

**ESAME PROFESSIONALE
FEDERALE DI CUSTODE**

**RELAZIONE FINALE ESAME
2022**



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 2 Manutenzione dell'edificio	Christof Stalder, Magden
- Parte d'esame 3 Tecnologia edilizia	Josef Oberholzer, Steg im Tösstal
- Parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	Oskar Koch, Hellbühl
Parte d'esame 6 Competenze relazionali e comunicazione	Bruno Schnider, Buttisholz
- Responsabili dell'esame	Andreas Ernst
- Segreteria d'esame	Simon Estermann

Esame professionale federale di custode
Casella postale
6002 Lucerna
Tel. 041 368 58 21
Fax 041 368 58 59
info@pruefung-hauswart.ch
www.pruefung-hauswart.ch

2 PANORAMICA GENERALE

Partecipanti

<u>iscritti:</u>	294
<u>non ammessi:</u>	3
<u>ritirati:</u>	14
<u>esame non completato:</u>	2
<u>interrotto:</u>	3
<u>non sostenuto:</u>	<u>1</u>
<u>esame completato:</u>	274
<u>superato:</u>	211
<u>non superato:</u>	63

Svolgimento dell'esame:

<u>Esami scritti</u>	Scuola Seehalde, Niederhasli
	Sabato, 1° ottobre 2022
ore 08.30–09.30	Tecnologia edilizia
ore 09.50–10.50	Manutenzione dell'edificio
ore 11.10-12.10	Pulizia
ore 13.10-15.10	Amministrazione e gestione del personale
ore 15.40-16.40	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi
<u>Esami orali e pratici</u>	Scuola Seehalde, Niederhasli
Reparto 1	Partecipanti 1–54 Lunedì, 10 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30
Reparto 2	Partecipanti 55–108 Martedì, 11 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30
Reparto 3	Partecipanti 109–162 Mercoledì, 12 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30
Reparto 4	Partecipanti 163–216 Giovedì, 13 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30
Reparto 5	Partecipanti 217–277 Venerdì, 14 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30
Reparto 6	Partecipanti 278–289 Sabato, 15 ottobre 2022 Ore 08.00–17.30

3 RELAZIONE DEL PRESIDENTE

Preparazione dell'esame

L'esame di custode, con le sei parti d'esame relative alla tecnologia di pulizia, alla manutenzione dell'edificio, alla tecnologia edilizia, agli impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi, all'amministrazione e gestione del personale, nonché alle competenze relazionali e comunicazione, richiede un notevole sforzo logistico.

Per la commissione d'esame, la competenza operativa è di fondamentale importanza. Gli esercizi sono stati improntati alla risoluzione dei problemi e al pragmatismo.

Il lavoro quotidiano del custode e della custode ha come requisito il pensiero interconnesso con la corretta modalità di applicazione.

Ringrazio di cuore la commissione d'esame per l'ottimo e affidabile lavoro. Il suo impegno personale garantisce il buon esito dell'esame. Altrettanto importante è una segreteria d'esame che funzioni bene. I nuovi responsabili d'esame guidati da Andreas Ernst hanno affrontato tutte le sfide al meglio con competenza e molta attenzione. A tal proposito, vorrei ringraziare Andreas Ernst e il suo assistente Simon Estermann per il lavoro scrupoloso.

Affinché gli esperti e le esperte possano svolgere correttamente la loro funzione, è necessario che partecipino regolarmente ai nostri corsi.

Visto che nella precedente sede d'esame erano previsti lavori di ristrutturazione, abbiamo accettato l'offerta del consiglio scolastico di tenere l'esame di quest'anno a Niederhasli.

Vorrei ringraziare il consiglio scolastico, la signora Sandra Monroy e il signor Daniel Beck, per il loro sostegno. Allo stesso modo vorrei ringraziare tutto il team dei custodi, in particolare Martin Boos, custode responsabile con diploma federale e Roger Eckert, custode con diploma federale.

La collaborazione con le imprese locali è molto importante per noi; l'esperienza è stata positiva e le ringraziamo per i loro servizi.

All'esame del 2022 si sono iscritti 289 candidati e candidate.

Hanno partecipato 274 persone, di cui 63 non hanno superato l'esame, ovvero 60 con risultati insufficienti, 1 candidato non ha sostenuto l'esame e 2 non hanno completato l'esame, senza giustificato motivo.

Anche quest'anno c'erano 3 persone provenienti dalla Svizzera francese e una dal Ticino.

Svolgimento dell'esame

Gli esami scritti si sono svolti sabato 1° ottobre 2022. La sera precedente è stato necessario un lungo lavoro di preparazione. La squadra di vigilanza ha ricevuto le informazioni finali per poter svolgere correttamente i propri compiti. Grazie all'esperienza e all'oculatezza del team di esperti e di esperte, gli esami scritti si sono svolti senza problemi. Un sentito ringraziamento da parte mia al team. I candidati e le candidate hanno lavorato con calma e concentrazione.

Durante gli esami pratici/orali del 10.10. – 15.10.22 abbiamo testato le competenze operative professionali in modo che i custodi e le custode con attestato professionale federale siano richiesti anche in futuro sul mercato del lavoro e si dimostrino all'altezza del mondo lavorativo. Potendo avvalerci di esperti ed esperte con una buona formazione e sensibilizzazione è stato possibile gestire nel migliore dei modi anche le situazioni più delicate. Ringrazio gli esperti e le esperte per il loro impegno indefesso durante la settimana di svolgimento degli esami. La maggior parte dei partecipanti all'esame erano preparati bene e giudiziosi. Ringrazio i centri di formazione per la buona preparazione fornita per il nostro esame professionale.

Quest'anno abbiamo dato l'opportunità di partecipare al nostro esame non pubblico in quanto non sono state adottate particolari misure di protezione contro la pandemia. L'occasione è stata colta da diverse persone e organizzazioni di supporto, tra cui il consiglio scolastico della sede d'esame. Ci è stato addirittura dedicato un articolo di giornale sulla stampa locale, sicuramente utile per la nostra professione. Ringrazio le organizzazioni di supporto per la loro fiducia.

Le mie sentite congratulazioni ai 211 diplomati del nostro esame professionale e auguro loro tutto il meglio e molta gioia nella loro attività.

Come avviene già da tempo, dall'inizio di gennaio 2023 tutti gli esami scritti con il rapporto d'esame, e con le opzioni di iscrizione e gli orari per il 2023 saranno disponibili sulla nostra home page.

Seguiranno anche le convocazioni all'esame.

L'esame professionale federale di custode 2023 è previsto per sabato 30 settembre e dal 7 al 14 ottobre presso la scuola Niederhasli, nel comune di Niederhasli / Niederglatt ZH, salvo modifiche al bando di concorso ufficiale.

Ringrazio tutti i partecipanti per il loro contributo alla buona riuscita del nostro esame professionale.

Jakob Hauri, Presidente della commissione d'esame

4 Rapporti sulle parti d'esame

4.1 Pulizia

Abbiamo trovato la nuova sede d'esame, la scuola Seehalde di Niederhasli, molto piacevole. Le distanze a piedi erano brevi, pertanto è risultato tutto facilmente gestibile.

Esame scritto

Ci siamo concentrati sulla risoluzione di un compito di calcolo delle spese, sull'elaborazione della pianificazione del personale e su competenze professionali generali. La maggior parte dei partecipanti ha risolto bene i compiti proposti con qualche difficoltà per quanto riguarda il compito di calcolo. Per risolvere il compito era necessario estrarre diversi dati dal testo, e questo ha messo in difficoltà alcuni candidati.

Esame pratico

Ancora una volta abbiamo dovuto adattarci a un nuovo ambiente. Siamo riusciti a sfruttare al meglio l'infrastruttura e quindi a eliminare i rumori lamentati negli ultimi due anni. Anche nella nuova sede d'esame abbiamo potuto utilizzare molto bene le prese d'acqua mobili che hanno influenzato positivamente lo svolgimento dell'esame essendo molto vicine alle postazioni in palestra.

Per quanto riguarda le voci pratiche abbiamo testato i settori lavorativi: interventi di manutenzione, pulizia intermedia e approfondita. Dopo una pausa di diversi anni, abbiamo testato nuovamente anche la pulizia di mantenimento delle stanze. Alcuni dei partecipanti hanno dimostrato ottime competenze tecniche. A causa della mancanza di esperienza pratica, abbiamo dovuto assegnare anche voti insufficienti.

L'esame didattico si è svolto senza problemi e i tirocinanti ci hanno supportato al meglio.

Prospettive per il 2023

Anche questa volta si dovrà risolvere un calcolo scritto a partire da un blocco di testo/una situazione di partenza. L'attenzione si concentrerà sulle conoscenze tecniche e sui termini tecnici. La parte pratica dell'esame si svolgerà in modo analogo. Stiamo verificando se verrà aggiunta (sostituita) una nuova voce pratica.

4.2 Manutenzione dell'edificio

Manutenzione dell'edificio, esame scritto

L'esame scritto di quest'anno sulla manutenzione dell'edificio si è concentrato sui danni alla struttura del tetto e sulle relative misure, oltre che sulle conoscenze generali in materia di pianificazione della manutenzione.

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

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

Conclusioni

Durante la correzione, sono emerse grandi differenze nei risultati che sono stati da ottimi a pessimi.

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

La nuova sede d'esame ha offerto spazi adatti e ampi e ha permesso di allestire postazioni di lavoro ideali per l'esame pratico, dove i candidati hanno potuto affrontare i compiti indisturbati. Pertanto, l'esame si è svolto regolarmente, senza contrattempi degni di nota.

Si è prestata particolare attenzione alla formazione degli esperti e delle esperte in materia di sicurezza, svolgimento, gestione dei candidati e prove d'esame che si è rivelata proficua anche durante l'esame.

I compiti pratici impartiti rappresentano una panoramica dei possibili compiti che il custode e la custode possono incontrare nel loro lavoro quotidiano.

L'esame pratico era diviso in tre parti

A) Traccia d'esame A con la riparazione del battiscopa, la conoscenza della batteria, riparazione del filetto e lavoro sul chiudiporta

B) 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

C) Istruzione a scelta, misurazione, taglio del filetto, regolazione dell'anta di un armadio

L'assegnazione dei candidati è stata casuale

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

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

Singole tracce d'esame:

Traccia d'esame A

Quest'anno i compiti sono stati risolti per lo più in modo sufficiente, ci sono stati solo pochi risultati da buoni a ottimi, giudizi che comunque sarebbero stati raggiungibili con un po' di esercizio.

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

La conoscenza della batteria non dovrebbe rappresentare un problema dopo aver eseguito qualche esercizio pratico.

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

La nuova voce riparazione del filetto, in cui un filetto difettoso doveva essere riparato con l'aiuto delle istruzioni, è stata risolta bene dalla maggior parte dei candidati. Anche questo compito si basa plausibilmente sulla pratica.

Traccia d'esame B

Serratura, questa voce ha creato molti problemi, anche se questo compito fa parte della conoscenza di base di un custode. Anche la misurazione, la denominazione delle singole dimensioni 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 esercitare le procedure a livello pratico. Questa voce si riferisce a piccole riparazioni di rivestimenti tessili di pavimenti di qualsiasi tipo, sia che si tratti di danni meccanici sia di bruciature causate dal fumo.

È necessario fare attenzione anche alla scelta degli attrezzi giusti.

Per la voce collegamento metallico, con l'aiuto di un modello e di uno schizzo, si dovevano tagliare quattro filetti e inserire due rivetti filettati Tuptara. Sono stati commessi molti errori nella scelta dei rivetti filettati, nonostante fosse chiaro quali dovevano essere usati.

Traccia d'esame C

Istruzioni, per quanto attiene questa voce non vi è molto da aggiungere, è stato subito chiaro quali candidati erano preparati e quali no. Le istruzioni vengono esaminati in diversi settori, perciò non è rilevante quale argomento viene proposto. Con la scelta tra tre possibili compiti, i candidati e le candidate possono scegliere da soli quale si adatta meglio alle loro capacità.

Le istruzioni hanno bisogno di esercitazione, altrimenti questo aspetto non può avere un esito positivo in sede d'esame.

Conclusione esame pratico nella manutenzione dell'edificio

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

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

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

Esiti

Il cambiamento nella composizione dei candidati e delle candidate, da coloro che in provenivano soprattutto da altre professioni artigianali agli operatori/trici di edifici e infrastrutture, mostra una perdita di esperienza lavorativa pratica, intensificata dalla diminuzione dell'età media dei candidati.

Questo comporta problemi nella risoluzione dei compiti pratici menzionati nella relazione. I candidati e le candidate si devono quindi adoperare per contrastare questa dinamica preparandosi al meglio per l'esame.

Per quanto riguarda le lacune nell'esame scritto, la chiave del successo sono sicuramente lo studio e la comprensione.

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

4.3 Tecnologia edilizia

Esame scritto (60 minuti)

Nella parte scritta era prevista la risoluzione di 13 compiti. L'esame è stato condotto in conformità al regolamento d'esame del 2016. Le domande sono state parzialmente riunite e formulate in base alla situazione di partenza.

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

- Sulla base dell'illustrazione di una distribuzione elettrica principale, identificare i componenti, spiegare i lavori di manutenzione, in particolare per quanto riguarda la sicurezza, e preparare un calcolo del lavoro.
- Designazione corretta dei raccordi dei sanitari raffigurati, valutazione della situazione idraulica apparente e denominazione di un possibile effetto e della relativa risoluzione.
- Sulla base dell'illustrazione di una sezione di tubo del sistema delle acque reflue, riconoscere e descrivere la sua funzione e indicare due effetti sul funzionamento del sistema dovuti alle sue condizioni.
- Risolvere un problema di isolamento sonoro in un impianto WC causato da un comportamento non idoneo dell'utente.
- Utilizzando un dispositivo di misurazione raffigurato, controllare la qualità dell'aria in uno spazio pubblico e intervenire se necessario per garantirne il corretto utilizzo.
- Identificare e spiegare i fusibili elettrici specifici.
- Sulla base di un diagramma schematico di un impianto di riscaldamento a gas, si devono riconoscere e spiegare i vari componenti, illustrare la funzione dei componenti per un funzionamento sicuro classificandoli in base all'urgenza.
- Sulla base di un diagramma schematico di un impianto di ventilazione, devono essere riconosciuti gli interventi di manutenzione necessari, valutati gli impianti da un punto di vista tecnico e spiegate le funzioni dei componenti.
- Conoscere e spiegare l'utilizzo delle acque grigie e dell'acqua piovana, analizzare i rapporti costi-benefici e formulare una raccomandazione comprensiva di motivazione, oltre a calcolare i possibili risparmi sui costi dell'acqua potabile.
- Definizione dei diversi tipi di prese della corrente.
- Sulla base di un diagramma schematico di un impianto di riscaldamento, si devono riconoscere e interpretare i parametri e trarne conclusioni, calcolare completamente il periodo di ammortamento per la sostituzione programmata delle pompe, leggere le temperature di mandata dalla curva di riscaldamento da tracciare.
- Sulla base di un diagramma schematico di una pompa di calore con fonte di calore, si deve determinare la rispettiva percentuale di calore totale, designare i componenti più importanti della pompa di calore e individuare le possibili vettori energetici.
- Sulla base di una rappresentazione del retro di un sistema multimediale, si devono designare le connessioni e assegnare la rispettiva funzione.

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

Impiantistica – pratica (60 minuti)

Nella parte pratica, i candidati e le candidate sono stati/e esaminati/e in due materie

Impianto idraulico/elettrico, impianto idraulico/riscaldamento o impianto riscaldamento/elettrico con prova per ogni materia della durata di 30 minuti.

Sono state poste domande sui seguenti lavori:

Riscaldamento

Lavorare con progetti e moduli: utilizzando progetti e diagrammi schematici, 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, l'emissione di calore e i loro componenti sul modulo. Spiegare le rispettive funzioni o modalità di funzionamento. Spiegare la procedura in caso di guasto.

Raccordi: spiegare le funzioni delle valvole dei radiatori e procedere alle impostazioni della temperatura.

Riscaldamento a pavimento: effettuare e/o motivare le impostazioni dei distributori di riscaldamento a pavimento. Spiegare la procedura da seguire in caso di guasti come l'emissione insufficiente di calore e porvi rimedio se necessario. Spiegare lo sfiato e il lavaggio dei sistemi.

Impianto di ventilazione/climatizzazione

Impianti di ventilazione: 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 idraulico

Vari lavori sul modulo: orinatoio: riconoscere e correggere il guasto e impostare il tempo di lavaggio e/o di sosta.

Sciacquone del WC: denominare i componenti ed eseguire i lavori di servizio, regolare il livello dell'acqua e le quantità dell'acqua di scarico. Valvole di scarico: riconoscere e spiegare i comuni miscelatori ed eseguire a regola d'arte i lavori di manutenzione o riparazioni.

Lavorare con progetti: utilizzando progetti e diagrammi schematici, identificare i componenti e le parti, gli impianti di acqua, gas e di scarico e descrivere/spiegare le loro funzioni e/o l'idraulica.

Riconoscere e denominare attrezzi e raccordi.

Impianto elettrico

Vari lavori su modulo completamente funzionale:

Sicurezza: sistema di allarme antincendio, controllare le spine e misurare le prese di corrente, i fusibili e l'interruttore differenziale e magnetotermico, spiegare le luci di emergenza e il salvamotore, mostrare i pericoli e il primo soccorso. Illuminazione: riconoscere e spiegare le luci, gli interruttori e i circuiti, i rilevatori di movimento o gli interruttori crepuscolari, i timer o la minuteria. Illustrare l'efficienza energetica/il risparmio energetico e/o eseguire lavori di manutenzione.

Tecnologia della comunicazione: spiegare la manutenzione, la trasmissione e la connessione di un dispositivo multimediale. Identificare le differenze tra telefono, TV e fibra ottica. Eseguire patch CUC in ripartitore MM e rack. Spiegare gli scopi dei sistemi di controllo e illustrare i vantaggi e gli svantaggi.

Documentazione tecnica: comprendere e spiegare i piani di installazione e i diversi tipi di schemi. Comprendere l'attestato di sicurezza, le istruzioni per l'uso, i verbali di rilievo e di collaudo e spiegare il loro significato. Illustrare e motivare la conservazione e la gestione dei documenti.

Anche nella parte pratica i candidati e le candidate hanno sostenuto l'esame con livelli di formazione e preparazione diversi. Anche qui, i risultati ottenuti comprendono tutta la gamma della scala dei voti.

Impiantistica – istruzioni (60 minuti)

Istruzioni: i candidati e le candidate sono stati selezionati a caso ed esaminati nella materia «Impiantistica – istruzioni» invece che in «Impiantistica – pratica». Per le istruzioni, i tirocinanti e le tirocinanti potevano scegliere tra due argomenti nel settore della manutenzione dell'impiantistica:

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

Prospettive esame professionale 2023

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

4.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi

Il sabato precedente la settimana d'esame, sono state allestite postazioni di lavoro nell'area della scuola Seehalde di Niederhasli per il collaudo pratico. Un team ben coordinato ha allestito postazioni di lavoro non soggette alle condizioni atmosferiche per i vari compiti da svolgere, con montaggio delle tende, allestimento delle linee di alimentazione e fresatura dei pavimenti.

Contemporaneamente hanno avuto luogo le correzioni dei lavori scritti.

Esame scritto

La situazione di partenza dell'esame scritto era una casa di riposo con residenza per anziani.

Le domande riguardavano i seguenti ambiti: preparazione del terreno per un'aiuola, corretta selezione delle piante, manutenzione degli alberi con smaltimento del materiale verde, calcolo delle quantità, manutenzione dei prati, manutenzione di stradine e piazzali, lotta alle neofite invasive, cura delle piante da interno, oltre al funzionamento e alla manutenzione di un impianto di ritenzione.

Le domande si riferivano alla situazione iniziale. In generale le domande hanno avuto una buona risposta. Una struttura chiara dei fogli delle soluzioni ha facilitato la compilazione.

Nel risolvere i quesiti, i candidati e le candidate dovevano prestare maggiore attenzione ai seguenti punti:

- Distinguere tra semplice enumerazione con parole chiave e spiegazioni con frasi descrittive
- Esercitarsi a calcolare l'area e il volume di forme rettangolari e rotonde
- Leggere attentamente i quesiti
- Quando si risponde, fare riferimento alla situazione descritta all'inizio

Ogni anno, l'esame scritto viene adattato a una nuova situazione di partenza in base al regolamento e alle direttive. L'ortografia non viene valutata.

Lavori pratici

Quest'anno i lavori pratici si sono svolti presso il complesso scolastico Seehalde di Niederhasli. In un clima autunnale mite si sono svolti i seguenti lavori:

- Piantumazione di arbusti singoli, siepi, piante annuali e perenni
- Potatura di arbusti
- Messa in funzione del tosaerba e rasaerba per rifiniture
- Regolazione chimica della flora di accompagnamento del prato
- Concimazione
- Servizio piante da interno con trattamento fitosanitario
- Scelta di piante secondo la lista predefinita



Deposito materiali, attrezzi, piante



Messa in funzione di macchine e apparecchi

In generale i lavori sono stati svolti bene.

Le postazioni di lavoro erano ben distribuite nel complesso scolastico infondendo un'atmosfera tranquilla. Come negli anni precedenti, i custodi e le custodi alle prime armi hanno istruito i tirocinanti su alcuni lavori pratici.

I lavori pratici saranno portati avanti con uno stile simile, ma integrati con nuovi argomenti, ad esempio semplici lavori di manutenzione su un tosaerba (cambio della lama).

Prendere nota del regolamento d'esame e delle direttive.



Piantumazione in tenda



Piante da interno – Deposito

Osservazione degli esperti e delle esperte

- È importante esercitarsi nel lavoro pratico durante il corso di formazione per custodi.
- Svolgimento del lavoro durante la piantumazione.
- La conoscenza delle piante ha un ruolo centrale anche nei lavori pratici.
- Il complesso scolastico offre una situazione di partenza ottimale per lo svolgimento dell'esame.
- Una tenda da lavoro coperta per i lavori di piantumazione permette di piantare le aiuole anche in caso di maltempo.

L'elenco delle piante è stato rivisto con adattamento della nomenclatura e aggiunta di alcune varietà. La lista comprende ora un totale di 116 piante in diversi gruppi. La calluna è ora inclusa solo nelle piante annuali. Non sono state aggiunte nuove piante. La nuova lista è valida a partire dall'esame 2023.

4.5 Amministrazione e gestione del personale

Scritto

Situazione di partenza:

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

1. Fondamenti di gestione del personale e comunicazione

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

Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizi 1,2 e 4 I candidati e le candidate si sono in parte ripetuti senza dare risposte differenti in termini di contenuto.

Esercizio 3

La maggior parte dei candidati ha risolto bene a) e b). Per c) e d) sono state apposte troppe crocette e sono stati quindi tolti dei punti.

Esercizio 7

Spesso i candidati e le candidate hanno indicato solo tre sfere di competenza o descritto solo tre mansioni. Sono stati indicati contributi/misure che contribuiscono allo sviluppo delle competenze solo raramente, come invece richiesto dall'esercizio. Nella maggior parte dei casi l'esercizio non è stato svolto bene.

Esercizio 10

Molti candidati e molte candidate hanno indicato i punti generali da considerare per l'integrazione del nuovo personale e non sono entrati nello specifico per quanto riguarda l'integrazione di un richiedente asilo.

2. Fondamenti di contabilità

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

Esercizio 11

Alcune delle domande introduttive sulla contabilità hanno avuto una buona risposta, altre erano molto brevi e sintetiche. Molti non hanno indicato solo la legge, ma anche l'articolo di legge riguardante l'obbligo di tenere una contabilità, molto bene!

Esercizio 12

Il calcolo delle offerte ha causato delle difficoltà ad alcuni candidati e ad alcune candidate. Spesso l'ordine dei calcoli è stato confuso/scambiato e i dettagli trascurati. Questo tipo di esercizio viene assegnato da più di 10 anni, è incomprensibile che rappresenti ancora un problema, nonostante una versione semplificata. Fa parte dei compiti di un custode e di una custode confrontare diverse offerte.

Esercizio 13

La maggior parte dei candidati ha risolto bene questo esercizio, alcuni hanno avuto problemi con la parola "riduzione" e con il calcolo delle percentuali. Anche la domanda sull'aumento o la diminuzione del bilancio preventivo per alcuni non è stata chiara. Nel libro degli esercizi si trova un esercizio identico.

Esercizio 14

Questo esercizio è stato risolto bene.

Esercizio 15

Nel conteggio salariale i singoli importi come le ferie, l'AVS e l'AD sono stati calcolati correttamente, ma poi venivano aggiunti o detratti in modo errato. Questo esercizio è stato risolto bene dalla maggior parte dei candidati.

Esercizio 16

I candidati e le candidate dovevano preparare un conto economico in tre fasi con le singole fasi profitto lordo / risultato operativo / successo aziendale. Alcuni hanno avuto difficoltà a indicare il profitto lordo A e B e il totale e poi a indicare le altre due fasi nel totale. Il modello era impostato così.

Esercizio 17

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

Esercizio 18

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

3. Fondamenti di diritto

Quest'anno la parte scritta dell'esame è stata risolta bene. Rispetto all'anno passato la media dei voti è leggermente aumentata. A quanto pare, i candidati e le candidate hanno avuto abbastanza tempo per risolvere tutta questa parte d'esame. Solo pochi candidati non hanno portato a termine l'esame.

Le domande sui fondamenti giuridici (domande 19 e 20) sono quelle che hanno creato più problemi.

Come l'anno scorso, si è osservato che i temi garanzia e ritardo nella consegna sono stati spesso confusi e scambiati (esercizi 22 e 23). Le domande sul Diritto del lavoro e Diritto di acquisto (esercizi 23 e 24) sono state risolte bene.

Quest'anno l'esercizio si doveva risolvere apponendo una crocetta su domande a scelta multipla (esercizi 19-21 e 24) con conseguente correzione delle affermazioni sbagliate. Sembra che questo tipo di esercizio sia accolto favorevolmente dai candidati. A quanto pare la citazione della disposizione di legge corretta richiesta in alcuni esercizi (esercizi 21-24) non ha causato molti problemi.

4. Osservazione finale

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

Esame orale

Situazione di partenza:

Gli esami durano 45 minuti ciascuno. I 5 minuti all'inizio del colloquio d'esame sono riservati allo studio della situazione di partenza. Anche in questo caso le singole sottoaree non vengono valutate separatamente e l'esame viene valutato nel suo complesso.

Gestione del personale e diritto

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

4.6 Competenze relazionali e comunicazione

La parte scritta, la documentazione dei candidati, è stata distribuita agli esperti e alle esperte in un workshop per la successiva visione e valutazione. La preparazione delle discussioni tecniche per la parte orale è stata poi elaborata e confermata da un team di esperti.

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

La documentazione presentata è stata generalmente di buona qualità. Le specifiche della direttiva 2018 per l'Esame professionale federale di custode sono state per lo più seguite in modo che gli esperti e le esperte potessero avere un quadro completo dell'impianto e dei compiti dei candidati. Una documentazione con più pagine del dovuto o il numero di allegati non fanno prendere un voto migliore!

La documentazione insufficiente non ha rispettato, o ha rispettato solo in parte, le specifiche della direttiva. Le parti essenziali non sono state menzionate o non sono state presentate. Gli allegati richiesti non sono stati presentati o erano di scarsa qualità. In alcuni casi sono stati aggiunti gli stessi allegati. Questo alla fine ha portato a mancanza di chiarezza e/o documentazione incompleta. Gli allegati presentati in formati diversi da A4 o A3 sono stati classificati come non presentati e quindi non sono stati presi in considerazione nella valutazione. Anche quest'anno abbiamo riscontrato che i candidati e le candidate non hanno consegnato la documentazione completa perché descrivevano oggetti, impianti e immobili soggetti al più stringente obbligo di riservatezza da parte del datore di lavoro. A questo riguardo si fa notare che i cartigli, le informazioni sul fabbricato o dell'azienda stessa possono essere oscurati nella fotocopia, rimossi e quindi esclusi. Sono ammessi anche schizzi disegnati a mano, documenti planimetrici fatti personalmente, schemi e documentazione di impianti, che servono a comprendere e chiarire la situazione e le circostanze.

Inoltre, i dati contenuti nella documentazione sono trattati con la massima riservatezza e i file sono conservati nella sicurezza più assoluta.

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

Anche le presentazioni sono state ben preparate dai candidati e dalle candidate. La lingua standard, il tedesco (durante la presentazione), è e rimane quella prestabilita. L'infrastruttura fornita (Visualizer) ha funzionato perfettamente. In base alle informazioni relative all'esame 2022, le flip chart non vengono più fornite. Purtroppo quest'anno due candidati non avevano con sé un PC portatile e un cavo adattatore per la connessione HDMI di tipo A (standard).

Temi del colloquio: il colloquio tecnico d'esame si basa principalmente sulla documentazione consegnata e sulla presentazione dei candidati e delle candidate che preparano tre diversi temi delle parti d'esame 1-5 successivamente discussi in un colloquio tecnico. Tutti i settori della custodia possono essere ripresi, argomentati e inclusi nel colloquio e nell'esame, indipendentemente dal contenuto della documentazione del candidato.

Inoltre, le informazioni sull'esame inviate ai candidati e alle candidate dalla segreteria prima dell'esame devono essere necessariamente lette per tempo. Bisogna portare con sé gli ausili obbligatori elencati. Per la parte d'esame 6 è obbligatorio portare un PC portatile e un cavo adattatore per la connessione HDMI di tipo A (standard) per la presentazione!

I grafici delle parti d'esame 6.1 Scritto (documentazione), 6.2 Orale (presentazione e colloquio tecnico) e il grafico del voto complessivo della parte d'esame 6 "Competenze relazionali e comunicazione" si trovano nell'allegato della relazione d'esame.

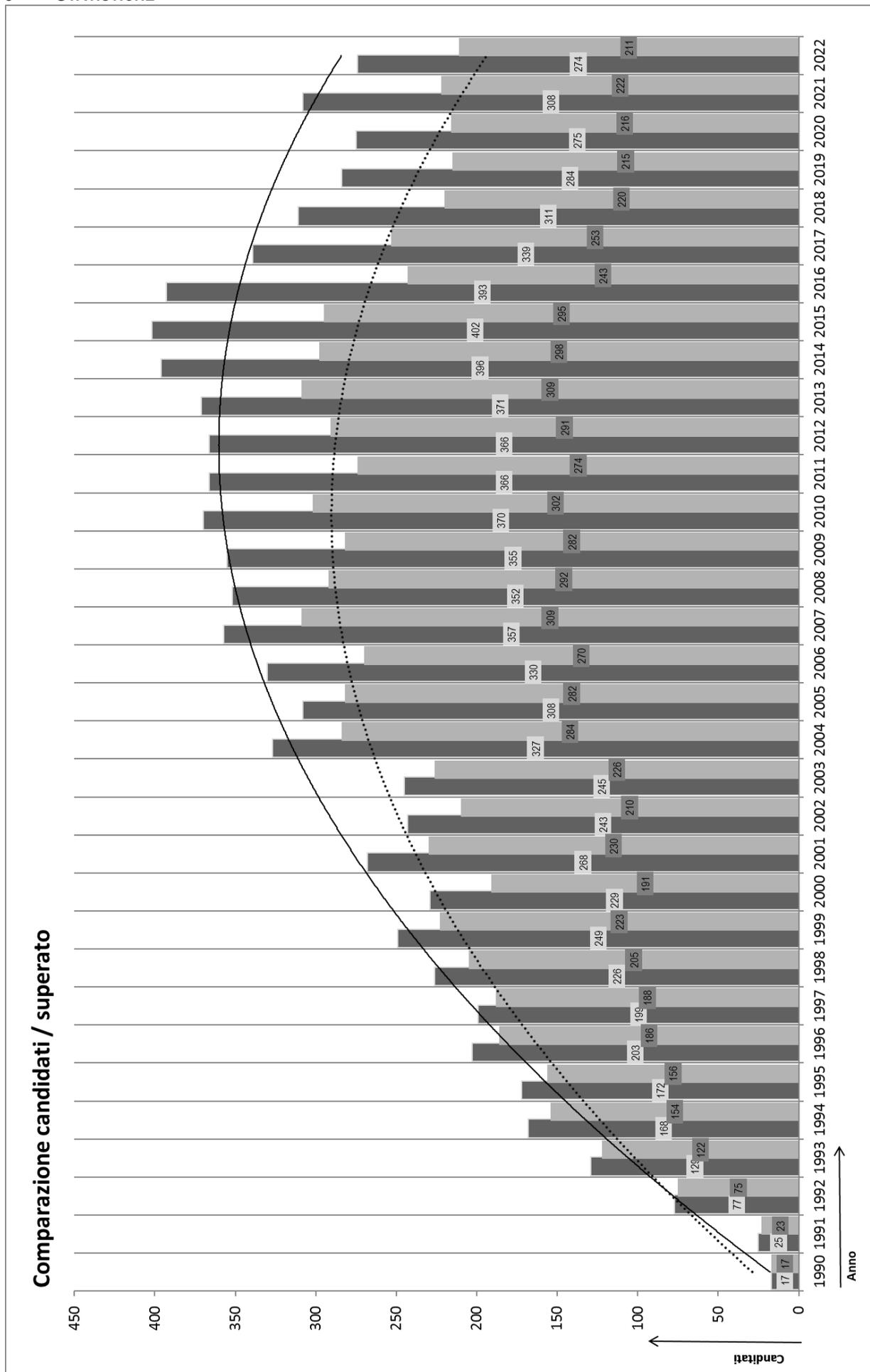
Conclusioni:

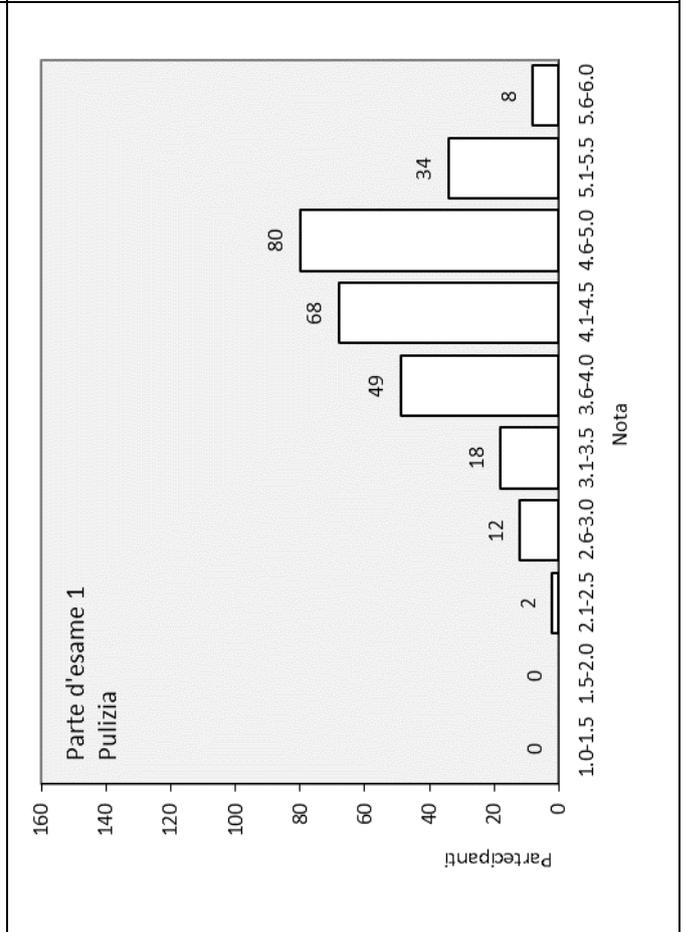
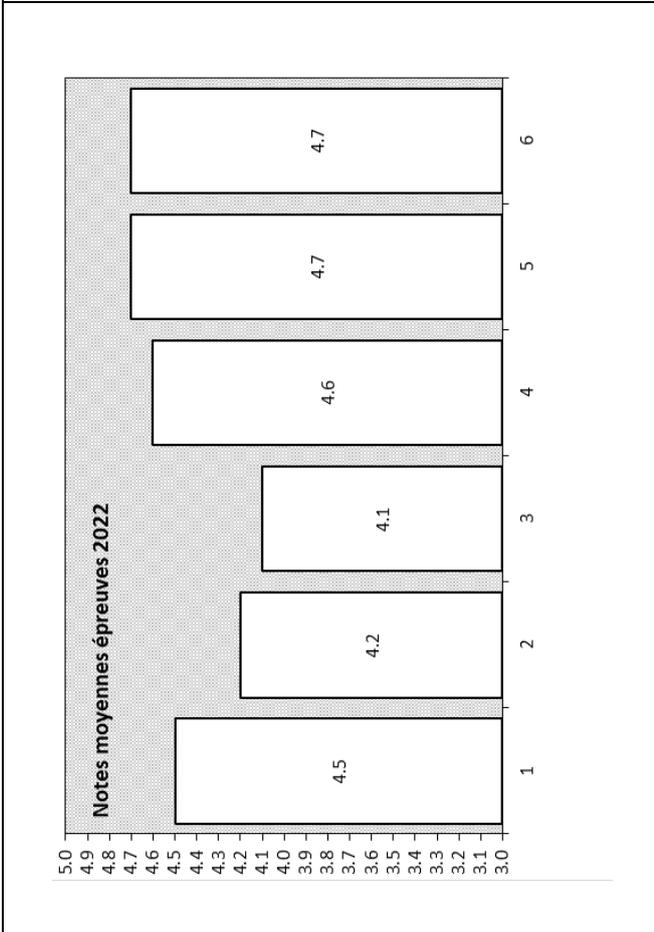
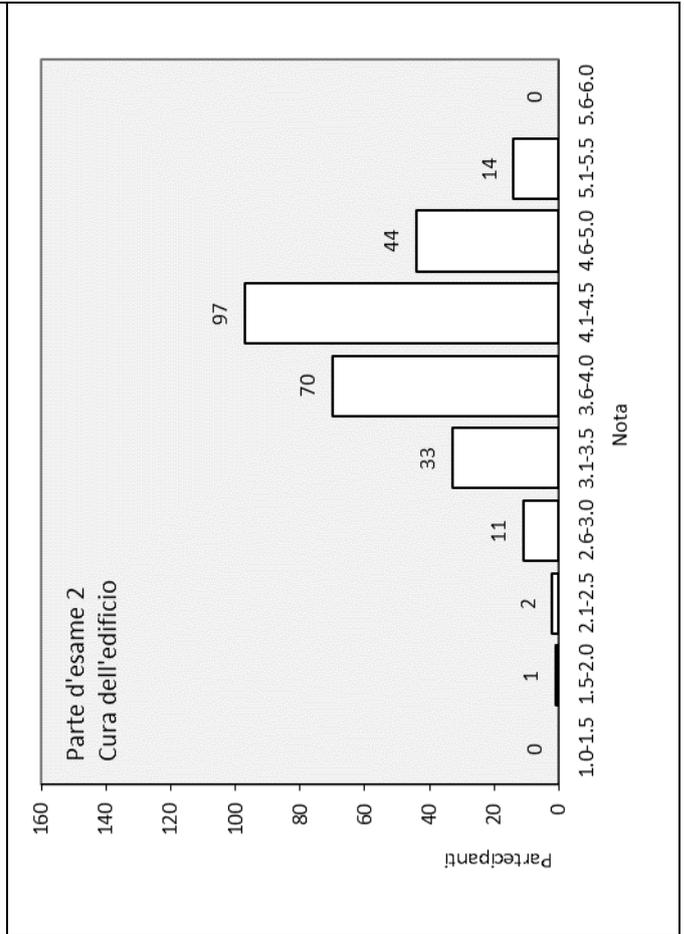
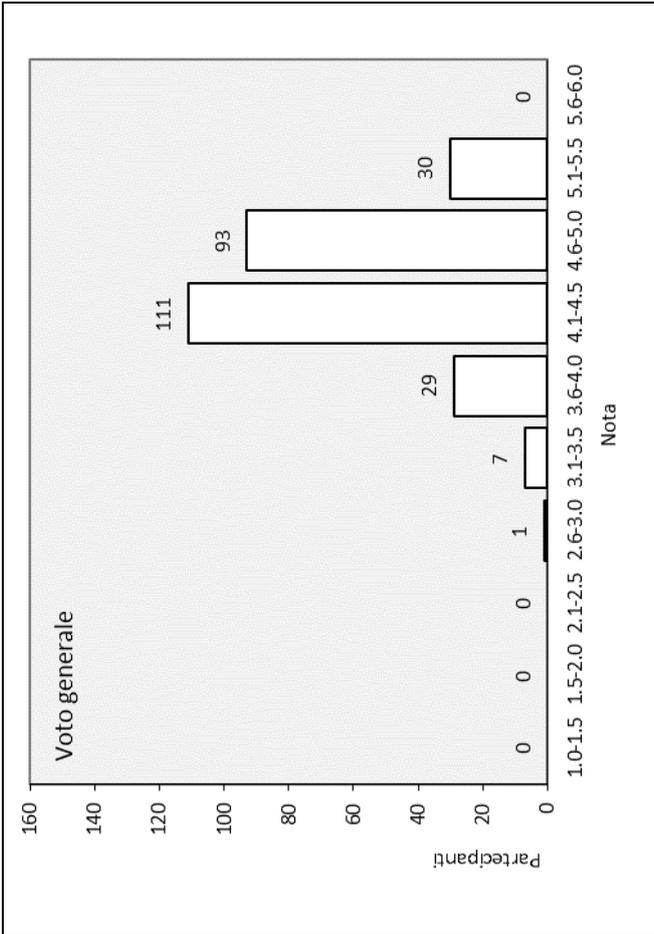
Una cosa è certa, ovvero che i candidati e le candidate possono fare un grande lavoro di preparazione prima dell'esame vero e proprio in autunno, lavorando sulla documentazione, preparando la presentazione in modo professionale e approfondendo il contenuto tecnico e formale del progetto per il colloquio tecnico nella parte 6 dell'esame.

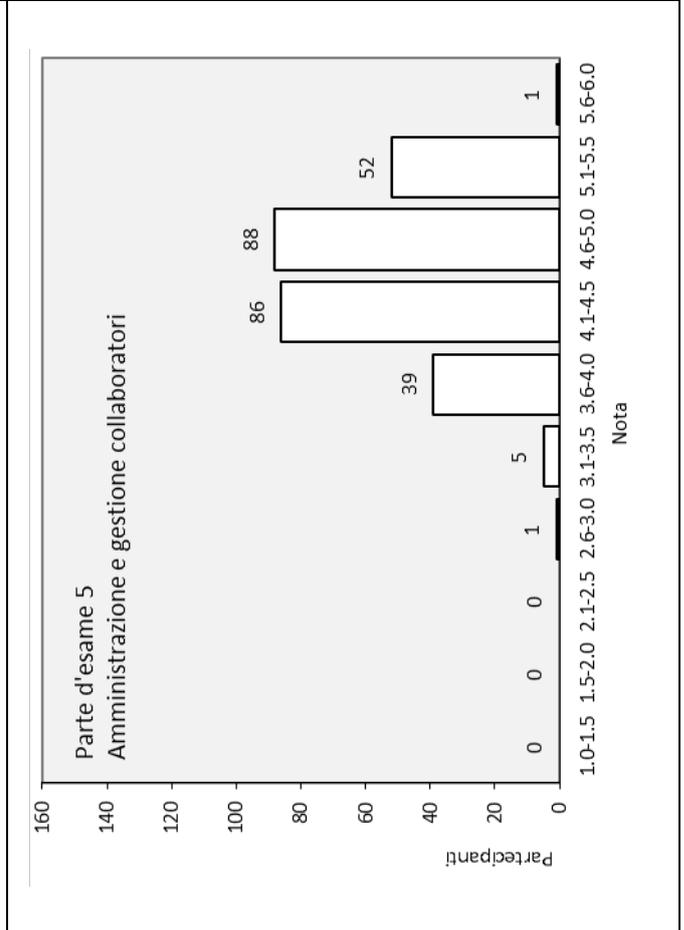
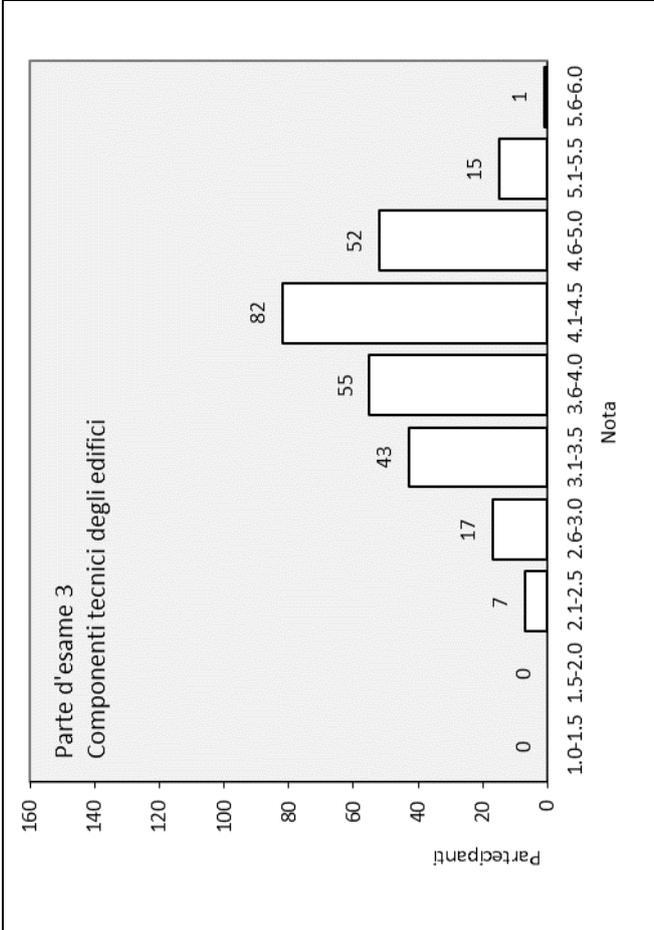
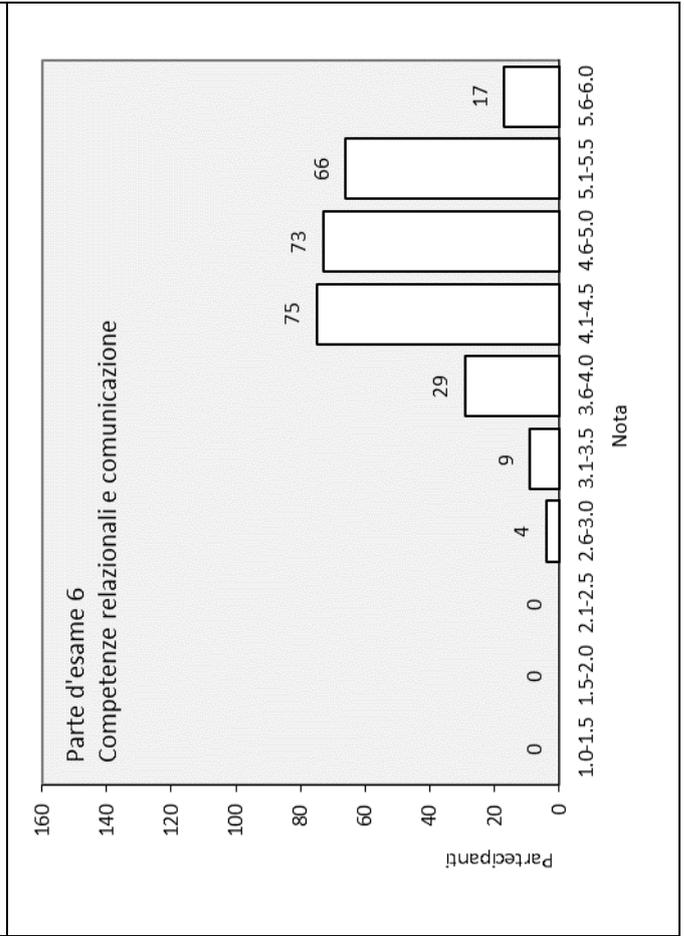
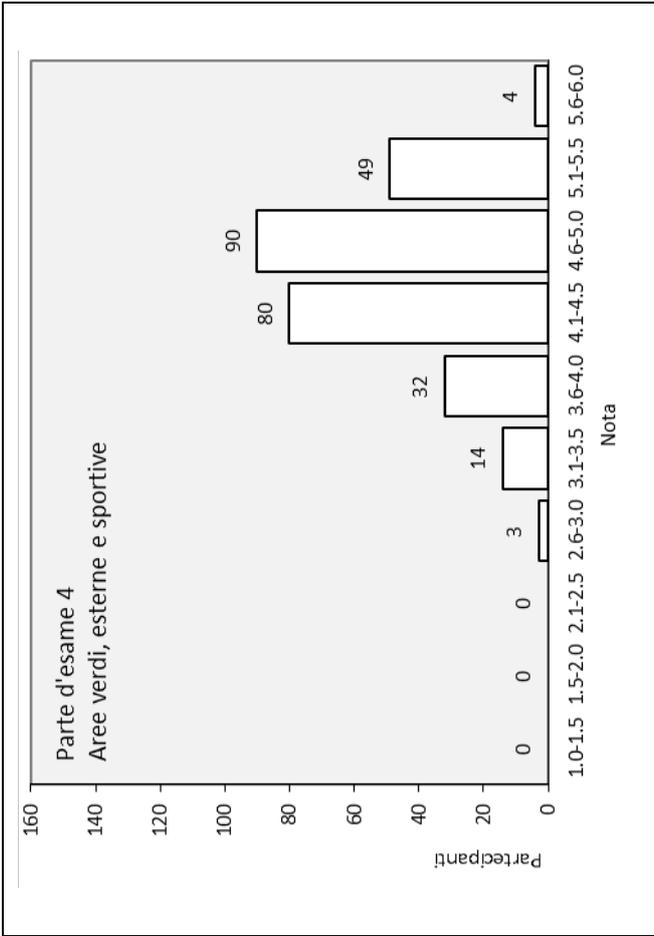
Come già detto in precedenza, è molto importante seguire come filo conduttore le specifiche della direttiva 2018 per l'Esame professionale federale di custode. Una documentazione con più pagine del dovuto o il numero di allegati non fanno prendere un voto migliore!

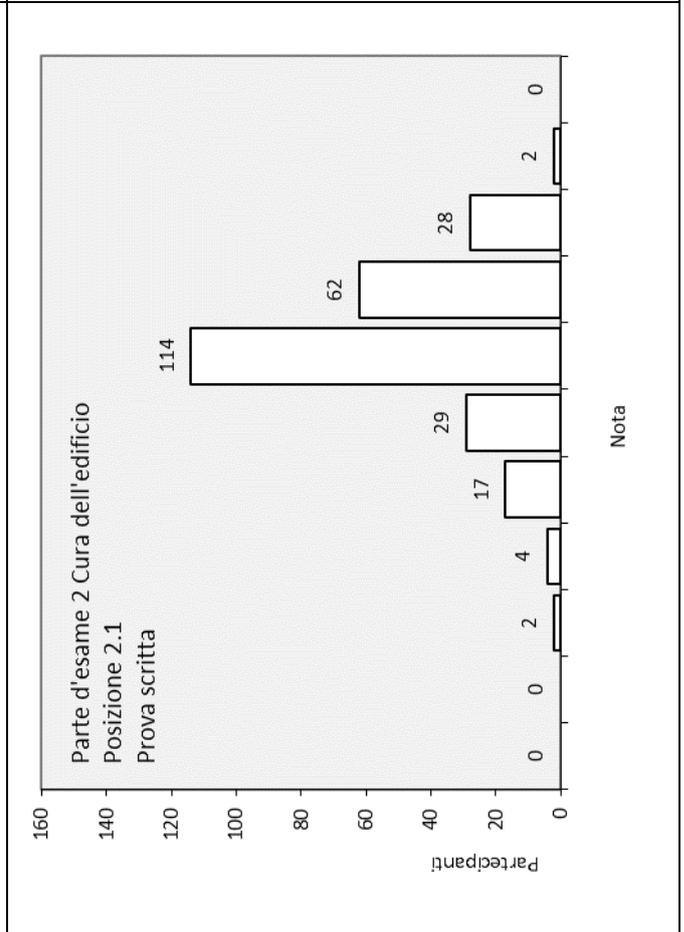
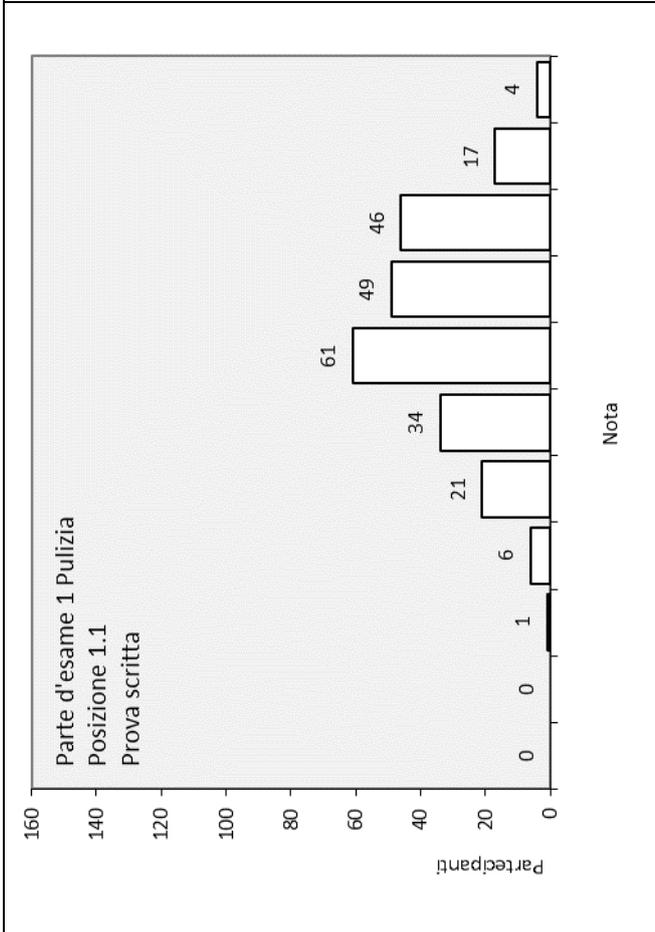
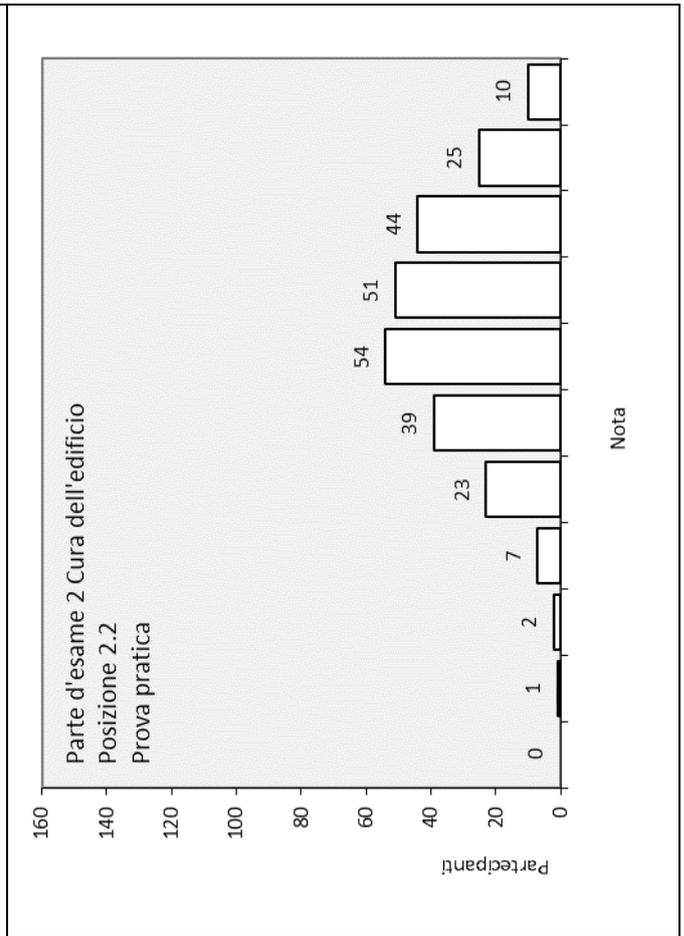
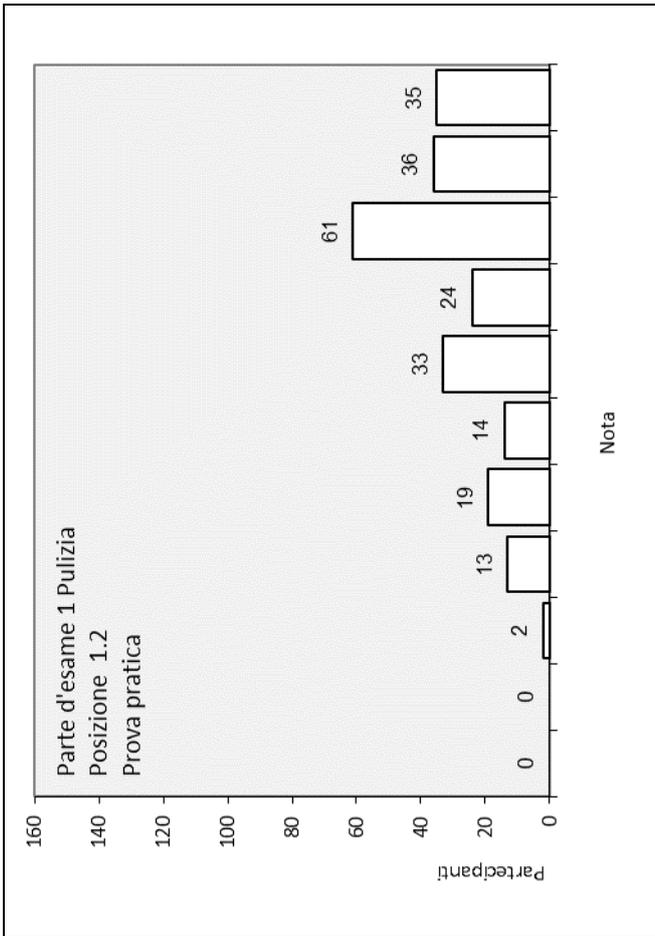
Un consiglio importante: «Né troppo, né troppo poco!»

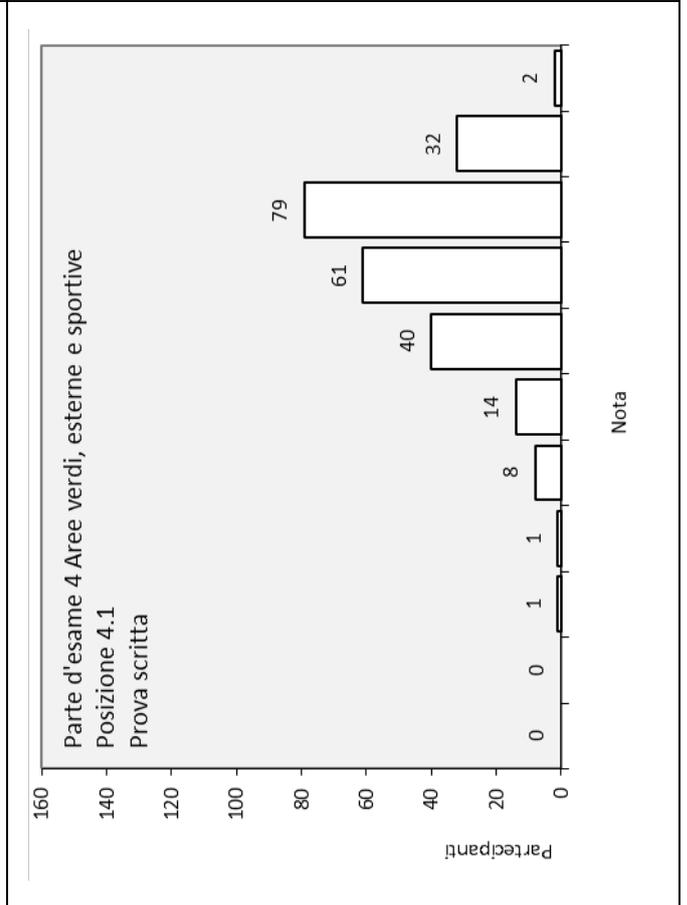
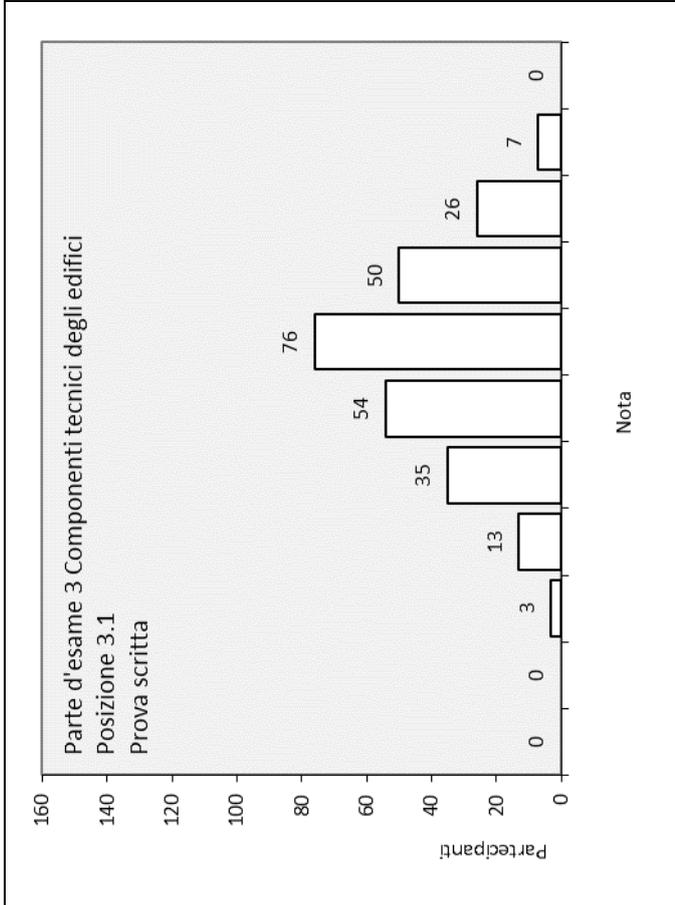
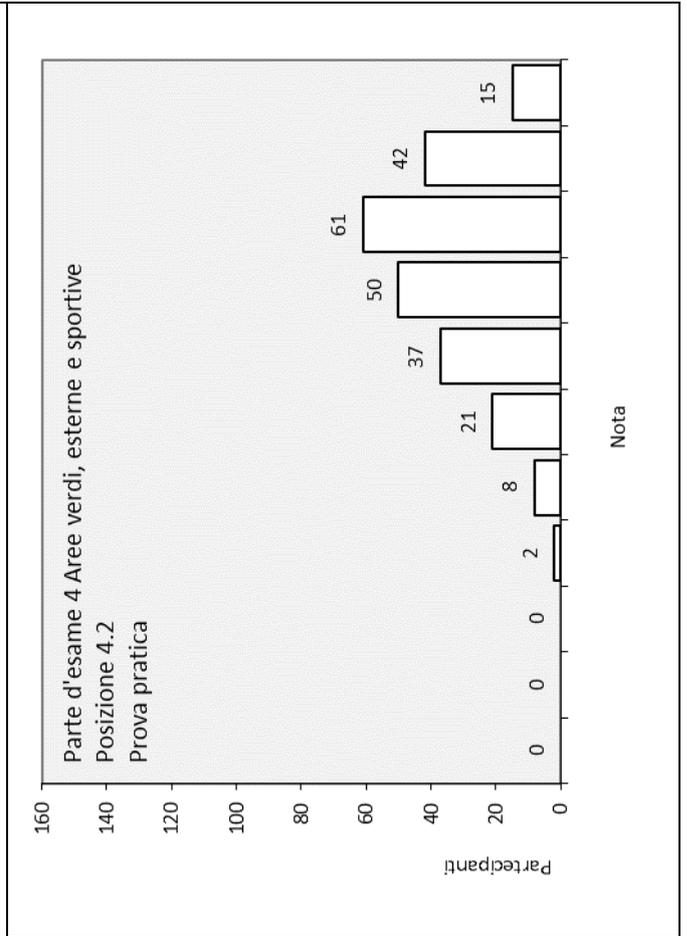
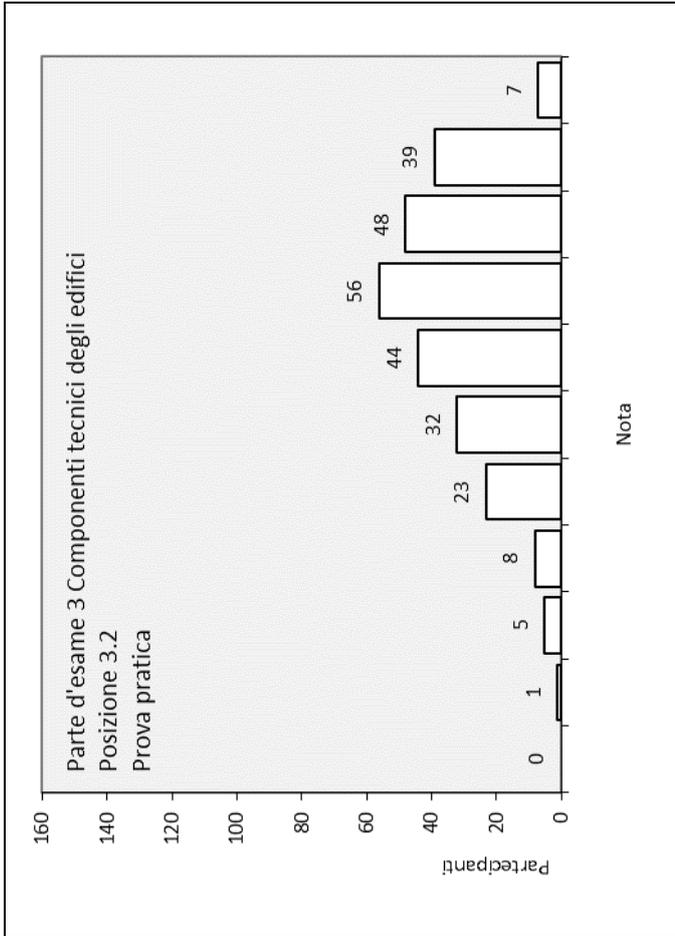
5 STATISTICHE

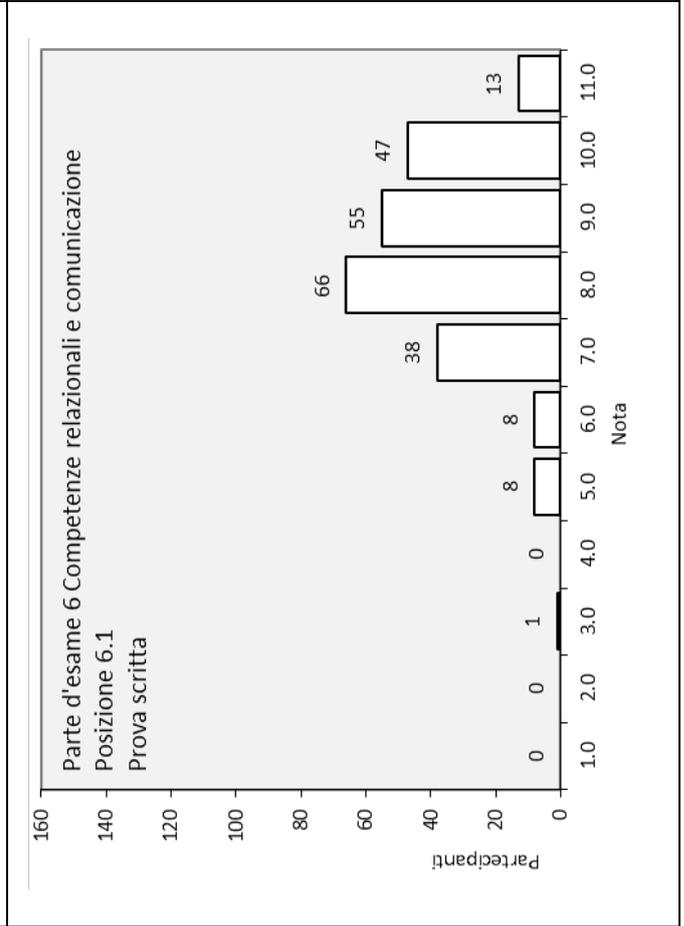
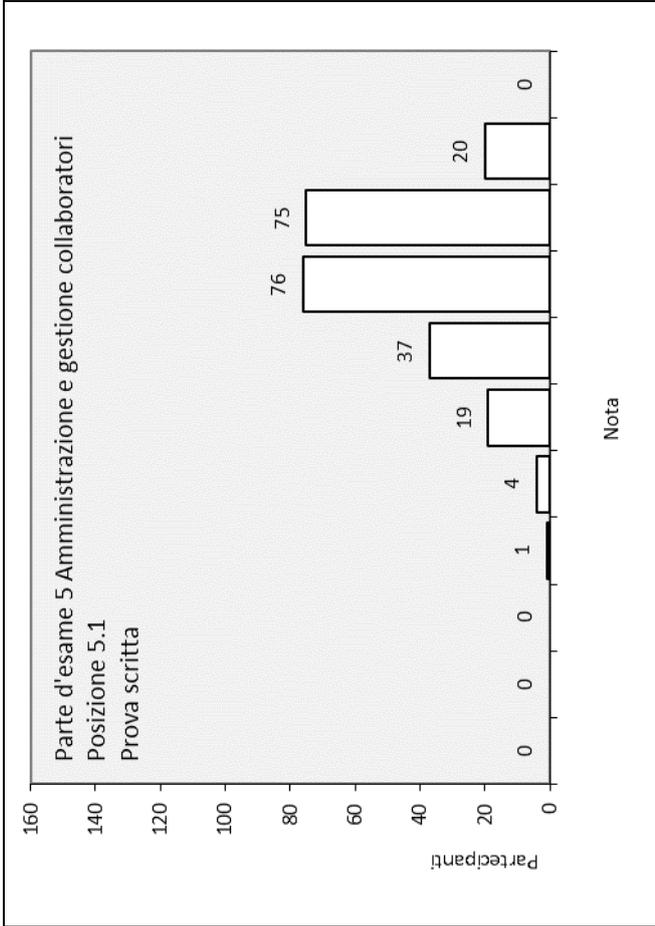
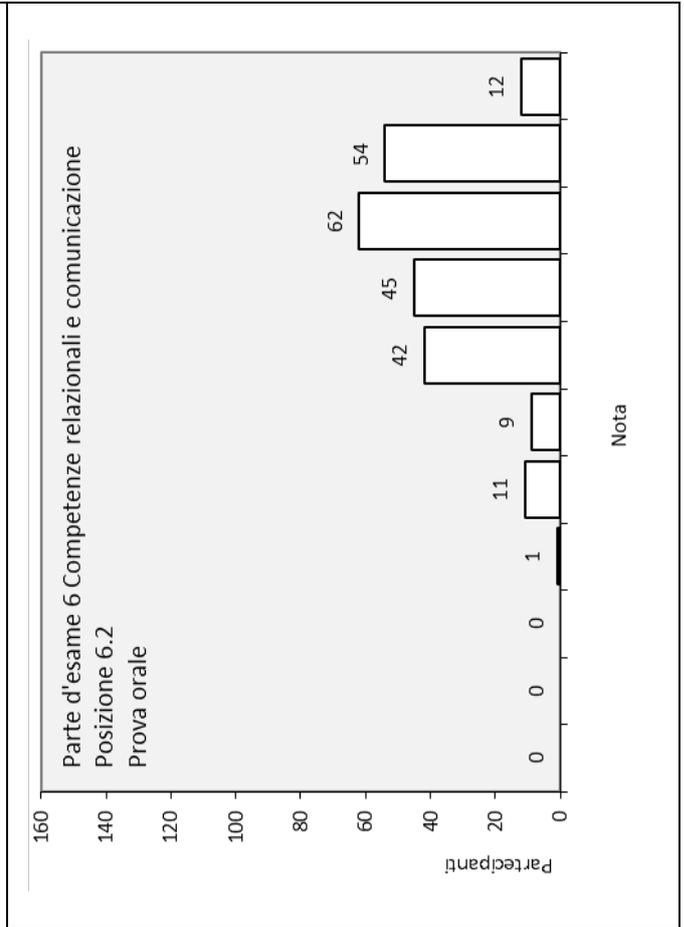
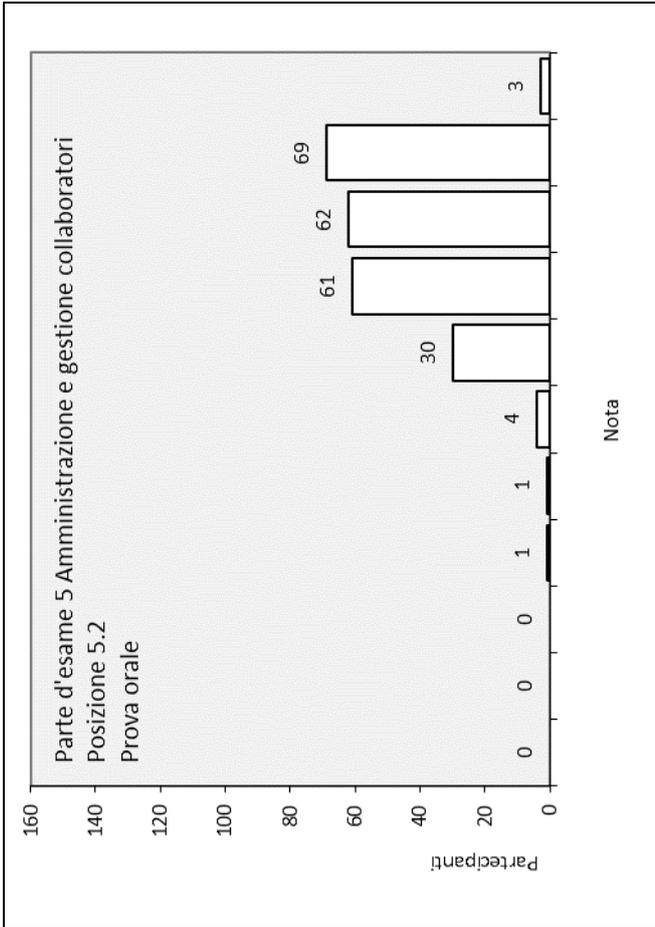












6 ATTRIBUZIONE DEI VOTI SECONDO IL REGOLAMENTO D'ESAME 2016

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

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione : 5x