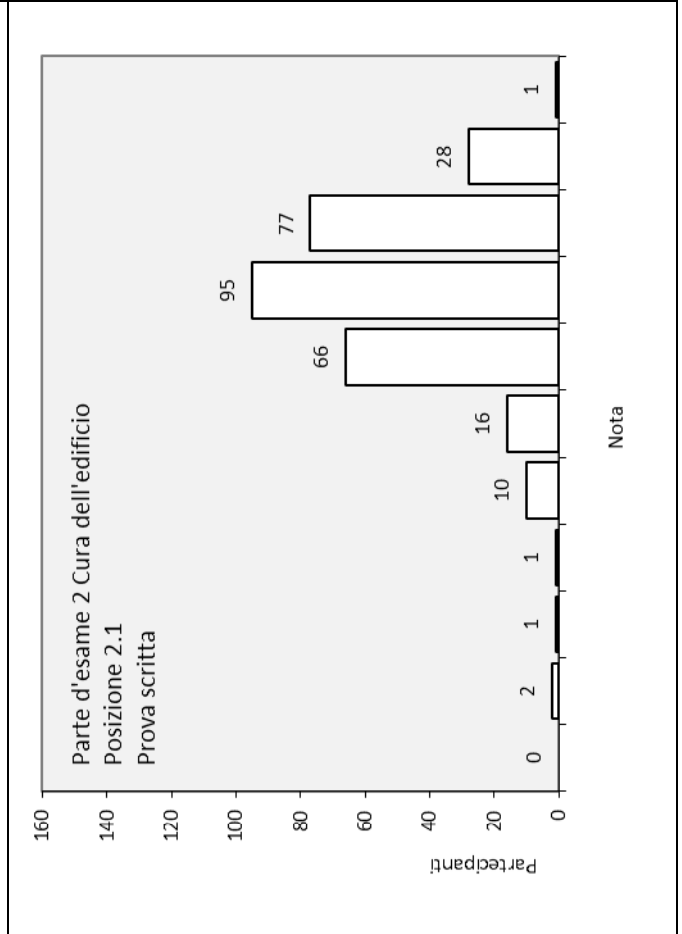
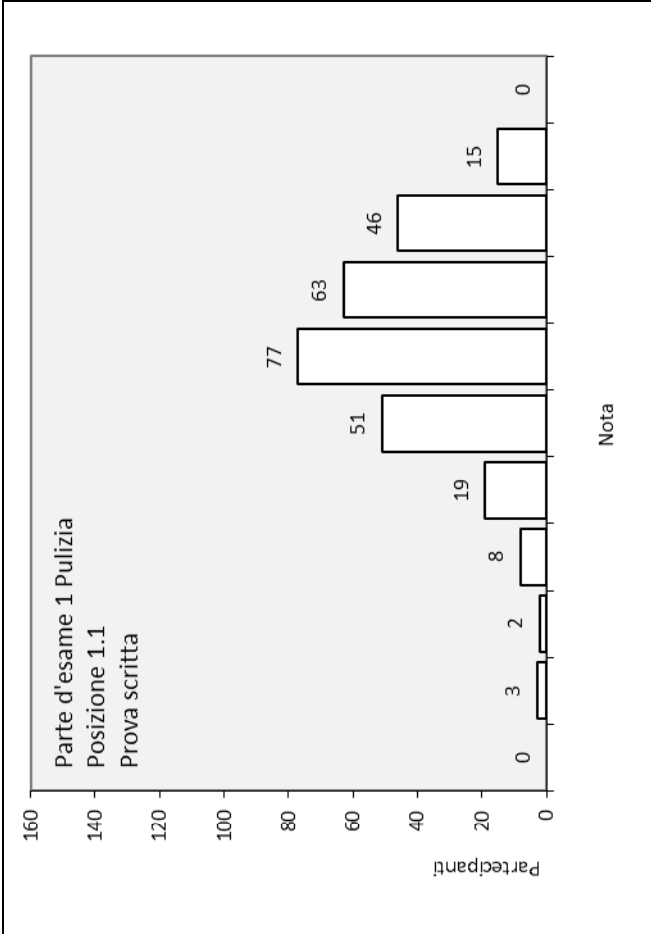
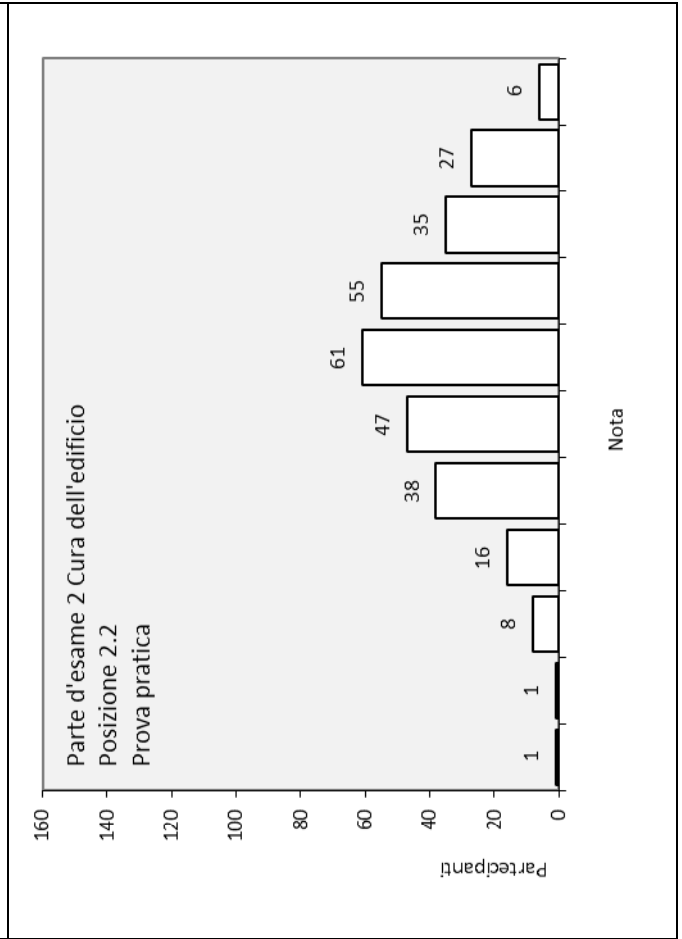
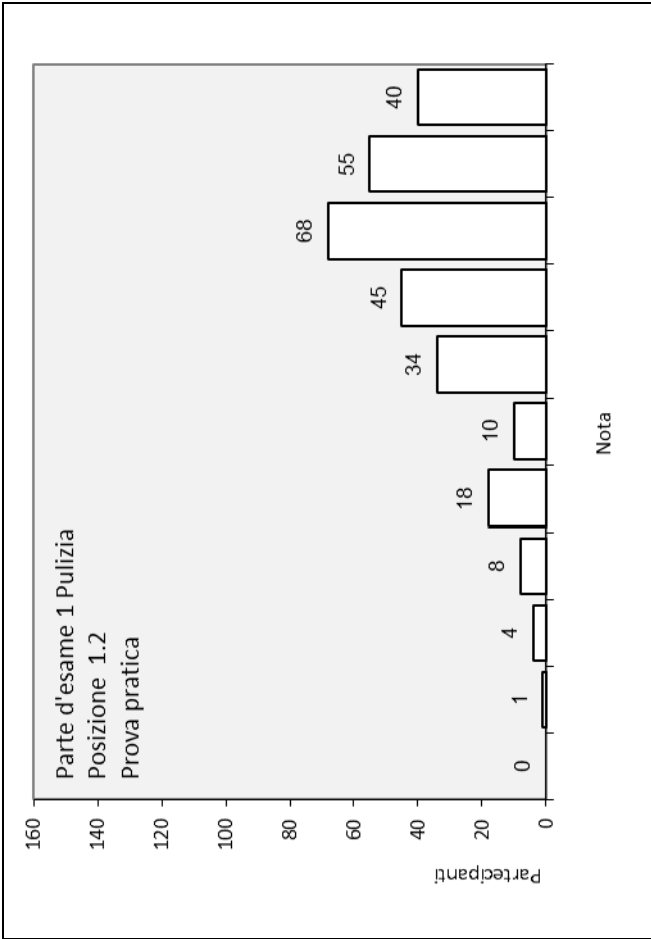
I grafici per le parti d'esame 6.1 – parte scritta (documentazione della struttura), 6.2 – parte orale (presentazione e colloquio tecnico) nonché il grafico del voto complessivo per la parte d'esame 6 «Competenze relazionali e comunicazione» sono consultabili nell'allegato al rapporto d'esame.

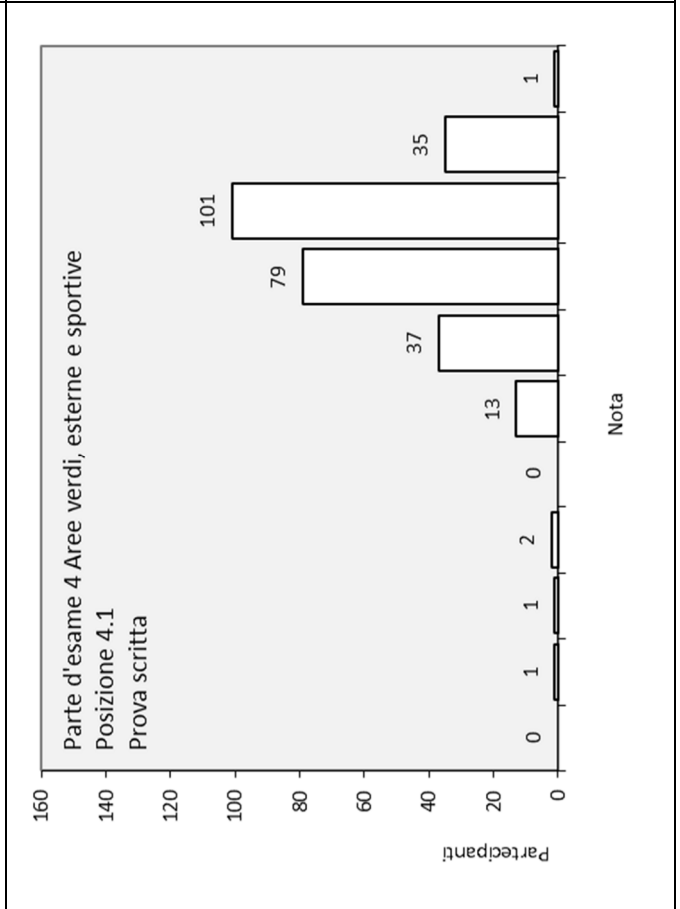
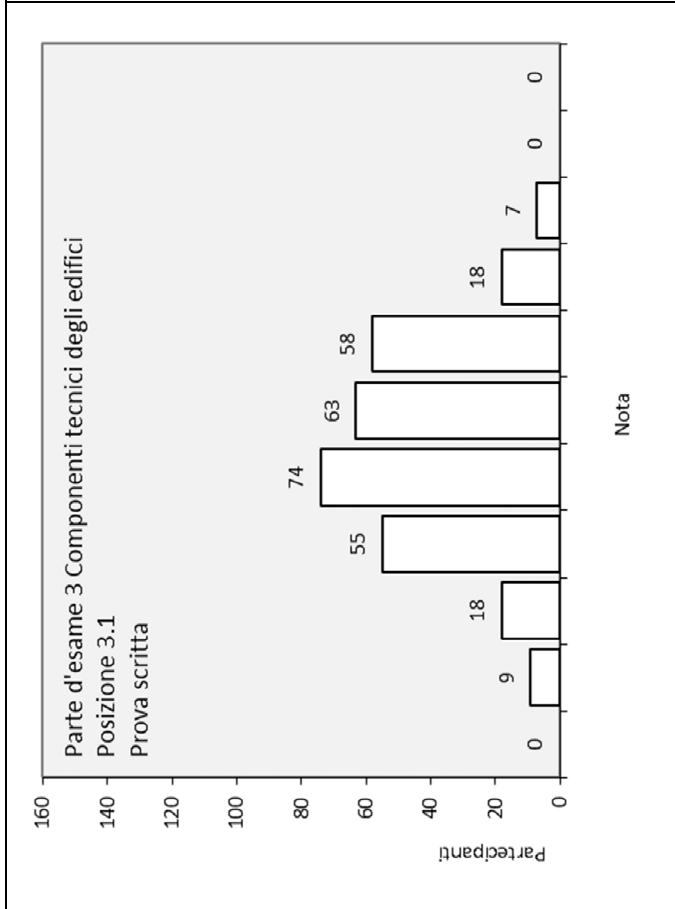
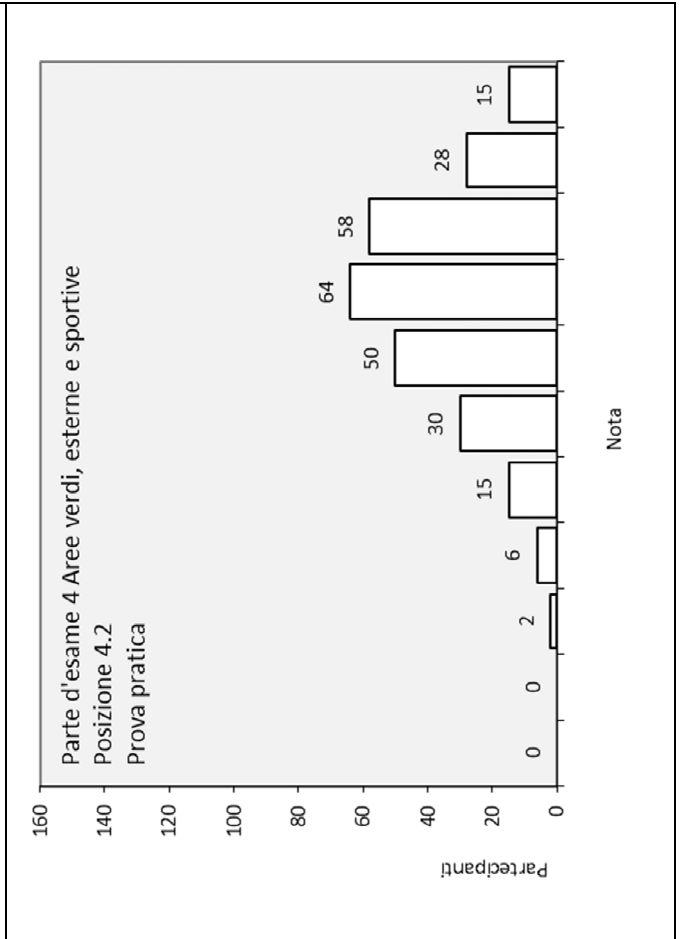
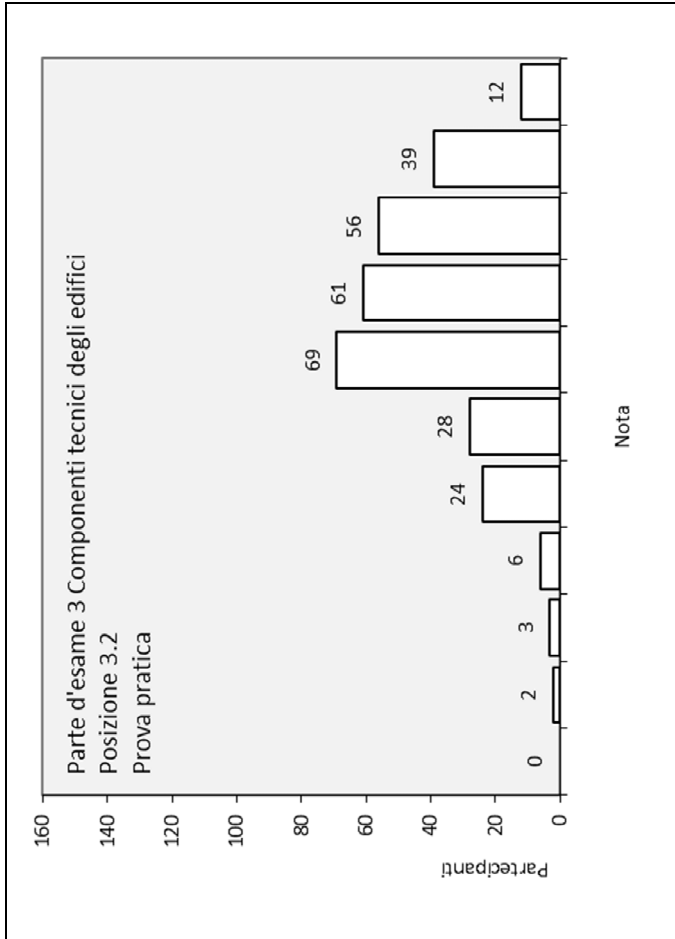
5 STATISTICHE

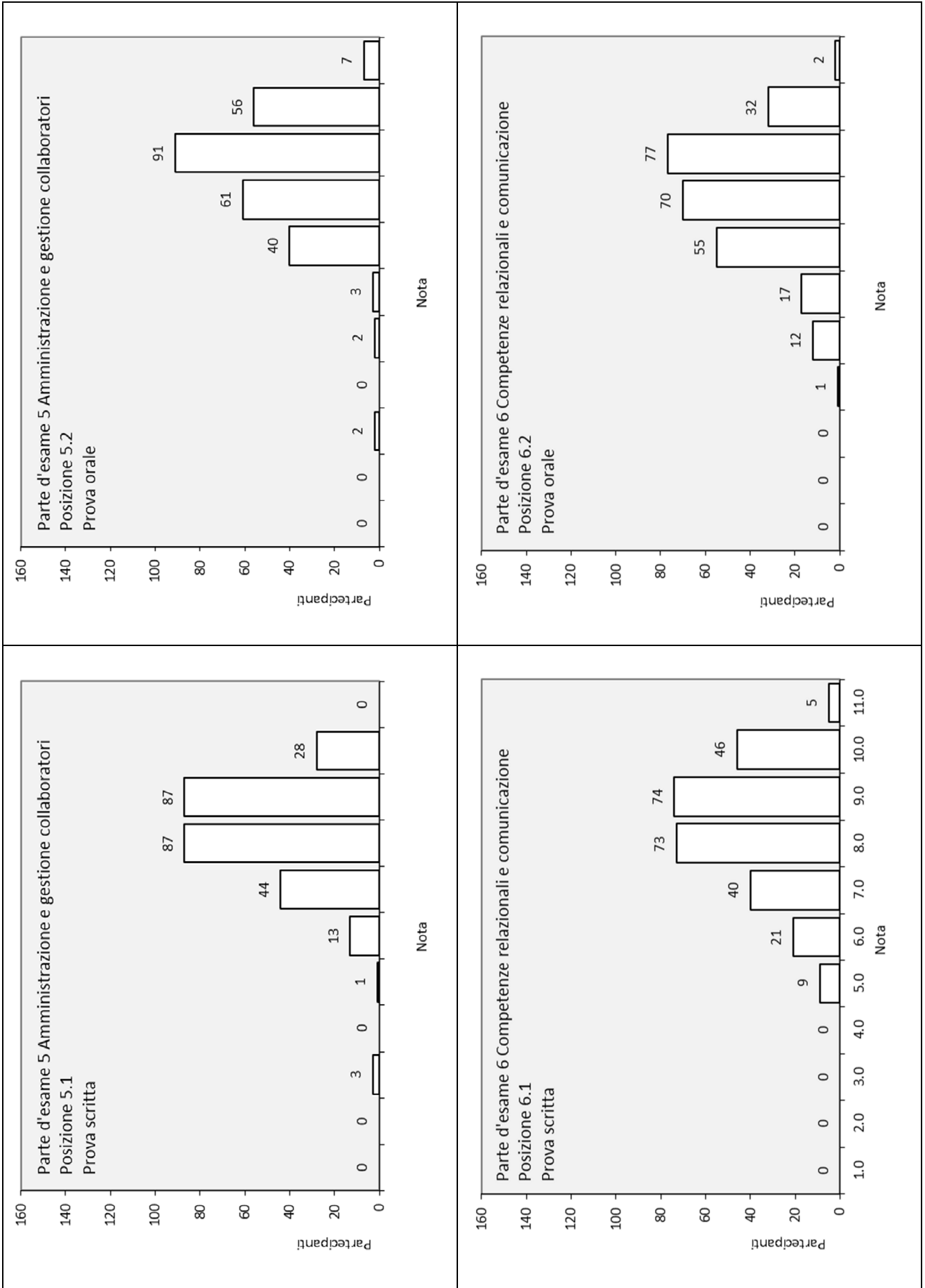












6 ATTRIBUZIONE DEI VOTI SECONDO IL REGOLAMENTO D'ESAME 2016

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen Materia/Parte d' esame			Positionsnote Note de position Voto di posizione	Prädikat/Note Prestation/Note Giudizio/Voto
1	Reinigung Nettoyage Pulizia	S	1.1	1
		P	1.2	
2	Gebäudeunterhalt Entretien des bâtiments Manutenzione dell'edificio	S	2.1	2
		P	2.2	
3	Gebäudetechnik Installations techniques des bâtiments Componenti tecnici degli edifici	S	3.1	3
		P	3.2	
4	Sport-, Aussen- und Grünanlagen Installations sportives, installations extérieures et espaces verts Aree verdi, esterne e sportive	S	4.1	4
		P	4.2	
5	Administration und Mitarbeiterführung Administration et gestion du personnel Amministrazione e gestione collaboratori	S	5.1	5
		M	5.2	
6	Vernetzung und Kommunikation Mise en réseau et communication Competenze relazionali e comunicazione	S	6.1	6
		M	6.2 ¹	
GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE				GN, NG, VG

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione: 5x