

<b>1.</b>	<b><u>INTRODUZIONE</u></b>	<b>2</b>
1.1	OBIETTIVO DELLE DIRETTIVE INERENTI	2
1.2	FORMAZIONE PROFESSIONALE	2
1.3	ATTIVITÀ E QUALIFICHE	2
<b>2.</b>	<b><u>COMMISSIONE D'ESAME E RESPONSABILI DELL'ESAME, ESPERTE ED ESPERTI, SEGRETERIA</u></b>	<b>2</b>
2.1	COMMISSIONE D'ESAME	2
2.2	RESPONSABILI DELL'ESAME	2
2.3	ESPERTE ED ESPERTI ESAMINATORI	3
2.4	SEGRETERIA D'ESAME	3
<b>3.</b>	<b><u>ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME</u></b>	<b>4</b>
3.1	BANDO DI CONCORSO E ISCRIZIONE	4
3.2	AMMISSIONE	4
3.3	SPESE	5
3.4	CONVOCAZIONE	5
3.5	LUOGO D'ESAME	5
<b>4.</b>	<b><u>STRUTTURA E SVOLGIMENTO DELL'ESAME</u></b>	<b>6</b>
4.1	STRUTTURA	6
4.2	PROGRAMMA D'ESAME	6
<b>5.</b>	<b><u>DESCRIZIONE DELLE PARTI D'ESAME</u></b>	<b>7</b>
5.1	PULIZIA	7
5.2	MANUTENZIONE DELL'EDIFICIO	7
5.3	TECNOLOGIE PER L'EDILIZIA	7
5.4	IMPIANTI SPORTIVI, SPAZI ESTERNI E AREE VERDI	7
5.5	AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	8
5.6	COMPETENZE RELAZIONALI E COMUNICAZIONE	8
5.7	ISTRUZIONI NELL'AMBITO DEGLI ESAMI PRATICI PER QUANTO CONCERNE LE PROVE D'ESAME 1-4	10
<b>6.</b>	<b><u>ASSEGNAZIONE DEI VOTI E LEGITTIMAZIONE</u></b>	<b>12</b>
6.1	VOTI E PONDERAZIONE	12
6.2	RIUNIONE PER LA DETERMINAZIONE DEI VOTI	12
6.3	ATTESTATO	12
6.4	DIPLOMA PROFESSIONALE	12
<b>7.</b>	<b><u>ENTRATA IN VIGORE</u></b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b><u>MODIFICHE ALLE DIRETTIVE INERENTI</u></b>	<b>12</b>
 <b>ALLEGATO</b>		
1)	PROFILO DI ATTIVITÀ	
2)	PROFILO DELLE COMPETENZE	
3)	ELENCO DELLE PIANTE	

## 1. Introduzione

---

### 1.1 *Obiettivo delle direttive inerenti*

Queste direttive inerenti saranno adottate dalla commissione d'esame visto il paragrafo 2.2.1a del regolamento d'esame concernente l'esame professionale federale per custode del 01.01.2016.

Esse forniscono delucidazioni per quanto riguarda l'ammissione all'esame, la struttura e i contenuti dell'esame, le singole parti d'esame, nonché l'ordine cronologico. Si tratta di uno strumento d'informazione per i partecipanti, i datori di lavoro e i centri di formazione.

### 1.2 *Formazione professionale*

La formazione professionale viene descritta al paragrafo 1.2 del regolamento d'esame.

### 1.3 *Attività e qualifiche*

Le attività e le competenze necessarie sono illustrate nell'allegato 1 "Profilo delle competenze" delle presenti direttive inerenti.

## 2. Commissione d'esame e responsabili dell'esame, esperte ed esperti, segreteria

---

### 2.1 *Commissione d'esame*

La composizione della commissione d'esame e i relativi compiti sono definiti nel regolamento d'esame ai paragrafi 2.1 e 2.2.

I membri della commissione d'esame vengono reclutati tra le fila delle organizzazioni del mondo del lavoro, delle esperte e degli esperti o direttamente dal mercato del lavoro. Dispongono di competenze certificate nei campi d'interesse e di un'esperienza pluriennale nelle mansioni a loro affidate. Sono responsabili della preparazione delle prove d'esame, della propria formazione professionale e di quella delle esperte e degli esperti per quanto riguarda il loro campo d'interesse, nonché la loro programmazione operativa.

### 2.2 *Responsabili dell'esame*

I responsabili dell'esame si occupano dell'organizzazione, di sorvegliare lo svolgimento dell'esame, del coordinamento, dell'amministrazione, della gestione finanziaria e di migliorare qualitativamente l'esecuzione delle prove e le procedure amministrative. Collaborano a stretto contatto con la commissione d'esame, offrendole il proprio supporto e la propria consulenza. Prendono accordi con la presidentessa o con il presidente della commissione d'esame.

Compiti:

- bando degli esami;
- preparazione dei piani d'esame;
- corrispondenza con i membri della commissione d'esame, le esperte e gli esperti, i centri di formazione, le candidate e i candidati;
- organizzazione e coordinamento dell'istruzione e della formazione continua delle esperte e degli esperti;
- trattamento amministrativo delle richieste e delle questioni, nonché di formulazione di raccomandazioni alla commissione d'esame;
- comunicazione alle candidate e ai candidati in merito alle decisioni della commissione d'esame;
- coordinamento e redazione delle risposte ai reclami e garanzia di una tempestiva risoluzione;
- completamento e pubblicazione di un rapporto;
- compilazione del bilancio e del rendiconto annuale;
- trasmissione alla SEFRI delle domande relative ai sussidi;
- organizzazione, attuazione amministrativa e gestione dei protocolli delle riunioni della commissione d'esame;
- proposte sulle sessioni di esame e sulla pianificazione annuale

### **2.3 Esperte ed esperti esaminatori**

Le esperte e gli esperti esaminatori hanno un compito di grande responsabilità che richiede elevate competenze professionali e grande impegno. Essi vengono proposti ed eletti dalla commissione d'esame.

Possiedono una formazione professionale qualificata e capacità pedagogiche, metodologiche e didattiche adeguate. Hanno almeno un diploma federale, o una qualifica equipollente, nel settore per il quale sono chiamati a esaminare. Si formano in corsi di specializzazione e in corsi prescritti dalla commissione d'esame secondo le direttive fissate dalla medesima.

Le esperte e gli esperti esaminatori svolgono una funzione pubblica e sono quindi vincolati dalle disposizioni concernenti l'attività statutaria. Si tratta in particolare del segreto professionale e della riservatezza, dell'amministrazione, dell'obbligo di astensione e della questione discrezionale.

Essi possono essere ritenuti responsabili se, per negligenza o intenzionalmente, violano i loro obblighi.

Coloro che vengono nominati non devono né accettare, per la loro attività di esaminatori, disposizioni da parte di un'organizzazione del mondo del lavoro o di un'autorità scolastica, né sono ritenuti responsabili per loro conto.

### **2.4 Segreteria d'esame**

La segreteria d'esame si occupa di tutti i compiti amministrativi legati all'esame. È il punto di contatto ufficiale per l'esame e fornisce informazioni alle parti interessate, ai candidati, alle esperte e agli esperti. Supporta la commissione d'esame e i responsabili per l'esame nelle loro mansioni. L'indirizzo della segreteria d'esame è l'indirizzo ufficiale per l'esame ed è il seguente:

Esame professionale federale per custode  
Segreteria d'esame  
Casella postale 3065  
6002 Lucerna  
Tel. 041 368 58 21  
Fax 041 368 58 59  
info@pruefung-hauswarte.ch

Compiti:

- pubblicazione del bando di concorso e delle domande di concorso;
- supporto alle candidate e ai candidati durante la procedura di iscrizione;
- elaborazione delle iscrizioni;
- recupero dei documenti mancanti;
- elaborazione dei documenti per la riunione di ammissione;
- trattamento delle decisioni inerenti all'ammissione;
- fatturazione da inviare alle candidate e ai candidati;
- invio delle convocazioni alle candidate, ai candidati, alle esperte e agli esperti, nonché alla SEFRI;
- elaborazione dei risultati d'esame;
- trattamento dei risultati d'esame;
- gestione del rendiconto annuale

### 3. Organizzazione dell'esame

#### 3.1 Bando di concorso e iscrizione

L'esame viene organizzato di solito una volta all'anno. Il bando di concorso viene pubblicato sul sito [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch) e annunciato dagli organi di comunicazione dei singoli organismi.

È possibile iscriversi solo attraverso il sito [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch), ai sensi del paragrafo 3.2 del regolamento d'esame. Al termine della procedura d'iscrizione, è necessario stampare la documentazione secondo le indicazioni, firmarla e inviarla per posta, insieme agli allegati richiesti, alla segreteria preposta, in conformità con il paragrafo 3.2 del regolamento d'esame. Gli allegati richiesti per l'iscrizione devono essere inoltrati esclusivamente in forma di copie, mentre l'iscrizione stessa deve riportare la firma originale. I certificati o le dichiarazioni di lavoro allegate devono riportare il tipo di impiego (titolo professionale), il grado di occupazione e la relativa durata.

Dopo l'elaborazione e la verifica dei documenti verrà notificata una conferma d'iscrizione. La conferma avviene di solito dopo circa 10 giorni lavorativi dal ricevimento dei documenti e contiene la data della notifica della conferma di ammissione. Non è possibile ricevere informazioni per telefono o per iscritto relative al ricevimento della domanda d'iscrizione.

Eventuali richieste di agevolazione durante l'esame devono essere allegate alla domanda d'iscrizione e dovranno contenere la relativa richiesta e motivazione, nonché i certificati medici aggiornati.

#### 3.2 Ammissione

Le condizioni di ammissione sono indicate nel regolamento d'esame. Esperienza professionale come custode pari almeno all'80%, acquisita al termine della formazione di base. È necessario dimostrare tramite copia di un certificato di lavoro o di una conferma del rapporto di lavoro con la relativa specifica delle mansioni che è stata svolta un'attività di custode durante il periodo indicato, con un grado di occupazione di almeno l'80%. La durata complessiva dell'impiego/degli impieghi deve essere di almeno il 80% in 24 mesi. Eventuali gradi di occupazione inferiori vengono considerati se uno degli impieghi comprende una durata di almeno 2 anni e un grado di occupazione dell'80%.

Esempi di calcolo:

- 1. posizione di lavoro - funzione di custode - rapporto di lavoro 100% - durata della posizione di lavoro 2 anni e mezzo*  
vengono conteggiati 30 mesi.  
La candidata/Il candidato viene ammessa/o.
- 2. Posizione di lavoro - funzione di custode - rapporto di lavoro 80% - durata della posizione di lavoro 2 anni e mezzo*  
vengono conteggiati 24 mesi.  
La candidata/Il candidato viene ammessa/o.
- 3. Posizione di lavoro - funzione di custode - rapporto di lavoro 80% - durata della posizione di lavoro 22 mesi*  
vengono conteggiati 22 mesi.  
La candidata/Il candidato non viene ammessa/o.
- 4. Due posizioni di lavoro*  
*Primo impiego funzione di custode - rapporto di lavoro 80% - durata della posizione di lavoro 2 anni*  
*Secondo impiego funzione di custode - rapporto di lavoro 20% - durata della posizione 2 anni*  
Vengono calcolati 29 mesi ( $80\% \times 24 = 24$  mesi +  $20\% \times 24 = 5$  mesi).  
La candidata/Il candidato viene ammessa/o.

Posizioni di lavoro occupate contemporaneamente vengono conteggiate insieme fino a un grado di occupazione massimo del 100%

Al termine della riunione per l'ammissione all'esame le candidate e i candidati che soddisferanno le condizioni di ammissione riceveranno una conferma scritta della loro idoneità. La fattura per la partecipazione all'esame verrà notificata insieme alla conferma di ammissione.

Tutte le informazioni relative alla European Computer Drivers Licence Base<sup>1</sup> (ECDL), necessaria per essere ammessi, sono disponibili sul sito [ecdl.ch](http://ecdl.ch).

<sup>1</sup> Aggiornamento al 01.01.2014

La speciale autorizzazione per l'utilizzo di prodotti fitosanitari in settori particolari (OASSP), altrettanto necessaria per l'ammissione, si riferisce all'ordinanza 814.812.35 del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC). Chi intende conseguire un'autorizzazione speciale ai sensi della summenzionata ordinanza, deve essere in possesso delle competenze e del know-how seguenti nei rispettivi campi di utilizzo e certificarlo:

1. fondamenti di ecologia e tossicologia;
  2. legislazione in materia di protezione dell'ambiente, della salute e dei lavoratori;
  3. misure per la protezione dell'ambiente e della salute;
  4. utilizzo e smaltimento adeguati e compatibili con l'ambiente;
  5. dispositivi e utilizzo adeguato degli stessi;
  6. adeguata formazione degli apprendisti o l'opportuno supporto nell'ambito della propria formazione professionale
- I centri di formazione presso cui si svolgono i corsi di preparazione all'esame, offrono l'opportunità di conseguire questo documento.

### **3.3 Spese**

---

I costi per la partecipazione vengono resi noti nel bando di concorso. Coloro che ripetono l'esame ricevono sconti individuali stabiliti dalla commissione d'esame che saranno resi noti nella conferma di ammissione. Le candidate e i candidati sosterranno le spese relative al viaggio, al vitto e all'alloggio.

Le tasse di ritiro vengono rese note nel bando di concorso. In caso di interruzione dell'esame (dopo l'inizio del medesimo) a causa di un motivo giustificabile comprovato da certificato medico, verrà restituita una parte delle tasse già versate al netto delle spese sostenute. Qualora non si disponesse di una motivazione giustificabile o non si presentasse il relativo certificato medico, non potrà esservi alcun rimborso delle tasse già versate.

Qualora non fosse rispettato il termine di pagamento indicato in fattura, l'ammissione verrà annullata e le parti interessate riceveranno la relativa notifica. Le spese sostenute fino a questa data saranno fatturate e sono pari alle spese che saranno addebitate in fattura in caso di ritiro.

### **3.4 Convocazione**

---

La convocazione avviene in conformità con il regolamento d'esame, paragrafo 4.1 e contiene la pianificazione del medesimo, con indicazione del luogo e degli orari dove si svolgerà, il nome delle esperte e degli esperti, gli strumenti consentiti e necessari, una panoramica del luogo e altre informazioni riguardanti le varie prove.

La convocazione sarà resa nota alle candidate e ai candidati alcune settimane prima dell'inizio dell'esame, in occasione di un incontro informativo al quale saranno invitati. Durante questo incontro informativo sarà resa nota la data di convocazione e fornite le relative delucidazioni. Sarà inoltre possibile porre eventuali domande sull'esecuzione dell'esame e sul luogo di svolgimento, in modo da visitare il posto e consentire una preparazione ottimale per il giorno dell'esame. Le candidate e i candidati che non saranno presenti al suddetto incontro riceveranno la convocazione per posta. Non è possibile ritirare la convocazione per conto di altre candidate e candidati.

### **3.5 Luogo d'esame**

---

L'esame verrà organizzato in posizione centrale per tutte le lingue e il luogo sarà reso noto insieme al bando di concorso.

## 4. Struttura e svolgimento dell'esame

### 4.1 Struttura

Le parti dell'esame sono descritte nel regolamento d'esame, al paragrafo 5.11. Le singole parti d'esame verranno suddivise in posizioni e sottoposizioni nel modo seguente:

Parte d'esame				Posizione			
N°	Designazione	Durata <sup>2</sup>	Pond. <sup>3</sup>	N°	Designazione	Durata	Pond.
1.	Pulizia	120	1	1.1	scritto	60	1
				1.2	pratico	60	1
2.	Manutenzione dell'edificio	120	1	2.1	scritto	60	1
				2.2	pratico	60	1
3.	Tecnologia per gli edifici	120	1	3.1	scritto	60	1
				3.2	pratico	60	1
4.	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	120	1	4.1	scritto	60	1
				4.2	pratico	60	1
5.	Amministrazione e gestione del personale	165	1	5.1	scritto	120	1
				5.2	orale	45	1
6.	Competenze relazionali e comunicazione	30	1	6.1	scritto <sup>4</sup>	0 <sup>5</sup>	1
				6.2	orale <sup>6</sup>	30	5

### 4.2 Programma d'esame

Le sessioni d'esame vengono pubblicate per tempo nel bando di concorso sul sito [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch). La convocazione contiene i piani d'esame dettagliati dei singoli candidati e le informazioni sugli orari di inizio e di fine degli esami scritti, pratici e orali, nonché sul luogo e sui locali dove si svolgeranno le prove.

<sup>2</sup> In minuti

<sup>3</sup> Pond. = Ponderazione

<sup>4</sup> Documentazione relativa all'attività di custode

<sup>5</sup> La documentazione inerente all'attività di custode verrà inoltrata insieme all'iscrizione

<sup>6</sup> Presentazione + colloquio d'esame

## **5. Descrizione delle parti d'esame**

---

### **5.1 Pulizia**

#### 5.1.1 Esame scritto

L'esame scritto verte su situazioni problematiche concrete che rientrano nella sfera di competenza del custode. Si fa riferimento al campo della pulizia che comprende la pianificazione operativa e gli strumenti necessari ai dipendenti. I candidati dovranno riconoscere le varie situazioni sulla base di elementi di partenza predefiniti e concreti, trarre conclusioni o suggerire misure. Lo scopo consiste esclusivamente nell'elaborazione di decisioni e soluzioni alternative (varianti) e pertanto nel riconoscimento dell'importanza e dell'interdipendenza dei singoli fattori d'incidenza. Le conoscenze teoriche verranno quindi trasferite nella pratica.

#### 5.1.2 Esame pratico

Gli esami pratici consistono nello svolgimento o nel dare indicazioni su attività pratiche concrete o nella risoluzione di problemi nel campo della pulizia. Le operazioni di pulizia dovranno essere eseguite in modo corretto in base alle istruzioni ricevute o commentate in parte oralmente, tenendo conto dei requisiti d'igiene e di uso.

### **5.2 Manutenzione dell'edificio**

#### 5.2.1 Esame scritto

L'esame scritto verte su situazioni problematiche concrete che rientrano nella sfera di competenza del custode. Si fa riferimento al campo della manutenzione degli edifici che comprende la pianificazione operativa e gli strumenti necessari ai dipendenti. I candidati dovranno riconoscere le varie situazioni sulla base di elementi di partenza predefiniti e concreti, trarre conclusioni o suggerire misure. Lo scopo consiste esclusivamente nell'elaborazione di decisioni e soluzioni alternative (varianti) e pertanto nel riconoscimento dell'importanza e dell'interdipendenza dei singoli fattori d'incidenza. Le conoscenze teoriche verranno quindi trasferite nella pratica.

#### 5.2.2 Esame pratico

Gli esami pratici consistono nello svolgimento di attività pratiche concrete nel campo della manutenzione dell'edificio. Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti in modo corretto utilizzando gli utensili adatti o commentati in parte oralmente.

### **5.3 Tecnologie per l'edilizia**

#### 5.3.1 Esame scritto

L'esame scritto verte su situazioni problematiche concrete che rientrano nella sfera di competenza del custode. Si fa riferimento agli impianti di riscaldamento, di ventilazione, di condizionamento e di refrigerazione, nonché agli impianti idraulici ed elettrici. I candidati dovranno riconoscere le varie situazioni sulla base di elementi di partenza predefiniti e concreti, trarre conclusioni o suggerire misure. Lo scopo consiste esclusivamente nell'elaborazione di decisioni e soluzioni alternative e pertanto nel riconoscimento dell'importanza e dell'interdipendenza dei singoli fattori d'incidenza. Le conoscenze teoriche verranno quindi trasferite nella pratica.

#### 5.3.2 Esame pratico

Gli esami pratici consistono nello svolgimento o nel dare indicazioni su attività pratiche concrete, nella risoluzione di problemi o nell'interpretazione di messaggi di guasto agli impianti di riscaldamento, di ventilazione, di condizionamento e di refrigerazione, nonché agli impianti idraulici ed elettrici. Gli interventi di riparazione dovranno essere eseguiti in modo corretto utilizzando gli utensili adatti, verificando i relativi messaggi di guasto e risolvendo eventuali anomalie. Tutti gli interventi o una parte di essi dovranno essere eventualmente commentati oralmente.

### **5.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi**

#### 5.4.1 Esame scritto

L'esame scritto verte su situazioni concrete che rientrano nella sfera di competenza del custode. Si dovranno riconoscere le varie situazioni sulla base di elementi di partenza predefiniti e concreti, trarre conclusioni, fare raccomandazioni o suggerire misure. Lo scopo consiste nell'elaborazione di decisioni e soluzioni alternative e pertanto nel riconoscimento dell'importanza e dell'interdipendenza dei singoli fattori d'incidenza. Le conoscenze teoriche verranno quindi trasferite nella pratica.

#### 5.4.2 Esame pratico

Gli esami pratici comprendono l'esecuzione di attività pratiche concrete, la cura, la sistemazione e la manutenzione degli spazi esterni e delle aree verdi, nonché la risoluzione di problemi che riguardano gli impianti sportivi, gli spazi esterni e le aree verdi. I rispettivi interventi dovranno essere eseguiti in modo corretto utilizzando gli utensili adatti. Gli interventi dovranno essere in parte commentati oralmente.

Le denominazioni, le caratteristiche, l'idoneità e la prescrizione dei trattamenti da eseguire sulle piante, in conformità con l'allegato 3 verranno applicate sia negli esami scritti sia in quelli pratici.

### **5.5 Amministrazione e gestione del personale**

---

#### 5.5.1 Esami scritti

Negli esami scritti della parte 5 sarà verificata la comprensione e la conoscenza dei settori di competenza, la gestione del personale e la giurisprudenza sulla base di punti di partenza concreti. Le conoscenze teoriche verranno quindi trasferite nella pratica.

#### 5.5.2 Esami orali

Durante l'esame orale della parte 5 si richiede di affrontare, nell'ambito stesso del colloquio d'esame e sulla base di elementi di partenza predefiniti e concreti, i temi inerenti alla giurisprudenza e alla gestione del personale nel caso specifico, sviluppando e mettendo in evidenza eventuali soluzioni.

Prima dell'inizio del colloquio d'esame i partecipanti avranno a disposizione 15 minuti per familiarizzare con una situazione di partenza redatta per iscritto, nella quale potranno mettere in evidenza elementi che ritengono utili e prendere appunti. Dovranno infine sostenere un colloquio d'esame della durata di 45 minuti. È possibile consultare la situazione di partenza e gli appunti durante il colloquio. Al termine di quest'ultimo i documenti verranno corredati dei nomi dei partecipanti ed archiviati nei fascicoli d'esame.

### **5.6 Competenze relazionali e comunicazione**

---

#### 5.6.1 Documentazione inerente all'attività di custode

Le candidate e i candidati sono tenuti a inoltrare la documentazione, redatta autonomamente, della struttura in cui operano al momento dell'iscrizione. Tale documentazione sarà utilizzata come base per l'esame orale che consiste in una presentazione e in un successivo colloquio. Tale approccio intende garantire che i candidati abbiano familiarità con il tema in questione durante la presentazione e il colloquio.

La documentazione deve descrivere i campi della pulizia, della manutenzione degli edifici, della tecnologia per l'edilizia, della gestione del personale e degli impianti sportivi, gli spazi esterni e le aree verdi presenti e sarà valutata dalle esperte e dagli esperti.

Dovrà inoltre mettere in rilievo:

1. la modalità di montaggio e organizzazione dell'impianto;
2. l'area di responsabilità del candidato all'interno della struttura;
3. le mansioni del candidato;
4. l'organizzazione dell'ambiente di lavoro;
5. quali sono le autorità competenti e gli enti subordinati.

A prescindere dai contenuti dei punti 1-5, è possibile verificare durante il colloquio tutti i campi che rientrano nella sfera di competenza del custode.

*Struttura e formalità*

1. *Frontespizio*  
Nome e ubicazione dell'edificio, nome e indirizzo dell'autore, nome dell'esame, anno d'esame)
2. *Indice*  
Titolo dei capitoli e sottocapitoli con i numeri di pagina
3. *Introduzione*  
Breve descrizione della struttura, dell'ambiente e della composizione del personale  
1- 2 pagine foglio A4 (2'000 -4'000 caratteri spazi inclusi)
4. *Brevi descrizioni dei singoli elementi della struttura*  
Descrizione degli edifici, dei locali, degli impianti tecnici dell'edificio e dell'ambiente  
10-15 pagine (tra i 20'000 e i 30'000 caratteri spazi inclusi)
5. *Descrizione della composizione del personale*  
Autorità competenti e dipendenti incluse le descrizioni delle funzioni e delle responsabilità  
0,5 - 2 pagine foglio A4 (tra 2'000 e 4'000 caratteri spazi inclusi)
6. *Glossario, abbreviazioni*
7. *Allegati*
  - Planimetria scala 1:1000 su foglio A3 o 1:2000 su foglio A4
  - Piano dell'impianto scala 1:500 su fogli(o) A3
  - Schema dell'edificio con informazioni sullo spazio e relativo utilizzo
  - Schema dell'installazione delle tecnologie per l'edilizia su foglio A4 o A3
  - Organigramma su foglio A4 verticale o orizzontale

Sono consentiti allegati supplementari, che ne facilitano la comprensione, per un massimo di 10 pagine (formato A4) oltre agli allegati previsti.

*Dimensione del carattere*

11 punti (carattere di riferimento Times New Roman). È possibile selezionare anche altri tipi di carattere come per esempio Arial. Interlinea 1,5; margini 3-4 cm (escluse le rappresentazioni grafiche che richiedono più spazio).

**Consegna**

La documentazione dovrà essere presentata in tre copie stampate, insieme all'iscrizione presso la segreteria d'esame. Va inoltre caricata elettronicamente in formato PDF (formato non cifrato, tutti i dati riuniti in un unico file) all'iscrizione. Inoltre anche il modulo "Dichiarazione di elaborazione autonoma" deve essere caricato all'iscrizione. Il mancato rispetto dei termini o delle modalità di consegna avrà come conseguenza l'esclusione dall'iscrizione.

<i>Criteria di valutazione della documentazione</i>			<i>Ponderazione</i>
1	<i>Competenze formali</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza</li> <li>• Organizzazione, layout</li> <li>• Contenuto delle informazioni</li> </ul>	20%
2	<i>Competenze linguistiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma linguistica</li> <li>• Espressioni e registro linguistico</li> </ul>	30%
3	<i>Competenze specialistiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabolario specialistico</li> <li>• Schemi</li> <li>• Competenze</li> </ul>	50%

5.6.2 Prova orale

La **presentazione** funge da introduzione al colloquio e serve a valutare le capacità di presentazione. Deve fare riferimento esclusivamente alla documentazione inoltrata che dovrà essere descritta oralmente. La durata minima dovrà essere di circa 5 minuti e non superare i 10 minuti. Con la presentazione le candidate e i candidati dovranno mostrare la propria capacità di agire in modo convincente, nonché di illustrare chiaramente ed efficacemente gli aspetti rilevanti.

La presentazione si terrà nella lingua della prova scritta.

Criteri di valutazione della presentazione			Ponderazione
1	Organizzazione e struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenuto</li> <li>• Fil Rouge</li> <li>• Gestione del tempo</li> </ul>	20%
2	Comprensione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione verbale</li> <li>• Comunicazione non verbale</li> </ul>	15%
3	Visualizzazione e creatività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e supporti</li> <li>• Creatività</li> </ul>	5%
Totale			40%

Immediatamente al termine della presentazione avrà luogo un colloquio d'esame della durata di 20-25 minuti (in base alla durata della presentazione). La discussione si riferirà al contenuto della documentazione e alla presentazione, ma può riguardare anche altri temi correlati.

Rispondendo alle domande, le candidate e i candidati dimostrano di possedere competenze fondate, di essere in grado di rispondere precisamente e di saper gestire situazioni imprevedibili con le competenze necessarie.

Criteri di valutazione del colloquio d'esame			Ponderazione
1	Contenuto e precisione	adeguati, significativi, basati su elementi di prova.	12%
2	Familiarità con l'argomento	nella sua globalità, capacità di mettere in relazione i vari temi, competenza, attitudine alla teoria.	12%
3	Argomentazioni	comprensibili, valide e coerenti. La conoscenza di base può essere spiegata.	16%
4	Capacità di persuasione, impegno personale	Se l'impegno è visibile, il messaggio arriva a destinazione.	10%
5	Atteggiamento non verbale e paraverbale	Buon contatto visivo con tutti gli ascoltatori. Il contatto visivo con i singoli ascoltatori, alternando una postura adeguata e naturale, un atteggiamento sicuro e disinvolto anche nell'improvvisazione in presenza di situazioni imprevedibili. Le espressioni del volto e i gesti sono coerenti con quanto è stato detto.	10%
Totale			60%

### 5.7 Istruzioni nell'ambito degli esami pratici per quanto concerne le prove d'esame 1-4

#### 5.7.1 Istruzioni

I custodi istruiscono i propri collaboratori nei più diversi settori di specializzazione e si occupano dell'orientamento degli apprendisti (profilo di attività - sezione B). Le istruzioni da impartire si riferiscono spesso ai lavori, alle attività e ai procedimenti da eseguire. I custodi devono pertanto possedere una competenza consolidata per quanto riguarda la capacità di saper impartire le medesime. Questa capacità d'agire può essere testata nelle prove pratiche d'esame 1-4. La prova pratica inerente alla capacità di impartire istruzioni sarà valutata durante una sessione d'esame e solo nell'ambito di una parte d'esame, che sarà determinata dall'apposita commissione.

#### 5.7.2 Modello

Poiché esistono diversi modelli di istruzioni, è stato scelto il modello a 4 fasi come base per l'esame. Gli esercizi dell'esame e la relativa valutazione dipenderanno da questo modello. Il modello si basa sulle fasi seguenti di un'istruzione: 1. Fase delle domande, 2. Fase della raccolta di informazioni, 3. Fase del trattamento delle informazioni, 4. Fase di formazione pratica. I contenuti delle singole fasi sono descritti nella griglia di valutazione.

#### 5.7.3 Descrizione dell'esame

I candidati ricevono l'incarico di istruire un tirocinante o una tirocinante secondo lo schema 4 fasi. Il tema su cui basare l'istruzione da impartire sarà scelto dai candidati da un elenco di argomenti. Successivamente i candidati avranno a disposizione 10 minuti per preparare per iscritto l'istruzione e saranno invitati ad annotare 3 punti chiave. Gli appunti scritti potranno essere utilizzati durante l'esame. Gli esperti e le esperte utilizzeranno una copia degli appunti quale filo conduttore. Gli appunti non saranno valutati e la copia verrà archiviata nel fascicolo del candidato.

Successivamente i candidati avranno a disposizione 5 minuti per prendere dimestichezza con gli strumenti di ausilio che sono stati messi loro a disposizione, come macchinari e dispositivi necessari per svolgere il lavoro previsto. Tutto il materiale è già pronto. Se necessario, gli esperti spiegheranno il funzionamento dei macchinari e dei dispositivi. Sono disponibili istruzioni per l'uso, nonché eventuali schede tecniche del prodotto e di sicurezza.

Verrà poi presentato/a il tirocinante o la tirocinante e la prova relativa alle istruzioni da impartire avrà inizio. Il tempo a disposizione sarà di 45 minuti. La durata delle singole fasi e il grado di approfondimento (maggiore o minore) dipenderanno dal livello di conoscenza e dalle competenze possedute del o della tirocinante. L'istruzione dovrà essere adatta al livello di conoscenza del o della tirocinante in questione.

#### 5.7.4 Griglia di valutazione

Criteri di valutazione		Ponderazione	
	Fase		
1.	Domanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esaminare e verificare le conoscenze e le competenze possedute</li> <li>• Comunicare l'obiettivo da raggiungere</li> <li>• Comunicare il tempo a disposizione</li> <li>• Motivare</li> <li>• Comunicazione</li> </ul>	11 %
2.	Acquisizione di informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare i punti chiave</li> <li>• Offrire una dimostrazione pratica</li> <li>• Suddividere in singole parti secondo una logica</li> <li>• Fornire chiarimenti e motivazioni</li> <li>• Contatto, relazione, gestione (rivolgere domande aperte, consentire descrizioni)</li> </ul>	14 %
3.	Trattamento delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approccio (invitare ad agire da soli, richiedere autocontrollo)</li> <li>• Contatto (osservare, fornire un feedback, correggere, riprendere i punti chiave)</li> <li>• Comportamento (concedere abbastanza tempo per approfondire l'argomento, interazione tra le fasi)</li> </ul>	10 %
4.	Formazione pratica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenuto</li> <li>• Contatto</li> </ul>	7 %
5.	Conclusione della prova	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare le osservazioni</li> <li>• Comunicare se l'obiettivo fissato è stato conseguito</li> <li>• Comunicare ulteriori interventi</li> <li>• Concludere le istruzioni in modo chiaro</li> </ul>	3 %
6.	Esecuzione e risultato finale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto dei tempi della prova</li> <li>• Rapporto attività istruttore/ tirocinante</li> <li>• Numero delle fasi d'istruzione</li> <li>• Ordine di sequenza delle istruzioni</li> <li>• Rispetto dei punti chiave</li> <li>• Dare istruzioni importanti relative a procedure, strumenti di ausilio e prodotti.</li> <li>• Valutazione della pertinenza degli argomenti rispetto all'obiettivo da raggiungere.</li> <li>• Giudizio realistico sull'obiettivo fissato in relazione al tempo a disposizione</li> </ul>	55 %

## **6. Assegnazione dei voti e legittimazione**

---

### **6.1 Voti e ponderazione**

Ai fini della valutazione viene utilizzata una scala di voti da 1 a 6. La ponderazione ha luogo in conformità con il paragrafo 4.1 delle presenti direttive inerenti. Il voto pari o superiore a 4.0 si riferisce a prestazioni sufficienti. I voti inferiori a 4.0 si riferiscono a prestazioni non sufficienti. Almeno due esperte o esperti valuteranno le rispettive parti d'esame.

I requisiti per il superamento dell'esame sono determinati nel regolamento d'esame, paragrafo 6.4.

### **6.2 Riunione per la determinazione dei voti**

La commissione d'esame si riunisce per l'assegnazione definitiva dei voti. La riunione è sempre presenziata da un rappresentante o da una rappresentante della SEFRI. Ai responsabili per l'esame è affidato il compito di comunicare i risultati.

### **6.3 Attestato**

Al termine della riunione per l'assegnazione dei voti la segreteria d'esame prepara e invia gli attestati ai partecipanti all'esame.

### **6.4 Diploma professionale**

La segreteria d'esame redige per la SEFRI un elenco dei partecipanti che hanno superato l'esame, inserendo la data e il luogo di nascita, il numero di assicurazione sociale e l'attuale residenza. La SEFRI è incaricata di preparare i diplomi professionali.

Il rilascio dei diplomi ai partecipanti che hanno superato l'esame avviene da parte della presidentessa o del presidente della commissione d'esame o dal rispettivo rappresentante, in occasione degli eventi organizzati dai centri di formazione. Coloro che hanno superato l'esame e non prendono parte a nessuno degli eventi summenzionati, riceveranno il diploma tramite raccomandata inviata presso l'indirizzo di residenza.

## **7. Entrata in vigore**

---

Le presenti direttive inerenti entreranno in vigore il 1 gennaio 2016 e saranno applicate per la prima volta per l'esame che avrà luogo nel medesimo anno.

## **8. Modifiche alle direttive inerenti**

---

Le modifiche vengono adottate dalla commissione d'esame e divulgate con largo anticipo.

Lucerna, 1 gennaio 2016

Esame professionale federale per custode

Il presidente della commissione d'esame

Jakob Hauri

Settori di competenza operativa		Competenze operative										
A	Implementazione degli aspetti ecologici	A-1 Gestione dei rifiuti	A-2 Valutazione e utilizzo di apparecchi nonché prodotti ecologici e sostenibili		A-3 Promozione dell'utilizzo di supporti energetici alternativi		A-4 Supporto a locatari e utenti sugli aspetti ecologici		A-5 Utilizzo attento dell'energia			
		B-1 Redazione di mansionari	B-2 Colloqui con i collaboratori	B-3 Guida e formazione dei collaboratori		B-4 Partecipazione alla selezione dei collaboratori		B-5 Avviamento e assistenza ai collaboratori		B-6 Formazione degli apprendisti		
C	Esecuzione di lavori amministrativi	C-1 Rispondere a corrispondenza e telefonate		C-2 Redazione e aggiornamento delle documentazioni d'impianto		C-3 Redazione e aggiornamento di elenchi, schemi e rapporti		C-4 Gestione dei magazzini	C-5 Effettuazione delle ordinazioni	C-6 Visto e attribuzione delle fatture	C-7 Statistiche sull'energia	
		C-8 Fornitura di fondamenti sulla redazione budget		C-9 Verifica budget	C-10 Richiesta e valutazione di offerte	C-11 Raccolta e inoltro di dati rilevanti per i costi secondari		C-12 Interpretazione dei dati di contabilità in partita doppia		C-13 Predisposizione e diffusione di mezzi informativi per i locatari		C-14 Controllo del rispetto dei contratti di manutenzione
D	Garantire la sicurezza	D-1 Garantire la sicurezza sul lavoro (ad es. DPI)		D-2 Controllo periodico dei dispositivi di sicurezza e aziendali		D-2 Controllo periodico dei dispositivi di sicurezza e aziendali		D-4 Utilizzo conforme alle prescrizioni delle sostanze chimiche				
		D-5 Conoscenza e supporto del concetto di emergenza/ Prestazione di Pronto soccorso			D-6 Rispetto delle prescrizioni d'igiene		D-7 Comprensione delle rappresentazioni in pianta					
E	Manutenzione degli stabili	E-1 Controllo a vista del rivestimento degli stabili e degli elementi strutturali		E-2 Esecuzione e verifica di riparazioni, in proprio o a cura di terzi		E-3 Sostituzione dei materiali di consumo e soggetti a usura		E-4 Controllo degli impianti di scarico				
		E-5 Manutenzione e inventario dell'arredamento		E-6 Utilizzo e manutenzione di utensili e macchine		E-7 Comprensione dei disegni in pianta, degli schemi situazionali e dei piani particolareggiati delle costruzioni importanti						
F	Manutenzione degli impianti domestici	F-1 Gestione e controllo dei sistemi di gestione degli stabili		F-2 Controllo e riparazione degli impianti sanitari		F-3 Controllo e gestione degli impianti, individuazione della necessità di manutenzione (RVCF)		F-4 Controllo e sorveglianza di impianti e comandi elettrici				
		F-5 Cura, utilizzo, controllo e manutenzione degli impianti di trasporto, delle piattaforme elevatrici (palcoscenico) dei sistemi multimediali /Liberare le persone				F-6 Azionamento, programmazione e controllo dei sistemi di chiusura e accesso		F-7 Lettura e comprensione di schemi tecnici				
G	Manutenzione ambientale	G-1 Tosatura e cura di prati/aiuole	G-2 Lavori di potatura (siepi, cespugli, piante arbustive, rose)		G-3 Messa a dimora, protezione e cura delle piante		G-4 Regolazione delle piante spontanee	G-5 Manutenzione di vialetti e piazze (compreso il servizio invernale)		G-6 Manutenzione di mobili da giardino e impianti da gioco e sportivi		
		G-7 Controllo e riparazione di recinzioni e chiusure		G-8 Utilizzo e manutenzione di utensili e macchine		G-9 Lavori di manutenzione su biotopi, fontane, stagni		G-10 Cura di colture idroponiche e piante in vaso		G-11 Lettura e comprensione dei piani ambientali e dei piani delle acque di scarico		
H	Lavori di pulizia	H-1 Esecuzione della pulizia di mantenimento		H-2 Esecuzione della pulizia intermedia	H-3 Esecuzione della pulizia approfondita		H-4 Esecuzione di trattamenti di fondo e protezione		H-5 Valutazione della necessità di una pulizia speciale			
		H-6 Pulizia d'impianti natatori e di wellness		H-7 Controllo dei lavori di pulizia	H-8 Utilizzo e manutenzione di macchine, apparecchi e utensili		H-9 Lavaggio degli utensili di pulizia	H-10 Individuazione dei parassiti e attuazione di misure adeguate		H-11 Magazzinaggio conforme alle prescrizioni dei prodotti di pulizia		
I	Pianificazione di • progetti • finanze • personale	I-1 Redazione di piani di lavoro (giorno, settimana, mese, anno)		I-2 Pianificazione dell'utilizzo del personale		I-3 Collaborazione alla pianificazione e implementazione di misure costruttive e nuove acquisizioni						
		I-4 Redazione di piani di occupazione	I-5 Collaborazione alla valutazione di impianti domotici		I-5 Collaborazione alla valutazione di impianti domotici		I-6 Collaborazione alla pianificazione di eventi e progetti					

# Profilo di qualificazione di custode

I Custodi sono incaricati della manutenzione d'immobili residenziali e commerciali, come pure d'immobili pubblici. Sono responsabili per la pulizia, la manutenzione e la riparazione degli stabili, l'utilizzo e la manutenzione dei componenti tecnici degli edifici, i lavori ambientali, i contatti con i clienti, la gestione del personale e la formazione degli apprendisti. Per riparazioni di grande entità o particolarmente complesse incaricano ditte esterne designate dal superiore e seguono l'esecuzione dei lavori. Dispongono di conoscenze di base in materia amministrativa e legale. Sono responsabili per l'implementazione delle direttive in materia di ecologia e sicurezza. Sanno ascoltare le esigenze delle persone.

## A Implementazione degli aspetti ecologici

I Custodi conoscono i fondamenti giuridici regionali e locali nel campo dell'ecologia e dell'ambiente. Controllano e organizzano le attività di smaltimento e approvvigionamento all'interno dell'immobile a essi affidato. Sono referenti per i locatari, i clienti, i proprietari immobiliari e l'amministrazione per le questioni relative a smaltimento e approvvigionamento nell'osservanza dei principi ecologici ed economici. Conoscono le interdipendenze ecologiche più importanti e sono in grado di spiegarle.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>A-01</b>	Gestione dei rifiuti	La gestione dei rifiuti deve essere organizzata, strutturata e gestita nell'osservanza dei fondamenti giuridici e dei modelli di tasse più frequenti in Svizzera. A questo riguardo occorre tenere conto anche delle circostanze locali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiega le interdipendenze nell'ecosistema, in particolare in riferimento all'effetto serra, all'influsso della CO2 sull'ambiente, ai veleni ambientali, ai gas problematici;</li> <li>▪ descrive e spiega i principi giuridici della gestione dei rifiuti (evitare, ridurre, riciclare) sulla base di esempi pratici;</li> <li>▪ descrive i gruppi principali di materie di valore e ne spiega la gestione (rifiuti speciali / rifiuti domestici e industriali / riciclaggio, sostanze e materiali riciclabili);</li> <li>▪ spiega i modelli di tasse applicati a livello locale nello smaltimento e il relativo significato, contesto e attuazione;</li> <li>▪ allestisce punti di raccolta dei rifiuti, fornisce istruzioni sul loro utilizzo e provvede alla loro gestione;</li> <li>▪ elabora regole di condotta adeguate, in forma scritta e orale, relative alla gestione dei rifiuti.</li> </ul>
<b>A-02</b>	Valutazione e utilizzo di apparecchi e prodotti ecologici e sostenibili	Per l'approvvigionamento, l'utilizzo e la manutenzione degli apparecchi e dei prodotti devono essere tenuti in considerazione i fattori chiave ecologici e i relativi influssi. A questo scopo, i requisiti relativi all'approvvigionamento delle apparecchiature e dei prodotti devono essere definiti in mansionari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valuta e influenza il comportamento di utilizzo. A questo scopo elabora opportune regole di condotta in forma scritta e orale;</li> <li>▪ stila un elenco degli apparecchi e dei prodotti sulla base di criteri ecologici ed economici, ne valuta la durata, la garanzia dei ricambi, la facilità di manutenzione, i consumi, l'impatto ambientale, ecc. e formula opportune raccomandazioni.</li> </ul>
<b>A-03</b>	Promozione dell'utilizzo di supporti energetici alternativi	L'implementazione richiede conoscenze di base sugli impianti di produzione di energia utilizzati e sulle loro alternative, sull'impiego di energie note e sui vantaggi e gli svantaggi delle energie rinnovabili di uso comune;	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiega con parole semplici le funzioni degli impianti per la produzione di energia rinnovabile e comprovata;</li> <li>▪ spiega le diverse possibilità di combinazione fra impianti di produzione di energia e ne descrive l'interazione;</li> <li>▪ spiega i tipi di utilizzo dell'energia rinnovabile impiegati in Svizzera.</li> </ul>

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>A-04</b>	Supporto a locatari e utenti sugli aspetti ecologici	Mediante linee di condotta formulate in modo chiaro e comprensibile, i locatari e gli utenti ricevono supporto e assistenza in riferimento al comportamento ecologico e rispettoso dell'ambiente. Per le riparazioni, i rinnovamenti, i risanamenti e i progetti di costruzione, nonché per le piccole ristrutturazioni, devono essere utilizzati materiali e prodotti edili scelti in base a criteri ecologici e sostenibili.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiega e motiva le linee di condotta e le regole per un comportamento rispettoso dell'ambiente (ecologico) da parte dei locatari e degli utenti;</li> <li>▪ mostra le interrelazioni nei sistemi di edifici ottimizzati sul piano energetico;</li> <li>▪ spiega e descrive i vantaggi e gli svantaggi per la fase di utilizzo;</li> <li>▪ spiega agli utenti di un edificio con sistema energetico nuovo o risanato il corretto comportamento da tenere;</li> <li>▪ fornisce consulenza a proprietari e amministrazione in merito all'utilizzo;</li> <li>▪ descrive e spiega l'effetto dei materiali in riferimento all'ambito d'impiego e all'utilizzo;</li> <li>▪ elabora i principi per la valutazione con il supporto di esperti.</li> </ul>
<b>A-05</b>	Utilizzo attento dell'energia	Una conoscenza approfondita sull'utilizzo dei singoli vettori energetici è fondamentale per riconoscere i maggiori consumatori di energia e per suggerire, avviare e implementare misure di ottimizzazione;	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiega e illustra in forma scritta e orale come è strutturato un sistema semplice di controllo dell'energia e come viene gestito e interpretato;</li> <li>▪ valuta i consumi energetici (ad esempio nei settori RVCF<sup>1</sup> ed elettrico) e mette in atto le misure necessarie;</li> <li>▪ mostra, sulla base di un esempio, i punti deboli e il potenziale di ottimizzazione esistente di un impianto domestico, ne fornisce una descrizione e una spiegazione.</li> </ul>

## B Guida e gestione dei collaboratori

I Custodi pianificano, coordinano e controllano l'impiego dei propri collaboratori e di imprese di servizio esterne. Sono responsabili della formazione degli apprendisti nel loro settore e dispongono dei requisiti necessari.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>B-01</b>	Redazione di mansionari	I mansionari devono essere verificati ed eventualmente adeguati a intervalli regolari, e devono essere redatti in caso di nuove funzioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge, analizza e comprende i testi;</li> <li>▪ applica i diritti e i doveri fondamentali scaturenti dalle varie fonti del diritto del lavoro in modo specifico per ciascuna funzione (CO, CCL e contratto di apprendistato);</li> <li>▪ formula autonomamente testi semplici e comprensibili.</li> </ul>
<b>B-02</b>	Colloqui con i collaboratori	Con ciascun collaboratore deve essere condotto almeno una volta all'anno un colloquio, durante il quale vengono verificati gli obiettivi stabiliti e vengono fissati congiuntamente gli obiettivi per l'anno successivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ redige correttamente i verbali e gli appunti relativi ai colloqui;</li> <li>▪ applica i fondamenti principali della comunicazione.</li> </ul>
<b>B-03</b>	Guida e formazione dei collaboratori	Il Custode è responsabile per i collaboratori a lui direttamente sottoposti. In quanto superiore, il Custode guida team di piccole-medie dimensioni e favorisce l'avanzamento professionale dei collaboratori;	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dispone di conoscenze di base in materia di comunicazione e gestione del personale;</li> <li>▪ applica i diritti e i doveri fondamentali scaturenti dalle varie fonti del diritto del lavoro in modo specifico per ciascuna funzione (CO, CCL e contratto di apprendistato);</li> <li>▪ applica principi di gestione semplici.</li> </ul>

<sup>1</sup> RVCF = riscaldamento, ventilazione, climatizzazione, freddo, sanitari

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
B-04	Partecipazione alla selezione dei collaboratori	Il Custode fornisce supporto al(ai) servizio(i) competente(i) per il reclutamento di nuovi collaboratori;	<ul style="list-style-type: none"> <li>valuta l'idoneità di un candidato in riferimento alle mansioni future;</li> <li>riconosce se i candidati sono adatti per il team.</li> </ul>
B-05	Avviamento e assistenza ai collaboratori	I nuovi collaboratori devono essere avviati al lavoro e affiancati dal Custode o da un membro del team durante il periodo di prova.	<ul style="list-style-type: none"> <li>applica principi di gestione semplici.</li> <li>spiega i settori operativi e li illustra in funzione del livello.</li> </ul>
B-06	Formazione degli apprendisti	Gli apprendisti vengono affiancati e assistiti dal Custode durante il periodo di formazione. In questo contesto, il Custode collabora anche con i genitori e le istituzioni di formazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>applica principi di gestione semplici;</li> <li>spiega i settori operativi e li illustra in funzione del livello;</li> <li>organizza in modo efficace la formazione degli apprendisti insieme agli insegnanti e ai genitori;</li> <li>attua i programmi di formazione su base individuale.</li> </ul>

### C Esecuzione di lavori amministrativi

I Custodi sono i referenti per le questioni d'interesse di utenti, clienti e locatari. Assicurano il rispetto delle istruzioni dei proprietari o dei rispettivi rappresentanti in conformità al loro incarico. I Custodi dispongono di conoscenze di base sui tipi di contratto rilevanti per la loro attività, sulla contabilità commerciale e sull'amministrazione.

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
C-01	Rispondere a corrispondenza e telefonate	Nella routine di lavoro del Custode rientra il disbrigo di mansioni d'ufficio. Queste sono costituite prevalentemente dalla tenuta della corrispondenza scritta e telefonica con locatari, fornitori, autorità, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>legge e analizza testi scritti;</li> <li>si esprime oralmente in modo efficace e comprensibile.</li> </ul>
C-02	Redazione e aggiornamento delle documentazioni d'impianto	Per le assicurazioni, le autorità, i proprietari e i collaboratori, il Custode deve documentare gli impianti affidatigli, verificare periodicamente i documenti e adattarli alle nuove circostanze (ad es. dopo un risanamento).	<ul style="list-style-type: none"> <li>formula testi semplici;</li> <li>legge e analizza testi.</li> </ul>
C-03	Redazione e aggiornamento di elenchi, schemi e rapporti	Le liste dei materiali, i piani di lavoro, i rapporti di lavoro sono solo tre esempi dei numerosi documenti che il Custode deve redigere, aggiornare e gestire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>formula testi semplici;</li> <li>redige correttamente i verbali e gli appunti relativi ai colloqui;</li> <li>legge, analizza e comprende i testi.</li> </ul>
C-04	Gestione dei magazzini	Il Custode è responsabile della gestione del materiale di consumo nell'ambito del proprio settore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>applica i fondamenti della gestione dei magazzini (aspetti ecologici, norme di sicurezza, ecc.).</li> </ul>
C-05	Effettuazione delle ordinazioni	Il Custode effettua le ordinazioni di materiale nel proprio ambito di competenza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>formula testi semplici;</li> <li>fa valere autonomamente i diritti e i doveri che gli derivano dal contratto d'acquisto e li applica;</li> <li>effettua le ordinazioni in base alle competenze attribuitegli.</li> </ul>

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>C-06</b>	Visto e attribuzione delle fatture	Il Custode vista e attribuisce le fatture nell'ambito della propria sfera di competenza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verifica la correttezza delle fatture e le elabora.</li> </ul>
<b>C-07</b>	Statistiche sull'energia	Il Custode tiene adeguate statistiche sull'energia allo scopo di determinare e controllare il consumo energetico nel proprio impianto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formula testi semplici;</li> <li>▪ elabora statistiche significative e rappresenta i risultati in modo chiaro.</li> </ul>
<b>C-08</b>	Fornitura di fondamenti sulla redazione dei budget	Il Custode fornisce la documentazione necessaria a supporto del processo di redazione dei budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fornisce i dati per la redazione dei budget e/o redige i budget.</li> </ul>
<b>C-09</b>	Verifica budget	Il Custode controlla le voci di budget per le quali è responsabile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verifica costantemente la situazione effettiva e prevista proponendo misure.</li> </ul>
<b>C-10</b>	Richiesta e valutazione di offerte	Nell'ottica di una gestione improntata al risparmio dei costi, il Custode richiede diverse offerte e le valuta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formula testi semplici;</li> <li>▪ fornisce i dati per le basi d'offerta e redige basi d'offerta;</li> <li>▪ confronta e valuta le offerte in base a criteri prestabiliti.</li> </ul>
<b>C-11</b>	Raccolta e inoltro di dati rilevanti per i costi secondari	Il Custode raccoglie e inoltra i dati necessari per il trasferimento dei costi secondari ai locatari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applica i diritti e i doveri fondamentali scaturenti dal diritto sulle locazioni in modo specifico per ciascuna funzione;</li> <li>▪ formula autonomamente testi semplici;</li> <li>▪ verifica le offerte per rinnovi e risanamenti;</li> <li>▪ redige riepiloghi significativi dei costi secondari.</li> </ul>
<b>C-12</b>	Interpretazione dei dati di contabilità in partita doppia	Il Custode deve conoscere i fondamenti della contabilità in partita doppia per poter adempiere alle proprie mansioni in ambito finanziario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ attribuisce semplici eventi commerciali nell'ambito della contabilità in partita doppia;</li> <li>▪ legge e comprende una contabilità in partita doppia;</li> <li>▪ interpreta una contabilità che gli viene sottoposta.</li> </ul>
<b>C-13</b>	Predisposizione e diffusione di mezzi informativi per i locatari	Spesso il Custode deve redigere e inoltrare, per conto dell'amministrazione/dei proprietari, importanti informazioni per i locatari/utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applica i diritti e i doveri fondamentali scaturenti dal diritto sulle locazioni in modo specifico per ciascuna funzione;</li> <li>▪ formula autonomamente testi semplici in modo comprensibile.</li> </ul>
<b>C-14</b>	Controllo del rispetto dei contratti di manutenzione	Per la persona competente per l'impianto, il Custode deve leggere i contratti di manutenzione e deve poter verificare l'esecuzione dei lavori risultanti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge e analizza i documenti contrattuali;</li> <li>▪ applica i diritti e i doveri fondamentali scaturenti dal diritto sui contratti d'opera e dalla disciplina del mandato in modo specifico per ciascuna funzione;</li> <li>▪ formula autonomamente reclami semplici e comprensibili.</li> </ul>

## D Garantire la sicurezza

I Custodi utilizzano gli impianti di chiusura e di sicurezza. Rispettano le norme in materia di sicurezza sul lavoro e le norme d'igiene.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>D-01</b>	Garantire la sicurezza sul lavoro	Il rispetto delle regole della sicurezza sul lavoro e il corretto impiego dei DPI sono il presupposto per un ambiente di lavoro sicuro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riconosce tutti i pericoli nel singolo settore di lavoro e nell'ambiente di lavoro;</li> <li>▪ sovrintende all'esecuzione sicura delle mansioni lavorative di tutte le persone coinvolte nel processo di lavoro;</li> <li>▪ spiega le regole di sicurezza alle ditte terze incaricate e ne controlla il rispetto.</li> </ul>
<b>D-02</b>	Controllo periodico dei dispositivi di sicurezza e aziendali	L'esecuzione di controlli visivi e controlli di funzionamento sono fondamentali per un esercizio corretto dei dispositivi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conosce le apparecchiature tecniche di sicurezza e i dispositivi di sicurezza intrinseci dello stabile;</li> <li>▪ esegue il controllo delle apparecchiature aziendali in conformità alle norme di legge aziendali.</li> </ul>
<b>D-03</b>	Sensibilizzazione ai pericoli	I collaboratori, i soggetti terzi e gli utenti devono conoscere i possibili pericoli e tenerne conto nella prassi lavorativa quotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riconosce i pericoli e adotta il comportamento corretto.</li> </ul>
<b>D-04</b>	Utilizzo conforme alle prescrizioni delle sostanze chimiche	La corretta applicazione delle prescrizioni di stoccaggio e il corretto utilizzo dei prodotti chimici sono il presupposto per una manipolazione sicura e a norma di legge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spiega i pericoli derivanti dai prodotti chimici utilizzati;</li> <li>▪ è in possesso delle schede tecniche di sicurezza e delle prescrizioni di legge.</li> </ul>
<b>D-05</b>	Conoscenza, attuazione e supporto del concetto di emergenza	La conoscenza del concetto di emergenza aziendale, la corretta applicazione delle misure di pronto soccorso e la collaborazione con le organizzazioni di pronto intervento sono il presupposto per gestire correttamente le situazioni d'emergenza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ descrive e spiega le apparecchiature di salvataggio normalmente utilizzate nell'azienda;</li> <li>▪ conosce il concetto di emergenza aziendale;</li> <li>▪ fornisce supporto ai referenti e alle istituzioni competenti;</li> <li>▪ in caso di emergenza applica misure immediate salvavita;</li> <li>▪ elabora semplici concetti di protezione antincendio.</li> </ul>
<b>D-06</b>	Rispetto delle prescrizioni d'igiene	Il rispetto delle prescrizioni d'igiene generali e aziendali protegge i collaboratori e gli utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conosce le prescrizioni d'igiene generali e aziendali;</li> <li>▪ si occupa delle apparecchiature e dei prodotti aziendali attinenti a tali prescrizioni.</li> </ul>
<b>D-07</b>	Comprensione dei disegni in pianta	La comprensione dei disegni in pianta è necessaria per poter affrontare le situazioni d'emergenza all'interno dello stabile e nell'area circostante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge i disegni in pianta;</li> <li>▪ interpreta il contenuto dei disegni in pianta;</li> <li>▪ spiega ad altri il contenuto dei disegni in pianta.</li> </ul>

## E Manutenzione degli stabili

I Custodi contribuiscono, con il loro lavoro, a conservare il valore degli immobili. Sono in grado di pianificare ed eseguire in modo corretto dal punto di vista tecnico gli interventi di manutenzione o di delegarne l'esecuzione ad altri e ne monitorano l'avanzamento. Dispongono di conoscenze elementari di edilizia. Effettuano piccole riparazioni a edifici, macchine e apparecchi, in modo autonomo e a regola d'arte. Spesso possono attingere all'esperienza maturata nell'ambito di precedenti attività professionali.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>E-01</b>	Controllo a vista del rivestimento degli stabili e degli elementi strutturali	Il controllo periodico del rivestimento degli stabili come pure degli elementi strutturali fissi e mobili per individuare la presenza di usura e danni evita una perdita incontrollata di valore dell'immobile e danni prevedibili a elementi strutturali, apparecchiature e persone. I componenti dell'edificio vengono sottoposti a una rilevazione periodica del loro stato. Le modificazioni degli influssi meccanici, meteorologici e legati alla fisica degli edifici vengono registrati e documentati. Vengono attuati interventi di riparazione secondo il piano delle misure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riconosce, descrive, spiega e suggerisce i materiali da costruzione comunemente disponibili sul mercato e le loro caratteristiche;</li> <li>▪ conosce e spiega la composizione fisica della struttura edilizia dei comuni rivestimenti degli stabili;</li> <li>▪ conosce la composizione della struttura degli elementi costruttivi portanti e non portanti;</li> <li>▪ determina le responsabilità in caso di danno;</li> <li>▪ fornisce consulenza ai proprietari/all'amministrazione in merito alla conservazione del valore di uno stabile;</li> <li>▪ conosce gli effetti fisici sulle strutture edilizie e sui materiali da costruzione e, con una rilevazione periodica dello stato, agisce preventivamente per evitare o ridurre i danni strutturali;</li> <li>▪ esegue e documenta la rilevazione dello stato;</li> <li>▪ redige un piano delle misure e, per le attività di valutazione, interpella se necessario specialisti ed esperti.</li> </ul>
<b>E-02</b>	Esecuzione e verifica di riparazioni, in proprio o a cura di terzi	Le riparazioni nell'ambiente di lavoro e il controllo dei lavori eseguiti da terzi contribuiscono in misura sostanziale a conservare il valore degli stabili.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ possiede le conoscenze specialistiche e le capacità manuali necessarie per eseguire queste riparazioni in proprio;</li> <li>▪ capisce le informazioni contenute nei manuali di montaggio e utilizzo e le mette in pratica in modo corretto;</li> <li>▪ comprende i processi di costruzione e i passaggi successivi necessari per la manutenzione e le riparazioni;</li> <li>▪ verifica e controlla l'esecuzione dei lavori affidati a terzi nel caso in cui non vengano verificati da un progettista specializzato;</li> <li>▪ assicura che, durante le ristrutturazioni e le riparazioni, le esigenze aziendali e costruttive non subiscano restrizioni.</li> </ul>
<b>E-03</b>	Sostituzione dei materiali di consumo e soggetti a usura	La sostituzione tempestiva dei materiali di consumo e soggetti a usura evita l'insorgere di danni a carico di edifici e apparecchiature.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controlla regolarmente i libretti di manutenzione, interpreta correttamente eventuali anomalie e adotta le misure necessarie.</li> </ul>
<b>E-04</b>	Controllo degli impianti di scarico	La verifica, il controllo e la manutenzione degli impianti di pompaggio delle acque di scarico garantiscono un funzionamento sicuro e impediscono l'infiltrazione di acqua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ controlla i dispositivi tecnici dello stabile e verifica periodicamente il sistema di allarme e i libretti di manutenzione.</li> </ul>

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>E-05</b>	Manutenzione e inventario dell'arredamento	La cura e la manutenzione dell'arredamento garantiscono la conservazione del valore della struttura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ esegue in proprio riparazioni, lavori di manutenzione e di regolazione di piccola entità; allestisce un inventario semplice dell'arredamento e dei ricambi.</li> </ul>
<b>E-06</b>	Utilizzo e manutenzione di utensili e macchine	L'utilizzo e la manutenzione a regola d'arte degli utensili e delle macchine ne assicura il corretto funzionamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizza ed esegue la manutenzione a regola d'arte di utensili e macchine nell'osservanza delle norme di sicurezza;</li> <li>▪ utilizza DPI e dispositivi di sicurezza garantendone il rispetto alle prescrizioni SUVA.</li> </ul>
<b>E-07</b>	Comprensione dei disegni in pianta, degli schemi situazionali e dei piani particolareggiati delle costruzioni principali	La comprensione dei disegni in pianta, degli schemi situazionali e dei piani particolareggiati è imprescindibile per i lavori di pianificazione e manutenzione all'interno degli stabili.	<p>Il Custode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge i disegni in pianta, gli schemi situazionali e i piani particolareggiati;</li> <li>▪ interpreta il contenuto dei disegni in pianta, degli schemi situazionali e dei piani particolareggiati;</li> <li>▪ spiega il contenuto dei disegni in pianta, degli schemi situazionali e dei piani particolareggiati.</li> </ul>

## F Manutenzione degli impianti domestici

I Custodi utilizzano gli impianti di riscaldamento, acqua calda, ventilazione, climatizzazione e refrigerazione nonché gli impianti elettrici e sanitari e li controllano periodicamente. Utilizzano e controllano i sistemi di gestione degli stabili, gli impianti di chiusura e sicurezza. Organizzano e conferiscono gli incarichi di manutenzione degli impianti tecnici degli stabili.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>F-01</b>	Gestione e controllo dei sistemi di gestione degli stabili	L'utilizzo a regola d'arte e la sorveglianza dei sistemi di gestione degli stabili garantiscono un consumo energetico ottimizzato e un ambiente rispondente alle esigenze degli utenti. Questo consente di evitare l'insorgenza di danni inutili e costosi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comprende gli indicatori dinamici e li interpreta correttamente;</li> <li>▪ spiega la differenza fra sistemi bus e sistemi a stella;</li> <li>▪ riceve le segnalazioni di anomalie, le elabora in base alla priorità e le conferma nel luogo di insorgenza.</li> </ul>
<b>F-02</b>	Controllo e riparazione degli impianti sanitari	L'utilizzo e la manutenzione a regola d'arte degli impianti sanitari garantiscono un consumo ottimizzato dell'acqua e il corretto funzionamento degli impianti. Questo consente di evitare l'insorgenza di danni inutili e costosi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sorveglia e controlla gli impianti sanitari a cadenza periodica;</li> <li>▪ esegue riparazioni in proprio o ne affida l'esecuzione a terzi;</li> <li>▪ riconosce i danni e adotta le misure necessarie;</li> <li>▪ applica le prescrizioni aziendali relative a gas e gas liquido;</li> <li>▪ aggiorna i verbali, i libretti di manutenzione e il consumo idrico.</li> </ul>
<b>F-03</b>	Gestione e controllo degli impianti di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione e refrigerazione nonché individuazione della necessità di manutenzione	L'utilizzo e la manutenzione a regola d'arte degli impianti di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione e refrigerazione garantiscono un consumo di energia ottimizzato e il corretto funzionamento degli impianti. Questo consente di evitare l'insorgenza di danni inutili e costosi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sorveglia e controlla gli impianti di riscaldamento, ventilazione, climatizzazione e refrigerazione a cadenza periodica;</li> <li>▪ esegue riparazioni in proprio o ne affida l'esecuzione a terzi;</li> <li>▪ riconosce i danni e adotta le misure necessarie;</li> <li>▪ applica le prescrizioni aziendali;</li> <li>▪ tiene sotto controllo gli intervalli prescritti per la manutenzione del camino e delle tubazioni dei gas di scarico;</li> <li>▪ aggiorna i verbali, i libretti di manutenzione e il consumo di energia.</li> </ul>

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>F-04</b>	Controllo e sorveglianza di impianti e comandi elettrici	L'utilizzo e la manutenzione a regola d'arte degli impianti elettrici garantiscono un consumo di energia ottimizzato e il corretto funzionamento degli impianti. Questo consente di evitare l'insorgenza di danni inutili e costosi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applica l'Ordinanza sugli impianti a bassa tensione in riferimento agli impianti elettrici;</li> <li>▪ esegue riparazioni e lavori di manutenzione su prodotti e apparecchi elettrici nei limiti di legge;</li> <li>▪ esegue periodicamente controlli visivi degli impianti elettrici e ne verifica la conformità alle norme di sicurezza;</li> <li>▪ controlla la corretta tenuta del protocollo bassa tensione;</li> <li>▪ verifica le installazioni mobili e provvede alla loro manutenzione.</li> </ul>
<b>F-05</b>	Utilizzo, controllo e manutenzione degli impianti di trasporto, delle piattaforme elevatrici (palcoscenico) e dei sistemi multimediali	L'utilizzo corretto di ascensori, piattaforme elevatrici e trabattelli garantisce la sicurezza degli utenti. Il corretto utilizzo e il controllo delle piattaforme e dei sistemi multimediali sono i presupposti per un utilizzo corretto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizza i mezzi di lavoro nel rispetto delle indicazioni dei fabbricanti e delle prescrizioni Suva;</li> <li>▪ applica i principi di salvataggio in caso di blocco dell'ascensore;</li> <li>▪ verifica il rispetto degli intervalli di manutenzione;</li> <li>▪ utilizza gli impianti nel rispetto dei manuali d'uso;</li> <li>▪ riconosce ed elimina le fonti di pericolo.</li> </ul>
<b>F-06</b>	Azionamento, programmazione e controllo dei sistemi di chiusura e accesso	Il corretto utilizzo e la manutenzione dei sistemi di chiusura e accesso garantiscono la sicurezza dello stabile	<p>Il Custode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ redige i piani delle chiavi e registra le autorizzazioni di accesso (talvolta con supporti elettronici);</li> <li>▪ elabora e gestisce sistemi di protocolli di consegna e restituzione;</li> <li>▪ legge gli schemi orari di chiusura e, all'occorrenza, propone modifiche;</li> <li>▪ esegue confronti fra sistemi di chiusura e accesso e li utilizza;</li> <li>▪ esegue operazioni di programmazione sui sistemi di chiusura e accesso.</li> </ul>
<b>F-07</b>	Comprensione di schemi tecnici	La comprensione degli schemi tecnici è imprescindibile per l'utilizzo, il controllo e la manutenzione degli impianti domestici.	<p>Il Custode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge gli schemi tecnici;</li> <li>▪ interpreta il contenuto degli schemi tecnici;</li> <li>▪ spiega il contenuto degli schemi tecnici.</li> </ul>

## G Manutenzione ambientale

I Custodi sono responsabili per la cura di giardini, aree verdi, piazze e viali nonché per la manutenzione e la riparazione degli apparecchi e delle macchine preposti a queste attività.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>G-01</b>	Tosatura e cura di prati/aiuole	Oltre a provvedere alla cura delle superfici erbose, il Custode deve garantirne una gestione efficiente e rispondente alle esigenze degli utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ decide le tipologie di prato e gli intervalli di cura nell'area dell'immobile;</li> <li>▪ ripristina piccoli punti danneggiati e descrive l'utilizzo delle superfici di collegamento;</li> <li>▪ illustra i vari sistemi d'irrigazione;</li> <li>▪ calcola e controlla le quantità d'acqua d'irrigazione;</li> <li>▪ stabilisce gli orari d'irrigazione e li controlla;</li> <li>▪ smaltisce correttamente gli scarti verdi.</li> </ul>

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
G-02	Lavori di potatura (siepi, cespugli, piante arbustive, rose)	Oltre a provvedere alla cura di siepi, cespugli, piante arbustive e rose, il Custode deve garantirne una gestione efficiente e rispondente alle esigenze degli utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pota siepi, cespugli, piante arbustive e rose e ne stabilisce gli intervalli di cura;</li> <li>▪ esegue i lavori adottando tutte le misure di sicurezza necessarie;</li> <li>▪ enumera i tipi di potatura e stabilisce il periodo di potatura;</li> <li>▪ smaltisce correttamente la vegetazione tagliata.</li> </ul>
G-03	Messa a dimora, protezione e cura delle piante	Nella scelta delle piante adatte, una grande importanza rivestono le esigenze specifiche delle piante e l'individuazione di un luogo di piantagione idoneo. Per garantire una durata di vita quanto più lunga possibile delle piante, è particolarmente importante adottare le necessarie misure di protezione per adattare quanto più possibile gli interventi di cura alle singole varietà vegetali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riconosce le singole piante e le classifica in gruppi;</li> <li>▪ seleziona le piante in base al luogo di piantagione;</li> <li>▪ distingue i diversi tipi di terreno, gli ammendanti e i materiali per pacciamatura;</li> <li>▪ mette a dimora piante a radice nuda e in zolla;</li> <li>▪ attua l'Ordinanza sulle sostanze in riferimento ai prodotti fitosanitari, dose e impiega i prodotti in modo adeguato;</li> <li>▪ cura le piante a regola d'arte.</li> </ul>
G-04	Regolazione delle piante spontanee	Una regolazione metodologicamente corretta delle piante spontanee permette una crescita sana e un aspetto ottimale delle piante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applica i sistemi per il controllo delle erbe infestanti tenendo conto delle norme di tutela ambientale e di protezione delle acque.</li> <li>▪ utilizza diversi dispositivi e macchine per il controllo delle erbe infestanti, nonché vari metodi (compresi i prodotti chimici del gruppo erbicidi).</li> </ul>
G-05	Manutenzione di vialetti e piazze (compreso il servizio invernale)	Per garantire la sicurezza, un accesso agevole e un utilizzo funzionale dei vialetti e delle piazze, una regolare manutenzione è importante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valuta la composizione, l'ambito di utilizzo e la struttura degli strati dei più comuni tipi di pavimentazione;</li> <li>▪ impiega i materiali e gli strumenti ausiliari necessari per la manutenzione, incl. il servizio invernale;</li> <li>▪ adotta le misure necessarie per evitare danni ed esegue riparazioni su piccole superfici;</li> <li>▪ provvede a uno scarico a norma di legge negli impianti di dispersione o nella rete fognaria con tubazioni per acque piovane e acque di scarico, pozzetti e canaletti di scolo.</li> </ul>
G-06	Manutenzione di mobili da giardino e impianti da gioco e sportivi	Per garantire la sicurezza, un accesso agevole e un utilizzo funzionale degli impianti da gioco e sportivi, come pure dei mobili da giardino, è importante eseguire una regolare manutenzione secondo le direttive UPI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ è responsabile per la manutenzione, il funzionamento e la sicurezza degli elementi di arredo;</li> <li>▪ esegue i lavori di manutenzione delle pavimentazioni sportive e di gioco attenendosi ai relativi piani di cura e manutenzione;</li> <li>▪ esegue in proprio semplici lavori di manutenzione e cura utilizzando le attrezzature adeguate.</li> </ul>
G-07	Controllo e riparazione di recinzioni e chiusure	Una manutenzione periodica, corretta e conforme alle direttive UPI delle recinzioni e delle chiusure garantisce la sicurezza degli utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ suggerisce recinzioni vive o morte e ne spiega i tipici ambiti di utilizzo;</li> <li>▪ esegue semplici lavori di manutenzione e riparazione;</li> <li>▪ pianta recinzioni e ne cura la manutenzione (distanza limite e triangolo di sicurezza).</li> </ul>

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
G-08	Utilizzo e manutenzione di utensili e macchine	Il Custode deve saper riconoscere, utilizzare e mantenere gli utensili, le apparecchiature e le macchine necessari al proprio lavoro. Deve conoscere e applicare le norme di sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ conosce l'esatta designazione tecnica di utensili, apparecchiature e macchine a motore;</li> <li>▪ sceglie gli utensili, le apparecchiature e le macchine idonei per l'ambito di utilizzo previsto;</li> <li>▪ distingue i diversi tipi di motore;</li> <li>▪ esegue semplici lavori di manutenzione e assistenza su utensili, apparecchiature e macchine;</li> <li>▪ comprende i manuali d'uso e segue le istruzioni in essi contenute;</li> <li>▪ utilizza DPI e dispositivi di sicurezza;</li> <li>▪ si attiene alle prescrizioni SUVA.</li> </ul>
G-09	Esecuzione di lavori di manutenzione su biotopi umidi, sorgenti e stagni decorativi	Una manutenzione idonea alla specie consente di preservare l'impianto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ descrive i più comuni materiali impermeabilizzanti e ne illustra le caratteristiche;</li> <li>▪ riconosce e descrive i pericoli e si attiene alle direttive UPI;</li> <li>▪ esegue i lavori di protezione e cura e li ripartisce nel corso dell'anno.</li> </ul>
G-10	Cura di colture idroponiche e piante in vaso	La cura corretta e adeguata al luogo di piantagione delle piante verdi per interni ne garantisce una lunga durata di vita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ redige un inventario semplice;</li> <li>▪ è in grado di mettere a dimora, curare, travasare, mantenere e pulire correttamente le piante;</li> <li>▪ riconosce e distingue le diverse piante;</li> <li>▪ riconosce le esigenze delle piante.</li> </ul>
G-11	Comprensione dei piani ambientali circostanti e dei piani delle acque di scarico	La comprensione dei piani ambientali circostanti e dei piani delle acque di scarico è imprescindibile per la cura di giardini, aree verdi, piazze e viali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ legge i piani ambientali circostanti e i piani delle acque di scarico;</li> <li>▪ interpreta i contenuti dei piani ambientali circostanti e dei piani delle acque di scarico;</li> <li>▪ spiega e comunica i contenuti dei piani ambientali circostanti e dei piani delle acque di scarico;</li> </ul>

## H Lavori di pulizia

I Custodi devono confrontarsi quotidianamente con i più diversi materiali e tipi di sporco. Mettendo in pratica le proprie competenze specialistiche assicurano l'igiene e la conservazione del valore dello stabile e sono in grado di pianificare ed eseguire lavori di pulizia in diversi ambienti, soddisfacendo diversi requisiti di igiene. Il loro lavoro in questo ambito è guidato da riflessioni di tipo ecologico ed economico. La gestione, la formazione e l'assistenza del personale di pulizia dell'azienda sono responsabilità del Custode. Le attività di pulizia eseguite da terzi vengono sorvegliate e controllate. Le macchine e le apparecchiature utilizzate per la pulizia vengono sottoposte a una manutenzione a regola d'arte e ne viene garantito l'impiego sicuro.

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
H-01	Esecuzione della pulizia di mantenimento (PM)	Con la pulizia sistematica dei diversi ambienti e impianti è possibile assicurare l'igiene e la conservazione del valore dello stabile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ descrive una PM in termini economici ed ecologici, individua le apparecchiature, i prodotti e i metodi adeguati e la esegue.</li> </ul>

Competenze operative		Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati	Criteri prestazionali (il Custode...)
H-02	Esecuzione della pulizia intermedia (PI)	Con l'esecuzione mirata di una PM, l'intervallo della PA viene differito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>determina, spiega e motiva il momento adatto per una PI e la esegue.</li> </ul>
H-03	Pulizia approfondita (PA)	A seconda della superficie viene eseguita una PA adeguata, senza aggredire o danneggiare i materiali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>esegue una PA adeguata alle superfici e al tipo di ambiente e metodologicamente corretta e la descrive.</li> </ul>
H-04	Esecuzione di trattamenti di fondo e protezione (TP)	Per garantire la durata e la conservazione del valore di una superficie vengono applicati diversi TP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>suggerisce i TP adatti per diverse superfici e ne descrive vantaggi e svantaggi;</li> <li>esegue i TP a regola d'arte.</li> </ul>
H-05	Valutazione della necessità di pulizia speciale	Dopo eventi straordinari o danni causati dalla natura si rendono necessarie operazioni di pulizia speciale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>pianifica i momenti per l'esecuzione di PM, PI, PA e TP, redige le corrispondenti liste del materiale e calcola i tempi e il personale necessari;</li> <li>valuta la necessità di una pulizia speciale e menziona i criteri decisionali utilizzati.</li> </ul>
H-06	Pulizia d'impianti natatori e di wellness	I requisiti d'igiene più elevati di questi ambienti richiedono l'utilizzo di metodi di pulizia speciali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>esegue le attività di pulizia di piscine e impianti di wellness in conformità alle prescrizioni d'igiene stabilite per legge e in modo specialisticamente corretto e le descrive.</li> </ul>
H-07	Controllo dei lavori di pulizia	Affiancamento e controllo dei lavori di pulizia eseguiti dal personale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>dirige il personale di pulizia dal punto di vista specialistico;</li> <li>impartisce istruzioni, corregge e controlla i metodi utilizzati.</li> </ul>
H-08	Utilizzo e manutenzione di macchine, apparecchi e utensili	L'utilizzo e la manutenzione corretti degli apparecchi e delle macchine è fondamentale per garantirne un funzionamento ottimale e una pulizia economica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>utilizza le macchine e gli apparecchi per le attività di pulizia attenendosi alle indicazioni del fabbricante, in modo specialisticamente corretto e secondo le norme di sicurezza, e provvede alla loro manutenzione;</li> <li>descrive e motiva i lavori di manutenzione eseguiti su macchine e apparecchi.</li> </ul>
H-09	Lavaggio degli utensili di pulizia	Impiego ecologico e rispettoso dell'ambiente dei detergenti. I requisiti d'igiene degli utensili di pulizia devono essere soddisfatti eseguendo un lavaggio conforme alle indicazioni del fabbricante e alle prescrizioni aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>esegue i lavaggi in modo ecologico e attento ai costi;</li> <li>descrive e spiega le procedure di lavoro.</li> </ul>
H-10	Individuazione dei parassiti e attuazione di adeguate misure	Riconoscere gli animali parassiti presenti nell'azienda e adottare le misure adeguate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>riconosce gli animali parassiti, ne determina e ne spiega le conseguenze sull'igiene, menziona le misure preventive e attua misure di contrasto.</li> </ul>
H-11	Magazzinaggio conforme alle prescrizioni dei prodotti di pulizia	Per ragioni di sicurezza, i prodotti di pulizia devono essere conservati in ambienti adeguati, separati in base alle sostanze in essi contenuti o stoccati in contenitori chiusi. La suddivisione deve avvenire in base alla denominazione riportata sul contenitore, alla scheda di sicurezza e all'Ordinanza svizzera sui prodotti chimici (OPChim <sup>2</sup> ).	<ul style="list-style-type: none"> <li>interpreta e valuta le denominazioni riportate sui contenitori consultando anche le schede di sicurezza, e ne descrive l'effetto sul magazzinaggio;</li> <li>immagazzina i detergenti e i prodotti per la cura in modo ordinato.</li> </ul>

<sup>2</sup> Ordinanza sui prodotti chimici

## I Pianificazione di progetti, finanze, personale

I Custodi sono i referenti per le questioni d'interesse di utenti, clienti e locatari. Assicurano il rispetto delle istruzioni dei proprietari o dei rispettivi rappresentanti in conformità al loro incarico.

<i>Competenze operative</i>		<i>Disposizioni / Contenuti tematici dettagliati</i>	<i>Criteri prestazionali (il Custode...)</i>
<b>I-01</b>	Redazione di piani di lavoro (giorno, settimana, mese, anno)	Il Custode deve redigere i piani necessari per i lavori da eseguire in riferimento agli oggetti specifici (suddivisi per stagione, progetto, ecc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>redige (talvolta con il supporto di mezzi elettronici) piani chiari dei lavori da eseguire.</li> </ul>
<b>I-02</b>	Pianificazione dell'utilizzo del personale	Il Custode deve utilizzare le proprie risorse umane in modo efficiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>impiega il personale in base ai punti di forza e alle capacità dei singoli individui e reagisce ai cambiamenti.</li> </ul>
<b>I-03</b>	Collaborazione alla pianificazione e implementazione di misure costruttive e nuove acquisizioni	In quanto specialista, il Custode viene spesso interpellato in caso di pianificazione e implementazione di misure costruttive o di nuove acquisizioni di grande entità. Partecipa ai gruppi di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>afferma la propria competenza specialistica e le proprie argomentazioni fondate in modo convincente all'interno dei gruppi;</li> <li>nella fase di implementazione, controlla l'avanzamento dei lavori;</li> <li>reagisce adeguatamente e fornisce informazioni corrette in caso di problemi.</li> </ul>
<b>I-04</b>	Redazione di piani di occupazione	Il Custode coordina l'utilizzo degli ambienti e degli impianti da parte di terzi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>redige e gestisce piani di occupazione chiari.</li> </ul>
<b>I-05</b>	Collaborazione alla valutazione degli impianti domotici	Per la valutazione di impianti domotici, il Custode collabora apportando la propria esperienza e facendosi un'idea delle possibili varianti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>afferma la propria competenza specialistica e le proprie argomentazioni fondate in modo convincente;</li> <li>suggerisce la consultazione di specialisti (esterni).</li> </ul>
<b>I-06</b>	Collaborazione alla pianificazione di eventi e progetti	Il Custode è spesso referente unico per le responsabilità correlate alla realizzazione di eventi e progetti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ascolta i desideri/le esigenze dei partner esterni, senza tuttavia trascurare gli interessi dei proprietari e dell'amministrazione;</li> <li>pone all'attenzione dei partner esterni disposizioni importanti del regolamento degli utenti;</li> <li>coordina le esigenze aziendali in relazione a progetti di costruzione;</li> <li>pianifica i traslochi.</li> </ul>

## Elenco delle piante

### Piante annuali (13)

Non ti scordar di me	(Myosotis sylvatica)
Viola del pensiero	(Viola x wittrockiana)
Pratolina comune	(Bellis perennis)
Garofano d'India	(Tagetes patula)
Geranio	(Pelargonium Cultivars Zonale-Grp.)
Sanvitalia procumbens	(Sanvitalia procumbens)
Petunia	(Petunia x atkinsiana)
Dalia	(Dahlia Cultivars)
Salvia	(Salvia splendens)
Begonietta	(Begonia Cultivars Semperflorens-Cultorum-Grp.)
Bocca di leone	(Antirrhinum majus)
Agerato	(Ageratum houstonianum)
Fior di vetro	(Impatiens walleriana)

### Piante perenni (13)

Rudbeckia	(Rudbeckia fulgida `Goldsturm`)
Margherita	(Leucanthemum Cultivars Superbum-Grp.)
Lupino	(Lupinus Cultivars)
Peonia	(Paeonia Cultivars Lactiflora-Grp.)
Astilbe	(Astilbe Cultivars Arendsii-Grp.)
Erba della pampa	(Cortaderia selloana)
Pervinca minore	(Vinca minor)
Iberide sempreverde	(Iberis sempervirens)
Settembrino	(Aster Cultivars Dumosus-Grp.)
Verga d'oro	(Solidago Cultivars)
Achillea	(Achillea filipendulina)
Tasso barbasso	(Verbascum nigrum)
Speronella	(Delphinium Cultivars Pacific- Giant-Grp.)

### Piante da vaso con fiori (13)

Crisantemo	(Dendranthemum x grandiflorum)
Garofano dei fioristi	(Dianthus caryophyllus)
Anturio	(Anthurium scherzerianum)
Fucsia	(Fuchsia Cultivars)
Azalea	(Rhododendron simsii)
Erica	(Erica gracilis)
Violetta africana	(Saintpaulia ionantha)
Ciclamino	(Cyclamen persicum)
Stella di Natale	(Euphorbia pulcherrima)
Begonia	(Begonia Cultivars Elatior-Grp.)
Ortensia	(Hydrangea macrophylla)
Oleandro	(Nerium oleander)
Orchidea farfalla	(Phalaenopsis Cultivars)

### Piante da vaso con solo foglie (13)

Pianta della gomma	(Ficus elastica )
Filodendro	(Monstera deliciosa `Borsigiana`)
Edera	(Hedera helix)
Cisso	(Cissus rhombifolia)
Beniamino	(Ficus benjamina )
Ficus rampicante	(Ficus pumila )
Scefflera	(Schefflera arboricola)
Spatifillo	(Spathiphyllum wallisii)
Aspargina	(Asparagus densiflorus)
Falangio	(Chlorophytum comosum)
Dracena	(Dracaena deremensis)
Yucca	(Yucca elephantipes)
Croton	(Codiaeum variegatum var. pictum)

- 2 -

### Alliaceae (11)

Tulipano	(Tulipa Cultivars)
Narciso	(Narcissus Cultivars)
Mughetto	(Convallaria majalis)
Giacinto	(Hyacinthus orientalis)
Croco invernale	(Crocus vernus)
Cipollaccio/Pan del cucco	(Muscari armeniacum)
Campanellino	(Leucojum vernalis)
Bucaneve	(Galanthus nivalis)
Piè di gallo	(Eranthis hyemalis)
Giglio	(Lilium Cultivars)
Scilla	(Scilla siberica)

### Conifere (11)

Larica	(Larix decidua)
Abete bianco	(Abies alba)
Abete rosso	(Picea abies)
Ginepro comune	(Juniperus communis)
Tasso comune	(Taxus baccata)
Pino mugo	(Pinus mugo)
Pino silvestre	(Pinus sylvestris)
Pino nero	(Pinus nigra var. nigra)
Cipresso calvo	(Chamaecyparis lawsoniana)
Falso cipresso	(Chamaecyparis obtusa 'Nana Gracilis')
Albero della vita	(Thuja occidentalis)

### Piante latifoglie (18)

Sorbo degli uccellatori	(Sorbus aucuparia)
Pioppo nero	(Populus nigra 'Italica')
Acer di monte	(Acer pseudoplatanus)
Acer riccio	(Acer platanoides)
Acer oppio	(Acer campestre)
Acer giapponese	(Acer japonicum)
Agrifoglio	(Ilex aquifolium)
Salicone/Salice delle capre	(Salix caprea)
Ontano nero	(Alnus glutinosa)
Nocciolo	(Corylus avellana)
Robinia pseudoacacia	(Robinia pseudoacacia)
Betulla	(Betula pendula)
Carpino bianco	(Carpinus betulus)
Faggio	(Fagus sylvatica)
Frassino	(Fraxinus excelsior)
Tiglio	(Tilia cordata)
Quercia	(Quercus robur)
Ippocastano	(Aesculus hippocastanum)

### Arbusti (18)

Forzisia	(Forsythia x intermedia)
Corniolo a legno rosso	(Cornus alba)
Agazzino	(Pyracantha coccinea)
Serenella/Lillà	(Syringa vulgaris)
Palla di neve	(Viburnum x bodnantense)
Pero corvino	(Amelanchier lamarckii)
Arbusto delle farfalle	(Buddleja davidii)
Spirea	(Spiraea x vanhouttei)
Rosa rugosa	(Rosa rugosa)
Rose (forme coltivate)	(Rosa Cultivars)
Potentilla/Cinquefoglie cespugliosa	(Potentilla fruticosa)
Lauroceraso	(Prunus laurocerasus)
Ligustro comune	(Ligustrum vulgare)
Erba di San Giovanni	(Hypericum calycinum)
Berretta del prete	(Euonymus europaeus)
Maggiociondolo	(Laburnum watereri 'Vossii')
Rododendro	(Rhododendron Cultivars)
Vigelia	(Catawbiense-Grp (Weigela-Hybriden)