

Esame professionale federale per custode 2022**Parte d'esame 5.1 Amministrazione e gestione del personale****scritto****5.1****Durata****120 minuti**

Nome/cognome:

N.:

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

<i>Punteggi</i>	<i>Pt. max</i>	<i>Pt. ragg</i>
<i>Pagina 1</i>	5	
<i>Pagina 2</i>	4	
<i>Pagina 3</i>	6	
<i>Pagina 4</i>	9	
<i>Pagina 5</i>	3	
<i>Pagina 6</i>	7	
<i>Pagina 7</i>	8	
<i>Pagina 8</i>	8	
<i>Pagina 9</i>	5	
<i>Pagina 10</i>	6	
<i>Pagina 11</i>	4	
<i>Pagina 12</i>	5	
<i>Pagina 13</i>	8	
<i>Pagina 14</i>	5	
<i>Pagina 15</i>	4	
<i>Pagina 16</i>	6	
<i>Pagina 17</i>	7	
<i>Pagina 18</i>	8	
<i>Pagina 19</i>	12	
<i>Totale</i>	120	

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

Esame professionale federale per custode 2022

Parte d'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione del personale

Posizione

scritto

5.1

INDICAZIONI:

Documentazione d'esame

La documentazione d'esame è costituita dalle seguenti parti:

- busta	1 pagina	colore della carta: verde
- indicazioni	1 pagina	colore della carta: rosa
- situazione di partenza	1 pagina	colore della carta: blu
- compiti	6 pagine	colore della carta: giallo
- fogli delle soluzioni	19 pagine	colore della carta: bianca

Tempi indicativi

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

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

Esercizi e soluzioni

Per ottenere il punteggio massimo è necessario svolgere tutti gli esercizi correttamente. Attenzione: se nella soluzione vengono ripetuti gli esempi di risposta forniti nelle indicazioni relative all'elaborazione degli esercizi, non verrà assegnato alcun punto. Questa regola vale per l'intero esame.

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

Strumenti ausiliari

All'esame sono ammessi i seguenti strumenti: tutta la documentazione, materiale per scrivere, calcolatrice

Si esclude espressamente l'uso dei seguenti strumenti:

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

Norme di comportamento durante l'esame

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

Provvedimenti disciplinari

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

Situazione di partenza

1. Contesto professionale

Lei ha già maturato 4 anni di esperienza come capo custode in un istituto scolastico privato di medie dimensioni nella città di Basilea. È il momento della prossima sfida più grande. Ieri ha firmato il contratto di lavoro con la società operativa **Shopfun di Worb BE**.

Le sue responsabilità includono la manutenzione e la riparazione di:

- Un edificio per uffici e l'uso commerciale di 4 piani; costruito nel 2004. L'edificio ospita:
 - un centro commerciale su 2 piani (piano terra e 1° piano) con vari negozi, un supermercato COOP, un'area spa e benessere.
 - un ristorante fast food e un parco giochi al coperto per bambini al 3° piano e
 - un centro fitness, che occupa tutto il 4° piano.

Lei è impiegato al 100 %. Il team a lei sottoposto è composto da:

- 1 custode con certificato professionale (sostituto) (100 %)
- 1 specialista della pulizia degli edifici FA (100 %)
- 1 elettricista AFC (80 %)
- 1 apprendista nella pulizia degli edifici 1° anno di apprendistato (100 %)
- 1 apprendista operatore di edifici e infrastrutture 1. anno di apprendistato (100 %)
- 1 apprendista operatore di edifici e infrastrutture 3. anno di apprendistato (100 %)
- 5 assistenti nell'ambito della pulizia (2 x 100 %; 3 x 50 %)

Con i suoi collaboratori, lei ha i seguenti compiti:

- Assicurare la pulizia e la manutenzione dei 3 piani inferiori. Il centro fitness pulisce ed esegue la manutenzione dei propri locali e dei propri impianti autonomamente.
- Effettuare periodicamente il controllo e la manutenzione delle attrezzature tecniche.
- La manutenzione e la cura degli impianti sanitari nell'area spa e benessere
- La manutenzione del sistema di sicurezza esistente e la collaborazione tecnica durante la prevista sostituzione del sistema esistente
- L'assegnazione di servizi esterni rispettando il budget messo a disposizione
- L'organizzazione della formazione continua del team che le è stato affidato

2. Sfera privata

Siete divorziati e vivete in un'unione registrata. Nella vostra casa comune ci sono anche due gatti e un labrador. Nel tempo libero, organizza con colleghe e colleghi giri in mountain bike e dei barbecue.

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

Scritto

5.1

Esercizio 1	<i>Punt. mass.</i>
Indichi due diverse colloqui che terrà come responsabile delle risorse umane.	2

Esercizio 2	<i>Punt. mass.</i>
Solo due mesi dopo aver iniziato a lavorare presso Shopyfun, il custode con certificato professionale ha dato le dimissioni. Ora è necessario trovare rapidamente un sostituto. Come / dove richiamerà l'attenzione su questo posto vacante? Indichi tre possibilità.	3

Esercizio 3	<i>Punt. mass.</i>
<p>a) Quali sono i vantaggi del reclutamento interno? Segnare con una crocetta le soluzioni esatte.</p> <p>b) Quali sono gli svantaggi del reclutamento esterno? Segnare con una crocetta le soluzioni esatte.</p> <p>c) Cosa non si deve fare per coprire il fabbisogno di personale a breve termine? Segnare con una crocetta la soluzione esatta.</p> <p>d) Cosa non deve comparire in un certificato di lavoro? Segnare con una crocetta la soluzione esatta.</p>	4

Esercizio 4	<i>Punt. mass.</i>
<p>Lei ha pubblicato un bando per la posizione di custode con certificato professionale e ha ricevuto interessanti dossier di candidatura.</p> <p>a) Come verificare se qualcuno potrebbe essere adatto? Indicare due punti.</p> <p>b) A cosa presta attenzione durante la scelta? Indicare due punti.</p> <p>c) Cosa vorrebbe prevenire? Indicare due punti.</p>	6

Esercizio 5	<i>Punt. mass.</i>
Lei effettua un colloquio con tre candidati/e. Lei ha diviso il colloquio in tre parti. Indichi due argomenti e obiettivi di ogni fase.	6

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

Scritto

5.1

Esercizio 6	<i>Punt. mass.</i>
Lei sta pianificando di chiedere un congedo non retribuito di due mesi. Come si assicura che le attività continuino senza problemi durante la sua assenza? Indichi tre misure.	3

Esercizio 7	<i>Punt. mass.</i>
Nel team è presente una giovane donna che lavora molto bene ed è apprezzata dai colleghi. Poiché lei andrà in pensione tra due anni, vorrebbe formarla come suo successore. Che cosa può fare, in qualità di capo custode e responsabile delle risorse umane, per contribuire allo sviluppo delle competenze della giovane donna? Indichi tre possibilità in diversi settori di competenza.	3

Esercizio 8	<i>Punt. mass.</i>
La specialista delle pulizie degli edifici riferisce che due membri del team di pulizia continuano a litigare. Finora lei non ne era al corrente. Le vorrebbe appianare questo conflitto. a) Valuti se i provvedimenti proposti sono opportuni o meno e motivi la sua decisione. b) Cosa dovrebbe assolutamente fare in questa situazione?	7

Esercizio 9	<i>Punt. mass.</i>
a) Ci sono difficoltà con l'apprendista operatore di edifici e infrastrutture che ha iniziato il suo apprendistato in agosto. È spesso troppo stanco e sempre in ritardo. Lei sospetta che giochi spesso al computer tutta la notte. Cosa fare per migliorare il suo comportamento? Indichi tre misure opportune. b) La situazione non è migliorata e lei deve disdire il contratto di apprendistato. Chi deve essere obbligatoriamente informato?	4

Esercizio 10	<i>Punt. mass.</i>
Il comune di Worb ha iniziato un progetto di integrazione per i richiedenti d'asilo. Il consiglio comunale le ha chiesto se sarebbe disposto ad assumere un richiedente d'asilo eritreo nella squadra di pulizia. Lei vorrebbe contribuire all'integrazione e ha deciso di accogliere un richiedente d'asilo nel team. A quali settori lei e il suo team dovete prestare particolare attenzione affinché l'integrazione abbia successo?	4

Esercizio 11	Punt. mass.
<p>a) Indichi due ragioni commerciali per cui la società operativa Shopyfun tiene la contabilità.</p> <p>b) Quali leggi impongono alla società operativa Shopyfun di tenere una contabilità? Indichi una legge.</p>	3

Esercizio 12			Punt. mass.														
<p>La lavapavimenti sta invecchiando e non è più in grado di fornire le prestazioni di pulizia. La direzione dell'azienda ha chiesto preventivi a vari offerenti. I modelli sono simili e sarebbero tutti ugualmente idonei. Come specialista, lei verrà incaricato di controllare di nuovo le offerte e di calcolare i prezzi finali. Confronti i prezzi e scelga l'offerta più conveniente. La qualità dell'intervento d'assistenza è la stessa. Il calcolo deve essere illustrato.</p>			5														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">preventivo A</th> <th style="text-align: center;">Preventivo B</th> <th style="text-align: center;">Preventivo C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 20'900.00 senza IVA.</td> <td>Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 22'580.00 senza IVA.</td> <td>Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 23'420.00 IVA incl.</td> </tr> <tr> <td>È incluso: 0 intervento d'assistenza</td> <td>È incluso: 1 intervento d'assistenza</td> <td>È incluso: 1 intervento d'assistenza</td> </tr> <tr> <td>Condizioni di pagamento: 30 giorni al netto</td> <td>Condizioni di pagamento: 10 giorni, 2 % di sconto</td> <td>Condizioni di pagamento: 10 giorni, 3 % di sconto</td> </tr> <tr> <td>Costo di un intervento d'assistenza CHF 1'200.00 IVA incl.</td> <td>Valore di un intervento d'assistenza CHF 1'000.00 IVA incl.</td> <td>Valore di un intervento d'assistenza CHF 800.00 IVA incl.</td> </tr> </tbody> </table>	preventivo A	Preventivo B		Preventivo C	Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 20'900.00 senza IVA.	Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 22'580.00 senza IVA.	Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 23'420.00 IVA incl.	È incluso: 0 intervento d'assistenza	È incluso: 1 intervento d'assistenza	È incluso: 1 intervento d'assistenza	Condizioni di pagamento: 30 giorni al netto	Condizioni di pagamento: 10 giorni, 2 % di sconto	Condizioni di pagamento: 10 giorni, 3 % di sconto	Costo di un intervento d'assistenza CHF 1'200.00 IVA incl.	Valore di un intervento d'assistenza CHF 1'000.00 IVA incl.	Valore di un intervento d'assistenza CHF 800.00 IVA incl.	
preventivo A	Preventivo B	Preventivo C															
Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 20'900.00 senza IVA.	Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 22'580.00 senza IVA.	Prezzo preventivo: Prezzo al pezzo CHF 23'420.00 IVA incl.															
È incluso: 0 intervento d'assistenza	È incluso: 1 intervento d'assistenza	È incluso: 1 intervento d'assistenza															
Condizioni di pagamento: 30 giorni al netto	Condizioni di pagamento: 10 giorni, 2 % di sconto	Condizioni di pagamento: 10 giorni, 3 % di sconto															
Costo di un intervento d'assistenza CHF 1'200.00 IVA incl.	Valore di un intervento d'assistenza CHF 1'000.00 IVA incl.	Valore di un intervento d'assistenza CHF 800.00 IVA incl.															

Esercizio 13	Punt. mass.
<p>Per il prossimo anno, lei dovrà preparare un budget per il suo settore. Predisponga il bilancio preventivo totale 2023 in franchi interi. Arrotondare seguendo le regole.</p> <p>Indichi anche l'aumento o la diminuzione del bilancio preventivo totale della suo settore in percentuale. Arrotondare le percentuali a 2 cifre decimali.</p>	5

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

Scritto

5.1

Esercizio 14	<i>Punt. mass.</i>
Indichi con una crocetta se i conti menzionati fanno parte di AC (attivo circolante) / IM (immobilizzazioni) / CT (capitale di terzi) / CP (capitale proprio) / oneri o ricavi.	6

Esercizio 15	<i>Punt. mass.</i>
Nelle pulizie, si dipende sempre di personale ausiliario che può essere inserito con poco preavviso. La tariffa oraria è di 32,00 CHF, compresa una quota della tredicesima mensilità. Shopyfun concede ai dipendenti 4 settimane di ferie all'anno. La signora Petra Zünd dal 16.10. al 31.10. ha lavorato per lei per 28 ore. Prepari il conteggio salariale per la signora Zünd. Arrotondi gli importi a 5 centesimi.	4

Esercizio 16	<i>Punt. mass.</i>
Aiuti il proprietario di un negozio a preparare un conto profitti e perdite in tre fasi sulla base delle seguenti informazioni: Costo delle merci A 65'000, ammortamenti 12'000, spese per il personale 150'000, ricavi delle merci A 184'000, costo delle merci B 48'000, interessi passivi (operativi) 1'000, ricavi da titoli 3'000, ricavi delle merci B 169'000, spese d'affitto 42'000, spese d'ufficio e amministrative 9'000, manutenzione e riparazione 6'000, altre spese operative 8'000 Evidenzi anche il profitto lordo per le merci A e B separatamente.	5

Esercizio 17	<i>Punt. mass.</i>
Lei ha organizzato un viaggio in mountain bike in Alto Adige per lei e per i suoi colleghi. Per varie spese sostenute in loco, lei è andato alla sua banca il 2 settembre 2022 e ha prelevato l'importo di EUR 2'000.00. La banca ha addebitato l'importo sul suo conto personale. Dopo essere tornato dall'Italia, ha depositato l'importo residuo di 125,00 euro in banca il 29 settembre 2022. L'importo è stato accreditato sul suo conto bancario. Quale importo in CHF ha speso per le spese sostenute in loco? Illustri il calcolo.	3

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

Scritto

5.1

Esercizio 18	<i>Punt. mass.</i>
Lei affida il compito di effettuare le registrazioni sul conto per il settore pulizia e manutenzione al suo sostituto. Ora ha qualche problema e chiede il suo aiuto. Lui vorrebbe sapere se le posizioni contabili descritte aumentano o riducono l'utile.	5

Esercizio 19	<i>Punt. mass.</i>
Indichi con una crocetta nella tabella sul foglio delle risposte, se le affermazioni legali sono giuste (Si) o sbagliate (No) .	5

Esercizio 20	<i>Punt. mass.</i>
Risponda alle domande, facendo una crocetta sulle giuste affermazioni sul foglio di risposta relativo alle basi legali. Per ciascuna domanda c'è una sola risposta corretta.	4

Esercizio 21	<i>Punt. mass.</i>
<p>Ieri hai ricevuto via e-mail dalla ditta Superclean Sagl la seguente offerta:</p> <p>Offerta speciale per i nostri clienti: Putzvit detergente tessile 500 litri pallettizzato (50 bidoni da 10 litri) CHF 32.- /10 litri; consegna franco domicilio; valido fino a fine ottobre. Offerta non vincolante.</p> <p>Il giorno seguente, il martedì, lei ha accettato l'offerta in vista dell'imminente pulizia di base. Superclean ha confermato immediatamente l'ordine e ha previsto la consegna in circa 2 giorni.</p> <p>a) Apporre una crocetta in corrispondenza del tipo di offerta di questa promozione. <i>Ogni risposta esatta 1 punto</i></p> <p>b) Che tipo di contratto c'è tra lei e Superclean Sagl? Citi il relativo articolo di legge.</p> <p>c) Apporre una crocetta in corrispondenza di chi deve pagare le spese di trasporto per la fornitura.</p> <p>d) Apporre una crocetta in corrispondenza del momento in cui il rischio (benefici e rischi) per la fornitura passerà a lei come acquirente.</p>	6

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

Scritto

5.1

Esercizio 22	<i>Punt. mass.</i>
<p>Quando, dopo 7 giorni, la consegna non è ancora stata effettuata, lei si attiva perché avrà bisogno del detergente tessile nel corso della settimana successiva.</p> <p>a) Quali sono i due passi successivi da fare a causa di questo ritardo nella consegna? Indicare anche i relativi articoli di legge.</p> <p>b) Il CO vi offre 3 opzioni per ulteriori azioni. Indicare le opzioni.</p>	7

Esercizio 23	<i>Punt. mass.</i>
<p>Al momento di controllare la consegna, i suoi dipendenti notano che il liquido in 10 bidoni si è floccolato ed è quindi inutilizzabile.</p> <p>a) Cosa fare per prima cosa? Citi il relativo articolo di legge.</p> <p>b) Di quali opzioni dispone la legge in caso di consegna di merce difettosa? Elenchi tutte le possibilità e gli articoli di legge applicabili.</p> <p>c) Quale delle opzioni menzionate in b) sceglierebbe in questo caso?</p>	8

Esercizio 24	<i>Punt. mass.</i>
<p>L'elettricista Marga Cafilisch, che lavora nel suo team, la contatta con una richiesta personale. Sua figlia di 19 anni ha presentato la candidatura come operatrice di edifici e infrastrutture. Le chiede di controllare alcuni punti del contratto di lavoro della figlia, perché non è sicura che siano corretti. Si tratta dei seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Viene concordata una retribuzione di 5.500 CHF al mese. La retribuzione viene pagata il 25 del mese.b) Le ore di lavoro straordinario effettuate verranno compensate con la retribuzione.c) La dipendente ha diritto a 4 settimane di ferie.d) 2 settimane di ferie dovranno essere prese nel mese di agosto.e) Il preavviso di licenziamento per il datore di lavoro è di 1 mese, per la dipendente di 2 mesi. <p>Apponga una crocetta su ogni singolo punto del contratto se la disposizione è ammessa oppure no dalla legge del lavoro. Se la disposizione non è ammessa dalla legge del lavoro, corregga il punto del contratto. Ad eccezione del compito b.), indicare sempre l'articolo corrispondente della legge.</p>	12

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 1***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Due diversi colloqui come responsabile delle risorse umane

	1	
	1	

Foglio di lavoro esercizio 2*Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Tre modi per attirare l'attenzione su un posto vacante

	1	
	1	
	1	

Numero totale pagine (riporto in copertina)**5**

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 3

Punt.
mass.

Punt.
ragg.

4

a) Apporre una crocetta accanto ai **vantaggi** del reclutamento interno.

<input type="checkbox"/>	Promozione dell' incapacità di riconoscere gli errori del proprio lavoro		
<input type="checkbox"/>	Il posto di lavoro può essere occupato rapidamente		
<input type="checkbox"/>	Nessun cambiamento		
<input type="checkbox"/>	I dipendenti conoscono l'azienda		
<input type="checkbox"/>	Segnale positivo per i dipendenti mediante le opportunità di promozione		

b) Apporre una crocetta accanto agli **svantaggi** del reclutamento esterno.

<input type="checkbox"/>	Una più ampia scelta di candidati		
<input type="checkbox"/>	Lungo periodo di introduzione al lavoro		
<input type="checkbox"/>	Prevenzione dell' incapacità di riconoscere gli errori del proprio lavoro		
<input type="checkbox"/>	Costi di reclutamento elevati		
<input type="checkbox"/>	Rischio di assunzione di una persona non idonea		

c) Cosa **non** si deve fare per coprire il fabbisogno di personale a breve termine?

<input type="checkbox"/>	Esigere gli straordinari dai dipendenti		
<input type="checkbox"/>	Assunzione di personale temporaneo		
<input type="checkbox"/>	Concessione di un congedo non retribuito		
<input type="checkbox"/>	Posticipare / rinviare le vacanze dei dipendenti		

d) Cosa **non** deve comparire in un certificato di lavoro?

<input type="checkbox"/>	Prestazioni del/della dipendente		
<input type="checkbox"/>	Comportamento del/della dipendente		
<input type="checkbox"/>	Assenze brevi del/della dipendente		
<input type="checkbox"/>	Tipo e durata dell' impiego		
<input type="checkbox"/>	Sede di lavoro		
<input type="checkbox"/>	Motivo del licenziamento		

Numero totale pagine (riporto in copertina)

4

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 4***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Dossier di candidatura

a) Come verificare se qualcuno potrebbe essere adatto?

	1	
	1	

b) A cosa presta attenzione durante la scelta?

	1	
	1	

c) Cosa vorrebbe prevenire?

	1	
	1	

Numero totale pagine (riporto in copertina)**6**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 5***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

a) Contenuti colloquio di lavoro

Fase "Introduzione"			
Contenuto	Obiettivo		
		1	
		1	
Fase "Parte principale"			
Contenuto	Obiettivo		
		1	
		1	
Fase "Conclusione"			
Contenuto	Obiettivo		
		1	
		1	

Foglio di lavoro esercizio 6*Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Congedo non retribuito: Misure per garantire un funzionamento regolare dell' azienda

	1	
	1	
	1	

Numero totale pagine (riporto in copertina)**9**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 7***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Contributo allo sviluppo delle competenza

	1	
	1	
	1	

Numero totale pagine (riporto in copertina)**3**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 8***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

a) Valutazione provvedimenti

Provvedimento	op- por- tuno	non op- por- tuno	Motivazione		
Formazione continua nel settore pulizia per tutti i membri del team				1	
Chiedere alla specialista delle pulizie di parlare con entrambi i colleghi a suo nome				1	
Portare l'argomento alla successiva riunione del team				1	
Licenziamento di entrambi i dipendenti che litigano				1	
Organizzare una serata di bowling seguita da una cena				1	
In qualità di supervisore, ammonire entrambi i dipendenti in lite				1	

a) Misura necessaria

	1	
--	---	--

Numero totale pagine (riporto in copertina)**7**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:**

Foglio di lavoro esercizio 9	<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
-------------------------------------	--------------------	--------------------

a) Difficoltà con l' apprendista: misure utili

	1	
	1	
	1	

b) Scioglimento del contratto di apprendistato: Chi deve essere obbligatoriamente informato?

	1	
--	---	--

Foglio di lavoro esercizio 10	<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
--------------------------------------	--------------------	--------------------

Integrazione dei richiedenti d' asilo: Settori che richiedono attenzione

	1	
	1	
	1	
	1	

Numero totale pagine (riporto in copertina)**8**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 11***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

a) Quali sono le ragioni commerciali della contabilità?

	1	
	1	

b) Quale legge?

	1	
--	---	--

Foglio di lavoro esercizio 12*Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

I suoi calcoli:	Preventivo A	Preventivo B	Preventivo C	5	

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

Numero totale pagine (riporto in copertina)**8**

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 13				<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
Costi / spese	Anno precedente 2022 CHF	Cambiamenti rel. all'anno 2023 CHF	Bilancio preventivo per 2023 CHF	5	
Costi del personale ausiliario	32'000	Aumento del 10%			
Detergenti	8'850	Riduzione di 500 CHF			
Servizi di terzi	15'800	Aumento di 2.000 CHF			
Sostituzione materiale di consumo	5'620	Aumento del prezzo del 5%			
Forniture per ufficio	880	Riduzione del 15%			
Manutenzione e riparazione delle macchine	6'720	Aumento di 2.700 CHF			
Abbonamento al servizio di assistenza per il sistema di sicurezza	3'240	Riduzione del 2%			
Formazione continua del team	2'590	Aumento di 1.200 CHF			
Spesa totale 2022	75'700	Totale bilancio preventivo 2023			
<u>Scostamento tra bilancio preventivo 2023 e spesa 2022</u>					
Riduzione del bilancio preventivo 2023 rispetto alla spesa 2022	 %			
Aumento del bilancio preventivo 2023 rispetto alla spesa 2022	 %			

Numero totale pagine (riporto in copertina)

5

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 14							<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
	AC	Im.	CT	CP	Impegno lavorativo	Utile	6	
Ammortamenti								
Annunci di lavoro per la ricerca di personale								
Scorte di detergenti								
Sistema di sicurezza								
Vendita di prodotti per la pulizia								
Capitale azionario								
Spese energetiche								
Manutenzione e funzionamento macchine								
Debiti bancari								
Immobili								
Perdite sui crediti								
Saldo del conto corrente bancario								

AC = Attivo circolante
 Im. = Immobilizzazioni
 CT = Capitale di terzi
 CP = Capitale proprio

Numero totale pagine (riporto in copertina)

6	
----------	--

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:**

Foglio di lavoro esercizio 15				<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
Nome dell/i dipendente/i:				4	
Conteggio salariale ottobre 2022					
	<i>Voce</i>	<i>Quantità/ Base</i>	<i>Importo</i>		
Retribuzione oraria incl. 13a mensilità					
Supplemento ferie	8.33 % di				
Salario lordo					
Trattenuta AVS	5.3 % di				
Trattenuta AD	1.1 % di				
Trattenuta assicurazione contro gli infortuni non professionali	0.5 % di				
Salario netto					

Numero totale pagine (riporto in copertina)**4**

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 16*Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Conto economico in tre fasi

Testo	A	B	Totale	5	

Numero totale pagine (riporto in copertina)

5

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 17				Punt. mass.	Punt. ragg.
La vostra transazione bancaria per il viaggio in mountain bike in Alto Adige (IT)				3	
Listino dei corsi della Banca Basler					
Data	Valuta	Acquisto	Vendita		
02.09.2022	EUR	1.0368	1.0575		
29.09.2022	EUR	1.0772	1.0983		
I suoi calcoli:					
Spese totali da EURO in CHF:					

Foglio di lavoro esercizio 18				Punt. mass.	Punt. ragg.

Indichi con una crocetta se la posizione contabile modifica l'utile.
 + aumenta l'utile / - riduce l'utile / o ancora nessun effetto sull'utile.
Non viene tenuta alcuna contabilità debitori-creditori.

	+	o	-	5	
Addebito bancario della fattura per l'assistenza del sistema di sicurezza					
Ordinazione di materiali per la pulizia					
Pagamenti in entrata dai clienti					
Acquisto di una macchina per la pulizia tramite ec-direct					
Le bollette telefoniche vengono addebitate sul conto corrente bancario.					
Fattura della cena di lavoro del Ristorante Rössli					
Addebito bancario dei salari di settembre					
Invio di fatture per lavori di manutenzione ai locatari dei negozi.					
Entrate di cassa per la vendita di prodotti per la pulizia					
Pagamento dei corsi per gli apprendisti					

Numero totale pagine (riporto in copertina)

8	
---	--

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:**

Foglio di lavoro esercizio 19		Punt. mass.	Punt. ragg.
Indichi con una crocetta nella tabella riportata sotto, se le affermazioni legali sono giuste (Sì) o sbagliate (No).		5	
Situazioni	Affermazioni		
Una norma di legge imperativa può essere modificata a favore della parte più debole.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
Un debitore deve sempre soddisfare immediatamente un credito concordato tramite un contratto.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
Un contratto di apprendistato stipulato verbalmente non è valido.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
Se una parte contraente viene ingannata al momento della stipula del contratto, può impugnare il contratto stesso.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
Salvo accordi diversi, i debiti pecuniari devono essere pagati nel luogo in cui il debitore è domiciliato.	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		
<i>Ogni risposta esatta 1 punto</i>			

Numero totale pagine (riporto in copertina)**5**

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 20	<i>Punt. mass.</i>	<i>Punt. ragg.</i>
--------------------------------------	--------------------	--------------------

<p>Risponda alle seguenti domande relative ai fondamenti giuridici, apponendo una crocetta sull'affermazione corretta. Per ciascuna domanda c'è una sola risposta corretta.</p>		4	
<p>Gli articoli introduttivi al CC hanno una validità immediata.</p>	<p><input type="checkbox"/> esclusivamente per il diritto della persona <input type="checkbox"/> per tutto il diritto privato <input type="checkbox"/> per il diritto privato e il diritto pubblico <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte indicate è corretta</p>		
<p>Art.128 CO</p>	<p><input type="checkbox"/> è una norma imperativa <input type="checkbox"/> è una norma dispositiva <input type="checkbox"/> è una norma relativamente imperativa <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte indicate è corretta</p>		
<p>Nella valutazione di una controversia legale...</p>	<p><input type="checkbox"/> il giudice è necessariamente vincolato da precedenti sentenze in casi analoghi <input type="checkbox"/> Il giudice deve attenersi esclusivamente alla legge scritta <input type="checkbox"/> il giudice non può prendere in considerazione le condizioni generali di contratto (CGC) <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte indicate è corretta</p>		
<p>Il sistema giuridico svizzero può essere suddiviso nei seguenti due gruppi principali:</p>	<p><input type="checkbox"/> Diritto civile e diritto costituzionale <input type="checkbox"/> Diritto civile e diritto pubblico <input type="checkbox"/> Diritto civile e diritto amministrativo <input type="checkbox"/> nessuna delle risposte indicate è corretta</p>		
<p><i>Ogni risposta esatta 1 punto</i></p>			

Numero totale pagine (riporto in copertina)

4	
----------	--

Esame professionale federale di custode 2022

Parte dell'esame n° 5.1

Amministrazione e gestione collaboratori

Esame

scritto

5.1

Durata

120 minuti

N.:

Foglio di lavoro esercizio 21

Punt.
mass.

Punt.
ragg.

Ieri hai ricevuto via e-mail dalla ditta Superclean Sagl la seguente offerta:

Offerta per i nostri clienti:

Putzvit detergente tessile 500 litri pallettizzato (50 bidoni da 10 litri) CHF 32.- /10 litri; consegna gratuita; valido fino a fine ottobre. Offerta non vincolante.

Il giorno successivo, il martedì, lei ha accettato l'offerta in vista dell'imminente pulizia di base. Superclean ha confermato immediatamente l'ordine e ha previsto la consegna in circa 2 giorni.

- a) Apporre una crocetta in corrispondenza del tipo di offerta di questa promozione. (2 punti) *1 punto per ogni crocetta corretta*

- offerta vincolante offerta non vincolante
 offerta limitata offerta illimitata

- b) Che tipo di contratto c'è tra lei e Superclean Sagl? Citi il relativo articolo di legge. (2 punti)

Risposta: _____

Art.: _____ Legge: _____

- c) Apporre una crocetta in corrispondenza di chi deve pagare le spese di trasporto per la fornitura. (1 punto)

- Io Superclean Sagl

- d) Apporre una crocetta in corrispondenza del momento in cui il rischio (rischi e benefici) per la fornitura passerà a lei come acquirente. (1 punto)

- alla stipula del contratto alla consegna

6

Numero totale pagine (riporto in copertina)

6

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 22***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Quando, dopo 7 giorni, la consegna non è ancora stata effettuata, lei si attiva perché avrà bisogno del detergente tessile nel corso della settimana successiva.

a) Quali sono i due passi successivi da fare a causa di questo ritardo nella consegna? Indicare anche i relativi articoli di legge. (4 punti)

Risposta: _____

Art.: _____ Legge: _____

Art.: _____ Legge: _____

b) Il CO vi offre 3 opzioni per ulteriori azioni. Indicare le opzioni. (3 punti)

Risposta

1. Possibilità: _____

2. Possibilità: _____

3. Possibilità: _____

7**Numero totale pagine (riporto in copertina)****7**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 23***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

Al momento di controllare la consegna, i suoi dipendenti notano che il liquido in 10 bidoni si è flocculato ed è quindi inutilizzabile.

a) Cosa fare per prima cosa? Citi il relativo articolo di legge. (2 punti)

Risposta: _____

Art.: _____ Legge: _____

b) Quali opzioni sono disponibili generalmente in caso di consegna di merce difettosa secondo la legge? Elenchi tutte le possibilità e gli articoli di legge applicabili. (5 punti)

Risposta: _____

Art.: _____ Legge: _____

Art.: _____ Legge: _____

c) Quale delle opzioni menzionate in b) sceglierebbe in questo caso? (1 punto)

Risposta: _____

8**Numero totale pagine (riporto in copertina)****8**

Esame professionale federale di custode 2022**Parte dell'esame n° 5.1****Amministrazione e gestione collaboratori****Esame****scritto****5.1****Durata****120 minuti****N.:****Foglio di lavoro esercizio 24***Punt.
mass.**Punt.
ragg.*

a) Apporre una crocetta su ogni singolo punto del contratto se la disposizione contrattuale è ammessa oppure no dal diritto di lavoro. Se la disposizione non è ammessa dal diritto di lavoro, corregga il punto del contratto. Ad eccezione del compito b., indicare sempre l'articolo corrispondente della legge. (12 punti)

a. Salario

 ammissibile inammissibile

Correzione: _____

Art.: _____ Legge: _____

b. Lavoro straordinario

 ammissibile inammissibile

Correzione: _____

c. Vacanze

 ammissibile inammissibile

Correzione: _____

Art.: _____ Legge: _____

d. Vacanza

 ammissibile inammissibile

Correzione: _____

Art.: _____ Legge: _____

e. Licenziamento

 ammissibile inammissibile

Correzione: _____

Art.: _____ Legge: _____

12

Numero totale pagine (riporto in copertina)**12**