

GUIDA al regolamento concernente
l'esame professionale superiore di pulitrice/pulitore di edifici del 03.01.2008

INDICE:

1. Introduzione	2
1.1 Scopo della direttiva	2
1.2 Profilo di qualificazione	2
1.3 Organizzazione dell'esame	2
2. Informazioni sull' ottenimento del diploma	3
2.1 Procedimento amministrativo	3
2.2 Regolamento sui costi	3
3. Condizioni di ammissione	3
4. Esame	3
4.1 Procedimento amministrativo	3
4.2 Organizzazione e svolgimento	3
4.3 Assegnazione delle note e ponderazione	4
4.4 Ricorsi all' ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT)	4
5. Disposizioni finali	4
6. Contenuti delle parti d'esame	5
6.1 Parte d'esame 1 „Materie professionali e calcolo“	5
6.2 Parte d'esame 2 „Pianificazione e assistenza agli edifici“	6
6.3 Parte d'esame 3 „Gestione del personale“	7
6.4 Parte d'esame 4 „Diritto“	8
6.5 Parte d'esame 5 „Tecnica di lavoro“	9
6.6 Parte d'esame 6 „Economia aziendale“	10
6.7 Parte d'esame 7 „Sicurezza sul lavoro“	11
6.8 Parte d'esame 8 „Organizzazione d'impresa“	12
6.9 Parte d'esame 9 „Imprenditoria, ambiente, marketing“	13
6.10 Parte d'esame 10 „Lavoro di diploma“	14

DESIGNAZIONE DEI TERMI E INDICE DELLE ABBREVIAZIONI

MSSL	Medici del lavoro e agli altri specialisti della sicurezza sul lavoro	11
EFQM	European Foundation for Quality Management	12
SUVA	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni (INSAI)	11
ISO	Organismo internazionale per la definizione degli standard	12
ISO14001	La sigla «ISO 14001» identifica uno di questi standard, che fissa i requisiti di un «sistema di gestione ambientale» di una qualsiasi organizzazione	13
SIA	Società svizzera degli ingegneri e architetti	8
TQM	Total Quality Management	12

1. Introduzione

1.1 Scopo della direttiva

La direttiva è basata sul regolamento d'esame 5.21 e descrive le dettagliate prescrizioni sull'esame finale. Mentre il regolamento d'esame contiene principalmente informazioni di ordine legale, la direttiva commenta ed integra dove necessario tali contenuti. La direttiva contiene informazioni per le candidate e i candidati all'esame, per gli offerenti di percorsi formativi preparatori e per altre presone che siano interessate ai precisi contenuti dell'esame stesso.

In particolare, la direttiva offre informazioni dettagliate sulle parti d'esame, sia sull'ampiezza delle stesse, sia sulla profondità delle singole aree. La direttiva è stata redatta dalla commissione d'esame in collaborazione con gli organi responsabili e serve a definire i contenuti dell'esame in modo tale che le candidate e i candidati che superano l'esame stesso soddisfino i requisiti di qualifica relativi alle necessità del settore delle pulizie.

La direttiva ha validità per l'esecuzione dell'esame 2008. La validità è illimitata e un'eventuale abrogazione verrà regolamentata nella successiva versione. Le informazioni su quali adempimenti siano necessari per l'esame vigente vengono comunicate dalla segreteria d'esame.

1.2 Profilo di qualificazione

I candidati devono, con l'esame professionale superiore, dimostrare che possiedono le capacità professionali necessarie per dirigere un'attività o una divisione o filiale di un'azienda. Le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati si assumono compiti specialistici e di direzione di grande responsabilità in tutti i settori funzionali delle imprese di pulizia o gestione degli edifici. Essi sono responsabili per l'organizzazione del personale, commerciale e del lavoro, nonché della formazione aziendale. In questo modo essi sono in grado di svolgere funzioni dirigenziali in un'impresa o di condurre una propria attività indipendente.

Le pulitrici e i pulitori di edifici sono prevalentemente attivi nelle imprese di pulizia degli edifici e nelle aziende specializzate nella disinfezione, l'eliminazione degli animali nocivi o la pulizia delle facciate. Tali persone operano tra l'altro negli ospedali, nelle aziende di trasporto pubblico o nelle società di gestione degli edifici. Sulla base della politica aziendale, le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati elaborano le documentazioni necessarie come la pianificazione dei fabbisogni e dei carichi e i budget di costi e ricavi. Essi conoscono, oltre che le interrelazioni tra economia sociale ed economia aziendale, anche i fondamenti di redazione dei bilanci e calcolo dei ricavi, che sono in grado di interpretare. Le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati conoscono il reciproco influsso tra i distinti settori come acquisti, pianificazione e organizzazione, produzione e prestazione di servizi, marketing, vendite, servizio clienti e amministrazione, e sono in grado di tradurre in pratica tali conoscenze in modo orientato al processo.

Le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati conoscono il proprio ruolo dirigenziale e creano condizioni di lavoro tali da consentire ai dipendenti della loro società di operare in modo motivato e al servizio del cliente.

Le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati definiscono il comportamento in caso di reclami e segnalazioni di danni. Essi elaborano elenchi di prestazioni e redigono i Service Level Agreements. Nel lavoro, mostrano competenza nei contratti di assistenza e manutenzione e nei dettagli relativi ai contratti di lavoro e mano d'opera. Le pulitrici e i pulitori di edifici diplomati sono consapevoli dei propri obblighi nei confronti della posterità e fanno in modo che nella propria azienda vengano rispettate le prescrizioni legali e normative relative alla protezione ambientale.

1.3 Organizzazione dell'esame

Commissione d'esame

Tutti i compiti relativi al rilascio del diploma sono assunti dalla commissione di esame. La commissione d'esame elabora l'assegnazione dei compiti.

Periti

I periti sono responsabili della sorveglianza, della correzione e della valutazione delle prove scritte, nonché della valutazione della presentazione e dell'esecuzione del colloquio specialistico nel quadro delle prove orali.

Direzione e segreteria dell'esame

La direzione dell'esame è responsabile, previo accordo con la commissione d'esame, dell'organizzazione e dello svolgimento dell'esame stesso. La segreteria d'esame supporta la commissione d'esame e la direzione nel

settore amministrativo.

La commissione e la direzione d'esame, nonché la segreteria d'esame, sono raggiungibili al seguente indirizzo:

Höhere Fachprüfung für Gebäudereinigerinnen und Gebäudereiniger (HFP GERE)

Prüfungssekretariat, Tribtschenstrasse 7, Postfach 3065, 6002 Luzern

Tel. +41 41 368 58 23 (ore 08.00 – 12.00), Fax +41 41 368 58 59, info@grafundpartnerag.ch

2. Informazioni sull'ottenimento del diploma

2.1 Procedimento amministrativo

L'esame viene di regola tenuto ogni 2 anni. Il bando viene pubblicato sui siti Web e negli organi di comunicazione degli organi responsabili. Il bando e i documenti di candidatura sono disponibili presso la segreteria d'esame.

La documentazione da allegare all'iscrizione e le condizioni di ammissione sono descritte nel regolamento d'esame. I certificati lavorativi e tutti gli ulteriori documenti devono essere allegati in copia e non verranno restituiti.

2.2 Regolamento sui costi

I diritti di esame (normalmente ca. CHF 5'000.00) vengono stabiliti a ogni esame e sono a completo carico del candidato. Tali diritti vengono resi noti nel bando. I costi relativi al materiale (ca. CHF 450.00), al diploma e alla registrazione (ca. CHF 65.00) vengono richiesti separatamente. I costi relativi al materiale per la realizzazione del lavoro di diploma vengono sostenuti dai candidati.

L'eventuale restituzione in caso di ritiro dall'esame viene stabilita nel bando. I ritiri dall'esame devono essere comunicati mediante apposito modulo (disponibile presso la segreteria d'esame). I ripetenti ottengono, in base ai costi relativi alle parti d'esame da non ripetere, una corrispondente riduzione, che viene fissata dalla direzione d'esame. In caso di annullamento dell'esame non può essere richiesto alcun risarcimento.

3. Condizioni di ammissione

Le condizioni di ammissione sono stabilite nel regolamento d'esame (3.3 Ammissione). L'esperienza professionale posseduta ai sensi del punto 3.31 b) deve essere stata svolta con funzioni direttive e confermata per iscritto.

4. Esame

4.1 Procedimento amministrativo

Tutte le informazioni relative all'esame sono disponibili presso la commissione di esame. L'esame viene tenuto nella lingua scelta in fase di iscrizione.

4.2 Organizzazione e svolgimento

I diritti del lavoro di diploma divengono possesso degli organi responsabili e i candidati dichiarano il proprio consenso a un'eventuale pubblicazione o diffusione. I messi ausiliari, i documenti e i libri necessari e/o ammessi per l'esame o per le singole parti d'esame vengono resi noti nel bando.

4.3 Assegnazione delle note e ponderazione

Parte d'esame	Voce	Modo	Descrizione	Tempo in minuti	Nota voce		Nota parte d'esame
01	Materie professionali e calcolo				Pond.		
	01.01	S	Materie professionali e calcolo A	150	A	1	01
	01.02	S	Materie professionali e calcolo B	120	B	1	
02	Progettazione e manutenzione degli immobili						
	02.01	S		210			02
03	Gestione del personale						
	03.01	S		90			03
04	Diritto						
	04.01	S		60			04
05	Tecnica di lavoro						
	05.01	S		120			05
06	Economia aziendale						
	06.01	S		120			06
07	Sicurezza del lavoro						
	07.01	S		90			07
08	Organizzazione d'impresa						
	08.01	S		120			08
09	Imprenditoria, ambiente, marketing						
	09.01	S		90			09
10	Lavoro di diploma				Pon d.		
	10.01	S	Esecuzione del lavoro di diploma	Lavoro a casa	A	1	10
	10.02	S	Contenuto specialistico	Lavoro a casa	B	2	
	10.03	M	Presentazione	ca. 15	C	1	
	10.04	M	Colloquio specialistico	40	D	2	

4.4 Ricorsi all'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT)

Eventuali ricorsi contro una decisione negativa della commissione d'esame devono essere indirizzati all'UFFT. Con il rimedio giuridico viene reso disponibile il corrispondente foglio annotazioni dell'UFFT.

5. Disposizioni finali

I candidati che superano l'esame superiore finale possono utilizzare, come in precedenza il titolo di

Pultrice di edifici diplomata/pulitore di edifici diplomato.

6. Contenuti delle parti d'esame

6.1 Parte d'esame 1 "Materie professionali e calcolo"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- possono creare e presentare la valutazione di un edificio
- possono pianificare le corrette risorse e motivare la loro scelta
- possono redigere e spiegare calcoli

Obiettivi informativi:

6.1.1 Valutazione di un edificio

I candidati

- possono redigere la valutazione di un edificio mediante sopralluogo o presa visione delle piante
- conoscono i tipi di edificio e i relativi gruppi di spazi
- conoscono i materiali presenti nell'edificio
- tengono in considerazione l'allestimento degli spazi e l'ambiente
- sono in grado, tenendo conto delle varie esigenze, di fornire consulenza specialistica ai clienti
- redigono, sulla base delle conoscenze acquisite, un catalogo/elenco delle prestazioni
- sono in grado di rilevare ed eliminare un'infestazione da insetti

6.1.2 Pianificazione

I candidati

- conoscono i differenti fattori che influiscono sulla pianificazione e sono in grado di tenerli in considerazione in relazione all'ordine ricevuto
- conoscono i sistemi di pulizia, l'igiene, la disinfezione e la disinfestazione dalle pesti, e sono in grado di pianificare tali operazioni tenendo in considerazione la sicurezza sul lavoro
- conoscono le necessarie specializzazioni e pianificano l'impiego di collaboratori in base all'ordine
- conoscono le macchine e i dispositivi e sono in grado di pianificarne l'uso in relazione all'ordine ricevuto e di motivare la loro scelta
- conoscono gli adeguati prodotti detergenti per la cura delle superfici e sono in grado di pianificarne l'uso in relazione all'ordine ricevuto e di motivare la loro scelta
- sono in grado di pianificare e spiegare la più adeguata disinfezione delle superfici

6.1.3 Calcolo

I candidati possono

- calcolare l'impegno di tempo dei collaboratori, delle macchine e dei dispositivi per un ordine
- determinare, tenendo conto dei differenti costi retributivi, le serie di tariffazione oraria e utilizzarle per i calcoli relativi all'ordine
- calcolare i costi per dispositivi e macchine
- calcolare i costi per i prodotti di pulizia e cura
- calcolare i costi accessori
- redigere ed elaborare un calcolo a consuntivo
- redigere, tenendo conto dei calcoli, offerte complete di catalogo/elenco delle prestazioni

6.2 Parte d'esame 2 "Pianificazione e assistenza agli edifici"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- possono elaborare e motivare una pianificazione temporale
- conoscono i vari passaggi dal conferimento alla conclusione dell'ordine e sono in grado di indicarli e descriverli
- redigono e aggiornano i necessari documenti, spiegandone il significato

Obiettivi informativi:

6.2.1 Pianificazione temporale

I candidati

- possono redigere la pianificazione temporale in base alle offerte e ai documenti di calcolo
- organizzano l'intervento nel tempo dei necessari collaboratori e di tutti gli eventuali dispositivi, macchinari, prodotti e ulteriori mezzi ausiliari
- tengono in considerazione gli influssi esterni come i termini temporali prescritti, i desideri dei clienti e le condizioni quadro stagionali

6.2.2 Contatti

I candidati

- redigono un elenco relativo all'edificio con le coordinate di tutte le istanze e le persone rilevanti per l'ordine

6.2.3 Presa in consegna dell'edificio

I candidati sono in grado:

- di enumerare i dati e i documenti necessari per la valutazione di un edificio
- di redigere un protocollo di ingresso completo di registrazione dei danni

6.2.4 Risoluzione dell'ordine

I candidati

- possono mettere a disposizione di un amministratore collettivo o del caseggiato i necessari documenti e spiegarne il significato

6.2.5 Controllo e sorveglianza degli edifici

I candidati

- sono in grado di redigere un confronto tra situazione effettiva e nominale al momento dell'offerta o della conferma dell'ordine
- sono in grado di analizzare i lavori eseguiti
- conoscono gli strumenti necessari per reagire alle eventuali deviazioni

6.2.6 Reclami, valutazione e rimedio ai danneggiamenti

I candidati sono in grado:

- di valutare un reclamo e reagire allo stesso a seconda delle circostanze
- di analizzare una segnalazione di danneggiamento
- di applicare un rimedio ai danni individuati

6.2.7 Verbale di consegna

I candidati sono in grado:

- di enumerare e descrivere i dati e i documenti necessari per un verbale di consegna
- di redigere un verbale di consegna

6.3 Parte d'esame 3 "Gestione del personale"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono i fondamenti dell'efficace guida del personale e sono in grado di metterli in pratica
- sono in grado di descrivere tali fondamenti nella pratica e di spiegarli sulla base di esempi
- conoscono il proprio ruolo dirigenziale e creano condizioni di lavoro tali da consentire ai loro dipendenti di operare in modo motivato e al servizio del cliente

Obiettivi informativi:

6.3.1 La gestione come compito

- Descrivere il termine "gestione" sulla base di differenti situazioni
- Menzionare importanti compiti gestionali e spiegarne l'interazione
- Enumerare i più importanti elementi dell'autorità e ricavarne comportamenti adeguati sulla base di situazioni concrete
- Descrivere i differenti stili di gestione e valutarne l'applicazione a differenti esempi di situazione

6.3.2 L'uomo come personalità/competenza gestionale

- Enumerare le grandezze che maggiormente influiscono sullo sviluppo della personalità e le differenti caratteristiche della personalità stessa
- Valutare sé stessi come dirigente e indicare e mettere in pratica adeguati approcci per l'ampliamento delle competenze personali nel settore della gestione

6.3.3 Motivazione

- Descrivere i motivi e i fattori di motivazione umana e le varie possibilità esistenti per la creazione di adeguati stimoli
- Conoscere le esigenze di orientamento ai clienti e apprendere i comportamenti nelle differenti condizioni quadro, nonché sviluppare la capacità di comunicazione per fare in modo che i collaboratori possano motivarsi autonomamente all'orientamento ai clienti

6.3.4 Differenti gruppi di lavoro

- Descrivere le caratteristiche dei differenti gruppi di lavoro e le condizioni necessarie per la loro gestione ottimale e orientata agli obiettivi

6.3.5 Lavoro di squadra

- Descrivere i vantaggi, i limiti e le possibilità di applicazione del lavoro di squadra
- Indicare le possibilità esistenti per la formazione, la promozione e la fidelizzazione dei team
- Enumerare i fattori di successo e le premesse per la gestione dei team orientata agli obiettivi

6.3.6 Gestione mediante definizione degli obiettivi e capacità di delega

- Scomporre gli obiettivi prescritti in obiettivi parziali e formulare questi ultimi in modo graduato per il corrispondente ambito di responsabilità
- Sviluppare proprie definizioni di obiettivo e descrivere le possibili difficoltà per il loro conseguimento
- Descrivere le varie forme di delega dei compiti e delle corrispondenti responsabilità
- Valutare il triangolo di compiti, competenza e responsabilità (CCR) ed essere in grado di individuarne gli eventuali sbilanciamenti
- Predisporre una guida riferita alla pratica e mirata per un collaboratore (istruzioni), eseguire le istruzioni date e verificarne i risultati

6.3.7 Promozione dei collaboratori

- Descrivere le esigenze e le specializzazioni dei collaboratori ed enumerare le misure di promozione delle prestazioni e del personale
- Pianificare l'utilizzo dei collaboratori in base alle loro specializzazioni ed esigenze, valutare queste ultime e tenerne conto nelle conoscenze ricavate in fatto di pianificazione del personale, del follow-up e dell'aggiornamento

- Essere in grado di applicare i differenti metodi per la ricerca di personale sino alla selezione del personale stesso, conoscerne vantaggi e svantaggi e sapere come decidere
- Inserire e accompagnare un nuovo collaboratore
- Indicare sulla base di esempi le possibilità di ampliamento dell'ambito di responsabilità e di autogestione del lavoro personale del collaboratore
- Preparare ed eseguire valutazioni dei collaboratori

6.3.8 Gestione dei colloqui/comunicazione

- Spiegare a un candidato a un posto di lavoro, a un nuovo collaboratore o a una nuova collaboratrice le sue attività future e l'ambito di lavoro
- Preparare un colloquio di assunzione in modo da disporre in seguito di tutte le informazioni necessarie per crearsi un quadro completo del candidato
- Preparare, eseguire e valutare un colloquio di valutazione, motivazione e gestione di conflitti

6.4 Parte d'esame 4 "Diritto"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono i fondamenti generali del diritto nel campo del diritto contrattuale (in particolare per quanto riguarda i contratti di lavoro), del lavoro, sulle locazioni, sugli oggetti e sull'ecologia, e sono in grado di individuarli nel sistema legale collettivo
- sono in grado di spiegare e valutare gli influssi di tali norme sul proprio lavoro

Obiettivi informativi:

6.4.1 Nozioni fondamentali

- Descrivere in generale il diritto costituzionale, positivo e regolamentare
- Distinguere tra diritto pubblico e privato ed enumerare le prescrizioni di legge vincolanti e integrative

6.4.2 Diritto contrattuale generale/diritto del lavoro/contratti di lavoro

- Enumerare le leggi importanti per il rapporto di lavoro e descrivere il loro influsso sul rapporto di lavoro
- Rispondere a semplici domande, in particolare sugli orari di lavoro e di riposo, sul diritto che regola le feste, sulle norme relative alla conclusione del rapporto di lavoro e sulla protezione delle donne e dei bambini, sulle pari opportunità e sui metodi per evitare le molestie sessuali sul posto di lavoro
- Enumerare le fonti informative e d'integrazione interne ed esterne destinate a rispondere a domande sul diritto del lavoro provenienti dall'ambito di responsabilità
- Enumerare esempi della funzione di rappresentante del committente e descrivere la corrispondente responsabilità, in particolare nel settore della protezione della salute e dell'ambiente

6.4.3 Diritto sulle locazioni e sugli oggetti

- Conoscere i contenuti fondamentali di un contratto di locazione e di un contratto di amministrazione d'immobile
- Conoscere i diritti e gli obblighi di un conduttore
- Saper distinguere tra affitto netto, costi accessori e prestazioni di servizio, nonché tra prestazioni di competenza della proprietà e prestazioni di competenza del conduttore
- Conoscere argomenti del diritto reale come la proprietà per piani o le servitù

6.4.4 Prestazioni in garanzia, verifica contrattuale

- Descrivere le prestazioni in garanzia di un fornitore su esempi tratti dalla pratica
- Conoscere le integrazioni al contratto di lavoro (copertina SIA con prestazioni in garanzia)
- Valutare e descrivere i vantaggi e i pericoli (es. la responsabilità) di un ordine semplice, di un contratto di lavoro e di un gruppo di lavoro

6.4.5 Obbligo di responsabilità sui prodotti

- Descrivere il significato e le interrelazioni dell'obbligo di responsabilità sui prodotti e indicare la titolarità della responsabilità

6.5 Parte d'esame 5 "Tecnica di lavoro"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono i metodi di lavoro necessari per la traduzione in pratica delle esigenze relative a una prestazione efficiente dei servizi nel settore tecnico e infrastrutturale
- conoscono i fondamenti della gestione dei progetti e le tecniche di risoluzione dei problemi
- conoscono le basi dei moderni mezzi di lavoro EDP nel settore delle prestazioni di servizi

Obiettivi informativi:

6.5.1 Metodica di lavoro personale

- Pianificare, con metodi efficaci, le tempistiche di lavoro del personale a breve, medio e lungo termine
- Enumerare i più importanti metodi di organizzazione dei compiti e descrivere il loro utilizzo sulla base di adeguati esempi
- Enumerare le misure per combattere lo stress

6.5.2 Corrispondenza/capacità di espressione scritta/redazione di relazioni

- Valutare i contenuti di un'informazione scritta e riepilogare la stessa per sommi capi
- Redigere relazioni e valutazioni correttamente strutturate

6.5.3 Tecnica di espressione orale e presentazione

- Preparare brevi allocuzioni e presentazioni di progetto mirate ed eseguirle con l'aiuto di efficaci mezzi di presentazione

6.5.4 Disegno

- Integrare disegni preesistenti o creare schizzi per nuove parti d'impianto o processi in base alle indicazioni ricevute

6.5.5 Guida e moderazione delle riunioni

- Preparare, condurre e valutare in modo mirato una riunione
- Moderare un gruppo di lavoro
- Eseguire brainstorming e brainwriting; creare mindmap

6.5.6 Gestione degli ordini

- Enumerare i fondamenti dell'elaborazione degli ordini e pianificare e realizzare in modo efficace questi ultimi
- Eseguire in modo uniforme l'attribuzione degli ordini con trasmissione di responsabilità, competenza e definizione del reporting

6.5.7 Metodica di risoluzione dei problemi

- Risolvere entro i tempi prescritti problemi tecnici specialistici, mediante la sistematica raccolta, analisi, valutazione e ponderazione dei fatti
- Verificare le cause di anomalia con un'analisi dei rischi e porre in opera misure preventive

6.5.8. Gestione dei progetti

- Guidare, dirigere e stimolare in modo efficace i team di progetto nel passaggio dall'organizzazione iniziale all'assegnazione dei compiti
- Realizzare con successo progetti con elevata pressione del tempo, grande flusso d'informazioni e risorse limitate
- Strutturare i progetti in modo tale che pianificazione e gestione restino trasparenti
- Pianificare progetti con software di supporto

6.6 Parte d'esame 6 "Economia aziendale"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono l'interdipendenza tra l'economia sociale e l'economia aziendale
- conoscono i fondamenti del bilancio e della valutazione dei profitti e sono in grado di interpretare questi ultimi
- conoscono le interazioni nell'economia aziendale e i loro effetti sulle prestazioni di servizio tecniche e infrastrutturali
- sono in grado di tradurre in pratica e valutare tali interazioni, in modo orientato al processo

Obiettivi informativi:

6.6.1 Interazioni dell'economia sociale nell'ambiente economico

- Descrivere i termini fondamentali del mercato e l'interazione tra offerta, domanda e prezzo sulla base di semplici esempi di approfondimento
- Descrivere le grandezze economiche reali e nominali, nonché le cause e gli effetti delle oscillazioni congiunturali
- Enumerare alcune grandezze chiave per l'interazione con l'economia extranazionale della Svizzera e descrivere i vantaggi e gli svantaggi della location "Svizzera"
- Comprendere l'effetto reciproco tra gli ambienti tecnologico ed economico

6.6.2 Pensiero economico e imprenditoriale

- Motivare le decisioni economiche e le loro conseguenze
- Mostrare consapevolezza dei costi sulla base degli acquisti pianificati
- Conoscere l'importanza della gestione della liquidità

6.6.3 Contabilità finanziaria

- Enumerare i termini fondamentali della contabilità finanziaria
- Conoscere la differenza tra contabilità finanziaria e contabilità aziendale
- Conoscere le varie voci di bilancio e la loro valutazione/limitazione
- Conoscere i termini fondamentali della tassazione (imposta sul valore aggiunto, ritenuta d'acconto, imposte sugli utili, imposte sul capitale)
- Essere in grado di interpretare un bilancio annuale

6.6.4 Contabilità aziendale/controlling

- Indicare la struttura della contabilità in un diagramma di flusso dei costi
- Indicare il significato delle differenti voci di costo
- Associare i costi di differente natura ai tipi di costo predefiniti
- Distinguere i costi influenzabili dai costi non influenzabili
- Interpretare i calcoli per centri di costo (BAB, Betriebsabrechnungsbogen - conto di gestione industriale)
- Conoscere il calcolo dei costi parziali
- Analizzare le deviazioni rispetto ai costi calcolati e porre in opera adeguate misure
- Interpretare le cifre caratteristiche di esercizio
- Spiegare i calcoli per unità di costo sulla base di calcoli a consuntivo

6.6.5 Calcolo degli investimenti/redazione di offerte

- Descrivere i tipi di investimento
- Spiegare lo scopo di un calcolo d'investimento
- Eseguire semplici calcoli di fattibilità economica
- Formulare e motivare richieste d'investimento
- Analizzare le offerte per la fornitura di mezzi e prestazioni di servizio ed elaborarne le basi decisionali

6.6.6 Analisi di valore

- Spiegare gli obiettivi dell'analisi di valore
- Indicare il procedimento per l'analisi di valore sulla base di adeguati esempi
- Enumerare le premesse e le misure necessarie per una creazione di valore a lungo termine

6.6.7 Insourcing/Outsourcing

- Elaborare criteri riferiti al processo per la definizione delle prestazioni di servizio interne, centralizzate o esternalizzate

6.7 Parte d'esame 7 "Sicurezza sul lavoro"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono le esigenze della sicurezza sul lavoro e dell'ergonomia
- sono in grado di applicare le direttive inerenti

Obiettivi informativi:

6.7.1 Sicurezza del lavoro

- Enumerare le più applicate leggi, regolamentazioni e istituzioni riferite alla sicurezza del lavoro
- Indicare, sulla base di un caso di studio, le misure più adeguate per il miglioramento della sicurezza del lavoro
- Descrivere i più importanti mezzi di protezione personale e il loro utilizzo
- Conoscere e sapere applicare le prescrizioni della vigente normativa della CFSL (Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro)
- Eseguire un'analisi aziendale conforme SUVA, basata sui fondamenti di autovalutazione di un'impresa (Sicurezza e protezione della salute sul luogo di lavoro) in relazione alle 10 normative MSSL.
- Essere in grado di integrare un contratto (es. un ordine semplice) con gli argomenti rilevanti per la sicurezza (es. obbligo di sorveglianza)

6.7.2 Ergonomia

- Conoscere i più importanti punti riguardanti l'ergonomia del posto di lavoro
- Descrivere il procedimento per il miglioramento dell'ergonomia

6.8 Parte d'esame 8 "Organizzazione d'impresa"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- conoscono i termini, le definizioni e le funzioni fondamentali dell'organizzazione strutturale e dei processi
- sono in grado di elaborare e descrivere tali termini e funzioni in modo orientato al processo
- conoscono i requisiti di un accordo di prestazione di servizi

Obiettivi informativi:

6.8.1 Organizzazione dei processi e delle strutture

- Spiegare i termini fondamentali dell'organizzazione d'impresa e indicare le loro differenze
- Interpretare l'organigramma di un'azienda medio/grande e descrivere i compiti e le funzioni delle unità organizzative

6.8.2 Fornitura delle prestazioni

- Pianificazione: rappresentare i compiti principali e gli obiettivi di una pianificazione del lavoro
- Organizzazione dei processi: descrivere la trafila della documentazione degli ordini
- Delineare e spiegare l'iter di un ordine sulla base di un concetto complessivo
- Indicare metodi e possibilità per l'aumento dell'efficienza

6.8.3 Assicurazione qualità

- Conoscere e applicare le norme di qualità
- Indicare e spiegare il circolo virtuoso dell'assicurazione qualità
- Indicare le varie possibilità per il conseguimento della qualità
- Indicare le differenze tra le normative ISO, TQM ed EFQM

6.8.4 Razionalizzazione

- Descrivere le misure di razionalizzazione ed elaborare proposte sulla base di esempi concreti

6.8.5 Contratto per prestazioni di servizio, SLA (service level agreement)

- Enumerare i requisiti di un contratto per prestazioni di servizio e applicarli a semplici esempi
- Redigere un'offerta per prestazioni di servizio al livello corrispondente

6.8.6 Pianificazione dell'infrastruttura/cicli di lavoro

- Descrivere sulla base di un esempio la pianificazione di un'infrastruttura ottimale per i mezzi di esercizio e i mezzi ausiliari

6.8.7 Fondamenti di logistica

- Enumerare i più importanti termini fondamentali della gestione dei materiali come scorte disponibili, scorte di sicurezza, dimensioni dei lotti, tempo di riapprovvigionamento e descrivere la loro interazione
- Descrivere la gestione delle consistenze e il collegamento con il rilevamento dei costi
- Elaborare concetti per logistica e magazzinaggio di mezzi di esercizio e parti di ricambio

6.9 Parte d'esame 9 "Imprenditoria, ambiente, marketing"

Obiettivi di riferimento:

I candidati

- sono in grado di delineare un piano economico sulla base della politica aziendale e delle relative strategie
- conoscono gli influssi esterni su un'impresa, comprendono gli effetti reciproci tra i differenti ambienti e la loro azione sull'impresa
- conoscono i fondamenti legali e normativi della protezione ambientale
- sono in grado di valutare le conseguenze degli stessi sul proprio settore specialistico
- conoscono i fondamenti del marketing.

Obiettivi informativi:

6.9.1 Politica aziendale, strategia aziendale, business plan

- Descrivere scopo e obiettivo della strategia e della politica aziendale (vision, quadro guida, strategia, obiettivi)
- Descrivere scopo e obiettivo della strategia imprenditoriale (politica d'impresa)
- Comprendere e spiegare le singole politiche parziali e gli obiettivi che da queste derivano
- Enumerare i possibili conflitti di obiettivi tra politica imprenditoriale e settore specialistico
- Interpretare la strategia base di un'impresa e ricavarne misure per il proprio ambito di responsabilità
- Redigere un completo business plan orientato al destinatario e integrarlo nella guida d'impresa
- Preparare un colloquio con le banche e comprenderne le dichiarazioni
- Conoscere le varianti del finanziamento d'impresa
- Conoscere e porre in opera i fondamenti della gestione dei rischi

6.9.2 Ambiente sociale, riferimenti del partner sociale

- Enumerare le associazioni di partenariato sociale del proprio settore con il relativo orientamento e i loro collegamenti alle associazioni di punta
- Descrivere i vantaggi della soddisfazione nel lavoro e l'idea del partenariato sociale
- Enumerare esempi di prescrizioni contrattuali e normative del contratto collettivo di lavoro (CCL) e descrivere il rapporto tra CCL, leggi e contratto di lavoro singolo
- Enumerare i partner e i comparanti di un CCL e descrivere l'effetto di questo per un lavoratore non organizzato
- Descrivere esempi di partenariato sociale aziendale e di collaborazione e tenerne conto nella guida dei collaboratori
- Comprendere e descrivere sulla base di esempi gli effetti reciproci tra ambiente sociale e impresa

6.9.3 Sistemi di remunerazione

- Indicare il significato del compenso se confrontato con altre esigenze
- Effettuare valutazioni di funzioni e posti di lavoro

6.9.4 Protezione ambientale, ambiente ecologico

- Conoscere fondamenti legali e normative della protezione ambientale (ISO14001)
- Descrivere le possibilità di utilizzo minimo o non utilizzo, di riciclaggio e di raccolta differenziata dei materiali da smaltire o che hanno impatto sull'ambiente
- Enumerare i differenti punti di avviamento interni ed extra aziendali in relazione allo smaltimento di materiali critici
- Elaborare un piano di azione per la riduzione dei costi connessi all'energia
- Comprendere e spiegare la mutua influenza tra ambiente ecologico ed economia d'impresa

6.9.5 Marketing

- Conoscere i principali fondamenti del marketing per le prestazioni di servizi
- Applicare gli strumenti di marketing sulla base di esempi
- Saper vendere le proprie prestazioni di servizi mediante gli strumenti di marketing, compresa la pubblicità (interna o esterna)

6.10 Parte d'esame 10 "Lavoro di diploma"

Obiettivo di riferimento:

- I candidati elaborano un progetto relativo a un settore di lavoro nel quadro della pulizia degli edifici

6.10.1 Struttura e contenuto

- Struttura: ca. 20-25 pagine A4, compresi eventuali allegati
- Rappresentare in modo panoramico e completo le interazioni, i problemi e i compiti
- Elaborare, ordinate per priorità, varianti e alternative alle possibilità di soluzione, valutarle e motivare eventuali scelte
- Presentare il proprio lavoro di diploma utilizzando i vari mezzi di presentazione come flip chart, pin wand, videoproiettore, puntatore laser ecc.

6.10.2 Valutazione

Verranno valutati i seguenti 4 ambiti

- Struttura e impaginazione
- Contenuto specialistico (doppia ponderazione)
- Tecnica di presentazione
- Linguaggio specialistico (doppia ponderazione)

La media tra le note di queste voci fornisce la nota per la parte d'esame 10

6.10.3 Avvertenze sul lavoro di diploma

- Il lavoro di diploma è parte integrante dell'esame, come da regolamento, art. 5.11
- Insieme al modulo d'iscrizione, i candidati devono inviare almeno tre proposte di titoli con 3-5 serie di argomenti per un lavoro di diploma, come da modulo fornito
- Il lavoro di diploma deve riguardare una situazione vera, ricavata dalla realtà aziendale, che rispecchi un determinato problema o complesso di problemi
- Una settimana dopo la prova scritta, la commissione rende noto il titolo approvato. La commissione di esame assegna inoltre 2 serie di argomenti per l'elaborazione dettagliata
- I candidati hanno 8 settimane di tempo per redigere il lavoro di diploma e per inviarlo alla segreteria d'esam. Il termine di consegna preciso verrà comunicato insieme all'approvazione del titolo. La mancata consegna entro il termine stabilito del lavoro di diploma causa il non superamento dell'esame
- Durante l'elaborazione sarà a disposizione dei candidati, in 3 differenti date, un monitore o una monitorice a supporto. Le coordinate di tale persona verranno comunicate ai candidati insieme all'approvazione del titolo. Il colloquio finale spetta ai candidati
- Con la comunicazione del titolo, i candidati vengono invitati alla presentazione del lavoro a un team di esperti e a un successivo colloquio specialistico sull'argomento

Lucerna, 03.01.2008

la commissione d'esame

André Grobe, presidente

