

# INCARICO PER RAPPORTO DI APPRENDIMENTO

## Operatrice tecnica di pulizia/Operatore tecnico di pulizia AFC

---

### Temi selezionati:

I temi selezionati si ricollegano al controllo della formazione di ciascun semestre

### Tema a scelta:

Per esempio: spolveratura

### Situazione iniziale, situazione attuale e incarico:

Nel corso della sua formazione avrà occasione di accettare e svolgere diversi incarichi interessanti nel quadro dei servizi di pulizia. Per ogni semestre tratterà degli aspetti fondamentali che hanno la funzione di favorire una collaborazione ottimale tra i luoghi di formazione. Potrà decidere autonomamente quali aspetti fondamentali affrontare oppure potrà seguire le indicazioni fornite dalla persona responsabile della sua formazione. Di seguito sono riportati dei compiti che scandiscono le diverse competenze operative professionali che acquisirà e approfondirà progressivamente. I compiti si basano su queste competenze operative e sono concepiti in un'ottica pratica. È preferibile approfondire le risposte con immagini, foto o schemi.

**Buon lavoro!**

## COMPITO 1

### CCO A – Preparazione dei servizi di pulizia

#### a1: registrare gli incarichi per i servizi di pulizia

Descriva l'incarico ricevuto dal suo superiore, il modo in cui lo ha esaminato e come ha registrato eventuali incarichi aggiuntivi. (a1.1 | a1.2 | a1.3)

#### a2: pianificare i servizi di pulizia

A questo punto indichi il metodo o sistema di pulizia scelto per svolgere l'incarico in modo efficiente (a2.1)

Metodo/sistema:

Effettui una stima di massima delle risorse necessarie. Occorre un calcolo semplice di tempi, personale e materiale. (a2.2)

Tempo: quanto tempo le occorre per svolgere questo incarico (o quanto tempo ha a disposizione)?

Personale: quante persone occorrono per svolgere questo incarico?

Materiale: quali sono i costi attesi per questo incarico in termini di materiale?

Quali apparecchiature e strumenti ausiliari (utensili per la pulizia) utilizza per questo incarico? Scriva un elenco (con eventuali foto) degli utensili necessari utilizzando i nomi corretti. (a2.3)

Ha bisogno di detersivi, disinfettanti o prodotti protettivi? (a2.4)

**Se sì:**

- a. indichi di che cosa ha bisogno e descriva il campo di applicazione dei vari prodotti classificandoli in base alle rispettive attività di pulizia;
- b. descriva come funzionano questi prodotti e ne indichi le finalità;
- c. distingua i vari prodotti elencati rispetto ai loro effetti sull'ambiente (etichette/certificazioni);
- d. calcoli le quantità necessarie per i vari prodotti;
- e. calcoli il dosaggio dei vari prodotti;
- f. spieghi perché è importante dosare i prodotti in modo corretto.

Analizzi il materiale o la superficie da pulire. (a2.5)

Analizzi il materiale: di quale materiale si tratta?

Quali sono le caratteristiche della superficie di questo materiale (liscia, strutturata, porosa, morbida, dura, ecc.)  
Descrizione:

Quali sono le caratteristiche ai fini della pulizia della superficie di questo materiale (sensibile a sostanze acide o alcaline, sensibile all'umidità, resistente ai graffi, ecc.)? Ne descriva le condizioni o riporti un'immagine (ad es. una foto).

Pianifichi adesso la sequenza di massima delle attività da svolgere tenendo conto delle condizioni poste per questo incarico. (a2.5)

### a3: preparare e trasportare gli utensili per i servizi di pulizia

Descriva in che modo prepara o attrezza in modo tecnicamente corretto gli utensili necessari per la pulizia, come macchine, apparecchi, strumenti ausiliari e prodotti. (a3.1 | a3.2 | a3.3)

Se utilizza prodotti per la pulizia, dovrà dosarli in modo corretto. Effettui un calcolo con soluzione considerando i dosaggi indicati per i vari prodotti. (a3.4)

L'incarico prevede l'utilizzo di panni o strumenti ausiliari?

**Se sì:**

quali e quanti panni e strumenti ausiliari utilizzerà? (a3.5)

Come prepara in modo tecnicamente corretto i panni e gli strumenti ausiliari necessari? (a3.6 | a3.7)

Deve trasportare gli utensili per la pulizia fino al luogo di impiego? Esistono disposizioni aziendali o di legge per effettuare questa operazione? (a3.8 | a3.9)

Descriva come trasporta in modo tecnicamente corretto gli utensili fino al luogo di impiego.

Quali dispositivi di protezione individuale deve predisporre e utilizzare per questo incarico? Scriva un elenco dei DPI necessari utilizzando la terminologia tecnica adeguata. (a3.10)

#### a4: garantire un ambiente di lavoro sicuro per i lavori di pulizia

L'ambiente di lavoro presenta potenziali pericoli? Analizzi l'area di lavoro e descriva i potenziali pericoli che potrebbero presentarsi durante lo svolgimento delle attività. (a4.1)

Quali sono le misure di sicurezza che prende considerando la sua analisi? A quali figure competenti si rivolge (superiore/portineria/personale, ecc.)? Indichi le motivazioni alla base delle misure indicate. (a4.2 | a4.3 | a4.5)

Descriva in che modo controlla che l'area di lavoro sia sicura rispetto alle disposizioni aziendali e di legge e ne stimi gli effetti sulla sicurezza. (a4.4 | a4.6)

Se si verifica un qualsiasi tipo di incidente durante il lavoro, come garantisce il rispetto delle disposizioni aziendali e di legge? Fornisca una spiegazione.

## a5: predisporre e impiegare i mezzi di sollevamento per i servizi di pulizia

Prima di utilizzare mezzi di sollevamento per l'incarico, deve verificarne la sicurezza e il corretto funzionamento. Spieghi come procede per mettere in funzione e utilizzare questi mezzi. (a5.1 | a5.2)

## a6: predisporre e impiegare piattaforme elevabili e montare ponteggi mobili per i servizi di pulizia

Spesso per pulire finestre e facciate si utilizzano le cosiddette piattaforme elevabili e i ponteggi mobili.

Descriva, rispetto al suo incarico, le modalità tecnicamente corrette per l'impiego, la predisposizione, l'utilizzo e lo smontaggio delle piattaforme elevabili e dei ponteggi mobili. Nella descrizione si attenga alle disposizioni aziendali e di legge. (a6.1 | a6.2 | a6.3 | a6.4)

## COMPITO 2

### CCO B – Pulizia di edifici e arredi

#### b1: analizzare il grado di sporco e rimuovere lo sporco

Quali tipologie di sporco (non aderente/aderente/alterazione della superficie) incontra nel suo incarico? (b1.1)

Indichi ora perché ha deciso di rimuovere queste tipologie di sporco con i metodi scelti e indicati nel compito 1. (b1.2)

Indichi quali sono le regole per procedere alla rimozione di questo tipo di sporco (ad es. da sinistra a destra, dall'alto al basso, ecc.). (b1.3)

Quali sono i metodi per analizzare le superfici o il materiale dell'area da pulire? Descriva la procedura che utilizza. (b1.4)

Prima, durante o dopo l'attività di pulizia potrebbe notare la presenza di cosiddette alterazioni delle superfici. In questi casi, in che modo può utilizzare dei metodi di trattamento con l'ausilio di apparecchi, macchine, strumenti ausiliari e prodotti per la pulizia? Porti un esempio derivato dalla sua esperienza pratica. (b1.5)

Per pulire in modo economico, efficiente e redditizio deve rispettare le disposizioni aziendali. Spieghi come applica questo principio all'incarico in esame portando degli esempi. (b1.6)

## b2: disinfettare locali ed edifici

È possibile che nel corso di un incarico o in incarichi aggiuntivi le sia richiesto di disinfettare locali o oggetti. Descriva la caratteristica specifica della disinfezione. Qual è l'obiettivo di questa procedura? (b2.1)

Quali sono le istruzioni per l'utilizzo di disinfettanti? Quali sono le problematiche che possono insorgere con l'utilizzo di disinfettanti? (b2.2)

Una volta completata la disinfezione è possibile verificarne l'effetto mediante procedure specifiche. Quali metodi può utilizzare per verificare l'efficacia della disinfezione svolta nel suo incarico? Descriva anche come l'ha effettuata. (b2.3)

### **b3: analizzare le superfici e applicare trattamenti protettivi**

Il suo incarico comprende l'applicazione di una cosiddetta protezione per conservare il valore e curare le superfici pulite.

Quale protezione ha utilizzato in questo caso e come l'ha applicata? Descriva nel dettaglio il lavoro svolto. (b3.1)

Qual è l'obiettivo del trattamento protettivo? Descriva l'effetto del prodotto protettivo utilizzato e illustri la sua opinione rispetto all'economia e all'ecologia dell'utilizzo di questo prodotto. (b3.2)

## COMPITO 3

### CCO C – Completamento dei servizi di pulizia

#### CCO C – Completamento dei servizi di pulizia

Una volta conclusi i lavori di pulizia, deve verificarne la qualità. Quali mezzi o strumenti (ad es. checklist) può utilizzare per verificare lo stato a lavoro concluso? (c1.1)

Effettuando i controlli e apprestandosi a lasciare il luogo di lavoro è inoltre indispensabile accertarsi che tutto sia pulito e in ordine. Spieghi come procede, in modo sistematico, per accertarsi di non dimenticare nessun utensile. (c1.2)

#### c2: documentare i servizi di pulizia e redigere rapporti

Affinché il servizio possa essere correttamente fatturato al cliente, è importante redigere rapporti, documentare e compilare eventuali protocolli nonché consegnare il servizio al committente in modo corretto.

Come e in quale forma mette in pratica queste indicazioni una volta concluso il servizio? (c2.1 | c2.2 | c2.3 | c2.4)

### c3: tenere in ordine e stoccare il materiale per i servizi di pulizia

Per poter preparare nuovamente in modo rapido tutti gli utensili per il lavoro successivo, occorre che tenga in ordine il magazzino e che conservi il materiale in modo corretto.

Come e dove ripone e conserva apparecchiature, macchine, attrezzi, mezzi ausiliari e prodotti protettivi dopo l'uso? Descriva e motivi nel dettaglio le corrette procedure di stoccaggio. (c3.1 | c3.2)

Le disposizioni aziendali e di legge prevedono che i prodotti detergenti e protettivi siano conservati in modo tecnicamente corretto. Come ripone e conserva i prodotti dopo aver concluso un servizio? Illustri come vengono conservati in modo tecnicamente corretto nell'azienda. (c3.3)

### c4: consegnare al riciclaggio i materiali riutilizzabili e smaltire i rifiuti derivanti dai servizi di pulizia

Per ragioni ecologiche ed economiche è molto importante che i rifiuti, i rifiuti speciali e i materiali riciclabili vengano separati correttamente.

Descriva come sfrutta le opportunità di riciclo nel suo incarico. (c4.1 | c4.2 | c4.3)

I detersivi solitamente sono in forma liquida. Per evitare di danneggiare l'ambiente inutilmente, è importante raccogliere e smaltire questi liquidi in modo corretto.

Come riconosce i liquidi dannosi per l'ambiente nel suo incarico? Quali misure mette in atto per evitare situazioni dannose per l'ambiente? Descriva, per esempio, come raccoglie questi liquidi e in quali modi può smaltirne correttamente i residui. (c4.4 | c4.5 | c4.6 | c4.7)

## COMPITO 4

### CCO D – Preparazione e manutenzione di apparecchi, macchine e accessori

#### d1: controllare apparecchi e macchine per i servizi di pulizia

Per garantire che apparecchi e macchine siano sicuri e funzionino correttamente, deve effettuare controlli e verificare il funzionamento prima di metterli in uso e una volta concluso il lavoro. Anche l'approvvigionamento e l'ordinazione dei materiali di consumo sono operazioni importanti al fine di garantire che apparecchi e macchine siano sempre pronti all'uso.

In base alla sua esperienza, indichi come mai tutto questo è importante e descriva come mette in pratica queste indicazioni nel suo incarico. (d1.1 | d1.2 | d1.3)

#### d2: eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di apparecchi, macchine e accessori per i servizi di pulizia

Oltre ai controlli, che sono importanti, occorre procedere alla manutenzione di apparecchi, macchine e accessori in modo sistematico e regolare.

Descriva come procede alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli utensili ai sensi delle disposizioni dell'azienda e del fabbricante. Che cosa fa se, per esempio, occorre sostituire parti di usura e materiali di consumo? (d2.1 | d2.2)

### d3: disporre la riparazione di apparecchi, macchine e accessori per i servizi di pulizia

Nonostante l'attenzione e tutte le misure che ne consentono la corretta conservazione, apparecchi, macchine e accessori richiedono a volte interventi di assistenza e riparazione.

Da cosa capisce che gli apparecchi, le macchine e gli accessori utilizzati hanno bisogno di interventi di assistenza e riparazione? Scriva quanto riscontrato. (d3.1)

Non appena riscontra la necessità di interventi di assistenza o riparazione, deve informare la figura competente (ad es. tecnici specializzati) e disporre l'intervento necessario documentando il tutto.

Come procede in caso di riscontri del genere? E come può fare per documentarli? (d3.2 | d3.3)

## d4: eseguire e disporre la manutenzione dei dispositivi di protezione individuale per i servizi di pulizia

La legge le impone di indossare correttamente i dispositivi di protezione individuali (DPI), ma anche di effettuare o disporre la manutenzione.

Descriva come gestisce i DPI in termini di funzionamento e sicurezza del materiale rispetto alle disposizioni dell'azienda, del fabbricante e della legge. (d4.1)

Il controllo eseguito unicamente da lei non è consentito né possibile per tutti i dispositivi di protezione individuale. Per esempio, la legge prevede che i dispositivi di protezione individuale anticaduta vengano sottoposti a controlli, a intervalli regolari, da parte di tecnici specializzati.

Perché non può effettuare lei la verifica di queste attrezzature di protezione? Su quale motivazione si fonda questa disposizione? (d4.2)

Ciò che invece deve fare sempre è prendersi cura dei DPI in base alle disposizioni dell'azienda e del fabbricante. Descriva come si prende cura dei DPI e come li pulisce.

## Riflessioni personali

Una volta redatto il rapporto di apprendimento e completato correttamente l'incarico, si prenda del tempo per riflettere sulla sua esperienza personale di apprendimento, sulle sfide poste da questo incarico e sui risultati positivi. Valuti quindi le sue competenze con spirito critico e riporti qui nel dettaglio gli aspetti che può pensare di migliorare nei prossimi incarichi.