

Relazione finale Esame

2021



Indice

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

1 ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME

- Presidente	Jakob Hauri, Zurigo
- Vice Presidente	
- Parte d'esame 5 Amministrazione e gestione del personale	Giorgio Nadig, Wabern
- Parte d'esame 1 Pulizia	Regula Juninger, Fischbach-Göslikon
- Parte d'esame 6 Competenze relazionali e comunicazione	Daniele Favaro, Lugano
- Parte d'esame 2 Cura dell'edificio	Christof Stalder, Magden
- Parte d'esame 3 Tecnologia edilizia	Josef Oberholzer, Steg im Tösstal
- Parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	Oskar Koch, Hellbühl
- Responsabili degli esami	Arno van den Berg
- Segreteria d'esame	Andreas Ernst
	Esame professionale federale di custode Casella postale 3065 6002 Lucerna Tel. 041 368 58 21 Fax 041 368 58 59 info@pruefung-hauswart.ch www.pruefung-hauswart.ch

2 PANORAMICA GENERALE

Partecipanti

<u>iscritti:</u>	317
<u>non ammessi:</u>	3
<u>ritirati:</u>	5
<u>esame non completato:</u>	3
<u>Interrotto</u>	1
<u>non sostenuto:</u>	<u>2</u>
<u>esame completato:</u>	308
<u>superato:</u>	222
<u>non superato:</u>	86

Svolgimento dell'esame

<u>Esami scritti</u>	Scuola Eichi, Niederglatt
	Sabato, 2 ottobre 2021
08.30-09.30	Tecnologia edilizia
09.50-10.50	Pulizia
11.10-12.10	Manutenzione dell'edificio
13.10-15.10	Amministrazione e gestione del personale
15.40-16.40	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi
<u>Esami orali e pratici</u>	Scuola Eichi, Niederglatt
Reparto 1	Partecipanti 1-60 Lunedì, 11 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30
Reparto 2	Partecipanti 61-120 Martedì, 12 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30
Reparto 3	Partecipanti 121-180 Mercoledì, 13 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30
Reparto 4	Partecipanti 181-240 Giovedì, 14 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30
Reparto 5	Partecipanti 241-304 Venerdì 15 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30
Reparto 6	Partecipanti 305-312 Sabato, 16 ottobre 2021 Ore 08.00–17.30

3 RELAZIONE DEL PRESIDENTEIT

Preparativi per l'esame

Quest'anno, il nostro esame professionale per custodi ha dovuto tener conto di condizioni straordinarie per garantire la salute e la sicurezza di tutti i partecipanti. Così abbiamo dovuto introdurre il certificato obbligatorio con poco preavviso. Le misure organizzative richieste si sono rivelate molto complesse. Ma ne è valsa la pena. Non ci sono stati incidenti di nessun tipo. La commissione d'esame e i responsabili degli esami hanno agito in modo competente e orientato alle soluzioni. Per questo, un grande ringraziamento è dovuto a tutte le persone coinvolte; vorrei ringraziare in particolare la segreteria d'esame Arno Van den Berg e Andy Ernst per la loro collaborazione affidabile e ottima. Nel giro di una settimana, abbiamo dovuto adattare i nostri corsi per esperti di quest'anno per soddisfare tutti i requisiti sanitari come l'igiene, l'obbligo di indossare la mascherina e l'obbligo di certificazione. Anche in merito alle aule dei corsi sono stati effettuati immediatamente i necessari adeguamenti. Ringrazio qui gli esperti per aver sostenuto le misure prescritte e per averle applicate con coerenza durante gli esami. Solo grazie alla disponibilità di tutti, siamo riusciti a svolgere i nostri compiti. Vorrei anche ringraziare le organizzazioni di supporto per la loro fiducia.

Quest'anno si sono iscritti all'esame 317 candidati e infine vi hanno preso parte in 308. Tra loro c'erano anche 12 candidati della Svizzera francese e 7 della Svizzera italiana.

La sede degli esami a Niederglatt, nell'edificio della scuola Eichli, si è dimostrata valida. Vorrei cogliere l'occasione per ringraziare sinceramente il consiglio scolastico, la signora Sandra Monroy e il signor Daniel Beck, per il loro sostegno alla nostra attività. Vorrei anche ringraziare la squadra di custodi per i loro aggiuntivi prima e durante gli esami e le imprese locali per i loro servizi.

Svolgimento dell'esame

Gli esami scritti hanno avuto luogo il 2 ottobre 2021. Il giorno prima sono state allestite le sale d'esame e gli esperti sono stati nuovamente informati sui loro compiti di supervisione. L'obbligo della mascherina e del certificato era obbligatorio per tutti i presenti. La condotta professionale e prudente dei supervisori provati ha contribuito alla attuazione senza problemi. Per questo ringrazio tutto il team.

I candidati hanno lavorato con calma e concentrazione. Vorrei cogliere l'occasione per ringraziare i centri di formazione per la loro preparazione scolastica all'esame.

La parte pratica e orale del nostro esame professionale si è tenuta dall'11 al 16 ottobre 2021. Abbiamo testato la competenza operativa professionale in 6 parti d'esame. Centrale è l'applicazione professionale e situazionale nelle diverse aree di attività all'interno della custodia.

La maggior parte dei candidati ha fatto una buona impressione a livello professionale e di competenze sociali. Gli esperti hanno dato un contributo significativo al successo dell'esame di quest'anno. Per questo, li ringrazio anche loro per il prezioso impegno. Il nuovo esperto capo, che è responsabile dell'intera parte di esame relativa alla cura dell'edificio, ha svolto perfettamente il suo compito. Molte grazie anche a tutta la commissione d'esame, che ha investito molto tempo e impegno nella custodia e ha fatto un ottimo lavoro.

Congratulazioni ai 222 diplomati del nostro esame professionale. Auguro loro tutto il meglio e molta gioia nella loro attività.

Dall'inizio di gennaio 2022, tutti gli esami scritti con il rapporto d'esame, e con le opzioni di iscrizione e gli orari per il 2022 saranno disponibili sulla nostra homepage.

Seguiranno anche le proposte d'esame.

L'esame professionale federale di custode 2022 è previsto per sabato 1 ottobre e dall'8 al 15 ottobre.

Nel comune di Niederhasli / Niederglatt ZH. Il bando di concorso ufficiale può subire modifiche.

Infine, vorrei ringraziare tutti per il loro grande impegno nella nostra professione.

Jakob Hauri, presidente della commissione d'esame

4 RAPPORTI SULLE PARTI D'ESAME

4.1 Pulizia

Anche quest'anno siamo stati in grado di condurre con successo gli esami nell'edificio scolastico Eichli a Niederglatt, rispettando le misure previste per la pandemia.

Nel frattempo, ci siamo abituati ai locali dell'edificio scolastico e possiamo usare le strutture in modo appropriato.

Con l'esperienza dell'anno scorso, siamo stati in grado di ottimizzare soprattutto la parte pratica.

Esame scritto

Quest'anno ci siamo concentrati sulla pianificazione e l'organizzazione della pulizia, che la maggior parte dei partecipanti ha risolto bene. I candidati hanno avuto particolari difficoltà con il compito di calcolo, in cui si doveva calcolare il consumo di detergenti.

Esame pratico

Con l'esperienza acquisita l'anno scorso, siamo stati in grado di ottimizzare le voci d'esame pratiche e di allestire punti mobili di approvvigionamento idrico. Questi si sono dimostrati enormemente utili e hanno influenzato positivamente lo svolgimento d'esame.

Alcuni si sono lamentati delle emissioni di rumore nella palestra, dato che i pali sono solo visivamente schermati.

Gli esami didattici sono stati un successo anche quest'anno e hanno portato a discussioni interessanti tra i partecipanti e i tirocinanti.

Vorremmo cogliere l'occasione per ringraziare i tirocinanti che, a loro volta, hanno contribuito a creare un ambiente di esame positivo.

In sintesi, gli esami pratici si sono svolti senza problemi. Siamo stati solo sorpresi dalle diverse competenze professionali dei singoli partecipanti.

Prospettive per il 2022

Per mantenere alta la qualità dell'esame, le voci pratiche vengono controllate e, se necessario, riorganizzate.

4.2 Cura dell'edificio

Cura dell'edificio, esame scritto

L'esame scritto di quest'anno sulla cura dell'edificio è stato reso più pratico rispetto all'anno scorso.

L'esame trattava argomenti e situazioni che si verificano nella vita quotidiana e quindi ci si aspettava che il custode in possesso di diploma fosse in grado di risolverli.

Sono state richieste conoscenze sull'amministrazione, sul riconoscimento dei danni strutturali, sulla cattiva esecuzione dei lavori e sul comportamento non conforme degli artigiani.

Conclusione

Durante la correzione, sono emerse grandi differenze nei risultati.

Ciò è avvenuto in parte perché le domande non sono state lette correttamente. Anche la creazione di un piano di manutenzione sotto forma di tabella si è rivelata una sfida, anche se credo che siano stati svolti vari esercizi in merito durante la lezione. Tali ausili, di cui il custode ha bisogno nel suo lavoro quotidiano, costituiscono la base e devono essere padroneggiati.

Per quanto riguarda l'orientamento dell'esame scritto si ricorda che la comprensione del testo e l'analisi di una situazione esistente continueranno ad essere fattori importanti da prendere in considerazione anche in futuro.

Manutenzione pratica

Siccome si è trattato purtroppo della seconda volta in cui è stato necessario effettuare l'esame pratico in conformità con le misure di protezione, sapevamo già cosa ci aspettava.

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

Durante la preparazione è stata prestata attenzione alla formazione degli esperti nei settori della sicurezza, dello svolgimento, del rapporto con i candidati e dei compiti d'esame, cosa che ha poi dato i suoi frutti durante l'esame.

L'esame pratico era diviso in tre parti:

- 1) Traccia d'esame A con la riparazione del battiscopa, la conoscenza della batteria, il taglio del vetro e il lavoro sul chiudiporta
- 2) Traccia d'esame B Lavoro su serratura, foratura e montaggio di una credenza, riparazione di moquette, montaggio della maniglia della finestra e della staffa per mezzo di un collegamento metallico.
- 3) Istruzione, liberamente selezionabile, misurazione, taglio del filo, regolazione dell'anta di un armadio

L'assegnazione dei candidati è stata casuale.

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

Il problem solving di compiti non familiari fa anche parte della vita professionale quotidiana di un custode e ci si aspetta che un candidato sia all'altezza di questa sfida e cerchi una soluzione.

Singole tracce d'esame:

Traccia d'esame A

Quest'anno, sorprendentemente, ci sono stati dei cambiamenti tra le singole voci e il modo in cui sono state risolte. Ciò che ha causato difficoltà negli anni precedenti è andato meglio quest'anno e viceversa.

L'installazione di un battiscopa mancante è stata per lo più risolta bene, ma la regolazione di un chiudiporta, soprattutto l'installazione del dispositivo di bloccaggio, ha causato problemi, nonostante le istruzioni!

La conoscenza della batteria deve essere praticata in modo da poterla padroneggiare in seguito senza problemi.

Di questo aspetto, apparentemente, non tutti i candidati hanno tenuto conto.

Il taglio del vetro è stato risolto bene per la maggior parte, ma dato che non è più aggiornato, questa voce sarà omessa in futuro.

Traccia d'esame B

Serratura, questa voce ha creato molti problemi, anche se questo compito fa parte della conoscenza di base di un custode. La misurazione, la designazione delle singole misure e la selezione dei componenti in parte non sono state risolte correttamente.

La riparazione della moquette e la credenza sono state generalmente ben risolte, ma anche qui è consigliabile che le procedure vengano eseguite in pratica, il che include anche la scelta degli attrezzi corretti.

La voce collegamento metallico è stata inserita come prova d'esame in questa forma per la prima volta. Con l'aiuto di un modello e di uno schizzo, quattro fili si dovevano tagliare quattro filettatura e si dovevano inserire due rivetti filettati Tuptara.

Si doveva ricordare che uno schizzo non era un progetto, ma solo uno schizzo. È stato progettato in modo da avere un certo riferimento pratico.

Con questi ausili, doveva essere possibile risolvere questo compito nel tempo previsto.

Traccia d'esame C

Istruzioni, per quanto attiene alle istruzioni non vi è molto da aggiungere, è stato subito chiaro quali candidati erano preparati e quali no. Le istruzioni vengono esaminate in diversi settori

specialistici, quindi non è rilevante quale argomento didattico viene proposto. Sulla base dei tre possibili compiti dati, i candidati possono scegliere da soli quale si adatta meglio alle loro capacità.

In merito alle istruzioni ci si deve esercitare, altrimenti questo aspetto non può essere oggetto di esame.

Conclusione esame pratico nella cura dell'edificio

È evidente che i candidati che hanno avuto difficoltà nella parte pratica della cura dell'edificio hanno incontrato difficoltà anche nella materia relativa ai componenti tecnici degli edifici. Questo è probabilmente dovuto al fatto che - durante la preparazione dell'esame - è stata prestata troppa poca attenzione alle abilità manuali e tecniche e alla loro comprensione.

Le abilità manuali rimangono un fattore importante per il successo anche in un futuro sempre più automatizzato della professione di custode.

Pertanto, è assolutamente necessario che siano oggetto di esame e che vengano valutate di conseguenza. I requisiti rimangono alti, per questo è consigliabile acquisire la pratica necessaria quando ci si prepara all'esame.

4.3 Componenti tecnici degli edifici

Esame scritto (60 minuti)

Nella parte scritta era prevista la risoluzione di 14 compiti. L'esame è stato condotto in conformità con il regolamento d'esame del 2016. Le domande sono state riunite in parte e formulate in base alla situazione di partenza.

In merito alle aree specialistiche degli impianti di riscaldamento/ventilazione/aria condizionata, degli impianti idraulici ed elettrici sono state poste le seguenti domande:

- Nel caso di un sistema di ventilazione, devono essere elencati i possibili potenziali di risparmio energetico sulla base di una foto e devono essere descritti i loro effetti sul funzionamento.
- Mostrare i lavori di manutenzione e controllo di un impianto di riscaldamento.
- Illustrare l'obbligo legale dell'operatore nel caso di una pompa di calore con una vignetta corrispondente.
- Spiegare le modalità di controllo e di funzionamento di un anodo di protezione di uno scaldabagno.
- Indicare gli effetti negativi di temperature di riscaldamento dell'acqua troppo elevate o troppo basse.
- Calcolare i costi di elettricità risparmiati sostituendo una vecchia pompa di circolazione del riscaldamento con una nuova pompa di circolazione del riscaldamento a risparmio energetico per la valutazione dell'ammortamento entro un certo periodo di tempo.
- Comunicare all'elettricista incaricato del collegamento della pompa i lavori necessari da eseguire.
- In caso di messa fuori servizio di diversi apparecchi sanitari si formano i cosiddetti "tubi morti". Va riconosciuto il pericolo per la salute rappresentato da questi tubi dismessi e devono essere inserite nello schema le misure necessarie.
- Sulla base di un diagramma schematico di un impianto di ventilazione, devono essere designati i componenti e devono essere elencati i lavori di manutenzione importanti.
- Calcolare la pressione dell'acqua causata da un malfunzionamento della macchina per il caffè e l'intervento necessario per un corretto funzionamento.
- Disegnare la curva di riscaldamento secondo le specifiche. Specificare la temperatura di mandata del gruppo di riscaldamento a pavimento ad una data temperatura esterna. Descrivere la funzione di un limitatore di temperatura di sicurezza (STB) con indicazione della temperatura di intervento.
- Disegnare le connessioni elettriche dei vari dispositivi, tenendo conto della potenza, tramite strisce di connessione verso un'installazione provvisoria.
- Leggi e regolamenti relativi agli impianti elettrici.

- Designare le aree di applicazione dei connettori nella gamma di corrente ad alta tensione, a bassa tensione e il settore di trasmissione.

I risultati dei singoli candidati sono stati molto diversi. I risultati andavano da competenze professionali insufficienti a competenze eccezionali.

Servizi di costruzione - pratica (60 minuti)

Nella parte pratica, i candidati sono stati esaminati in due materie

Impianti idraulico/elettrico, impianti idraulico/riscaldamento o impianti riscaldamento/elettrico la prova per ogni materia è durata 30 minuti.

Sono stati richiesti i seguenti lavori:

Riscaldamento

Lavorare con progetti e moduli: Utilizzando piani e schemi di principio, identificare i componenti e le parti e descrivere/spiegare le loro funzioni e/o l'idraulica, analogamente agli impianti. Identificare i componenti come la generazione di calore, il bruciatore, la centralina, la distribuzione del calore, la produzione di calore e i loro componenti sul modulo. Spiegare le rispettive funzioni o modalità di funzionamento. Spiegare la procedura in caso di guasto.

Valvole: Spiegare le funzioni delle valvole dei radiatori e procedere alle impostazioni della temperatura.

Riscaldamento a pavimento: Effettuare e/o giustificare le impostazioni dei distributori di riscaldamento a pavimento. Spiegare la procedura da seguire, in caso di malfunzionamenti, come l'emissione insufficiente di calore, e rimediarsi se necessario. Spiegare lo sfiato e il lavaggio dei sistemi.

Ventilazione/Clima

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

Impianti di climatizzazione: Identificare i componenti e le parti sulla base di un diagramma schematico e mostrare la funzione dell'impianto.

Impianto sanitario

Vari lavori sul modulo: Orinatoio: Rilevare e correggere il malfunzionamento e impostare il tempo di lavaggio e/o di sosta. Cassetta di scarico del WC: Denominare i componenti ed eseguire i lavori di servizio, regolare il livello dell'acqua e le quantità dell'acqua di scarico. Valvole di scarico: Riconoscere i diversi miscelatori a muro, denominare le parti rilevanti per la sicurezza ed eseguire lavori di manutenzione o riparazioni.

Lavorare con i progetti: Utilizzando progetti e schemi, identificare i componenti e le parti, gli impianti di acqua, gas e delle acque reflue e descrivere/spiegare le loro funzioni e/o l'idraulica. Indicare e spiegare i possibili guasti.

Attrezzi e materiali conduttivi: Riconoscere e denominare.

Impianto elettrico

Sicurezza: Controllare il sistema di allarme antincendio, i connettori e l'illuminazione di emergenza. Descrivere gli interruttori automatici, i fusibili, gli interruttori differenziali e i salvamotori. Mostrare la compartimentazione del fuoco o i pericoli e il primo soccorso.

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

Tecnologia della comunicazione: Spiegare la manutenzione, la trasmissione e la connessione di un proiettore. Identificare le differenze tra telefono, TV e fibra ottica. Eseguire il patching UKV nel distributore MM e nel rack. Nei sistemi di guida, spiegare il loro scopo ed elencare vantaggi e svantaggi.

Documentazione tecnica: Comprendere e spiegare i piani di installazione e i diversi tipi di schemi. Comprendere il certificato di sicurezza, le istruzioni per l'uso e i protocolli di misurazione e prova e spiegare il loro significato. Mostrare e giustificare la conservazione e la gestione dei documenti.

Come già nella parte scritta, anche nella parte pratica i risultati sono stati molto diversi.

Tecnologia edilizia - Istruzioni (45 minuti)

Istruzioni: I candidati sono stati selezionati a caso ed esaminati nella materia "Tecnologia edilizia - Istruzioni" invece che in «Tecnologia edilizia - Attività pratica». Per l'istruzione dei praticanti, era possibile scegliere tra due argomenti nel settore della manutenzione e della Tecnologia edilizia:

- Impianto elettrico: comprende le sottosezioni luci, rilevatori di movimento e interruttori differenziali.
- Riscaldamento: comprende varie impostazioni su un regolatore del riscaldamento.

Prospettive per l'esame professionale del 2022

L'esame viene adattato soprattutto nella parte pratica. Devono essere testate soprattutto le attività manuali (per esempio misurazioni, sostituzione di componenti). L'esame scritto si svolgerà nello stesso settore.

4.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi

Per l'**esame scritto** sono stati creati dei compiti che rientrano nelle mansioni di un custode in una struttura scolastica:

L'impianto sportivo con le aree campo da beach volley, campi sportivi in erba, pista veloce con rivestimento in gomma.

Altri elementi ambientali come il biotopo di una zona umida, il tetto piano con un ampio inverdimento, la piantumazione di bordi con piante perenni e rose, la sostituzione di una siepe di tuia danneggiata e i tipi di pavimentazione del parcheggio.

Gli ordini in dettaglio:

Descrivere i lavori di manutenzione dei campi sportivi in erba.

Calcoli per l'ordinazione della sabbia. Selezione e uso di materiale sabbioso adatto. Pulizia della pista veloce con rivestimento in gomma.

Selezione di piante per la riprogettazione della siepe naturale.

Cura del biotopo umido durante tutto l'anno. Valutazione delle fasi di lavoro sensate e non sensate.

Classificazione delle piante perenni secondo l'elenco di quali possono essere potate prima dell'inverno e quali no.

Valutare i lavori di manutenzione nell'aiuola delle rose e indicare il momento opportuno di svolgimento.

Parcheggio auto: Distinguere le caratteristiche dei tipi di pavimentazione permeabile e impermeabile. Motivazione per l'uso della pavimentazione ecologica.

Descrivere i lavori di controllo e manutenzione dei tetti estensivi, inclusa la sicurezza sul lavoro. Indicare il nome delle neofite che crescono su aree secondarie.

In condizioni climatiche piacevoli, i candidati sono stati in grado di dimostrare le loro abilità nel **lavoro pratico**. Le condizioni generali da parte nostra erano ottimali e i candidati all'esame hanno dato il meglio di sé. Quindi i risultati sono stati corrispondentemente buoni.



Gli ordini in dettaglio:

Inverdimento indoor, lavori di manutenzione del sistema di coltivazione, protezione delle piante e conoscenza delle piante.

Riparazione della pavimentazione con semina dell'erba nelle aree di collegamento.

Lavori di potatura di arbusti con la messa in funzione di decespugliatore o tosaerba.

Piante da siepe con semina del prato e conoscenza delle piante.

Sconti misti: Piantumazione con lavorazione del terreno e selezione delle piante.

Regolazione della flora di accompagnamento, messa in funzione del tosaerba o del decespugliatore e conoscenza delle piante.

Piantare un singolo arbusto, concimare. Avviare il tosaerba o il decespugliatore.

Tutti gli argomenti sono stati oggetto di esame anche nella materia Istruzione del personale.

Per l'esame scritto del 2022, sarà disponibile una nuova serie di contenuti con altri settori. L'esame pratico rimarrà più o meno lo stesso del 2021.

4.5 Amministrazione e gestione collaboratori

Esame scritto

Situazione di partenza:

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

1. Contabilità

L'esame è stato impostato in modo simile a quello dell'anno scorso. I esercizi scritti hanno creato difficoltà ad alcuni candidati. La lettura imprecisa e i deficit nella lingua italiana scritta rendono difficile la risoluzione di questi compiti.

Commenti sui singoli esercizi:

Esercizio 8

La maggior parte delle domande introduttive sulla contabilità sono state differenziate e hanno avuto una buona risposta.

Esercizio 9

Le affermazioni sulla contabilità sono state perlopiù ben contrassegnate con correttezza o scorrettezza.

Esercizio 10

Il calcolo delle diverse offerte è stato molto difficile. La maggior parte di loro ha trascurato il fatto che c'erano quattro termoventilatori. Allo stesso modo, non tutti i candidati conoscevano l'attuale aliquota IVA. A nostro avviso, ottenere e confrontare diverse offerte è un'attività di routine per i custodi attenti ai costi.

Esercizio 11

La maggior parte dei saldi dei conti è stata trasferita correttamente nel bilancio. Il calcolo del capitale proprio è stato più difficile.

Esercizio 12

Diversi termini utilizzati per risolvere il compito avrebbe potuto essere letto direttamente dal testo.

Esercizio 13

Per la maggior parte, questo compito è stato risolto bene.

Esercizio 14

Purtroppo, la maggioranza ha trascurato il fatto che i rispettivi effetti sui vari profitti devono essere dichiarati con un aumento o una diminuzione.

Esercizio 15

Per lo più ben risolto.

Esercizio 16

Il conto economico multilivello con le designazioni richieste è stato risolto bene per la maggior parte. Il calcolo del margine lordo, invece, è stato risolto meno bene.

Esercizio 17

Sorprendentemente, il calcolo del tasso di interesse ipotecario e dell'ammortamento di un mutuo ha messo in difficoltà la maggior parte dei candidati.

2. Gestione del personale e della comunicazione

Come nell'anno precedente, i compiti della gestione del personale e della comunicazione sono stati risolti bene. I candidati hanno generalmente scritto una soluzione per ogni compito e sembrano aver pianificato un tempo sufficiente per questa parte dell'esame. Le soluzioni indicano che i compiti erano ben comprensibili e chiaramente formulati in termini di linguaggio. Resta chiaro che le competenze linguistiche dovrebbero essere prese in considerazione anche nella formazione dei custodi e promosse il più possibile.

È importante che i candidati leggano attentamente i compiti e mostrino una certa struttura e un certo sistema nelle loro risposte. In alcuni casi viene fornita una teoria corretta, che però non ha alcuna relazione con il compito. Se i compiti richiedono un riferimento alla situazione iniziale o esempi in base alla situazione iniziale, è necessario seguirli.

Se sono richiesti obiettivi o giustificazioni, si deve fare attenzione a non elencare esempi.

Commenti sui singoli esercizi:

Esercizio 1

I candidati hanno spesso menzionato i compiti generali dei custodi e non quelli specifici della gestione del personale.

Esercizio 2

Alcuni candidati hanno avuto difficoltà a nominare le aree di competenza e a distinguerle dai tratti della personalità.

Esercizio 4

I candidati hanno spesso fornito esempi generici invece di fornire esempi concreti in base alla situazione iniziale, come richiesto (leggere attentamente il compito!).

Esercizio 5

Alcuni candidati non hanno indicato gli obiettivi dei singoli contenuti, ma hanno fornito esempi di contenuti.

3. Diritto

Quest'anno la parte scritta dell'esame di diritto è stata risolta meglio dell'anno scorso. Da un lato, i candidati erano più preparati, dall'altro alcune domande sono state ridisegnate (a scelta multipla). Di conseguenza, i candidati hanno avuto meno problemi con la gestione del tempo. Anche il grado medio è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente.

I compiti nelle aree di base, diritto del lavoro e diritto delle vendite sono stati risolti bene. I compiti relativi al diritto di locazione sono stati i più difficili per i candidati.

I candidati hanno compiuto progressi sostanziali nell'individuare le disposizioni di legge applicabili.

4. Osservazione finale

Siamo convinti che l'uso sistematico degli esami degli anni precedenti in classe renderebbe più facile per i candidati affrontare questi esercizi. Anche l'utilizzo degli esami degli anni precedenti può allenare una gestione efficace del tempo.

Esame Orale

Punto di partenza:

Gli esami durano 45 minuti ciascuno. 5 minuti sono riservati allo studio della situazione iniziale di partenza della discussione d'esame. Anche in questo caso le singole sotto aree non vengono valutate separatamente. L'esame viene valutato nel suo complesso.

Gestione del personale e studi giuridici

Quest'anno i candidati erano ben preparati. Ovviamente, avevano trattato intensamente la materia del diritto e della gestione del personale nel periodo precedente e durante la loro formazione. Solo i settori del diritto dei contratti di lavoro li hanno messi in difficoltà.

Gestione del personale e studi giuridici

Ancora una volta, molti candidati sono riusciti a migliorare una prestazione debole nella parte scritta dell'esame con il colloquio orale. Nel campo della gestione delle risorse umane, i candidati possono spesso attingere alla propria esperienza nella vita quotidiana. Di conseguenza, sono generalmente in grado di rispondere bene alle domande, ma a volte mancano di una certa sistematicità e struttura nelle loro risposte. Si nota che il repertorio di misure possibili non è molto ampio in alcuni casi e che le misure citate sono spesso simili o provengono dalla stessa area. Nel campo del diritto, la rilevanza pratica è meno pronunciata. La maggior parte dei candidati è stata in grado di dimostrare di aver affrontato l'argomento in anticipo e di saper applicare quanto appreso per la maggior parte. Non sempre i candidati sono riusciti a calarsi nella situazione concreta, tanto che a volte hanno risposto alle domande in modo astratto.

Alcuni candidati hanno risposto frettolosamente senza aver prima compreso la situazione o la domanda. I 45 minuti previsti per il colloquio d'esame sono assolutamente sufficienti, quindi i candidati devono prendersi il tempo necessario per le loro risposte ("Prima pensare - poi parlare"). Raccomandiamo inoltre alle scuole di allenare l'applicazione dei termini tecnici sul sito utilizzando casi di studio realistici.

4.6 Competenze relazionali e comunicazione

La parte scritta, la documentazione dei partecipanti, è stata nuovamente analizzata e valutata dagli esperti in un workshop. La preparazione delle discussioni tecniche per la parte orale è stata poi elaborata e confermata.

I grafici delle parti d'esame 6.1 Esame scritto (documentazione), 6.2 Esame orale (presentazione e discussione tecnica) così come il grafico del voto complessivo della parte d'esame 6 "Competenze relazionali e comunicazione" si possono trovare nell'appendice del rapporto d'esame.

Parte scritta, documentazione dell'impianto:

La documentazione presentata è stata generalmente di buona qualità. Le specifiche sono state per lo più seguite in modo che gli esperti potessero avere un quadro completo della struttura e dei compiti dei candidati.

La quantità di documentazione o il numero di allegati non ha influito sul miglioramento del voto!

La documentazione insufficiente ha mostrato un quadro simile a quello degli anni precedenti:

- Le specifiche delle linee guida in alcuni casi non sono state rispettate.
- Le parti essenziali non sono state menzionate o non sono state presentate.
- Il testo non era collegato o non poteva essere collegato agli allegati.
- Gli allegati richiesti non sono stati presentati o erano di scarsa qualità.
- In parte, sono stati aggiunti allegati ripetuti.
- Questo alla fine ha portato ad ambiguità e/o documentazione incompleta.
- Gli allegati che non sono stati inclusi nella documentazione in formato A4 o A3 sono stati considerati come non presentati e quindi non sono stati presi in considerazione nella valutazione.
 - o Quando si riducono i progetti e i diagrammi al formato A4/A3, si può mostrare solo la parte essenziale, in merito al tema.

- La leggibilità e l'interpretazione dei progetti e dei diagrammi si riferiscono alla rappresentazione grafica. I testi che contribuiscono alla comprensione, d'altra parte, devono essere leggibili. È possibile inserire integrazioni.

Parte orale, presentazione e discussione tecnica:

Presentazione

Anche le presentazioni sono state ben preparate dai candidati .

Materiale pubblicitario, regali, campioni, ecc. sono stati esplicitamente rifiutati dagli esperti.

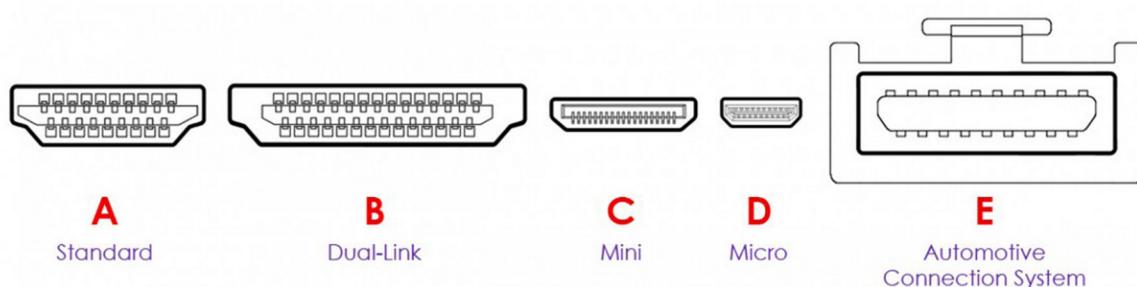
Anche quest'anno, diversi partecipanti hanno avuto problemi a iniziare la loro presentazione senza problemi nella modalità di presentazione.

L'anno prossimo saranno disponibili schermi con una connessione HDMI tipo A (standard). I partecipanti dovranno portare l'adattatore appropriato da collegare al proprio laptop.

Che aspetto ha un cavo HDMI?

HDMI è ormai uno standard nel settore dell'intrattenimento domestico. La maggior parte dei cavi usa HDMI tipo A (vedi sotto). A seconda del fattore di forma, vengono utilizzati anche altri tipi di connettori, compresi i più piccoli mini-HDMI e micro-HDMI.

Il diagramma seguente mostra una panoramica dei diversi tipi di connettore.



Discussione tecnica

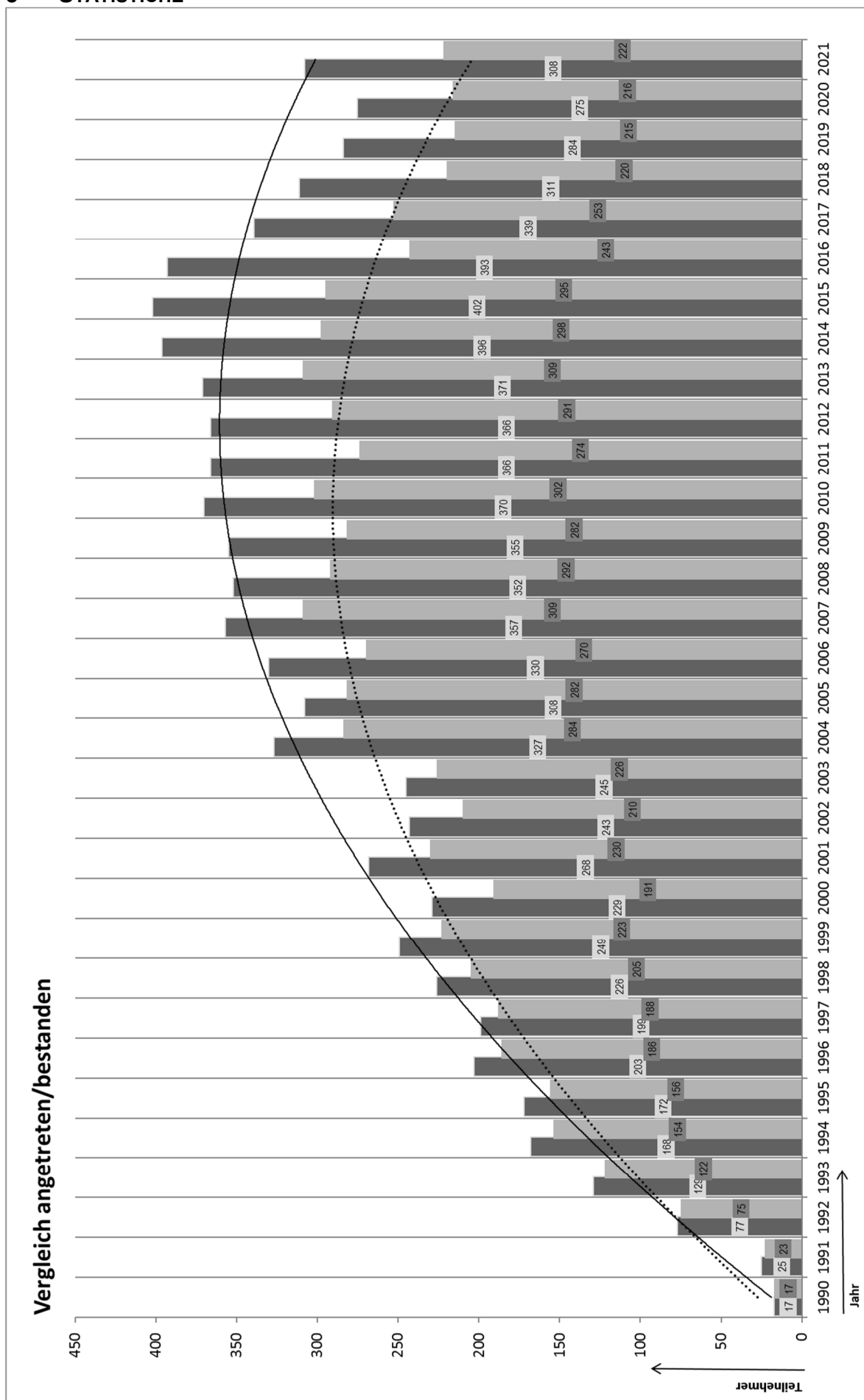
La discussione tecnica si riferisce alla documentazione presentata e alla presentazione dei partecipanti.

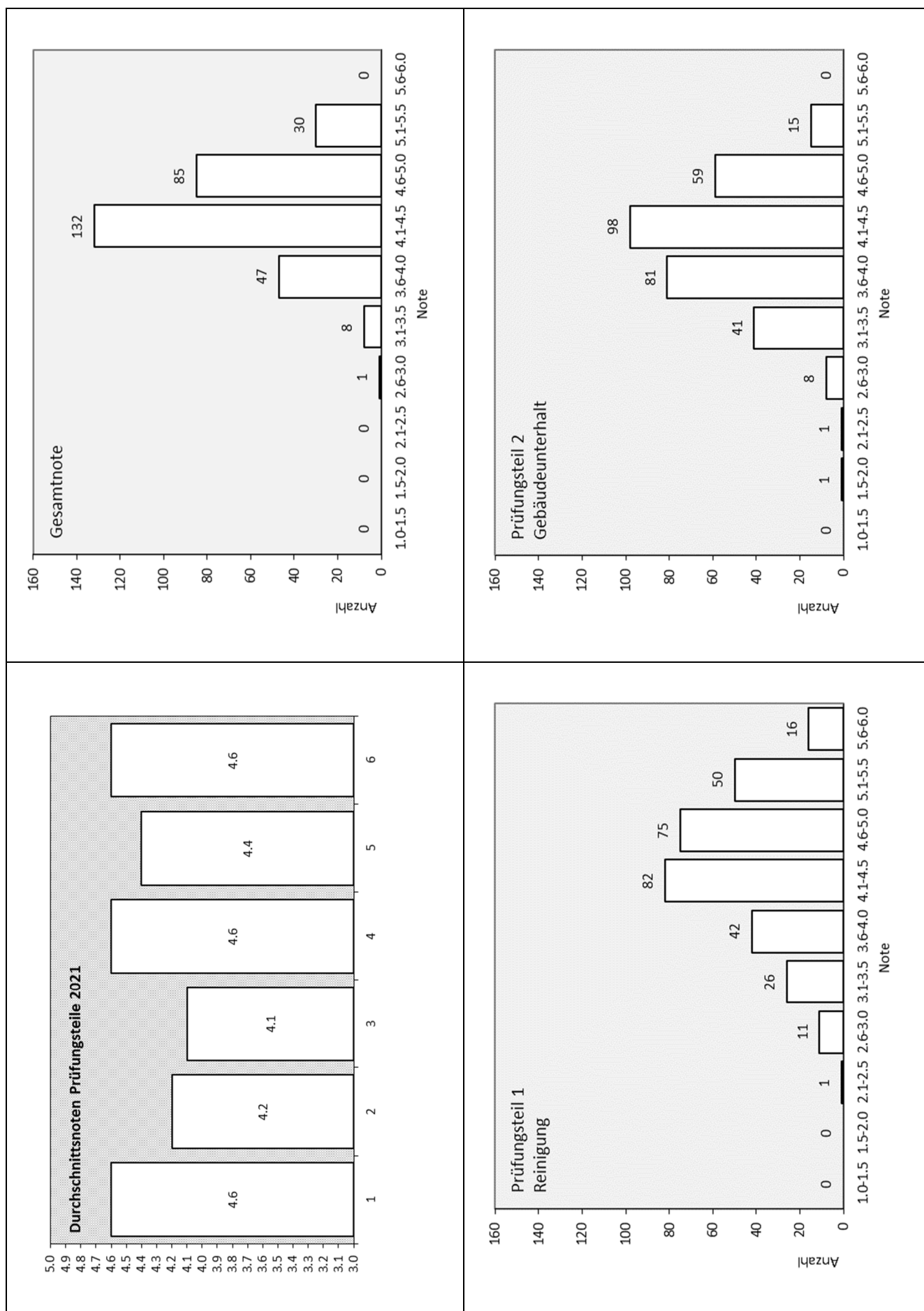
Vengono preparati tre diversi argomenti principali relativi alle parti d'esame da 1 a 5 e vengono discussi con i candidati nel corso della discussione tecnica.

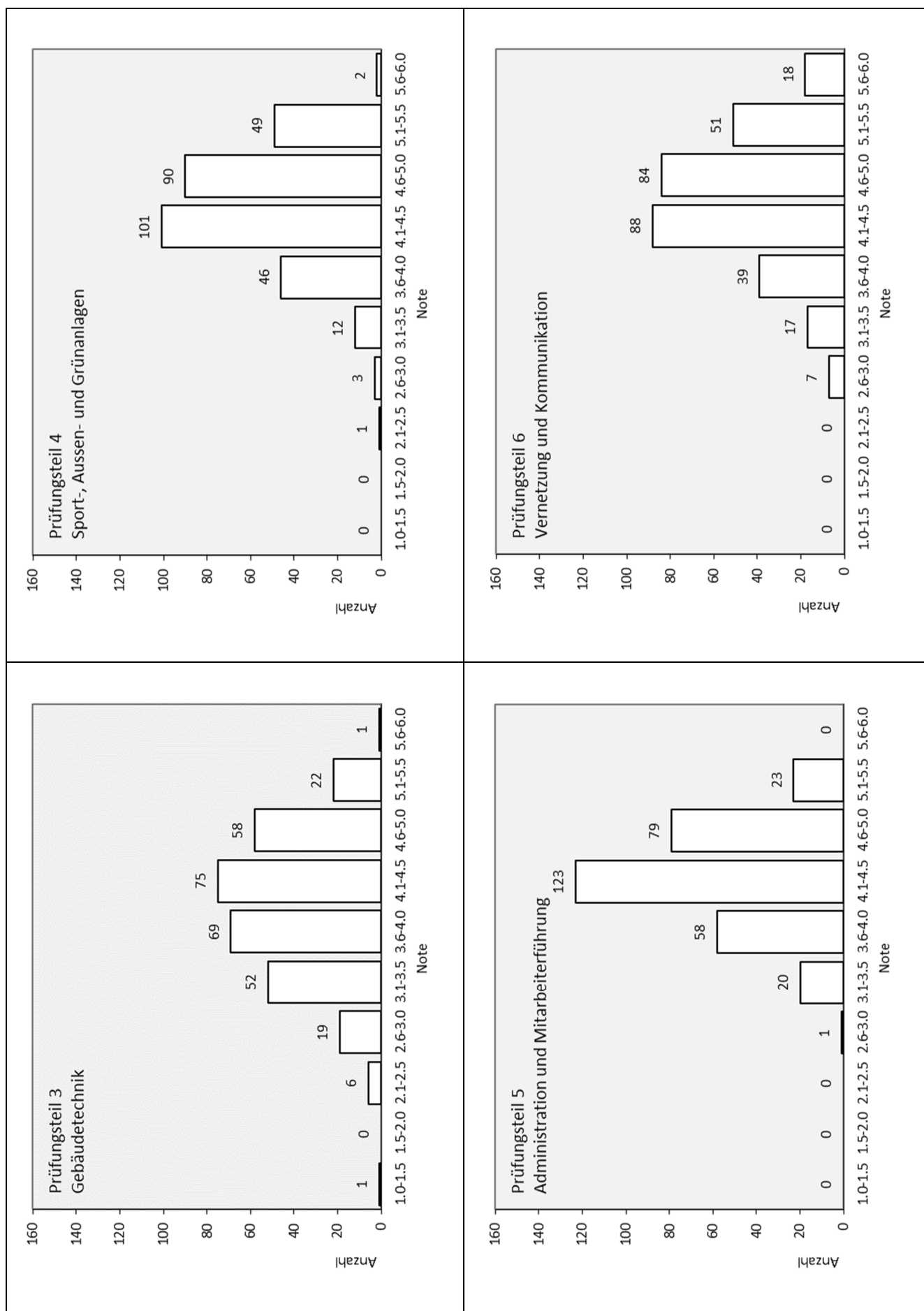
Direttiva

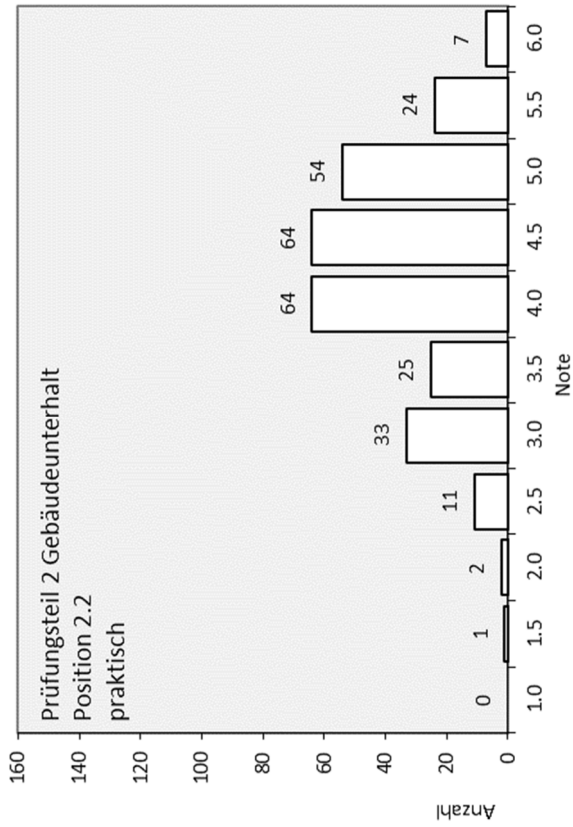
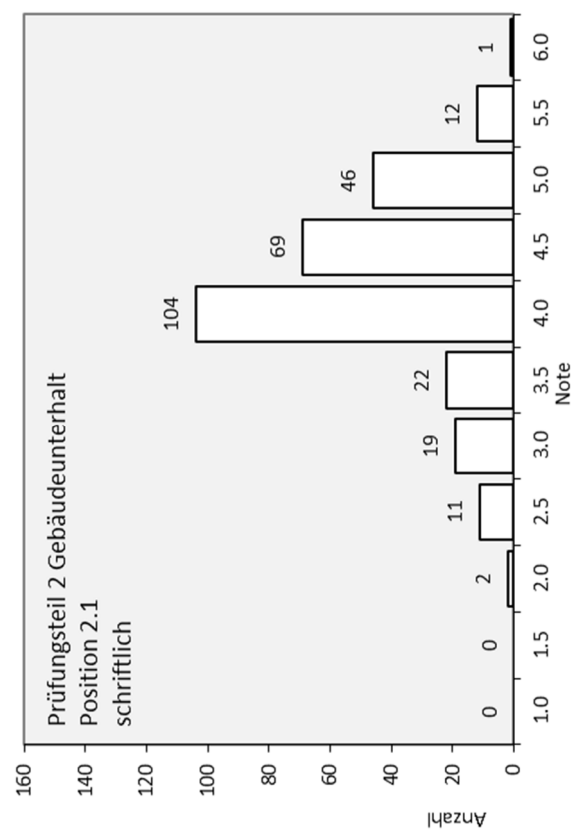
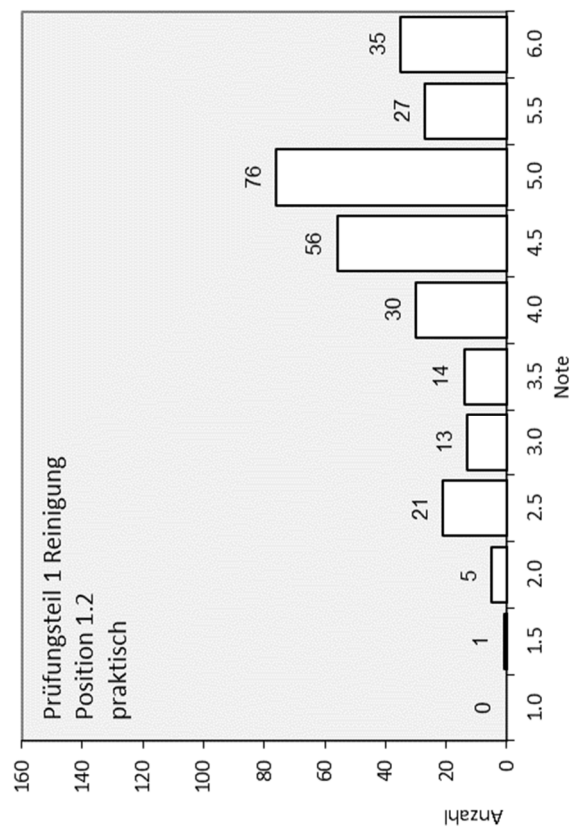
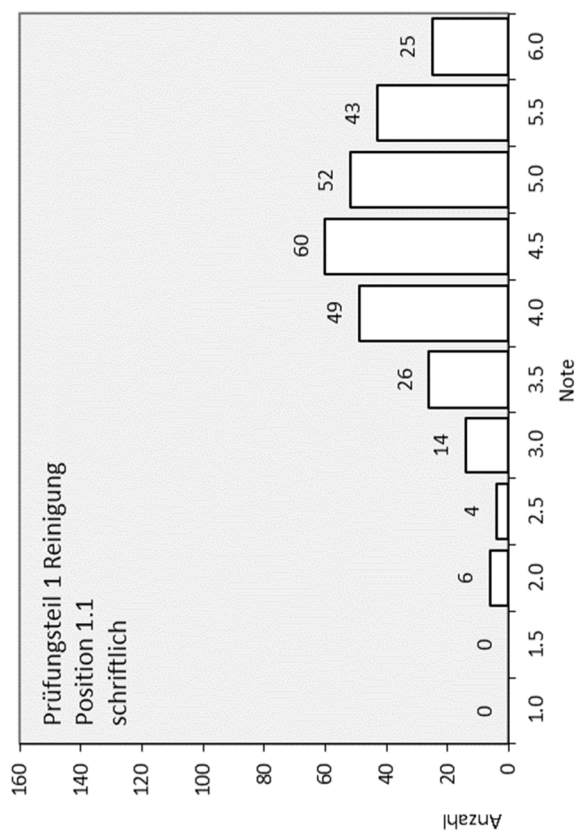
Non saranno apportati adattamenti alle direttive.

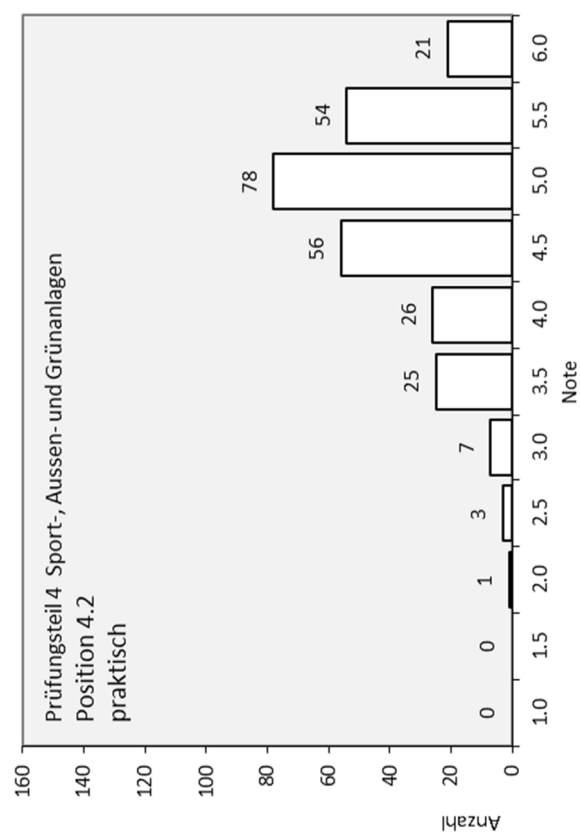
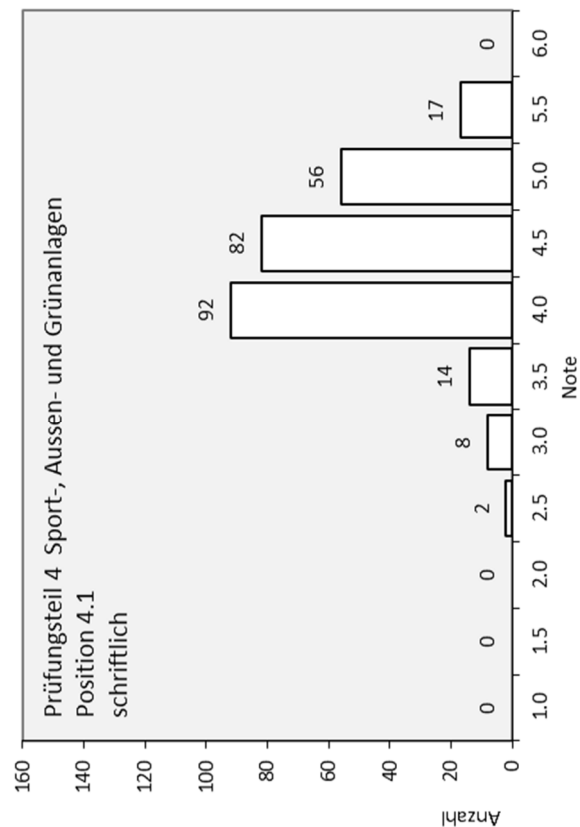
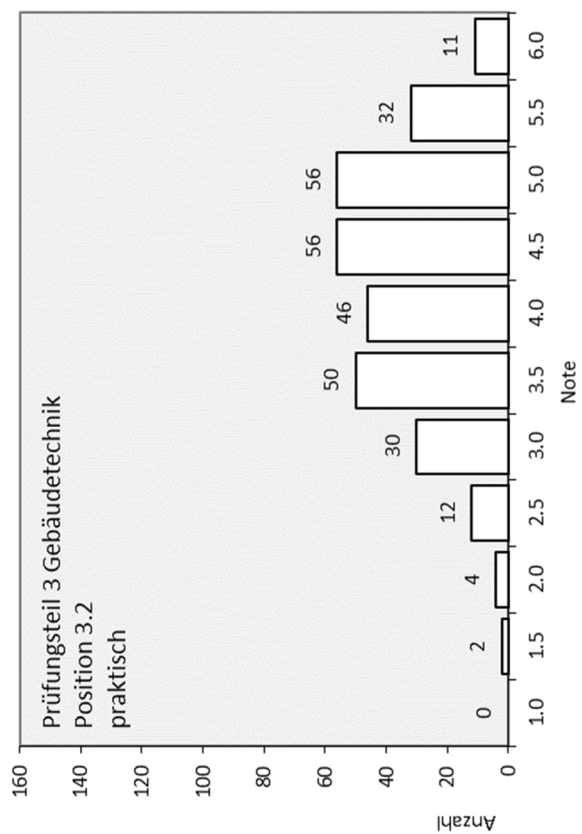
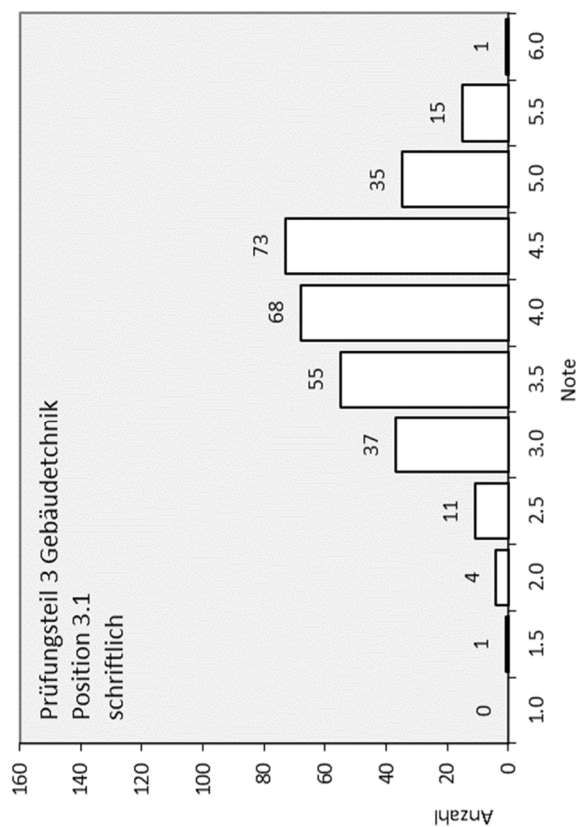
5 STATISTICHE

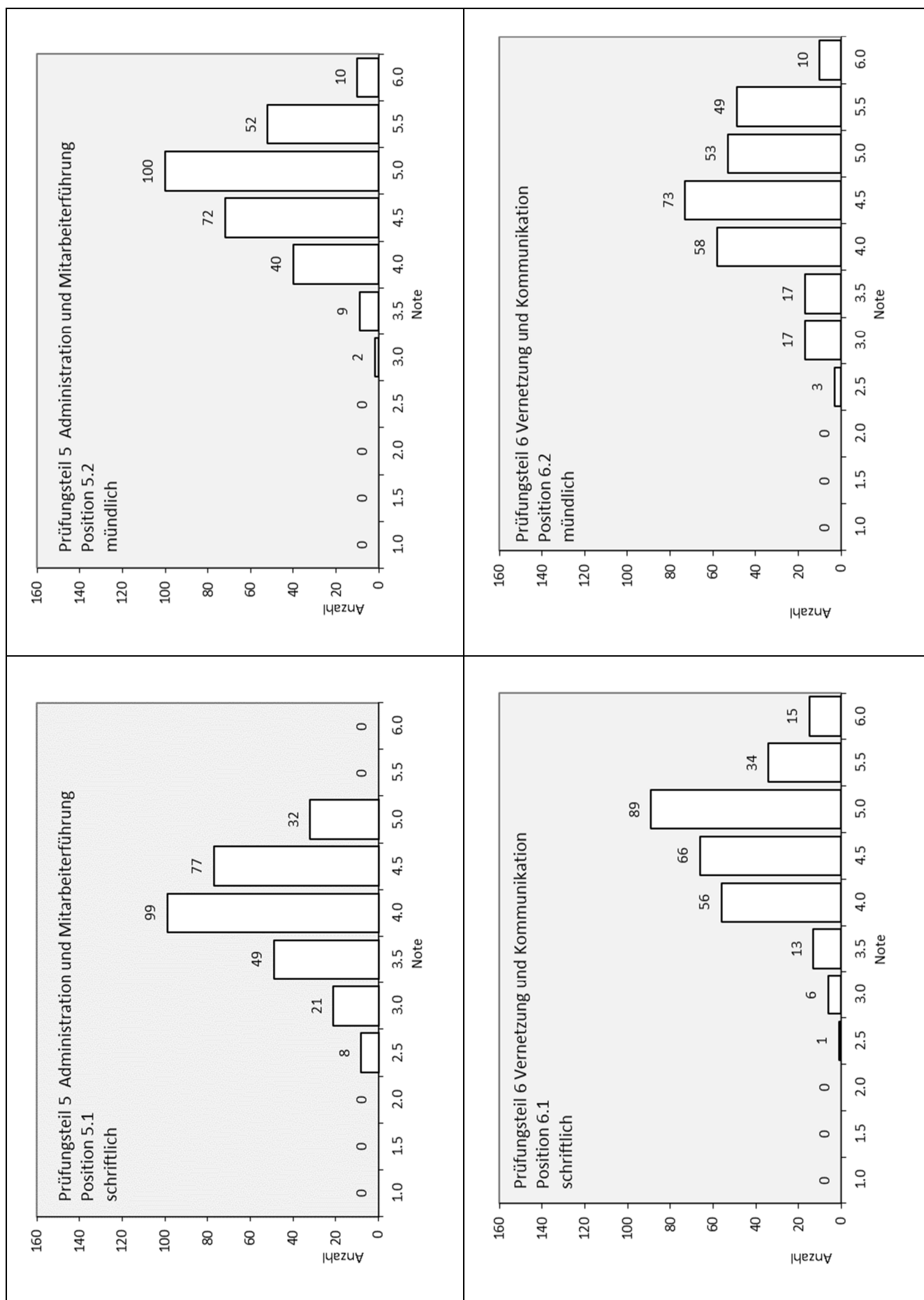












6 CONCETTO DI CLASSIFICAZIONE SECONDO I REGOLAMENTI D'ESAME 2016

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

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione : 5x