

Esame professionale federale per custode 2020

Parte d'esame 1 Pulizia

Durata

scritto
60 minuti

1.1

Nome/cognome:

N.:

Calcolo: (punteggio raggiunto/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>	38	
<i>Pagina 2</i>	28	
<i>Totale</i>	66	

<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>	

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	2 pagine	colore della carta: blu
- compiti	2 pagine	colore della carta: giallo
- fogli delle soluzioni	8 pagine	colore della carta: bianca
- pagina	2 pagina	colore della carta: bianca

Tempi indicativi

La durata dell'esame è di 60 minuti

- Esercizio 1	5 minuti
- Esercizio 2	15 minuti
- Esercizio 3	15 minuti
- Esercizio 4	10 minuti
- Esercizio 5	10 minuti

Tempo a disposizione ca. 55 minuti

Studio situazione di partenza ca. 5 minuti

Esercizi e soluzioni

Per ottenere il punteggio massimo è necessario svolgere tutti gli esercizi correttamente. Attenzione: se nella risposta vengono ripetuti gli esempi già menzionati nelle note sull'elaborazione dei compiti, non si ottengono punti. 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:

occorrente per scrivere, calcolatrice, materiali per la formazione, testi tecnici

Si esclude espressamente l'uso dei seguenti mezzi ausiliari:

mezzi ausiliari che consentano o possano consentire la comunicazione con altre posizioni (es. notebook, palmari, PDA, dispositivi mobili o radio, WLAN, 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 lavora come custode con attestato professionale federale presso lo ZOO di ZURIGO. Tra le aree di sua responsabilità ci sono:

- l'esotario e l'acquario, composti rispettivamente da un edificio a due piani e a tre piani, con complessi sistemi di approvvigionamento idrico
- l'edificio amministrativo con 65 postazioni di lavoro, due sale riunioni e tre aule di formazione completamente attrezzate
- tutta l'area d'ingresso con reception e casse il punto informazioni per i visitatori e il negozio dello ZOO
- lo ZOOcafé, tre chioschi di ristorazione mobili e i ristoranti (3 per un totale di 800 posti a sedere)
- quattro aree divertimento distribuite nel giardino zoologico
- i 40'000 metri quadrati della Lewa Sawanne

Ha un contratto con grado di occupazione al 100%. Il team a lei sottoposto include:

- 1 giardiniere paesaggista
- 1 operatrice di edifici e infrastrutture (sua vice)
- 1 operatore di edifici e infrastrutture
- 3 ausiliari per l'ambito pulizia

Con i suoi collaboratori, lei ha i seguenti compiti:

- assicurare la pulizia e la manutenzione degli impianti che le sono stati affidati
- effettuare periodicamente il controllo e la manutenzione delle attrezzature tecniche dell'esotario e dell'acquario
- eseguire la manutenzione e curare le aree esterne della Lewa Sawanne
- effettuare il controllo e la manutenzione delle attrezzature tecniche nelle aule dedicate alla formazione
- seguire con criteri professionali i progetti di costruzione presso gli impianti che le sono stati assegnati
- commissionare servizi esterni rispettando il budget a sua disposizione
- organizzare la formazione continua del team che le è stato affidato

2. Sfera privata

Esame professionale federale di custode 2020

Parte d'esame n. 1

Posizione

scritto

1.1

Pulizia

Convive da 10 anni con un/a partner che lavora come veterinario/a presso lo ZOO di ZURIGO. Nel tempo libero, lei è attivo/a in diverse associazioni sportive. Collabora inoltre con i vertici del Partito verde liberale svizzero (PVL) della città di Zurigo.

Esame professionale federale di custode 2020

Parte d'esame 1 Pulizia

Posizione

scritto

1.1

Esercizio 1	<i>Max. 6</i>
I servizi igienici sono molto utilizzati ed è quindi necessario effettuare regolarmente la pulizia a fondo. I pavimenti e le pareti sono rivestiti di ceramica. I rubinetti sono cromati, il distributore di asciugamani e sapone di plastica. Le pareti divisorie tra i WC sono realizzate con pannelli di vetro opalino.	
a) Prepari una lista con altre sei operazioni di pulizia a fondo che devono essere eseguite in aggiunta alla pulizia di manutenzione.	6

Esercizio 2	<i>Max. 12</i>
Nella caffetteria devono essere rispettate le norme di igiene in conformità con le direttive dell'ufficio della sanità pubblica. La piccola caffetteria adiacente al padiglione delle scimmie dispone di circa 60 posti a sedere e di un chioschetto con cucina per la gastronomia standardizzata (spuntini). Le superfici di lavoro sono dotate di coperture in acciaio cromato, i pannelli di vetro fungono da protezione da sputi e tosse per la merce esposta, il pavimento è rivestito di lastre di porfido. La caffetteria osserva i seguenti orari di apertura: dal mercoledì alla domenica dalle 10:00 alle 17:00.	
a) Come organizza il lavoro dei tre addetti part-time ai lavori di pulizia di questo settore? Prepari sul foglio delle risposte un piano orario e organizzativo servendosi di una semplice tabella.	6
Enumeri due punti relativi all'igiene degli impianti. Enumeri poi due punti relativi all'igiene personale.	4
c) Da un punto di vista strettamente tecnico, di cosa deve tener conto nella pulizia di un pavimento così rivestito? Elenchi due vantaggi o due svantaggi.	2

Esercizio 3	<i>Max. 20</i>
Poiché agli ingressi dello zoo circolano molti visitatori, in queste aree si raccoglie una gran quantità di sporcizia. La pavimentazione, nelle aree di accesso del pubblico, comprende i seguenti rivestimenti: tappeto barriera antisporcico (80 m²), asfalto (200 m²), grigliato (35 m²), quattro porte girevoli per la foresta pluviale Masoala e lastre in pietra naturale (450 m²). L'amministrazione ci tiene a fare una buona prima impressione sui visitatori. Di conseguenza, gli ingressi devono essere controllati di continuo e, se necessario, puliti. Gli orari di apertura sono i seguenti: tutti i giorni dalle 08:00 alle 18:00.	
a) Predisponga un piano di pulizia per le diverse aree d'accesso, con un'opportuna distribuzione del personale, che permetta tutto il giorno di assicurare una prima impressione positiva ai visitatori. Elabori un breve piano con gli orari di servizio e il fabbisogno di personale e di materiali rapportato alle cinque diverse situazioni all'ingresso.	10
b) Spieghi gli aspetti tecnici dei metodi di pulizia a fondo delle pavimentazioni in tessuto. Definisca il ciclo di lavoro corretto, materiali compresi. Attrezzi, prodotti e loro utilizzo.	4
c) In tema di sicurezza dei visitatori, non sono ammessi compromessi. La direzione dello zoo le dà l'incarico di pulire le facciate delle finestre in una delle aree d'ingresso e di montare nuove guarnizioni su una delle finestre a quattro metri di altezza. Indichi sei misure di sicurezza che lei e il suo personale dovete adottare e rispettare.	6

Esercizio 4	<i>Max. 16</i>
L'impatto ambientale e il consumo di detersivi sono due aspetti che tornano sempre all'attenzione dei responsabili aziendali per l'ambiente (norma ISO 14001). Le viene chiesto di verificare se nel suo settore sono possibili miglioramenti e di attuarli.	
a) Prepari un elenco da dare al suo apprendista in cui figurano sei opzioni di dosaggio dei prodotti per la pulizia che questo potrebbe utilizzare nelle diverse situazioni lavorative.	6
b) La presenza di così tanti visitatori è anche causa di grande produzione di rifiuti per lo zoo. Faccia sei proposte per ricondurre i rifiuti nel ciclo delle materie prime o per ridurre l'impatto ambientale delle attività connesse con la custodia.	6
c) Spieghi al suo apprendista il significato dei simboli di pericolo e dei pittogrammi illustrati nel foglio allegato 1, pagina 1/2 e pagina 2/2.	4

Esercizio 5	<i>Max.12</i>
I corridoi e le aree coperte occupano una superficie totale di 5000 m2. I pavimenti devono essere puliti tre volte a settimana con la lavasciuga. Lo zoo è aperto tutto l'anno. Il prodotto ecologico per la pulizia, sviluppato appositamente per l'utilizzo nello zoo, deve essere preparato con una concentrazione del 3%. Per esperienza si sa che la lavasciuga ha bisogno di 150 litri di soluzione detergente ogni 1000 m2.	
a) Di quanti litri di prodotto detergente ha bisogno ogni settimana? Effettui il calcolo indicando i passaggi risolutivi.	6
b) Lo speciale prodotto viene fornito in taniche da 5 litri. Faccia un ordine che copra il fabbisogno di 6 mesi. Effettui il calcolo indicando i passaggi risolutivi.	4
c) Quali misure di sicurezza deve adottare prima e durante la pulizia? Indichi una misura e la motivi.	2

Esame professionale federale di custode 2020

Parte d'esame 1 Pulizia

Posizione

scritto

1.1

Durata

60 minuti

N.:

Foglio delle risposte - Esercizio 1

1a)

Foglio delle risposte - Esercizio 2

2a)

Foglio delle risposte - Esercizio 2

2 b)

2c)

Foglio delle risposte - Esercizio 3

3a)

Foglio delle risposte - Esercizio 3

3b)

3c)

Foglio delle risposte - Esercizio 4

4a)

4b)

Foglio delle risposte - Esercizio 4

4c)

Foglio delle risposte - Esercizio 5

5a)

5b)

Foglio delle risposte - Esercizio 5

5c)



