

**ESAME PROFESSIONALE
FEDERALE DI CUSTODE**

**RELAZIONE FINALE ESAME
2023**

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	Attribuzione dei voti	22

1 ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME

- Presidente	Jakob Hauri, Zurigo
- 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, Steg im Tösstal
- Parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	Oskar Koch, Hellbühl
- Parte d'esame 6 Competenze relazionali e comunicazione	Bruno Schnider, Buttisholz
- 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 PANORAMICA GENERALE

Partecipanti

<u>iscritti:</u>	310
<u>non ammessi:</u>	3
<u>ritirati:</u>	5
<u>esame non completato:</u>	2
<u>interrotto:</u>	0
<u>non sostenuto:</u>	<u>0</u>
<u>esame completato:</u>	300
<u>superato:</u>	229
<u>non superato:</u>	73

Svolgimento dell'esame

<u>Esami scritti</u>	Scuola Seehalde, Niederhasli
	Sabato, 30 settembre 2023
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>Esami orali e pratici</u>	Scuola Seehalde, Niederhasli
Reparto 1	Partecipanti 1–54 Lunedì 9 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30
Reparto 2	Partecipanti 55–108 Martedì 10 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30
Reparto 3	Partecipanti 109–162 Mercoledì 11 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30
Reparto 4	Partecipanti 163–216 Giovedì 12 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30
Reparto 5	Partecipanti 217–277 Venerdì 13 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30
Reparto 6	Partecipanti 278–307 Sabato 14 ottobre 2023 Ore 08.00–17.30

3 RELAZIONE DEL PRESIDENTE

Organizzazione e svolgimento dell'esame

Il 34° Esame professionale federale di custode si è svolto dal 30 settembre al 14 ottobre 2023 presso la scuola Seehalde del Comune scolastico per le scuole secondarie Niederhasli Niederglatt Hofstetten a Niederhasli (ZH). Il nostro esame professionale ha una storia costellata di successi. Dal 1990 ad oggi, circa 7'660 persone hanno superato l'esame con successo.

L'esame di quest'anno è stato superato complessivamente da 229 persone

Non superato	73
- risultati insufficienti	71
- non sostenuto	0
- interrotto senza giustificato motivo	2

Le mie sentite congratulazioni alle diplomate e ai diplomati. Auguro loro molta soddisfazione nello svolgimento della professione e ogni bene per il futuro.

La professione di custode è varia e impegnativa. La struttura dell'esame persegue con costanza l'obiettivo di verificare le competenze operative essenziali per il lavoro quotidiano del custode e della custode. Questo si riflette sia nei moduli d'esame pratici, sia nelle domande orientate all'applicazione tratte dalla vita lavorativa quotidiana.

Le preparazioni agli esami sono state intense. La commissione d'esame ha verificato regolarmente il profilo dei requisiti e apportato i giusti adeguamenti per essere all'altezza dei requisiti del mercato. A tal fine, gli esperti e le esperte sono stati formati in modo sistemico secondo una strategia sviluppata accuratamente, per garantire la necessaria competenza a tutto tondo durante le fasi d'esame.

L'organizzazione rigorosa e precisa delle parti scritte, orali e pratiche dell'esame ha fatto sì che tutto si svolgesse in modo efficiente e senza intoppi. L'esame scritto si è concentrato a fondo sulle singole parti dell'esame per custodi e sulle relative sfide. Ringrazio la mia squadra di vigilanza per gli esami scritti per la competenza e l'impegno affidabile. La parte pratica ha dato ai candidati e alle candidate la possibilità di presentare le proprie conoscenze tecniche e abilità in condizioni reali.

Collaborazione e supporto

Un cordiale ringraziamento agli innumerevoli esperti ed esperte. La loro preparazione scrupolosa ha contribuito in modo significativo a creare un'atmosfera piacevole durante l'esame garantendone il successo. Senza la vostra preziosa collaborazione, lo svolgimento di un esame di tale portata sarebbe stato impensabile.

La segreteria d'esame ha lavorato anche quest'anno in modo affidabile e professionale contribuendo decisamente al buon esito dell'esame. Colgo l'occasione per ringraziare in particolar modo Andreas Ernst e Simon Estermann per la loro eccellente organizzazione e l'ammirevole lavoro dietro le quinte. Come sempre, anche la collaborazione a livello personale è stata eccellente.

Le cape esperte e i capi esperti hanno dimostrato ancora una volta grande impegno e competenza, assicurando che i requisiti dell'esame fossero soddisfatti. Un sentito ringraziamento a Regula Juninger (parte d'esame 1), Christof Stalder (parte d'esame 2), Josef Oberholzer (parte d'esame 3), Oskar Koch (parte d'esame 4), Giorgio Nadig (parte d'esame 5), Bruno Schnider (parte d'esame 6). Il loro impegno e il loro idealismo sono stati per noi di valore inestimabile. Un grosso ringraziamento anche a Giorgio Nadig per il suo supporto come Vicepresidente. Ringrazio in modo particolare Daniel Jud per il suo impegno come capo esperto sostituto per la parte d'esame Competenze relazionali e comunicazione.

Un sentito ringraziamento anche alla signora Sandra Monroy e al signor Daniel Beck del consiglio scolastico per il sostegno accordato. Allo stesso modo vorrei ringraziare tutto il team dei custodi e delle custodi, in particolare Martin Boos, custode responsabile con diploma federale e Roger Eckert, custode con diploma federale. La collaborazione con le imprese locali è molto importante per noi; l'impostazione data finora ci ha permesso di procedere nel modo giusto e ringraziamo tutte le persone coinvolte per i loro servizi.

Commiato

Non è facile per me, ma dopo 27 anni come Presidente della commissione d'esame e 32 anni come esperto e capo esperto, mi ritiro. Lo sviluppo costante e la professionalizzazione della professione di «custode» mi hanno costantemente motivato. Anche l'impegno delle scuole professionali, delle organizzazioni del mondo del lavoro e delle organizzazioni di supporto ha contribuito al nostro successo. A tutti loro va il mio ringraziamento e il mio apprezzamento.

Auguro a tutti i candidati l'agognato successo e ringrazio tutti i partecipanti per il loro impegno e il loro sostegno.

A partire dall'inizio di gennaio 2024, tutti gli esami scritti, compresi i rapporti d'esame, le modalità di iscrizione e gli orari per il 2024 saranno disponibili sulla nostra homepage.

Le convocazioni all'esame seguiranno secondo le tempistiche.

L'Esame professionale federale di custode 2024 è previsto per sabato 28 settembre e dal 7 al 12 ottobre presso la scuola Seehaldedel del Comune scolastico per le scuole secondarie Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Salvo modifiche al bando di concorso ufficiale.

Jakob Hauri, Presidente della commissione d'esame

4 Rapporti sulle parti d'esame

4.1 Pulizia

Esame scritto

L'esame di quest'anno ha riguardato la conoscenza di base dei prodotti. In base a un esempio pratico si dovevano calcolare le percentuali di occupazione. Oltre a questi compiti aritmetici, sono stati esaminati anche argomenti come la sostenibilità negli acquisti, la sicurezza sul lavoro, la gestione del personale e l'igiene aziendale. I partecipanti all'esame sono stati invitati a preparare una semplice procedura di pulizia. Alcuni partecipanti hanno avuto difficoltà a ricordarsi le conoscenze di base necessarie e ad esprimerle in forma scritta. I calcoli, in particolare, hanno causato problemi ai partecipanti, che hanno avuto difficoltà a estrapolare le informazioni necessarie dal testo di esempio fornito e dalla situazione di partenza. Inoltre, i partecipanti dovevano compilare una tabella con i termini tecnici. In questo caso hanno fatto fatica a trovare i termini specialistici e a classificarli.

Esame pratico

Quest'anno non abbiamo avuto difficoltà ad adattarci all'ambiente in quanto conoscevamo già i locali. I compiti di nuova introduzione sono stati svolti con successo grazie alla situazione sul posto. Durante gli esami pratici abbiamo valutato le varie fasi di pulizia (pulizia ordinaria, intermedia e approfondita) e le capacità di impartire istruzioni dei partecipanti. A tal riguardo cogliamo l'occasione per ringraziare sinceramente i tirocinanti e le tirocinanti, che ancora una volta hanno dato un contributo eccezionale per lo svolgimento ottimale dell'esame. Alcuni partecipanti hanno avuto difficoltà a svolgere gli incarichi pratici come erano descritti nell'incarico. Esempio: se nell'incarico è specificato che bisogna fare una pulizia approfondita, ci sia spetta una pulizia approfondita e non solo una pulizia ordinaria o intermedia. Gli esami pratici si sono svolti nel complesso senza problemi e contrattempi.

Prospettive per il 2024

L'esame scritto del prossimo anno sarà organizzato in modo analogo a quello del 2023, con alcuni adeguamenti. Per consentire un esame vario e diversificato, alcuni esercizi dell'esame pratico saranno sostituiti e ottimizzati. In questo modo garantiamo ai partecipanti all'esame una valutazione equa delle loro competenze.

4.2 Manutenzione dell'edificio

Esame scritto

L'esame scritto di quest'anno sulla manutenzione dell'edificio si è concentrato sui danni alla struttura in calcestruzzo e sulle relative misure, oltre che sulle conoscenze generali in materia di pianificazione della manutenzione. Inoltre, è stato necessario redigere una diagnosi del problema e le osservazioni conclusive per trovare una soluzione ai componenti edili difettosi.

L'esame trattava argomenti e situazioni che si verificano nella vita quotidiana e quindi ci si aspetta che un custode o una custode in possesso di attestato professionale federale sia in grado di risolverli.

Sono state poste domande negli ambiti amministrazione, riconoscimento dei danni strutturali nonché cattiva esecuzione dei lavori e comportamento non conforme degli artigiani e delle artigiane.

Conclusioni

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

Ciò è avvenuto in parte perché le domande non sono state lette correttamente. Anche la creazione di un piano di manutenzione sotto forma di tabella si è rivelata una sfida. Tali ausili, di cui il custode e la custode hanno bisogno nel loro lavoro quotidiano, sono basilari e devono quindi essere padroneggiati.

L'esame era molto pratico e comprendeva una serie di domande che trattavano le basi delle conoscenze tecniche. Pertanto, i partecipanti sarebbero dovuti essere in grado di ottenere un voto sufficiente. Siamo quindi rimasti molto sorpresi dal fatto che una parte considerevole non ci sia riuscita o abbia ottenuto per poco solo un voto pari a 4. Per quanto riguarda l'orientamento dell'esame scritto si ricorda che la comprensione del testo e l'analisi di una situazione esistente continueranno ad essere fattori importanti da prendere in considerazione anche in futuro.

Esame pratico

Gli spazi ampi 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, modifica dell'anta di un armadio, riparazione di moquette, 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 ricerca di soluzioni per compiti non familiari fa parte della vita professionale quotidiana di un custode e di una custode e ci si aspetta che un candidato e una candidata siano all'altezza di questa 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 pochi giudizi da buoni a ottimi, che comunque sarebbero stati raggiungibili con un po' di esercizio.

L'integrazione di un battiscopa è stata per lo più risolta bene. Il lavoro su un chiudiporta ha procurato più problemi – nonostante le istruzioni!

Nell'ambito delle batterie, con un po' di esercizio pratico si poteva ottenere un buon risultato senza problemi.

A quanto sembra, non tutti i candidati e le candidate hanno tenuto conto di questo aspetto.

La voce «riparazione del filetto», in cui un filetto difettoso doveva essere riparato con l'aiuto delle istruzioni, è stata risolta bene dalla maggior parte dei candidati.

Traccia d'esame B

La voce «serratura», ha creato molti problemi, nonostante questo compito faccia parte della conoscenza di base di un custode e di una custode. Già la misurazione, la denominazione delle singole dimensioni e la selezione dei componenti sono in parte state risolte male.

Gli esercizi relativi alla «riparazione della moquette» e alla «credenza» sono stati in gran parte risolti bene, ma anche qui è consigliabile esercitare le procedure a livello pratico. Questa voce si riferisce a piccole riparazioni di rivestimenti tessili di pavimenti di qualsiasi tipo. In pratica si può trattare sia di danni meccanici sia di bruciature causate dal fumo.

È necessario fare attenzione anche alla scelta degli attrezzi giusti.

Per la voce «collegamento metallico», si dovevano tagliare quattro filetti e inserire due rivetti filettati Tuptara 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. Si capiva bene quali candidati e candidate erano preparati e quali no. Le istruzioni vengono esaminate in diversi settori, pertanto non è rilevante quale argomento viene proposto. I candidati e le candidate possono scegliere tra tre esercizi diversi e possono scegliere quello più adatto alle loro capacità.

L'istruzione ha bisogno di esercitazione per avere un esito positivo in fase d'esame.

Conclusioni

I risultati dell'esame pratico sono stati in media appena sufficienti, stessa cosa quindi anche per le competenze pratiche dei candidati e delle candidate. Ritengo che i motivi siano da ricondurre alla mancanza di lavoro pratico sul posto di lavoro nonché alla mancanza di iniziativa personale nella preparazione individuale all'esame nel tempo libero, entrambi indispensabili per acquisire le competenze necessarie a superare con successo l'esame.

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 una soluzione con

flessibilità. Il giusto modo di procedere sarebbe di riflettere brevemente e successivamente iniziare con l'elaborazione di una soluzione per il compito impartito. In questo modo, gli esaminatori e le esaminatrici possono valutare il lavoro. Se non viene svolto alcun lavoro, non è possibile valutare nulla.

La valutazione dell'esame pratico ha rivelato che molto spesso il lavoro non è stato svolto con sufficiente precisione. Alcuni punti sono stati regalati perché la postazione di lavoro non è stata lasciata pulita e ordinata o perché non sono stati indossati i dispositivi di sicurezza personale. Questo è particolarmente seccante, perché non ha nulla a che fare con le competenze specifiche e quindi è stata sciupata la possibilità di avere un risultato migliore.

Anche in un futuro sempre più automatizzato della professione di custode, le abilità manuali rimangono un fattore importante per avere successo sul lavoro.

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

Esiti

L'abbassamento dell'età media dei candidati e delle candidate – la maggior parte operatore/trice di edifici e infrastrutture – comporta una perdita di esperienza pratica.

Questo problema è purtroppo aggravato dal fatto che molte aziende affidano piccoli lavori e riparazioni a ditte esterne specializzate.

Questo comporta problemi nella risoluzione degli esercizi pratici menzionati nella relazione. I candidati e le candidate si devono quindi adoperare per contrastare questa dinamica preparandosi al meglio per l'esame. Per quanto riguarda le lacune nell'esame scritto, la chiave del successo sono sicuramente lo studio e la comprensione.

Gli argomenti testati vengono insegnati nelle scuole e possono quindi essere risolti.

4.3 Tecnologia edilizia

Esame scritto (60 minuti)

Nella parte scritta era prevista la risoluzione di 17 compiti. L'esame è stato condotto in conformità al regolamento d'esame del 2016. Le domande sono state parzialmente riunite e formulate in base alla situazione di partenza.

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:

- Risposta a varie domande sul controllo elettrico, descrivendo e illustrando un dispositivo di misurazione.
- Preparazione di un calcolo del lavoro sulla base di dati elettrotecnici.
- Breve spiegazione di due raccordi di scarico sanitari illustrati, con classificazione relativa al loro uso.
- Suddivisione degli impianti a corrente forte per mezzo di designazioni e settori corretti.
- Sulla base dell'illustrazione di una sezione di una planimetria, riconoscere correttamente un sistema di tubature per le acque reflue, denominare le parti dell'impianto, descrivere i lavori di controllo e spiegare in modo professionale un intervento di manutenzione.
- Inserire i nomi dei componenti indicati nello schema di un circuito elettrico.
- Indicare i nomi corretti degli impianti di riscaldamento raffigurati.
- Sulla base della raffigurazione di un collettore per riscaldamento a pavimento, riconoscere i componenti edili, spiegare le funzioni e illustrare i lavori di manutenzione, in particolare con riferimento a un difetto.
- Sulla base del relativo schema del sistema di gestione degli stabili, valutare un impianto di aria condizionata parziale dal punto di vista tecnico, designare correttamente un componente mancante, spiegare un test specifico dell'impianto e le relative condizioni operative, nonché denominare il tipo di recupero di calore.
- Denominare correttamente ciascun componente elettrico raffigurato ed elencare le sedi di utilizzo corrette.
- Indicare i filtri a maglia fine più importanti nell'area sanitaria e conoscere i loro corretti intervalli di manutenzione.
- Sulla base di un diagramma schematico di un impianto di riscaldamento, riconoscere e interpretare i parametri e trarne conclusioni, nonché calcolare dettagliatamente i relativi costi dell'elettricità per l'utilizzo elettrico.
- In base al display dell'impianto raffigurato, denominare le possibili cause di un guasto di bassa pressione in una pompa di calore salamoia/acqua e conoscere la fonte di energia primaria corrispondente.
- Sulla base delle illustrazioni, indicare i simboli importanti dell'elettrotecnica.

- Sulla base dell'illustrazione del retro di un sistema multimediale, designare le connessioni e assegnare la rispettiva funzione.
- Sulla base delle illustrazioni di spine e prese di corrente, denominare i rispettivi servizi.
- Sulla base di un diagramma schematico di un sistema solare termico, denominare diverse parti del sistema, spiegare la loro funzione e definire l'orientamento ottimale dei collettori.

Anche quest'anno è risultato evidente che i candidati e le candidate hanno sostenuto l'esame scritto con livelli di formazione e preparazione diversi. I risultati ottenuti possono così comprendere tutta la gamma della scala dei voti.

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: 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 hanno sostenuto l'esame con livelli di formazione e preparazione diversi. Anche in questo caso, i risultati ottenuti comprendono tutta la gamma della scala dei voti.

Istruzioni (60 minuti)

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

- 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 2024

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

4.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi

Prima della settimana d'esame, il team di esperti ha allestito postazioni di lavoro non soggette alle condizioni climatiche per l'esame pratico all'esterno della scuola. Inoltre, sono stati corretti gli esami scritti.

Esame scritto

La situazione di partenza dell'esame scritto era un complesso residenziale ristrutturato.

Le domande riguardavano i seguenti ambiti: attrezzature da gioco, scolo delle acque, corretta selezione delle piante, manutenzione degli alberi, arbusti e roseti, calcolo delle quantità, manutenzione dei prati, manutenzione di stradine e piazzali, lotta alle neofite invasive, oltre al funzionamento e alla manutenzione di un impianto di ritenzione.

Le domande si riferivano alla situazione descritta.

I seguenti punti erano importanti:

- Leggere bene le domande
- Calcoli di superfici e volumi di forme e corpi
- Risposte con enumerazioni (parole chiave)
- Risposte con spiegazioni (frasi descrittive)

Esame pratico

I seguenti lavori pratici si sono svolti presso il complesso scolastico Seehalde di Niederhasli:

- Piantumazione di arbusti singoli, siepi, piante annuali e perenni
- Potatura di arbusti (diradamento)
- Messa in funzione del tosaerba (con cambio lame) e del rasaerba per finiture.
- Regolazione chimica della flora di accompagnamento del prato con erbicida selettivo
- Concimazione di prati e superfici di impianto
- Servizio piante da interno con trattamento fitosanitario
- Scelta e composizione di piante secondo la lista predefinita

Come negli anni precedenti, i custodi e le custodi alle prime armi hanno istruito i tirocinanti su alcuni lavori pratici.

I lavori pratici sono stati portati avanti con uno stile simile a quello precedente e integrati da argomenti precedenti (ad es. le riparazioni della pavimentazione).



Osservazioni e consigli degli esperti e delle esperte

- Utilizzare ed esercitare tutti i lavori pratici durante il corso di formazione per custodi. Anche i processi di lavoro, l'ordine e l'uso degli utensili giusti.
- Idrocoltura: distinguere tra manutenzione e nuove piantumazioni.
- La conoscenza delle piante è importante per lo svolgimento degli incarichi.
- Esercitare la misurazione e il calcolo di una superficie con diverse unità di misura.
- Istruzioni secondo il metodo FIIT: tenere d'occhio i punti chiave e le tempistiche. Durante la fase di esercitazione far lavorare i tirocinanti e le tirocinanti il più possibile da soli.

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

Come nell'anno precedente, i compiti relativi ai fondamenti di gestione del personale e comunicazione sono stati risolti bene nel complesso. I candidati e le candidate hanno generalmente scelto una proposta di soluzione per ogni esercizio e sembrano aver pianificato un tempo sufficiente per questa parte dell'esame. Le soluzioni indicano che gli esercizi erano ben comprensibili e chiaramente formulati in termini di linguaggio. Come in passato, si capisce che le competenze linguistiche dovrebbero essere prese in considerazione anche nella formazione dei custodi e delle custodi e, laddove possibile, incentivate.

Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizio 1

In base alla domanda («in questa situazione concreta»), alcuni candidati e alcune candidate hanno stilato un elenco delle conversazioni individuali che terrebbero con i vari membri del team.

Esercizio 2

A questa domanda sono state date risposte molto diverse tra loro; questo è da considerarsi positivamente in quanto sono possibili approcci diversi.

Esercizio 3

Molti candidati e candidate hanno risposto solo alla domanda sul conflitto utilizzando elementi del materiale didattico, invece di pensare concretamente a quale sarebbe il modo migliore per gestire il conflitto nella situazione di partenza specifica.

Esercizio 4

La maggior parte dei candidati e candidate ha risposto bene a questa domanda e alle sue sottodomande. Solo nell'esercizio parziale c) a causa della formulazione della domanda, non è stato sufficientemente chiaro quali criteri del processo di reclutamento sono importanti per la selezione degli apprendisti.

Esercizio 5

In questo caso, ai candidati e alle candidate è stato chiesto di pensare a risposte specifiche riguardanti l'inizio dell'apprendistato in presenza delle misure Covid. Alcuni candidati e alcune candidate ci sono riusciti molto bene, mentre altri hanno fatto solo un elenco delle misure specifiche per la pandemia senza alcun riferimento all'inizio dell'apprendistato.

Esercizio 6

Queste domande hanno avuto delle ottime risposte e nella maggior parte dei casi sono state formulate anche le motivazioni.

Esercizio 7

Le risposte a questa domanda sono state spesso troppo poco specifiche in riferimento alla situazione di partenza. Nell'esercizio parziale b) alcuni candidati e alcune candidate non avevano ben chiaro che si trattasse di un affidamento d'incarico e che cosa fosse rilevante.

Esercizio 8

In linea di massima questa domanda è stata ben compresa. Alcuni candidati e alcune candidate hanno utilizzato troppo poche informazioni sulla situazione di partenza, rispondendo alla domanda in modo generico, nonostante l'inclusione della situazione di partenza nella domanda fosse stata espressamente formulata.

Esercizio 9

La maggior parte dei candidati e delle candidate ha risolto bene le domande a), b) e c) facendo attenzione di mettere un massimo di 2 crocette (come indicato nell'esercizio). Ha dato buoni risultati il fatto che non vengano più detratti punti, ma vengano conteggiate solo le risposte corrette.

Esercizio 10

Questa domanda ha ottenuto delle risposte varie, come era nelle intenzioni dell'esercizio. Molti candidati e molte candidate hanno anche tenuto in considerazione la situazione di partenza utilizzando gli elementi contenuti in essa nella risposta.

2. Fondamenti di contabilità

Il punteggio per la parte Fondamenti di contabilità è stato ridotto da 40 a 36 punti. Il livello di difficoltà degli esercizi è stato leggermente abbassato e nei fogli di lavoro sono stati forniti maggiori aiuti. In generale, gli esercizi sono stati risolti molto meglio rispetto agli anni precedenti. Non sappiamo se questo sia dipeso dal fatto che gli esercizi erano più facili o a una maggiore preparazione dei candidati e delle candidate. Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizio 11

Le risposte alle domande introduttive sono state in parte buone, ma altre sono state molto brevi e con affermazioni ripetitive.

Esercizio 12

Le risposte sono state per lo più corrette, in parte anche in questo caso ci sono diverse risposte identiche, ad esempio autorità fiscale, ufficio delle imposte.

Esercizio 13

Un numero considerevole di candidati e candidate non ha letto attentamente il breve esercizio e non ha indicato le voci di bilancio.

Esercizio 14

La maggior parte ha risolto l'esercizio molto bene, anche se alcuni hanno avuto difficoltà a sommare il totale.

Esercizio 15

I candidati e le candidate dovevano preparare un conto economico suddiviso in diverse sezioni. L'esercizio indicava chiaramente quali risultati intermedi (profitto lordo, EBITDA, EBIT, EBT e utile annuo al lordo e al netto delle imposte) erano richiesti. Questo esercizio è stato risolto con risultati diversi.

Esercizio 16

Anche quest'anno, il calcolo di tre offerte e la loro confrontabilità è stato l'esercizio con i risultati peggiori. La maggior parte ha prima detratto lo sconto flotta e solo successivamente ha calcolato l'IVA. Questo tipo di esercizio viene assegnato da più di 10 anni.

Esercizio 17

I tassi di conversione per gli acquisti e le vendite in valuta estera presso la banca sono stati risolti bene. In alcuni casi l'esercizio è stato risolto solo parzialmente ed è mancato l'arrotondamento in franchi, come richiesto dall'esercizio.

Esercizio 18

Questo esercizio è stato risolto bene dalla maggior parte dei candidati e delle candidate.

3. Fondamenti di diritto

I risultati dei candidati e delle candidate nella parte scritta dell'esame di quest'anno possono essere classificati come sufficienti. Rispetto all'anno passato la media dei voti si è leggermente abbassata.

Il fatto che i candidati e le candidate abbiano avuto abbastanza tempo per completare l'intera parte d'esame, è da valutare positivamente. Solo pochissimi esercizi non sono stati portati a termine.

Quest'anno le domande sui fondamenti giuridici (esercizi 19 e 20) sono state risolte bene. La maggior parte dei candidati e delle candidate ha avuto difficoltà con l'argomento «garanzia» (esercizio 21). Le domande sul Diritto d'appalto e Diritto del lavoro (esercizi 22 e 23) sono state risolte discretamente. Gli esercizi sul diritto delle locazioni hanno causato meno problemi (esercizio 24).

Quest'anno, gli esercizi si dovevano risolvere apponendo una crocetta su domande a scelta multipla (esercizi 19 e 20), e talvolta con successiva correzione delle affermazioni errate (esercizio 23). Sembra che questo tipo di esercizio sia accolto favorevolmente dai candidati e dalle candidate. La citazione della disposizione di legge corretta richiesta in alcuni esercizi (esercizi 21, 22 e 24) ha causato delle difficoltà ai candidati e alle candidate.

4. Osservazione finale

Siamo convinti che l'uso sistematico degli esami degli anni precedenti in classe renda più facile per i candidati e le candidate affrontare questi esercizi. Inoltre, attraverso l'utilizzo degli esami degli anni precedenti si può anche allenare una gestione efficace del tempo.

Esame orale

Situazione di partenza:

Gli esami durano 45 minuti ciascuno. Di questi, 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 e l'esame viene valutato nel suo complesso.

Gestione del personale e diritto

Nell'area tematica della gestione del personale, i candidati e le candidate possono spesso fare riferimento alla propria esperienza quotidiana. Questo fa sì che di solito siano in grado di rispondere bene alle domande, ma a volte mancano di un po' di sistematicità e struttura nelle risposte. Nel campo del diritto, il riferimento alla pratica è meno evidente. I candidati e le candidate hanno potuto dimostrare di aver affrontato l'argomento in anticipo. Inoltre, hanno potuto applicare la maggior parte di ciò che avevano appreso. Continuiamo a raccomandare alle scuole di esercitare l'utilizzo dei termini tecnici attraverso casi di studio realistici.

4.6 Competenze relazionali e comunicazione

Una volta presentata la documentazione, ovvero gli elaborati scritti dei candidati e delle candidate, i dossier sono stati assegnati agli esperti e alle esperte preposti. Durante il workshop di un'intera giornata presso l'Alta Scuola pedagogica di Zurigo (PH Zürich), si è parlato e discusso delle esperienze e dei risultati dell'esame del 2022 nonché delle novità e dei cambiamenti per il nuovo esame dell'autunno 2023, con scambio di opinioni. Alla fine del workshop, gli elaborati sono stati letti, valutati e analizzati attentamente dagli esperti e dalle esperte. La preparazione delle discussioni tecniche per la parte orale è stata poi elaborata e confermata da un team di esperti.

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

Tranne alcune eccezioni, la documentazione presentata era di buona qualità. Le specifiche della direttiva 2018 per l'Esame professionale federale di custode sono state per lo più seguite, in modo che gli esperti e le esperte

potessero avere un quadro completo degli impianti e dei compiti dei candidati e delle candidate. La documentazione che superava in modo significativo il numero di pagine o di allegati richiesti, non ha comportato un voto migliore! La documentazione insufficiente non ha rispettato, o ha rispettato solo in parte, le specifiche della direttiva. Aspetti, componenti e situazioni importanti non sono stati menzionati o non sono stati raffigurati. Gli allegati richiesti non sono stati presentati o erano di scarsa qualità. Queste circostanze comportano una documentazione incompleta. Gli allegati presentati in formati diversi da A4 o A3 sono stati classificati come non presentati e quindi non sono stati presi in considerazione nella valutazione. Anche quest'anno abbiamo riscontrato che alcuni candidati e alcune candidate hanno presentato una documentazione incompleta perché gli oggetti, gli impianti e gli immobili descritti sono soggetti ai più stretti obblighi di riservatezza da parte del datore di lavoro. A questo riguardo si fa notare che i cartigli, le informazioni sul fabbricato o sull'azienda stessa possono essere oscurati nella fotocopia, rimossi e quindi resi anonimi. Sono ammessi anche schizzi disegnati a mano, documenti planimetrici fatti personalmente, schemi e documentazione di impianti, che servono a comprendere e chiarire la situazione e le circostanze. Inoltre, ricordiamo che i dati contenuti nella documentazione sono trattati con la massima riservatezza e i file sono conservati in sicurezza.

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

Per le presentazioni, il tedesco rimane la lingua standard prestabilita. I candidati e le candidate hanno preparato bene le presentazioni. L'infrastruttura informatica messa a disposizione, incluso il Visualizer, ha funzionato perfettamente. Anche quest'anno non sono state più messe a disposizione le flip chart che, secondo le direttive, appartengono decisamente al passato.

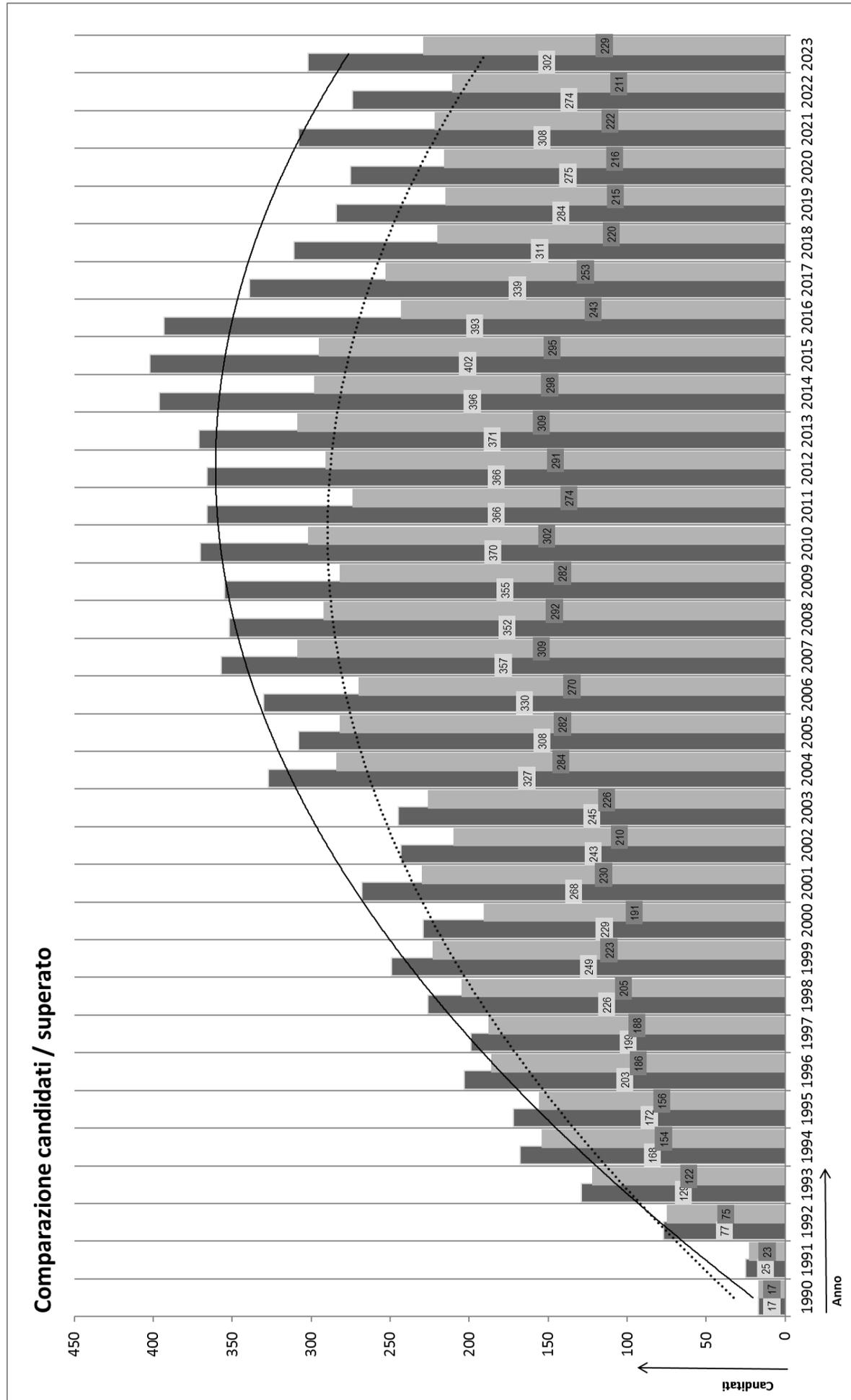
Nelle discussioni tecniche è emerso se i candidati avevano una comprensione approfondita dell'area tematica e se erano in grado di argomentare, riflettere e considerare alternative. La discussione tecnica è servita a verificare se i nessi tecnici sono stati compresi e se è stato possibile parlare di essi in modo professionale. Al centro dell'attenzione c'erano la riflessione, la motivazione e l'argomentazione delle caratteristiche principali. In poche parole: Il team di esperti voleva sapere se i candidati e le candidate conoscevano la loro documentazione scritta dell'impianto e i processi di lavoro a casa.

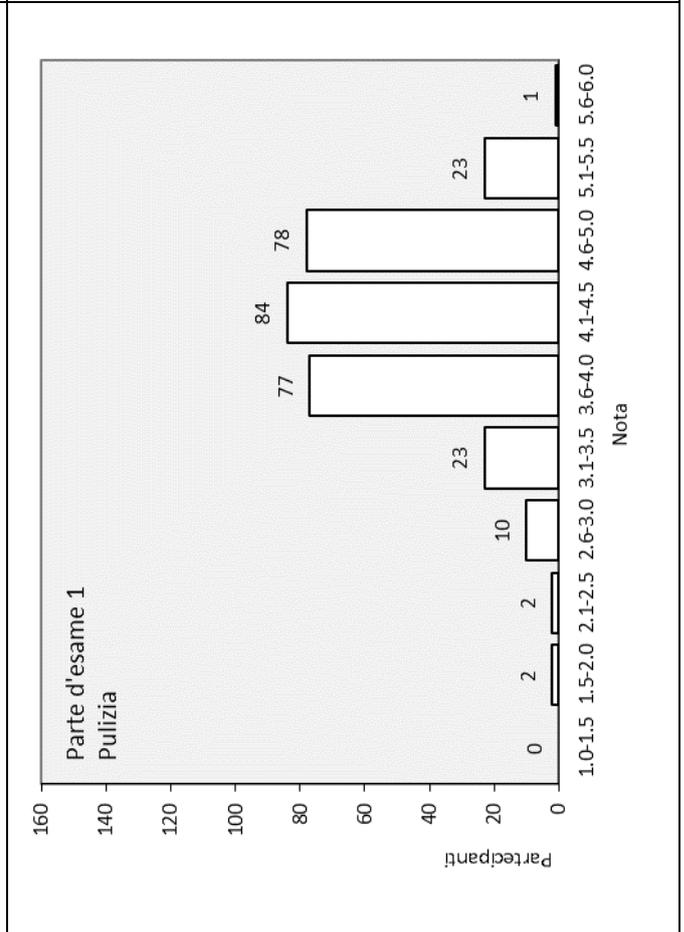
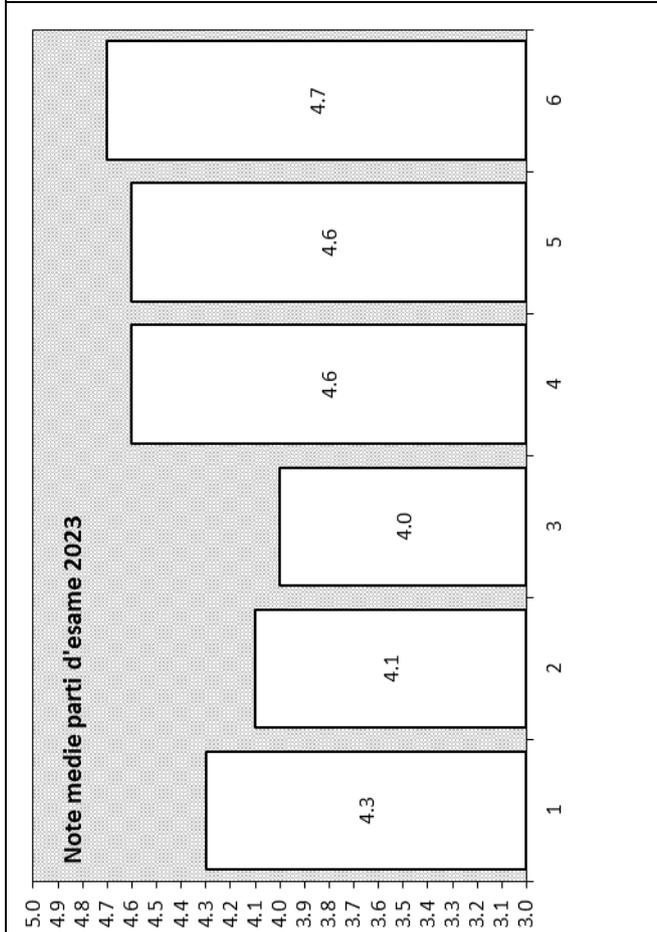
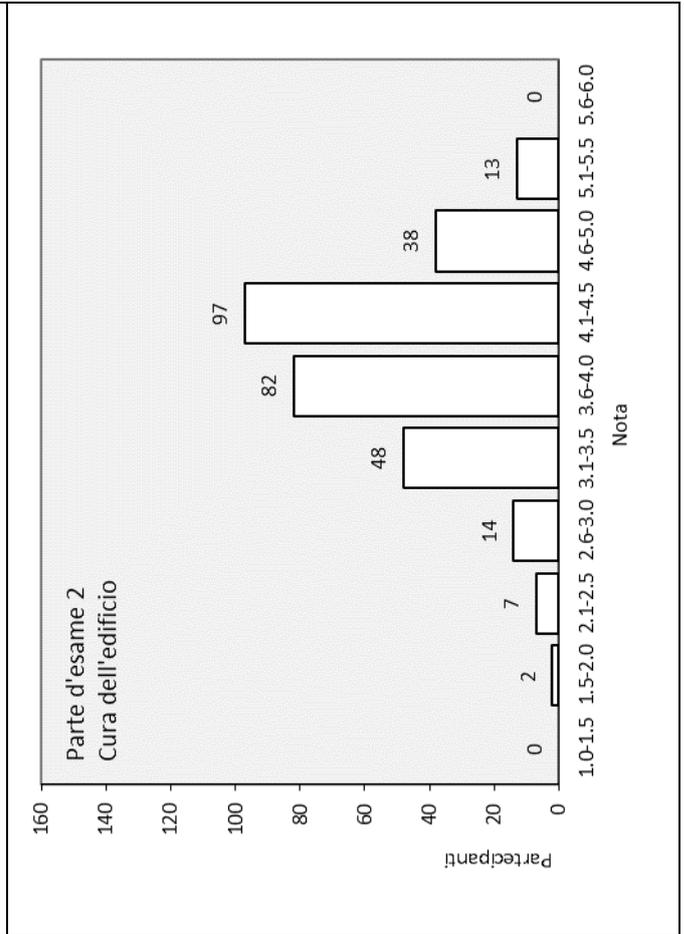
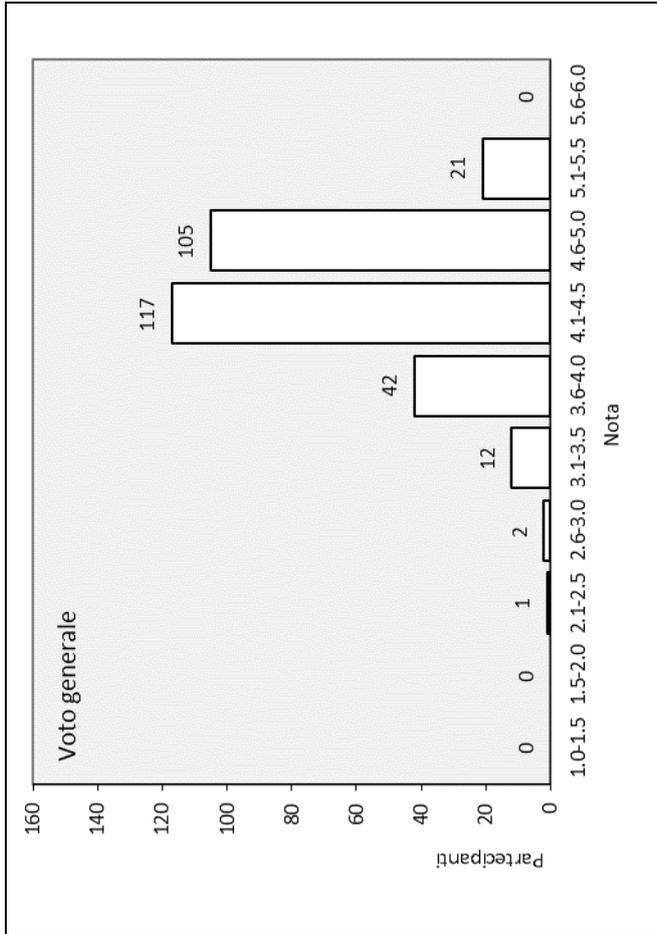
Temi del colloquio: il colloquio tecnico d'esame si basa principalmente sulla documentazione consegnata e sulla presentazione dei candidati e delle candidate. Gli esperti e le esperte devono preparare tre argomenti diversi delle parti d'esame da 1 a 5, che vengono poi affrontati nella discussione tecnica. Tutti i settori della custodia possono essere ripresi, argomentati e inclusi nel colloquio ed esaminati, indipendentemente dal contenuto della documentazione dei candidati e delle candidate. Inoltre, le informazioni sull'esame inviate ai candidati e alle candidate dalla segreteria prima dell'esame devono essere necessariamente lette per tempo e seguite. Gli ausili elencati sono obbligatori e devono essere portati all'esame. Per la parte d'esame 6 è obbligatorio portare un PC portatile e un cavo adattatore per la connessione HDMI standard di tipo A! I grafici delle parti d'esame 6.1 Parte scritta (documentazione dell'impianto), 6.2 Parte orale (presentazione e colloquio tecnico) e il grafico del voto complessivo della parte d'esame 6 «Competenze relazionali e comunicazione» si trovano nell'allegato della relazione d'esame.

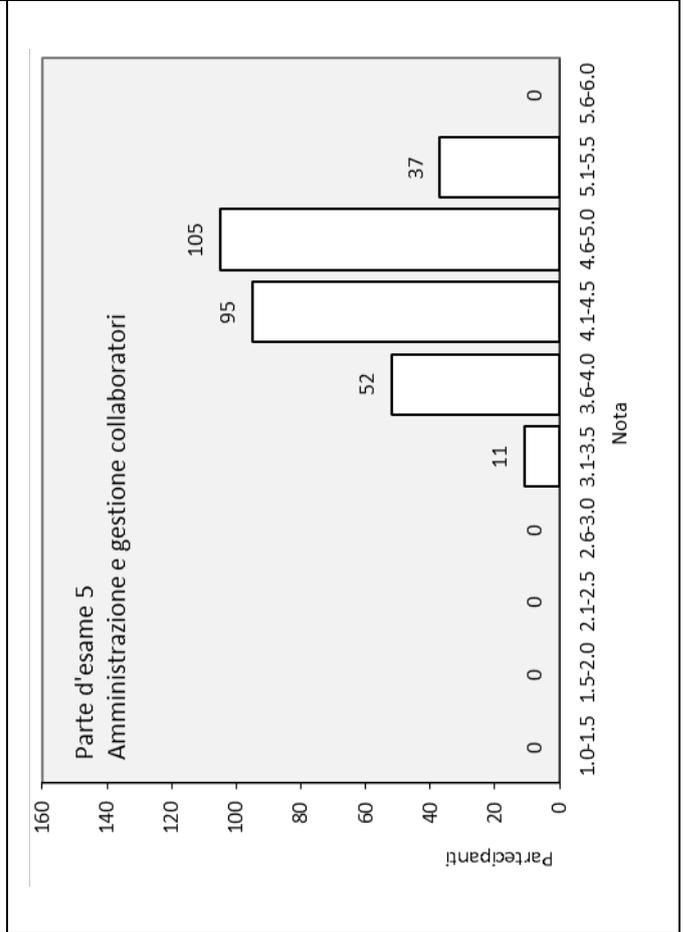
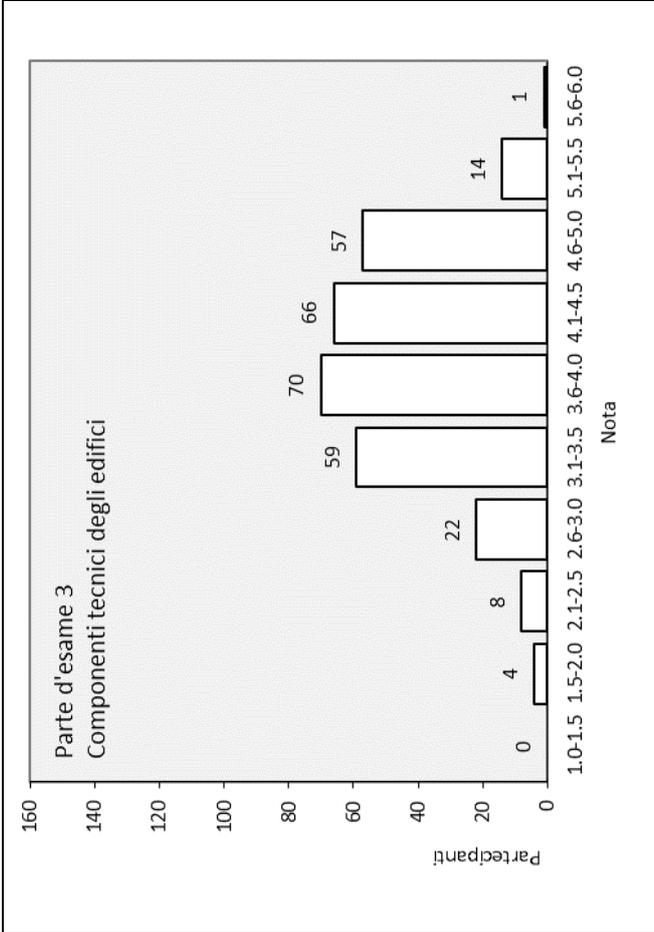
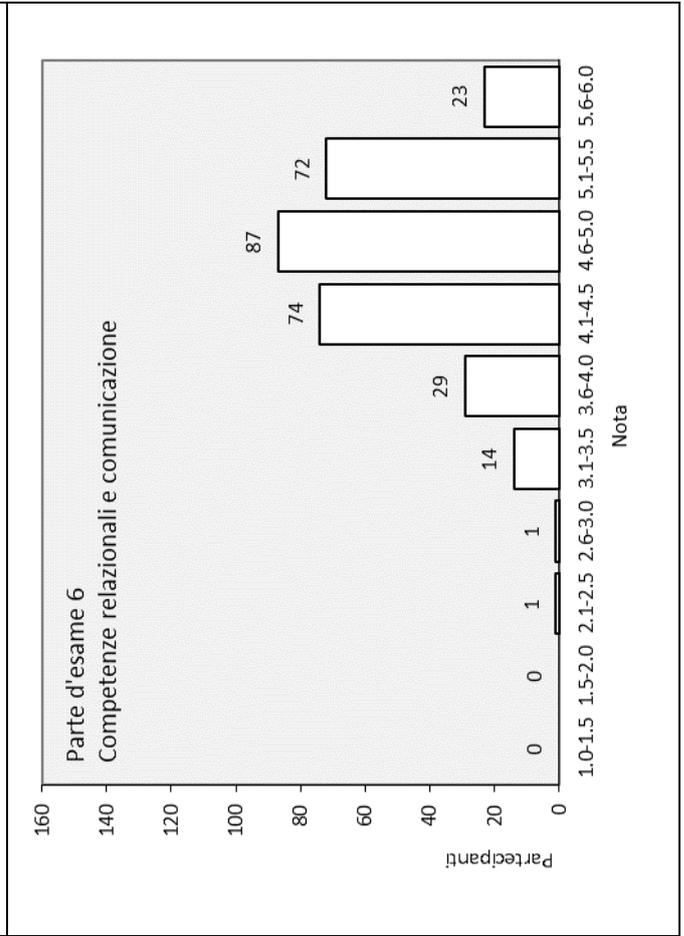
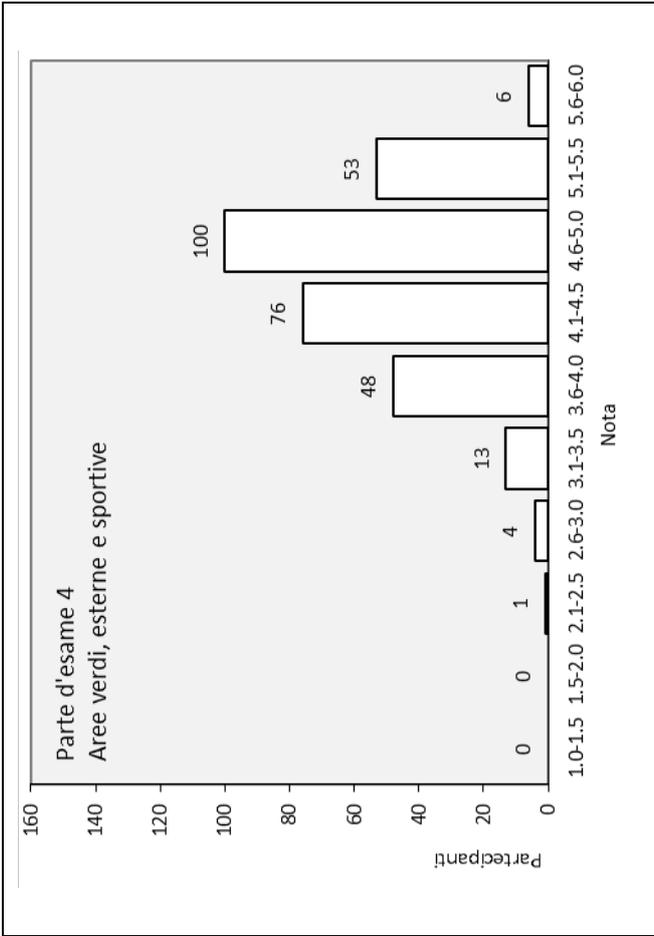
Conclusioni:

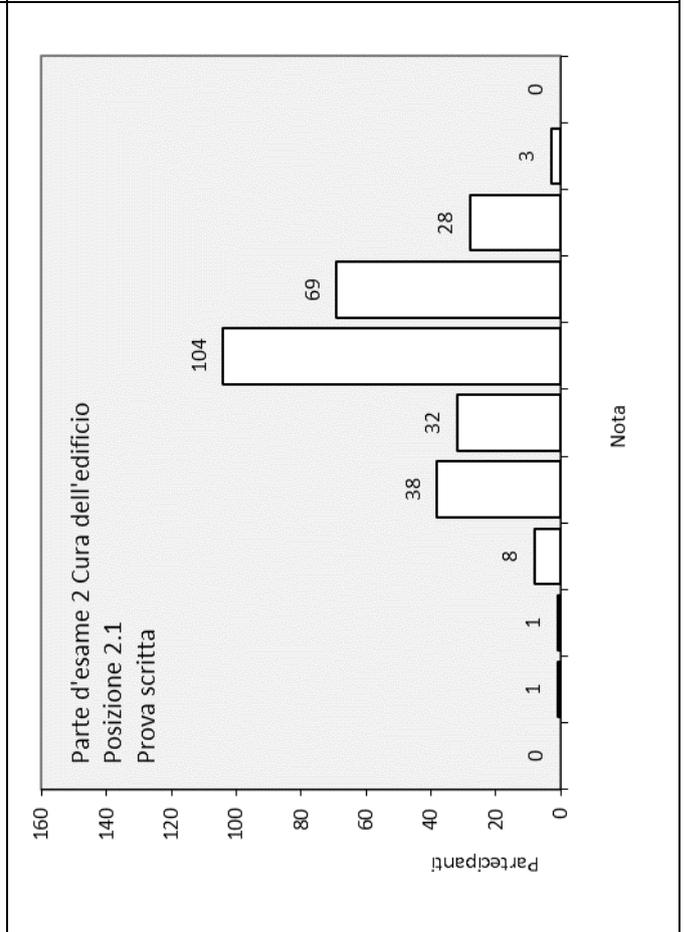
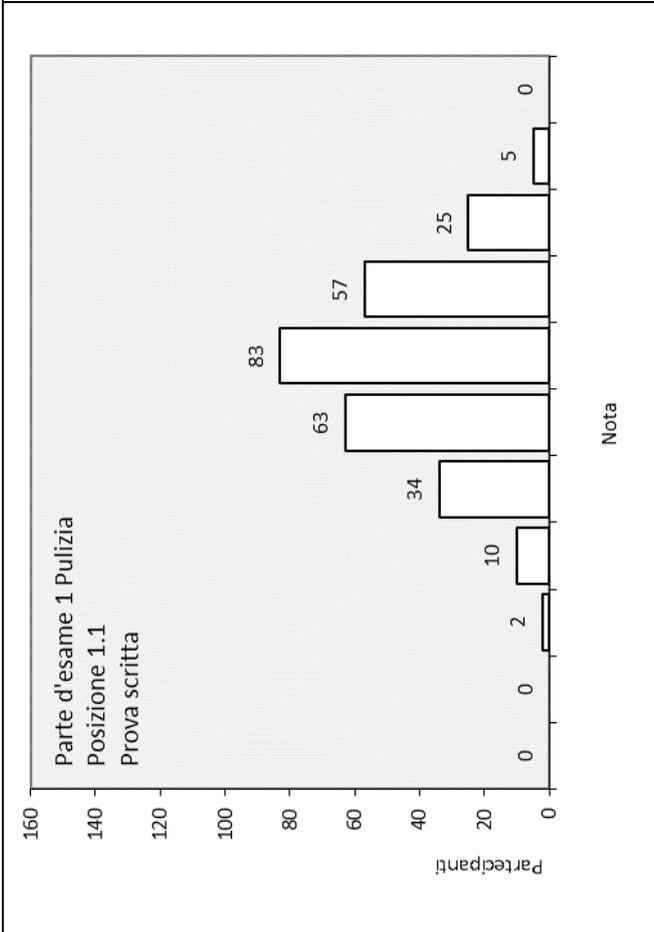
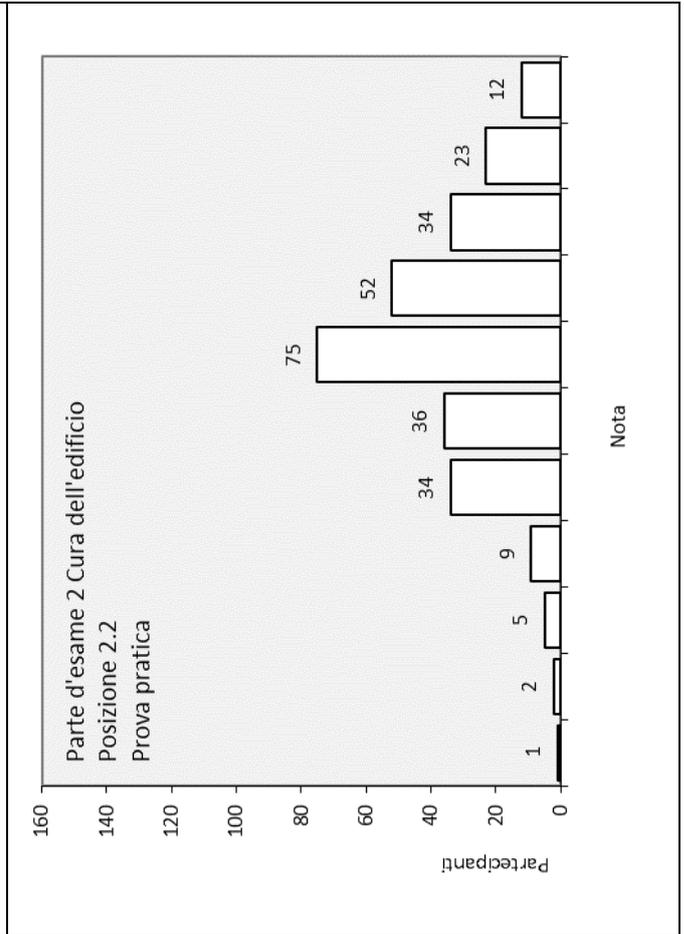
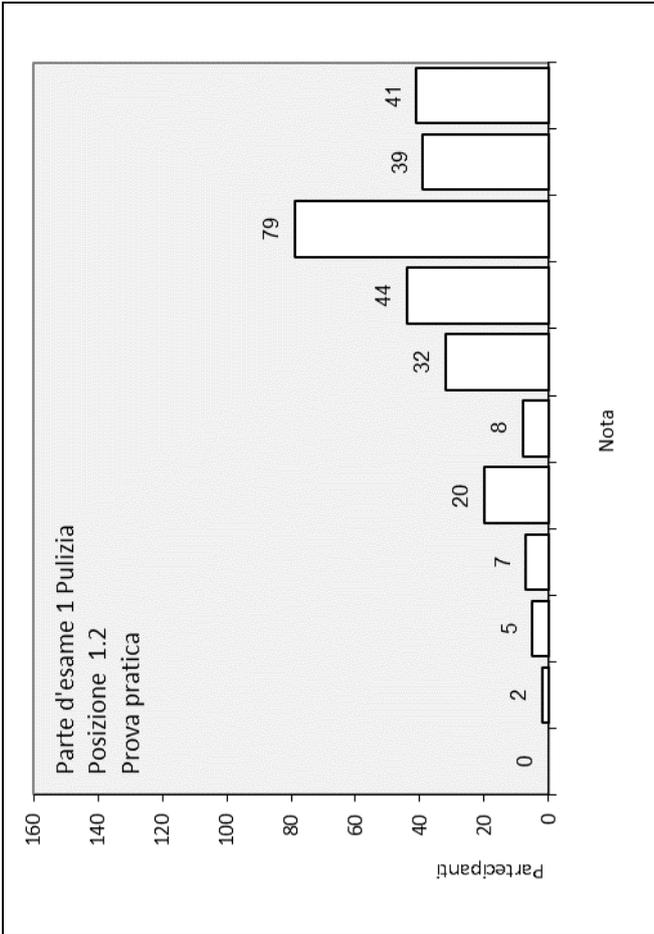
Analogamente all'anno scorso, la seguente considerazione è ancora valida: lavorando sulla documentazione, preparando la presentazione in modo professionale e approfondendo il contenuto tecnico e formale del progetto per il colloquio tecnico, i candidati e le candidate possono fare un grande lavoro di preparazione per superare con successo la parte d'esame 6. Come già accennato, è molto importante che le specifiche della direttiva 2018 per l'Esame professionale federale di custode vengano considerate come linee guida. La documentazione che supera in modo significativo il numero di pagine o di allegati richiesti, non comporta un voto migliore! Un consiglio importante: né troppo, né troppo poco!

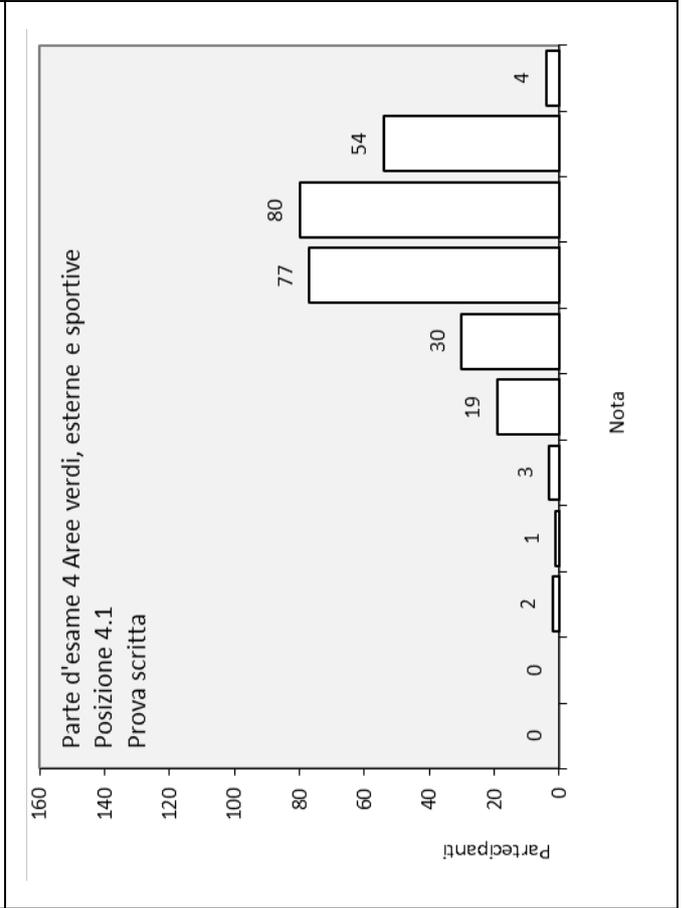
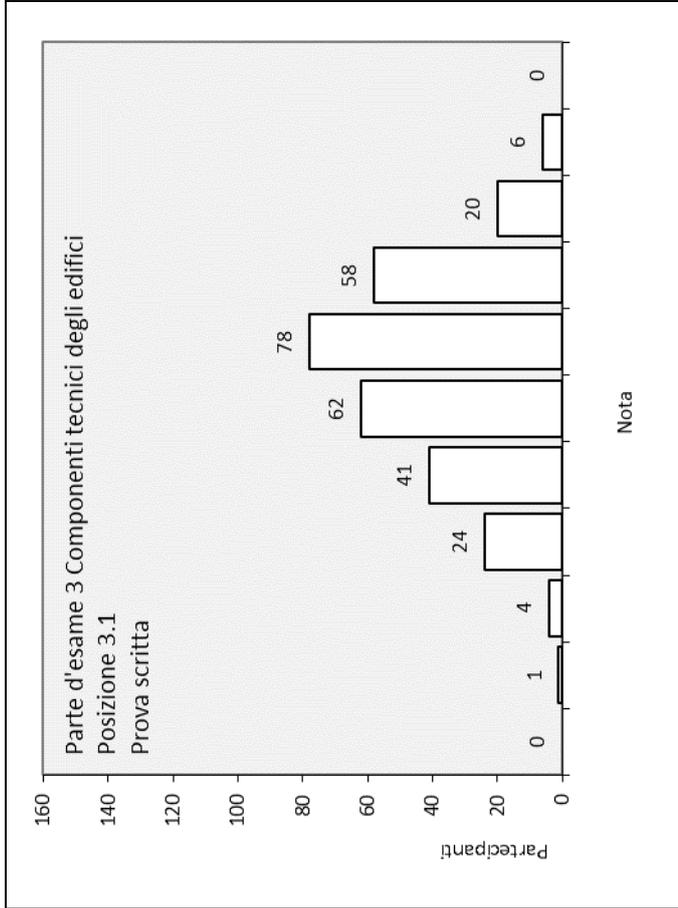
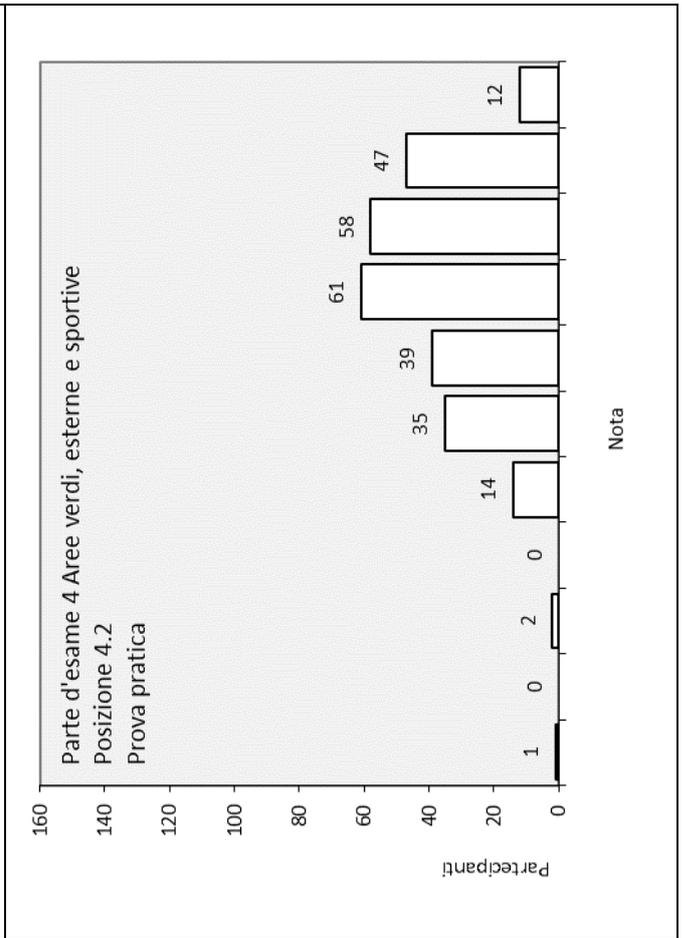
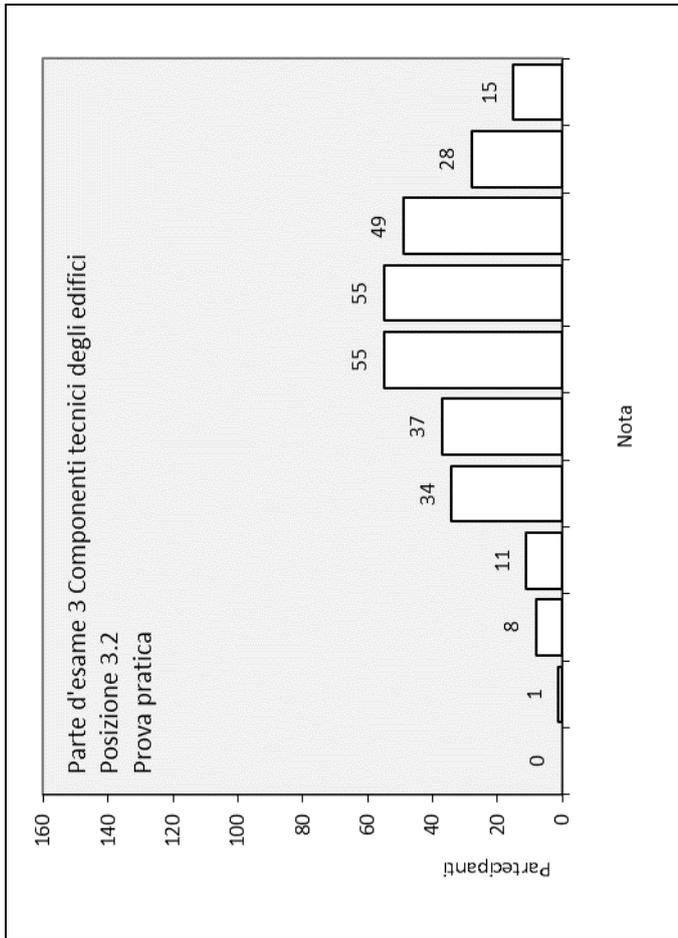
5 STATISTICHE

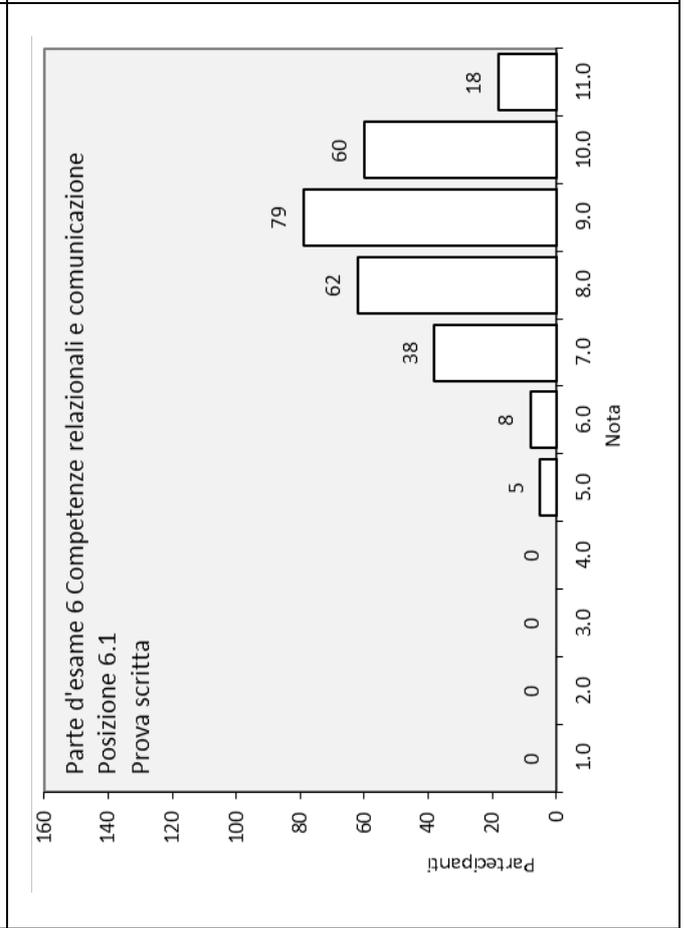
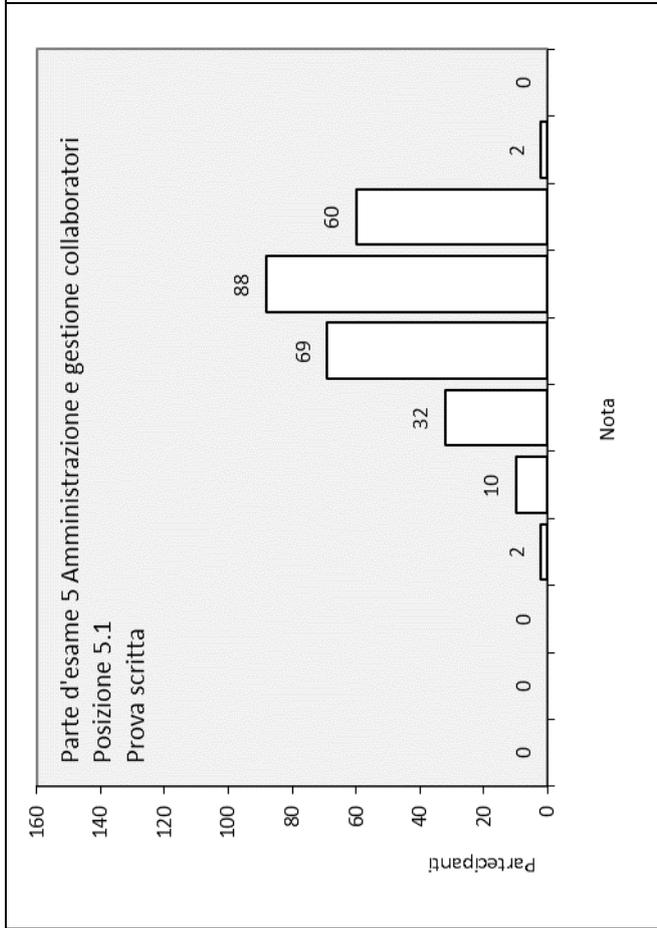
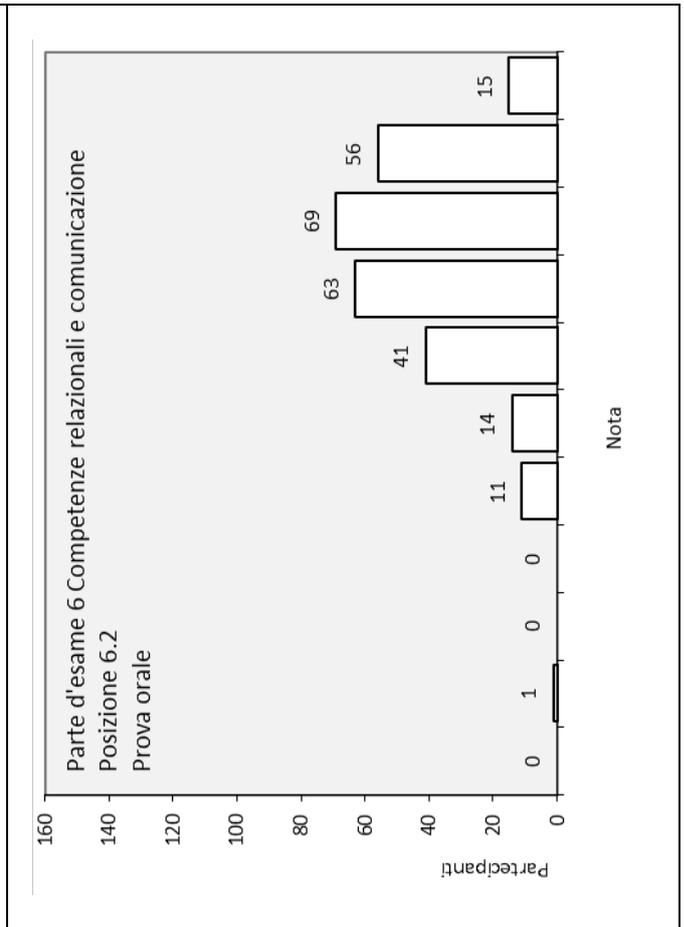
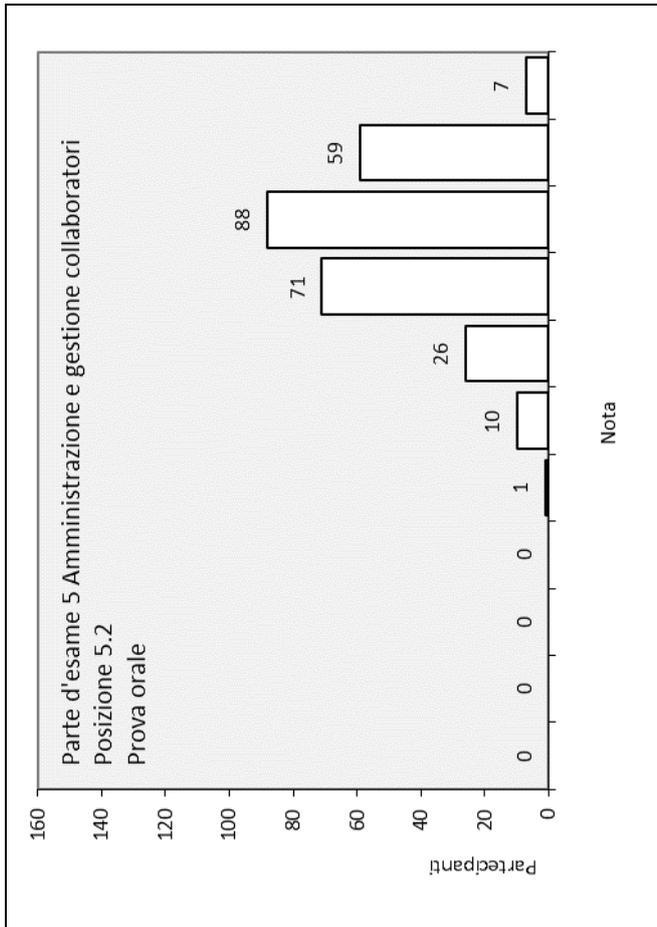












6 ATTRIBUZIONE DEI VOTI SECONDO IL REGOLAMENTO D'ESAME 2016

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