

DIRETTIVE

per il

regolamento d'esame di professione di Responsabile della tecnica di pulizie

del 22 giugno 2023

Visto il punto 2.2 del regolamento d'esame sul rilascio dell'attestato professionale di Responsabile della tecnica di pulizie del 22 giugno 2023, la commissione per la garanzia della qualità emana le seguenti direttive per il suddetto regolamento d'esame.

Le direttive costituiscono parte integrante, commento e ampliamento del regolamento d'esame, sono oggetto di revisione periodica e sono aggiornate secondo necessità.

1 INTRODUZIONE

1.1 Finalità delle direttive

Visto il punto 2.21 del regolamento d'esame federale di Responsabile della tecnica di pulizie del 22 giugno 2023, la commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) emana le direttive.

Le direttive illustrano l'ammissione all'esame finale, la struttura e i contenuti dell'esame finale, le singole parti che lo compongono nonché le tempistiche; costituiscono una fonte d'informazione per partecipanti, datori di lavoro e centri di formazione.

1.2 Ente responsabile

L'ente responsabile dell'esame di professione di Responsabile della tecnica di pulizie con attestato professionale federale, per l'intero territorio svizzero, è costituito dalle seguenti organizzazioni (punto 1.3 del regolamento d'esame):

- Association Genevoise des Entrepreneurs en Nettoyage et de Service (AGENS)
- Associazione Imprese Pulizie Canton Ticino (AIPCT)
- Allpura Associazione delle imprese svizzere di pulizia
- Association Valaisanne des Entreprises de Nettoyage (AVEN)
- Fédération Romande des Entrepreneurs en Nettoyage (FREN)

1.3 Commissione per la garanzia della qualità

L'ente responsabile affida alla commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) tutte le attività legate al rilascio dell'attestato professionale. La composizione e i compiti della commissione GQ sono descritti ai punti 2.1 e 2.2 del regolamento d'esame.

1.4 Segreteria d'esame

In base al punto 2.22 del regolamento d'esame, la commissione GQ può trasferire a una segreteria le attività amministrative. La segreteria d'esame svolge i compiti amministrativi legati agli esami professionali ed è l'interlocutore per tutte le questioni ad essi collegate.

Indirizzo della segreteria d'esame:

Svizzera tedesca

Segreteria d'esame, direzione d'esame Allpura
St. Laurentiusstrasse 5
4613 Rickenbach
Telefono +41 (0)62 289 40 40
E-mail bildung@allpura.ch
Sito www.allpura.ch

Segreteria d'esame, direzione d'esame Svizzera occidentale (esclusa Ginevra)
Maison Romande de la Propreté
Avenue d'Epenex 6
1024 Ecublens
Telefono +41 (0)21 633 10 20
E-mail admin@maisondelaproprete.ch
Sito www.maisondelaproprete.ch

Segreteria d'esame, direzione d'esame Ginevra
Pont Rouge Centre de Formation
4, rampe du Pont-Rouge
1213 Petit-Lancy
Telefono +41 (0)22 300 36 91
E-mail info@ecoledelaproprete.ch
Sito www.ecoledelaproprete.ch

Segreteria d'esame, direzione d'esame Lugano
AIPCT Associazione Ticinese delle Imprese di Pulizia e Facility Services
via Cattedrale, 2
6900 Lugano
Telefono +41 (0) 91 228 02 19
E-mail info@aipct.ch
Sito www.aipct.ch

2 PROFILO PROFESSIONALE

Il punto 1.2 del regolamento d'esame descrive il profilo professionale di Responsabile della tecnica di pulizie con attestato professionale federale.

Le attività e le qualifiche richieste sono riportate nel profilo di qualificazione (allegato 1 alle presenti direttive).

3 ORGANIZZAZIONE

3.1 Pubblicazione

3.1.1 Pubblicazione

L'esame finale è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.1.2 La pubblicazione indica almeno:

- a) le date d'esame;
- b) le tasse d'esame;
- c) l'ufficio d'iscrizione;
- d) il termine d'iscrizione;
- e) le modalità di svolgimento dell'esame complete delle indicazioni relative al lavoro di progetto scritto e all'esecuzione delle parti d'esame orali.

3.1.3 Date e luoghi d'esame

Le date e i luoghi d'esame sono pubblicati sui siti internet delle organizzazioni che costituiscono l'ente responsabile.

3.2 Iscrizione

È possibile iscriversi esclusivamente online e rispettando le indicazioni di cui al punto 3.2 del regolamento d'esame. Il punto 4 delle presenti direttive riporta ulteriori informazioni sulla documentazione richiesta per l'iscrizione.

La ricezione dell'iscrizione e della documentazione è confermata da una comunicazione automatica.

4 CONDIZIONI DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE

4.1 Regole e decisione sull'ammissione

4.1.1 L'ammissione all'esame finale è disciplinata dal punto 3.3 del regolamento d'esame.

La segreteria d'esame comunica al candidato la decisione in merito all'ammissione all'esame finale, con il tema del lavoro di progetto (parte 1 dell'esame) e dell'orientamento operativo (parte 2 dell'esame), per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame finale. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici (punto 3.33 del regolamento d'esame).

4.2 Attestazioni ed equivalenza

4.2.1 Con l'iscrizione devono essere presentati i seguenti documenti:

- riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta
- e
- attestato federale di capacità (AFC) di operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva / operatrice tecnica/operatore tecnico di pulizia o di una qualifica equivalente e
- attestazione di 2 anni di esperienza professionale con un grado di occupazione dell'80% o maggiore con la funzione di operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva

oppure

- attestato federale di capacità di altra professione o attestazione di qualifica equivalente di livello secondario II e
- attestazione di 3 anni di esperienza professionale con la funzione di operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva con un grado di occupazione dell'80% o maggiore e superamento del modulo base PP o attestazione di equivalenza

e

- certificati di fine modulo per i moduli A, B, C, D, E o relative attestazioni di equivalenza;
- due proposte di temi per il lavoro di progetto scritto come indicato al punto 6.12 delle direttive
- comunicazione dell'orientamento operativo per la parte d'esame 2 «orientamento operativo» come indicato al punto 6.12 delle direttive
- indicazione della lingua d'esame;
- copia di un documento d'identità ufficiale con fotografia;
- indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS).

4.2.2 Altro AFC o qualifica equivalente

Con «altro AFC» sono intesi tutti gli AFC conseguiti in Svizzera.

«Qualifica equivalente» significa tutti i titoli di livello secondario II, livello AFC o superiore.

Per l'ammissione all'esame con un titolo professionale di un altro Paese è necessario allegare all'iscrizione un'attestazione di livello della SEFRI. Attenzione: la procedura di accertamento della SEFRI può richiedere alcuni mesi.

Il riconoscimento delle qualifiche e dell'esperienza professionale ai fini dell'ammissione all'esame finale nonché il riconoscimento di altri titoli o prestazioni rappresentano una decisione di competenza della commissione GQ (punti 2.21g e 2.21l del regolamento d'esame).

4.2.3 Esperienza professionale

L'esperienza professionale deve essere maturata in seguito al conseguimento della formazione di base o delle qualifiche richieste. I documenti allegati, come ad esempio i certificati o gli attestati di lavoro, devono indicare il tipo di impiego e i compiti, il grado di occupazione e la durata del rapporto di lavoro. I certificati o gli attestati di lavoro con l'elenco degli obblighi devono dimostrare che per il periodo indicato è stata svolta l'attività di operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva con un grado di occupazione minimo dell'80%. Gradi di occupazione inferiori vengono calcolati in base ai presenti requisiti e al grado richiesto. L'intera durata dell'impiego o degli impieghi deve soddisfare

i requisiti di cui al punto 3.31 del regolamento d'esame. Le posizioni occupate contemporaneamente contano fino a un grado di occupazione massimo del 100%.

4.2.4 Certificato «Pratiche di pulizia»

I candidati che non hanno assolto la formazione professionale di base come operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva (punto 3.31, lett. b del regolamento d'esame) devono superare il modulo base PP conseguendo il certificato «Pratiche di pulizia». Il certificato viene rilasciato e riconosciuto dall'ente responsabile dell'esame professionale di Responsabile della tecnica di pulizie. Le informazioni sul certificato sono riportate nel regolamento «Certificato pratiche di pulizia», pubblicato sui siti internet delle organizzazioni che costituiscono l'ente responsabile.

4.3 Compensazione degli svantaggi

Le persone con disabilità, la cui condizione può essere certificata, possono inoltrare una domanda per la compensazione degli svantaggi. La richiesta deve essere presentata alla commissione GQ al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame. La procedura è riportata nella versione aggiornata del rispettivo foglio informativo della SEFRI (Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori) disponibile sul sito internet della SEFRI.

4.4 Certificati di fine modulo

Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

Modulo base PP:	«Pratiche di pulizia» (solo per i candidati di cui al punto 4.2.4 delle direttive)
Modulo A:	Consulenze e vendita per servizi di pulizia
Modulo B:	Esecuzione dei servizi di pulizia
Modulo C:	Svolgimento e monitoraggio delle attività amministrative
Modulo D:	Direzione e sostegno di personale e apprendisti
Modulo E:	Collegamenti tra i moduli e preparazione all'esame

Il contenuto e i requisiti dei singoli moduli e dei certificati di fine modulo sono specificati nella descrizione dei moduli dell'organo responsabile (designazione del modulo e requisiti concernenti i controlli delle competenze) allegata alle presenti direttive.

4.5 Costi

Le spese per sostenere l'esame finale sono disciplinate dal punto 3.4 del regolamento d'esame.

- 4.5.1 I costi per la partecipazione sono indicati nella pubblicazione. La fattura per la partecipazione all'esame viene emessa in seguito all'iscrizione. La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione GQ caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 4.5.2 In caso di mancato rispetto del termine di pagamento riportato in fattura, l'iscrizione non va a buon fine.
- 4.5.3 Non è previsto alcun rimborso dei costi sostenuti dai candidati che non si presentano all'esame senza essersi ritirati.
- 4.5.4 Se l'esame non viene portato a termine (una volta iniziato) per motivi validi e attestati da un certificato medico, è previsto il rimborso di una parte delle tasse pagate con la deduzione delle spese sostenute. Se l'esame finale non viene portato a termine in assenza di motivi validi, non è previsto alcun rimborso dei costi già sostenuti.

5 SVOLGIMENTO DELL'ESAME FINALE

5.1 Convocazione

Il regolamento d'esame disciplina l'esecuzione dell'esame finale (punto 4.2 del regolamento d'esame), in particolare la pubblicazione (punto 3.12 del regolamento d'esame) e la convocazione (punto 4.1 del regolamento d'esame).

- 5.1.1 La segreteria d'esame convoca i candidati almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame finale (punto 4.13 del regolamento d'esame). La convocazione contiene:
 - a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale nonché degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
 - b) l'elenco dei periti.
- 5.1.2 Le richieste di riconsulenza dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione GQ almeno 14 giorni prima dell'inizio dell'esame (punto 4.14 del regolamento d'esame). La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie e comunica la decisione ai candidati per iscritto al più tardi entro 7 giorni dall'inizio dell'esame finale.

5.2 Ritiro

Il regolamento d'esame disciplina il ritiro dall'esame (punto 4.2 del regolamento d'esame).

6 ESAME FINALE

Il punto 6 del regolamento d'esame descrive l'esame finale e le parti che lo compongono.

6.1 Parti d'esame

6.1.1 L'esame finale è costituito dalle seguenti parti e durate (punto 511 del regolamento d'esame):

Parte d'esame		Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1	Lavoro di progetto			2
1.1	scritto	lavoro di progetto scritto	redatto in precedenza	1
1.2	orale	presentazione e colloquio orali sul lavoro di progetto scritto	1.0 h	1
2	Orientamento operativo orale	colloquio	0.75 h	1
Totale			1.75 h	

6.1.2 Descrizione delle parti d'esame

Parte d'esame 1.1: lavoro di progetto scritto

Con il lavoro di progetto i candidati dimostrano di essere in grado di elaborare il compito indicato in modo autonomo e realistico, di saper approfondire, documentare e presentare il proprio elaborato. I temi e i contenuti sono tratti dai campi di competenze operative A, B, C e D.

Insieme all'iscrizione, i candidati consegnano due proposte di temi da trattare nel lavoro di progetto, che devono essere nettamente distinti rispetto a quelli dell'orientamento operativo previsto per la parte d'esame 2. La commissione GQ decide quale dei due temi dovrà essere affrontato nel lavoro di progetto scritto e comunica la propria decisione ai candidati contestualmente all'ammissione, con la possibilità di stabilire requisiti più precisi.

I temi sono realistici rispetto all'attività professionale dei candidati e si basano sulle situazioni che dovranno affrontare.

Il lavoro di progetto è quindi un elaborato rivolto alla pratica che documenta progetti veri o situazioni professionali concrete e non un lavoro di ricerca teorico o tecnico. Il compito specifico, il grado di difficoltà, le rispettive competenze operative e i criteri di valutazione delle prestazioni dipendono dal profilo di qualificazione (allegato 1 alle direttive).

Il lavoro di progetto è svolto individualmente, i candidati devono realizzarlo in autonomia. Le fonti delle informazioni e le basi del lavoro (p es. check list, linee guida procedurali, descrizioni di prodotti e apparecchiature) devono essere riportate per intero senza eccezioni. Al termine del lavoro di progetto, i candidati devono apporre la propria firma a conferma del rispetto di questi adempimenti.

L'impossibilità di portare avanti o portare a termine un lavoro di progetto già avviato per motivi pratici (chiusura dell'azienda, blocco del progetto, licenziamento, ecc.) deve essere comunicata tempestivamente alla segreteria d'esame che deciderà come procedere d'intesa con la commissione GQ.

Le indicazioni formali (p es. lunghezza, struttura, contenuti, indicazioni delle forme, allegati) e i criteri di valutazione completi vengono comunicati insieme al tema nella pubblicazione dell'esame.

Parte d'esame 1.2: lavoro di progetto orale

Nell'orale della parte d'esame 1 i candidati presentano il proprio lavoro di progetto e successivamente sostengono un colloquio. Con la presentazione i candidati dimostrano di essere in grado di porsi in maniera convincente e di riuscire a illustrare in modo chiaro ed efficace gli aspetti rilevanti del proprio progetto. La presentazione dura 15 minuti e viene tenuta in lingua standard. La messa in funzione di strumenti o dispositivi tecnici a supporto della presentazione e la preparazione della stanza sono responsabilità dei candidati.

Il colloquio successivo dura 45 minuti e verte sul contenuto del lavoro di progetto e della rispettiva presentazione. Le domande sui collegamenti con altri aspetti consentono di verificare anche altri criteri di valutazione delle prestazioni contenuti nel profilo di qualificazione. Rispondendo ed effettuando collegamenti tra domande e temi, i candidati dimostrano di disporre delle competenze operative richieste. Il colloquio d'esame è solitamente tenuto in lingua standard.

La presentazione e il colloquio costituiscono complessivamente una voce e ricevono una nota. La valutazione della presentazione e del colloquio sono descritte all'interno della griglia di valutazione per la voce 1.2.

Parte d'esame 2: orientamento operativo

All'iscrizione all'esame i candidati comunicano un orientamento tematico sul quale desiderano sostenere un colloquio. Il tema è legato all'orientamento tecnico dell'attività svolta presso l'impresa. Ciò consente ai candidati di essere valutati sul proprio campo di specializzazione. Le domande sui collegamenti con altri aspetti consentono di verificare anche altri criteri di valutazione delle prestazioni contenuti nel profilo di qualificazione. I requisiti relativi all'orientamento operativo sono descritti nel dettaglio nella pubblicazione dell'esame.

Rispondendo ed effettuando collegamenti tra domande e temi relativi all'orientamento operativo, i candidati dimostrano di disporre delle competenze operative richieste. Il colloquio d'esame è solitamente tenuto in lingua standard.

Gli strumenti e gli ausili consentiti durante gli esami finali sono indicati nel dettaglio all'interno della pubblicazione dell'esame.

7 VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

Il punto 6 del regolamento d'esame descrive la valutazione e l'attribuzione delle note. La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame finale viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento d'esame, che prevedono la valutazione con punti interi o mezzi punti.

Le note vanno da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti, le note inferiori al 4.0 designano prestazioni insufficienti.

La nota di una parte d'esame corrisponde alla media ponderata, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3 del regolamento d'esame. La nota complessiva dell'esame finale è data dalla media ponderata delle note delle singole parti d'esame, arrotondata a un decimale.

In base al punto 6.4 del regolamento, l'esame è superato se in nessuna delle parti 1 e 2 la media ponderata è inferiore a 4.0 e quindi la nota complessiva è almeno 4.0. La ponderazione delle parti 1 e 2 è disciplinata dal punto 5.11 del regolamento d'esame.

L'esame non è superato se il candidato

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

Se non è stato superato, l'esame può essere ripetuto due volte. La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente. Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

8 PROCEDURA DI RICORSO

Il punto 7.3 del regolamento d'esame descrive i rimedi giuridici e la procedura di ricorso sulla base delle schede informative della SEFRI che è possibile scaricare dal sito della SEFRI (sbfi.admin.ch).

È possibile presentare ricorso per l'esclusione dall'esame finale e per il mancato rilascio dell'attestato professionale.

10 EMANAZIONE

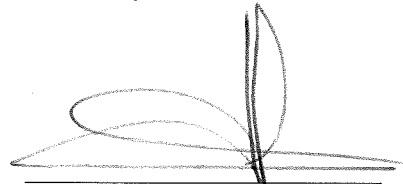
Berna, 14.11.2022

Organo responsabile dell'esame federale di professione di Responsabile della tecnica di pulizia

Association Genevoise
des Entrepreneurs en
Nettoyage et de Service
(AGENS)

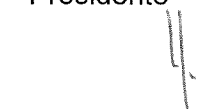


Pascal Raemy
Presidente

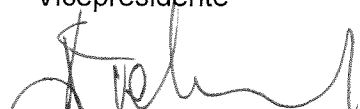


Pascal Masson
Vicepresidente

Associazione Imprese
Pulizie Canton Ticino
(AIPCT)



Paolo Thoma
Presidente



Antonio Tettamanti
Vicepresidente

Allpura
Associazione delle im-
prese svizzere di pulizia



Jürg Brechbühl
Presidente



Moritz Hartmann
Vicepresidente

Association Valaisanne
des Entreprises de Net-
toyage
(AVEN)



Roger Bonvin
Presidente

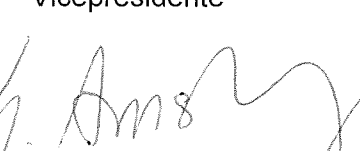


Pierre Berthod
Vicepresidente

Fédération Romande
des Entrepreneurs en
Nettoyage
(FREN)



Sergio Isidoro
Presidente



Martial Amstutz
Responsabile forma-
zione

11 ALLEGATO

Allegato 1: profilo di qualificazione

1 INTRODUZIONE

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un responsabile della tecnica di pulizie con attestato professionale federale deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

2 PROFILO PROFESSIONALE

La pulizia di edifici e altri oggetti è importante ai fini del benessere dell'utenza e della conservazione delle strutture. I responsabili della tecnica di pulizie redigono offerte e vendono servizi di pulizia garantendone l'esecuzione accurata e corretta dal punto di vista tecnico. Dirigono inoltre il personale e si occupano della relativa formazione professionale e continua.

2.1 Campo d'attività

I responsabili della tecnica di pulizie, con l'ausilio dei propri collaboratori, forniscono servizi di pulizia per imprese private di ogni settore economico, ma anche per istituzioni e organizzazioni pubbliche.

I servizi vengono svolti in diversi immobili, su di essi e nell'area circostante. Tra le situazioni di lavoro tipiche si ricordano la pulizia e la cura di edifici di nuova costruzione e ristrutturati, appartamenti e immobili, edifici industriali, commerciali e amministrativi, ospedali, case di cura e residenze per anziani, ma anche impianti tecnici, facciate, finestre e mezzi di trasporto.

2.2 Principali competenze operative

Di fronte ai clienti, i responsabili della tecnica di pulizie rappresentano l'impresa per la quale lavorano. Rilevano, individuano, comprendono e tengono in considerazione le esigenze dei clienti fornendo consigli sui servizi necessari.

I responsabili della tecnica di pulizie intrattengono contatti regolari con i clienti per garantirne la fidelizzazione e mantengono una visione d'insieme sul proprio portfolio. Insieme al cliente concordano i dettagli degli incarichi, stabiliscono orari e analizzano i requisiti specifici dell'immobile.

I responsabili della tecnica di pulizie esaminano l'immobile e ne stimano le esigenze in termini di pulizia, redigono offerte chiare e richiedono la conferma di ogni ordine presso i decisori.

I responsabili della tecnica di pulizie hanno il compito di garantire che gli incarichi siano svolti puntualmente e senza problemi. Affinché ciò sia possibile, sono necessarie una pianificazione precisa e l'organizzazione delle risorse, del personale, dei macchinari, delle apparecchiature, dei prodotti per la pulizia e la cura, ma anche del materiale e

dell'attrezzatura. Richiedono inoltre i permessi necessari alle autorità o agli enti competenti e, per poter svolgere i servizi di pulizia all'interno degli immobili, gestiscono sistemi di accesso dei clienti.

Durante l'erogazione dei servizi istruiscono il personale sulle corrette modalità di esecuzione intervenendo con misure correttive, secondo necessità e in caso di reclami. Analizzano eventuali danni e ne valutano la causa. Definendo ordini chiari e mirati garantiscono e curano la qualità dei servizi offerti accertandosi dell'adempimento del contratto.

I responsabili della tecnica di pulizie gestiscono e monitorano gli immobili e il personale assegnati. Essi costituiscono, in quest'ambito, i referenti fissi per clienti e personale. Si occupano del controllo dei rendiconti di lavoro e dei fogli di presenza nonché della preparazione dei piani giornalieri e settimanali. Intrattengono comunicazioni scritte e orali con clienti, fornitori, enti pubblici, altri reparti aziendali e con il personale.

Monitorano le procedure di ordinazione e fatturazione garantendo la trasmissione puntuale e corretta delle informazioni e dei dati pertinenti a chi di competenza all'interno dell'impresa.

Attraverso l'analisi delle esigenze, il reclutamento, la direzione e il supporto del personale garantiscono che le attività operative procedano correttamente. Dirigono e supportano i collaboratori e gli apprendisti occupandosi, se necessario, della loro formazione e formazione continua. Tutto questo contribuisce in maniera sostanziale alla fidelizzazione del personale sul lungo periodo e alla creazione di un buon ambiente di lavoro.

I responsabili della tecnica di pulizie definiscono e mettono in atto le misure necessarie per garantire la sicurezza e la protezione del personale, degli immobili e dell'ambiente. A tal fine collaborano con gli incaricati della sicurezza della propria impresa.

2.3 Esercizio della professione

La varietà dei servizi offerti nel settore delle pulizie si rispecchia nella varietà dei referenti con i quali i responsabili della tecnica di pulizie si devono interfacciare. Può trattarsi di personale amministrativo o di responsabili della manutenzione e conservazione del valore di immobili, di responsabili finanziari o della direzione aziendale.

Nell'ambito della comunicazione con clienti e personale i responsabili della tecnica di pulizie devono, per esempio, effettuare sopralluoghi, discutere delle offerte e delle contestazioni, trattare i prezzi, gestire i danni, le variazioni contrattuali o di servizio, tenere colloqui di gestione, affrontare congedi e separazioni. La grande varietà di attività portate avanti dai clienti richiede un elevato grado di flessibilità da parte di questa figura professionale. I contatti con i clienti avvengono perlopiù presso le loro sedi, anche al di fuori del regolare orario di lavoro, per esempio la mattina presto, di notte o nei fine settimana.

2.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

I servizi di pulizia forniti dai responsabili della tecnica di pulizie contribuiscono all'igiene e al comfort dell'utenza garantendo condizioni di lavoro e di permanenza adeguate in ambienti gradevoli, sicuri e sani. Se eseguiti correttamente, i servizi di pulizia contribuiscono anche alla conservazione del valore degli immobili, garantiscono il corretto funzionamento di impianti e attrezzature e valorizzano l'immagine del cliente e dell'intero settore delle pulizie.

I responsabili della tecnica di pulizie dirigono i servizi di pulizia garantendo un utilizzo efficiente di energia, acqua e beni di consumo. I rifiuti e i materiali riciclabili vengono separati e smaltiti o riciclati nel rispetto dell'ambiente. Questa procedura consente di ridurre le ripercussioni sull'ambiente ed è in linea con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile.

I responsabili della tecnica di pulizie contribuiscono alla redditività dei servizi offerti, quindi anche alla redditività dell'impresa. Questo consente a sua volta di conservare posti di lavoro e di finanziare l'organizzazione in modo corretto e sostenibile. Si rapportano con il personale in modo corretto, nell'ottica di instaurare un rapporto di collaborazione duraturo.

Attraverso il rispetto scrupoloso delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute, i responsabili della tecnica di pulizie riducono il rischio di infortuni e di malattie professionali. Questo rappresenta un contributo alla salute pubblica.

12 TABELLA DELLE COMPETENZE OPERATIVE

↓ Campi di competenze operative

A	Consulenze e vendita per servizi di pulizia	a01 Prendere visione degli immobili presso i quali verranno erogati i servizi di pulizia ed effettuare sopralluoghi	a02 Rilevare, analizzare e valutare le esigenze e la soddisfazione dei clienti dei servizi di pulizia	a03 Offrire assistenza e consulenze ai clienti dei servizi di pulizia	a04 Definire le basi di calcolo dei costi dei servizi di pulizia	a05 Redigere preventivi per i servizi di pulizia	a06 Vendere servizi di pulizia
B	Esecuzione dei servizi di pulizia	b01 Pianificare e preparare servizi di pulizia	b02 Eseguire e dirigere servizi di pulizia	b03 Supervisionare i servizi di pulizia e garantirne la qualità	b04 Fornire servizi di pulizia alla clientela		
C	Svolgimento e supervisione delle attività amministrative	c01 Utilizzare i mezzi di comunicazione con i clienti dei servizi di pulizia e altri referenti	c02 Redigere rapporti di lavoro e delle ore nelle imprese del settore delle pulizie	c03 Gestire il materiale per i servizi di pulizia	c04 Occuparsi dei sistemi di accesso per i servizi di pulizia		
D	Direzione e sostegno di personale e apprendisti	d01 Reclutare e assumere personale e apprendisti per le imprese del settore delle pulizie	d02 Dirigere e valutare personale e apprendisti per le imprese del settore delle pulizie	d03 Pianificare, tenere e valutare corsi di formazione e perfezionamento per il personale delle imprese del settore delle pulizie	d04 Organizzare e condurre colloqui e riunioni nelle imprese del settore delle pulizie	d05 Preparare e seguire le uscite e i licenziamenti di personale e apprendisti nelle imprese del settore delle pulizie	

13 LIVELLO RICHIESTO PER LA PROFESSIONE

Il livello richiesto per la professione è specificato nel profilo di qualificazione insieme ai criteri di valutazione delle competenze operative.

A Consulenze e vendita per servizi di pulizia

Descrizione del campo di competenza operativa

I responsabili della tecnica di pulizie prendono visione degli immobili per i quali sono richiesti servizi di pulizia ed eseguono sopralluoghi. Essi analizzano gli immobili per individuare i servizi necessari e offrono ai clienti consulenze mirate garantendo un'assistenza e un rapporto improntati all'attenzione e alla stima. Nel loro ruolo rappresentano l'impresa di fronte alla clientela e sono quindi i referenti dei clienti per ogni domanda relativa ai servizi di pulizia.

Sulla base delle analisi degli immobili, i responsabili della tecnica di pulizie allestiscono basi di calcolo dei costi e offerte chiare. Essi richiedono la conferma degli ordini presso i responsabili e vendono così i propri servizi di pulizia.

Contesto/eseempio di tipica situazione lavorativa

Un cliente desidera usufruire dei servizi di un'impresa di pulizia per il suo edificio e per una parte delle aree esterne. Non ha ben chiare le varie possibilità e la portata dei servizi di cui ha bisogno. Il cliente visita l'immobile insieme a un responsabile della tecnica di pulizie che gli mostra quali sono i servizi che l'impresa può offrire per i vari locali e le varie aree facendo riferimento a elementi specifici, come per esempio superfici particolarmente complesse da pulire.

In base ai dati raccolti e alle condizioni dell'immobile, il responsabile della tecnica di pulizie redige un preventivo, lo spiega al cliente e gli vende così i servizi di pulizia.

Competenze operative	Contenuti	Criteri di valutazione delle prestazioni
a01 Prendere visione degli immobili presso i quali verranno erogati i servizi di pulizia ed effettuare sopralluoghi	<ul style="list-style-type: none">- Procedura metodica nelle visite e nei sopralluoghi (pianificazione, esecuzione, valutazione)- Piani, documenti e visualizzazione degli immobili- Misurazione di locali e superfici- Stima dell'utilizzo	<p>I responsabili della tecnica di pulizie sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">- indicare, spiegare e applicare la procedura per l'esecuzione dei sopralluoghi negli immobili;- indicare e illustrare gli ausili per i sopralluoghi negli immobili e motivarne le applicazioni specifiche;- preparare i sopralluoghi negli immobili in modo che si svolgano in maniera efficiente;

		<p>Verbalizzazione delle visite</p> <ul style="list-style-type: none"> - porre le domande utili e rilevare i dati necessari ai fini della valutazione degli immobili; - riconoscere le sfide pratiche durante i sopralluoghi e mostrare le possibili soluzioni; - redigere verbali dei sopralluoghi con le informazioni rilevanti e utilizzare i formulari per i sopralluoghi negli immobili.
a02	Rilevare, analizzare e valutare le esigenze e la soddisfazione dei clienti dei servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione delle esigenze dei clienti - Bandi di gara e descrizioni degli immobili - Analisi degli immobili, p. es. dimensioni, disposizione dei locali, condizioni e tipologie di superfici e rivestimenti, potenziali danni - Rilevazione dei riscontri sui servizi - Tecniche di comunicazione per domande e colloqui - Processi di reclamo formali - Gestione dei reclami formali <ul style="list-style-type: none"> - chiedere ai clienti quali sono le loro esigenze e condurre colloqui; - analizzare i bandi di gara e le descrizioni degli immobili rispetto alle esigenze dei clienti; - analizzare e interpretare i piani e i dati sugli immobili; - utilizzare quanto emerso da sopralluoghi, analisi e utilizzo degli immobili per dedurre le esigenze dei clienti; - chiedere riscontro sullo svolgimento dei servizi di pulizia e sulla soddisfazione dei clienti; - individuare misure adeguate per la tipologia e la portata dei servizi di pulizia in base ad analisi, colloqui, reclami e riscontri.
a03	Offrire assistenza e consulenze ai clienti dei servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione e offerte di imprese - Comunicazione orientata al cliente - Consulenza ai clienti - Caratteristiche dei clienti - Fidelizzazione dei clienti <ul style="list-style-type: none"> - descrivere l'organizzazione, la filosofia e le offerte della propria impresa e illustrarne le caratteristiche specifiche in forma scritta e orale; - realizzare e illustrare brevi presentazioni dell'impresa e dei servizi; - applicare le regole e i principi della comunicazione con i clienti; - dare consigli ai clienti e suggerire servizi; - illustrare i vantaggi e gli svantaggi dei vari metodi di lavoro mettendoli a confronto e mostrandone le ripercussioni; - applicare le regole e i principi di comportamento della realtà lavorativa con i clienti;

			<ul style="list-style-type: none"> - descrivere i mezzi di fidelizzazione dei clienti e illustrarne i pro e i contro; - motivare, suggerire e applicare misure di fidelizzazione dei clienti.
a04	Definire le basi di calcolo dei costi dei servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> - Metodi di calcolo dei costi - Calcoli dei costi - Basi di calcolo dei costi - Fattori che influiscono sul calcolo dei costi 	<ul style="list-style-type: none"> - raccogliere, ricavare e utilizzare i riscontri e i dati del sopralluogo e dell'analisi per il calcolo dei costi; - registrare e rilevare le basi e i fattori che influiscono sul calcolo dei costi; - definire i metodi di calcolo dei costi per gli incarichi; - utilizzare le basi, i fattori di influsso, le prestazioni di ditte terze e le analisi dei dati per il calcolo dei costi dei servizi di pulizia; - eseguire i calcoli dei costi.
a05	Redigere preventivi per i servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche delle offerte - Allestimento delle offerte - Plausibilizzazione e trasparenza dei costi - Presentazione di offerte - Analisi delle offerte rifiutate - Disposizioni di legge per le offerte 	<ul style="list-style-type: none"> - allestire offerte giuridicamente corrette, trasparenti e chiare a partire dai dati forniti; - plausibilizzare e verificare i prezzi; - valutare e spiegare quali sono i fattori che in un immobile comportano variazioni nel calcolo dei costi.
a06	Vendere servizi di pulizia	<ul style="list-style-type: none"> - Processi di vendita - Colloqui di vendita - Disposizioni di legge per i servizi del settore delle pulizie - Contenuti e caratteristiche delle conferme degli ordini 	<ul style="list-style-type: none"> - descrivere e inquadrare i processi di vendita e le rispettive fasi; - condurre colloqui di vendita; - verificare la correttezza degli ordini; - richiedere le conferme degli ordini.

B Esecuzione dei servizi di pulizia

Descrizione del campo di competenza operativa

I responsabili della tecnica di pulizie hanno il compito di garantire che gli incarichi siano svolti e portati a termine puntualmente e senza problemi. Le situazioni lavorative tipiche sono la pulizia di manutenzione e speciale all'interno e all'esterno di edifici e costruzioni mobili, impianti tecnici nonché mezzi di trasporto pubblici e commerciali.

Il corretto svolgimento degli incarichi presuppone pianificazioni esatte e attività di preparazione precise. I responsabili della tecnica di pulizie eseguono una pianificazione esatta delle risorse, quali personale, macchinari, apparecchiature, prodotti per la pulizia e la cura, ma anche materiale e attrezzatura. Nella fase preparatoria, i responsabili della tecnica di pulizie organizzano le risorse, le approntano e, se del caso, richiedono i permessi necessari.

I responsabili della tecnica di pulizie concordano i dettagli dell'incarico insieme al cliente e definiscono gli orari di lavoro nonché i requisiti specifici dell'immobile.

Essi garantiscono la fornitura dei servizi di pulizia e, a tal fine, istruiscono il personale addetto all'immobile, supervisionano la corretta esecuzione degli incarichi rispetto ai mandati e intervengono con misure correttive secondo necessità.

Infine, portano a termine l'incarico con la consegna degli immobili ai clienti.

Contesto/esempio di tipica situazione lavorativa

Il responsabile della tecnica di pulizie è stato incaricato di pulire una casa plurifamiliare con annessa attività commerciale secondo le disposizioni e gli accordi contrattuali. Insieme ad una collaboratrice pianifica le risorse necessarie per il lavoro: personale, macchinari, apparecchiature, prodotti, materiale e attrezzatura. Egli fa in modo che tutto il necessario (materiale, macchinari, ecc.) sia pronto per poter svolgere l'incarico.

All'interno dell'immobile istruisce il personale e fornisce indicazioni su come pulire le superfici, alcune delle quali sono speciali e nuove per il personale. Il responsabile della tecnica di pulizie dirige i lavori supervisionando il personale e le sue prestazioni.

Una volta conclusa la pulizia, esegue un sopralluogo insieme al cliente. Risultano necessarie alcune correzioni che il responsabile della tecnica di pulizie avvia. Il cliente, alla fine, approva il lavoro svolto e il responsabile della tecnica di pulizie lo mette a verbale.

Competenze operative	Ulteriori aspetti/contenuti	Criteri di valutazione delle prestazioni
<p>b01 Pianificare e preparare servizi di pulizia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi di pulizia - Metodi di pulizia - Pianificazione dell'impiego di personale, macchinari, apparecchiature, ditte terze - Lista delle prestazioni - Selezione dei prodotti - Preparazione del lavoro (prep lav) - Sicurezza sul lavoro e protezione della salute in fase di pianificazione - Rischi 	<p>I responsabili della tecnica di pulizie sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivere, decidere e motivare i metodi e i sistemi di pulizia sulla base dell'analisi dell'immobile e confrontarli tra loro in termini di ripercussioni ambientali come il consumo di acqua ed energia elettrica, la sostenibilità ambientale dei mezzi utilizzati e la produzione di rifiuti; - verificare e confrontare le ripercussioni sull'ambiente dei prodotti per la pulizia e la disinfezione e valutare alternative (ecologiche); - registrare e documentare disposizioni, raccomandazioni, norme di sicurezza specifiche del cliente e tenerle in considerazione in fase di pianificazione; - redigere e documentare valutazioni del rischio specifiche per il luogo di intervento; - redigere verbali di presa in consegna; - pianificare i lavori di pulizia in modo efficiente e redditizio; - assegnare gli incarichi e impiegare il personale in modo ottimale in base all'attività specifica, alle qualifiche e alle capacità; - redigere piani di impiego del personale e piani operativi nel rispetto delle disposizioni e delle prescrizioni del diritto del lavoro nonché delle raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute; - redigere e modificare elenchi degli obblighi, liste di prestazioni e ordini scritti; - indicare, spiegare e applicare a casi specifici gli ausili per la preparazione; - organizzare e approntare i macchinari, le apparecchiature, i prodotti per la pulizia e la cura nonché il materiale necessari per l'incarico;

			<ul style="list-style-type: none"> - accertarsi della collaborazione con gli eventuali incaricati della sicurezza presso i clienti e ottenerne conferma scritta; - organizzare lo smaltimento e il riciclo di rifiuti e materiali.
<p>b02</p>	<p>Eseguire e dirigere servizi di pulizia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esecuzione e supervisione dei servizi di pulizia - Sicurezza sul lavoro in fase di esecuzione - Istruzioni al personale - Direttive e raccomandazioni SUVA - Smaltimento di rifiuti - Riciclo 	<ul style="list-style-type: none"> - applicare le liste delle prestazioni; - applicare i sistemi e i metodi di pulizia; - istruire il personale sui sistemi e i metodi di pulizia e dirigere l'applicazione; - attuare, garantire, comunicare e documentare misure specifiche in base al luogo di intervento nonché misure legate alla sicurezza nel caso specifico; - fungere da interfaccia tra il personale e i responsabili della sicurezza; - approntare dispositivi di protezione individuale; - redigere verbali di verifica; - garantire che il personale proceda al corretto smaltimento e al riciclo di rifiuti e materiale.

<p>b03</p>	<p>Supervisionare i servizi di pulizia e garantirne la qualità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione dell'avanzamento dei lavori al committente e ai superiori - Documentazione fotografica - Verbali e rapporti di lavoro - Gestione di difetti ed errori di esecuzione - Riconoscere e valutare i danni - Criteri e indicatori di qualità - Strumenti per la garanzia della qualità - Controlli di qualità - Verbali di verifica 	<ul style="list-style-type: none"> - controllare come il personale attua i sistemi e i metodi di pulizia in relazione alle istruzioni fornite; - fare rapporto sull'avanzamento dei lavori e informare i referenti in base al livello e nei tempi previsti; - riconoscere difetti ed errori di esecuzione in superfici o immobili da pulire, redigere i rispettivi verbali o rapporti e informare committente e superiori; - registrare e gestire i danni durante i lavori di pulizia; - utilizzare le checklist per la sicurezza e i meccanismi di controllo disponibili; - utilizzare strumenti semplici e checklist per il controllo della qualità; - eseguire i controlli della qualità e trarne misure; - riconoscere gli scostamenti rispetto alla pianificazione e agli incarichi, avviare e imporre misure e correzioni.
<p>b04</p>	<p>Fornire servizi di pulizia alla clientela</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Processo di consegna - Documentazione dei difetti - Verbalizzazione della gestione dei difetti 	<ul style="list-style-type: none"> - pianificare le date di consegna; - redigere verbali di consegna; - documentare e verbalizzare i difetti; - ricevere e gestire comunicazioni di difetti, pianificare, attuare, documentare, verbalizzare e far firmare al cliente le misure.

C Svolgimento e supervisione delle attività amministrative

Descrizione del campo di competenza operativa

I responsabili della tecnica di pulizie gestiscono e monitorano gli immobili e i servizi di pulizia assegnati. Essi costituiscono, in quest'ambito, i referenti fissi per clienti e personale. Comunicano con clienti, fornitori, enti pubblici, altri settori aziendali e personale servendosi di mezzi diversi.

Redigono i piani giornalieri e settimanali, controllano i rapporti di lavoro e delle ore e garantiscono che all'interno dei vari immobili siano correttamente e adeguatamente presenti i macchinari, il materiale, le apparecchiature e i prodotti per la pulizia e la cura. I responsabili della tecnica di pulizie monitorano le procedure di ordinazione e fatturazione garantendo la puntuale trasmissione delle informazioni e dei dati rilevanti a chi di competenza all'interno dell'impresa.

Si occupano inoltre dei sistemi di accesso dei clienti per i servizi di pulizia.

Contesto/esempio di tipica situazione lavorativa

Una volta ricevuto un incarico, la responsabile della tecnica di pulizie invia un'e-mail alla persona di riferimento del committente per informarla sul personale che verrà impiegato in modo che ne venga consentito l'accesso all'interno dell'immobile.

La responsabile della tecnica di pulizie si accerta che macchinari, apparecchiature e prodotti per pulizia e cura siano disponibili in quantità sufficiente rispetto all'incarico e che sia possibile posizionarli all'interno dell'immobile. Essa ordina i prodotti mancanti sul sistema di approvvisionamento online del fornitore.

Al termine della prima settimana verifica i rapporti di lavoro e delle ore confrontandoli con l'ordine. Telefona poi alla persona di riferimento del committente e si informa sull'andamento della prima settimana facendo riferimento alla possibilità di ottimizzare gli orari.

Competenze operative	Ulteriori aspetti/contenuti	Criteri di valutazione delle prestazioni
<p>c01 Utilizzare i mezzi di comunicazione con i clienti dei servizi di pulizia e altri referenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Canali e mezzi di comunicazione - Analisi di testi e messaggi - Espressione scritta e orale - Definizione delle priorità - Caratteristiche dell'azienda 	<p>I responsabili della tecnica di pulizie sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare i contenuti di testi e messaggi; - esprimersi in modo chiaro e comprensibile, sia in forma scritta che oralmente; - utilizzare diversi mezzi di comunicazione rispetto alla situazione specifica; - definire le priorità per importanza e urgenza delle richieste; - presentare l'attività in forma scritta e orale.
<p>c02 Redigere rapporti di lavoro e delle ore nelle imprese del settore delle pulizie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contenuto e aspetti dei rapporti di lavoro e delle ore - Metodi di verifica e analisi dei rapporti di lavoro e delle ore - Confronto tra i dati attesi e i dati effettivi - Attuazione di misure - Disposizioni di legge su rapporti e verbali 	<ul style="list-style-type: none"> - garantire che i rapporti siano consegnati in modo puntuale e completo; - verificare la completezza di rapporti e verbali; - eseguire costanti confronti tra i dati attesi e i dati effettivi di rapporti, verbali e ordini per poi avviare e realizzare le misure necessarie; - verificare che i rapporti rispettino le disposizioni di legge sugli orari di lavoro e di riposo.

<p>c03</p>	<p>Gestire il materiale per i servizi di pulizia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Approvvigionamento - Gestione magazzino - Conservazione di sostanze pericolose - Smaltimento di sostanze pericolose - Logistica - Disposizioni di legge sulla conservazione e la gestione dei materiali per la pulizia 	<ul style="list-style-type: none"> - gestire il magazzino nel rispetto delle leggi, dell'efficienza energetica e dei materiali, risparmiando spazio e in modo economicamente vantaggioso; - acquistare materiale e apparecchiature nel rispetto dei fondamenti giuridici e contrattuali e applicare i criteri di efficienza energetica e sostenibilità ambientale; - verificare regolarmente lo stato di materiale, apparecchiature, macchinari, veicoli, dispositivi di protezione individuale e sostituire gli articoli difettosi; - rispettare le leggi sulla conservazione e lo smaltimento di sostanze chimiche e pericolose; - verificare la conformità della merce ordinata, consegnata e fatturata e reagire in caso di non conformità.
<p>c04</p>	<p>Occuparsi dei sistemi di accesso per i servizi di pulizia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dati di accesso - Gestione dei sistemi di accesso - Smarrimento di chiavi e badge 	<ul style="list-style-type: none"> - valutare quali dati e requisiti di sicurezza sono richiesti per l'accesso; - gestire gli aspetti amministrativi del cambio chiavi/badge per clienti e personale; - istruire il personale sulle modalità di accesso; - illustrare e applicare la procedura in caso di smarrimento di chiavi o badge.

D Direzione e sostegno di personale e apprendisti

Descrizione del campo di competenza operativa

I responsabili della tecnica di pulizie reclutano e assumono il personale e gli apprendisti in base all'analisi mirata delle esigenze.

In quanto superiori del personale e degli apprendisti, li dirigono affinché i servizi di pulizia siano svolti secondo l'ordine, li istruiscono e li preparano per svolgere le attività richieste. Affinché personale e apprendisti possano adempiere ai propri compiti e siano pronti ad affrontare i cambiamenti, i responsabili della tecnica di pulizie ne rilevano le esigenze di formazione e pianificano corsi di formazione e perfezionamento o ne garantiscono la crescita professionale in altro modo. Essi tengono corsi di formazione e perfezionamento o si occupano di attività finalizzate alla crescita professionale, in prima persona oppure in veste di organizzatori. In questo modo offrono un contributo sostanziale alla promozione del personale e degli apprendisti, alla loro fidelizzazione e alla creazione di un buon ambiente di lavoro. Essi seguono in particolare gli apprendisti, in modo da favorire l'integrazione professionale e nel mondo del lavoro.

Tra i compiti dei responsabili della tecnica di pulizie rientra anche la valutazione del personale e degli apprendisti, che deve essere comunicata con trasparenza in occasione dei colloqui. Essi intrattengono regolari scambi con personale e apprendisti per sapere se sono soddisfatti del proprio lavoro, per parlare delle opportunità di crescita, del livello di formazione e di temi tecnici.

In qualità di dirigenti si preparano in modo scrupoloso per tenere riunioni e condurre colloqui in azienda o con gruppi esterni.

Inoltre, avviano o accettano le procedure di pensionamento o dimissione del personale. Al termine del rapporto di lavoro svolgono un colloquio di uscita e si occupano del congedo preparandosi debitamente e con le formalità adeguate.

Contesto/esempio di tipica situazione lavorativa

Il responsabile della tecnica di pulizie stila il profilo richiesto per trovare personale per un nuovo grande incarico e lo fa basandosi sull'analisi dell'ordine e dell'immobile da pulire. Egli partecipa alla messa a concorso, esamina le candidature, partecipa ai colloqui e all'assunzione. Procede nello stesso modo quando è disponibile un posto per apprendisti.

Il responsabile della tecnica di pulizie segue e dirige il nuovo personale e gli apprendisti nei rispettivi incarichi. È il loro superiore e quindi li dirige, si occupa della loro formazione professionale e continua, li valuta e avvia misure disciplinari. Tiene i colloqui con il personale preparandosi accuratamente e formula valutazioni basandosi su criteri chiari.

Una collaboratrice lascia l'impresa. Il responsabile della tecnica di pulizie prepara il congedo e l'uscita.

Competenze operative	Ulteriori aspetti/contenuti	Criteri di valutazione delle prestazioni
<p>d01</p> <p>Reclutare e assumere personale e apprendisti per le imprese del settore delle pulizie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle esigenze in termini di posti vacanti - Profili professionali e requisiti - Rapporti di lavoro - Messa a concorso dei posti vacanti - Candidature - Selezione dei candidati - Primo colloquio - Disposizioni di legge su rapporti di lavoro e apprendistato - Contratto collettivo di lavoro (CCL) 	<p>I responsabili della tecnica di pulizie sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eseguire l'analisi delle esigenze in termini di posti vacanti; - stilare profili professionali e requisiti con rapporto di lavoro, grado di occupazione e durata; - avviare la messa a concorso dei posti vacanti; - valutare le candidature e confrontarle con il profilo richiesto; - selezionare le candidature adeguate e invitare le persone a un primo colloquio; - preparare, condurre e verbalizzare i primi colloqui; - trarre conclusioni dai primi colloqui, procedere di conseguenza (p es. superamento o mancato superamento del primo colloquio, giornata di orientamento, conservazione del dossier per il futuro) e scegliere le persone giuste; - motivare la scelta del personale in forma scritta e orale; - illustrare e tenere in considerazione, in fase di stipulazione dei contratti, tutte le disposizioni di legge sul CCL e sulla protezione dei giovani per gli impieghi, i contratti di lavoro e i contratti di apprendistato; - offrire supporto nella produzione e nella stipulazione del contratto di lavoro e di apprendistato.
<p>d02</p> <p>Dirigere e valutare personale e apprendisti per le imprese del settore delle pulizie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programma introduttivo - Obiettivi delle prestazioni - Strumenti di qualificazione - Qualifiche di personale e apprendisti - Colloqui di qualificazione e colloqui con il personale - Misure disciplinari - Gestione dei conflitti - Motivazione - Funzione di modello 	<ul style="list-style-type: none"> - definire e attuare programmi introduttivi per personale e apprendisti; - definire e motivare gli obiettivi delle prestazioni in base alla funzione e all'attività; - valutare le prestazioni e il raggiungimento dei relativi obiettivi con documenti appositi; - mostrare e illustrare le possibili soluzioni ai problemi del personale o degli apprendisti o ai problemi nei loro confronti; - riconoscere, documentare e gestire le sfide sul piano disciplinare e i conflitti;

			<ul style="list-style-type: none"> - preparare, eseguire e valutare i colloqui di qualificazione con personale e apprendisti, avviare le misure necessarie e verificarne l'effetto; - descrivere, illustrare e utilizzare metodi e misure a sostegno della motivazione; - attuare misure di fidelizzazione del personale; - illustrare con esempi gli aspetti importanti della funzione di modello.
d03	Pianificare, tenere e valutare corsi di formazione e perfezionamento per il personale delle imprese del settore delle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> - Esigenze di formazione - Organizzazione di corsi di formazione - Esecuzione e documentazione dei corsi di formazione - Valutazione dei corsi di formazione - Corsi di formazione professionale e continua 	<ul style="list-style-type: none"> - descrivere e applicare le procedure e gli strumenti per rilevare le esigenze di formazione di personale e apprendisti; - avviare, organizzare e documentare i corsi di formazione e perfezionamento; - comunicare, trasmettere e valutare i contenuti dei corsi.
d04	Organizzare e condurre colloqui e riunioni nelle imprese del settore delle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione, pianificazione, preparazione, esecuzione e valutazione di colloqui e riunioni - Tecniche di presentazione - Verbalizzazione di riunioni e colloqui 	<ul style="list-style-type: none"> - pianificare i contenuti, le presenze e i tempi di colloqui e riunioni; - eseguire e valutare colloqui e riunioni; - preparare e presentare i contenuti di colloqui e riunioni; - garantire la verbalizzazione dei contenuti e delle decisioni.
d05	Preparare e seguire le uscite e i licenziamenti di personale e apprendisti nelle imprese del settore delle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del congedo di personale e apprendisti in uscita - Congedo di personale e apprendisti in uscita - Procedure di licenziamento 	<ul style="list-style-type: none"> - indicare le disposizioni di legge relative alla terminazione dei rapporti di lavoro, descriverne e attuarne i contenuti; - pianificare l'uscita e congedare il personale; - avviare ed eseguire le procedure di separazione.

14 ORGANIZZAZIONE ED ESECUZIONI DEI VARI MODULI

- 14.1 Operatori che offrono i corsi sui moduli
È consentito tenere corsi sui moduli agli operatori riconosciuti dalla commissione GQ e in grado di dimostrare e garantire il livello di qualità previsto per i contenuti. Il riconoscimento della commissione GQ deve essere ottenuto prima dell'avvio del corso e si basa su criteri di valutazione specifici che gli operatori interessati possono richiedere alla commissione.
- 14.2 Messa a concorso dei moduli
Gli operatori mettono a concorso i moduli. La pubblicazione deve contenere almeno:
- periodo di svolgimento con date e durata della formazione;
- luoghi di svolgimento dei corsi;
- condizioni di avvio dei corsi (p es. numero minimo di partecipanti);
- destinatari e condizioni di ammissione;
- organizzazione e formatori;
- costi e condizioni di pagamento;
- procedura di iscrizione e di annullamento;
- condizioni per l'attestazione delle competenze, ripetizione e azioni disoneste;
- informazioni su regolamento d'esame e direttive nonché descrizione del modulo;
- rimedi giuridici.
- 14.3 È possibile conseguire i certificati di fine modulo anche con una verifica dell'equivalenza di corsi di formazione precedenti. Tale verifica è di competenza della commissione GQ e viene effettuata su richiesta presentando una domanda completa delle attestazioni desiderate. La valutazione e il riconoscimento dei corsi di formazione sono di competenza della commissione GQ.
- 14.4 In caso di mancato superamento è possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze relative ai vari moduli sostenendone i costi.
- 14.5 È possibile opporsi alla valutazione «non superato», con motivazione scritta ed entro 30 giorni. L'operatore decide in merito a
a) ammissione dell'opposizione (l'attestazione delle competenze si considera «superata»);
b) ripetizione;
c) respingimento dell'opposizione.
Il termine per presentare ricorso scritto presso la commissione GQ contro la decisione dell'operatore è di 30 giorni. La commissione GQ valuta la correttezza formale della procedura. Il ricorso è gratuito.

15 DESCRIZIONE DEGLI ESAMI DEI MODULI

Modulo	Lezioni	Giorni	Attestazione delle compe-
tenze			
Modulo base PP	104	13	420 min.
Totale	104	13	420 min.

Modulo	Lezioni	Giorni	Attestazione delle compe-
tenze			
Modulo A	88	11	120 min.
Modulo B	88	11	120 min.
Modulo C	88	11	120 min.
Modulo D	104	13	90 min.
Modulo E	32	4	40 min.
Totale	400	50	490 min.

Descrizione del modulo base PP «Pratiche di pulizia» con certificato

Riferimento a tutti i campi di competenze operative del profilo di qualificazione									
I responsabili della tecnica di pulizie hanno il compito di garantire che gli incarichi siano svolti e portati a termine puntualmente e senza problemi. Le situazioni lavorative tipiche sono la pulizia di manutenzione e speciale all'interno e all'esterno di edifici e costruzioni mobili, impianti tecnici nonché mezzi di trasporto pubblici e commerciali.									
Prerequisiti di accesso al modulo	Nessun prerequisito specifico Per il conseguimento dell'attestato professionale v. il punto 3.3 del regolamento d'esame (Ammissione)								
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<table> <tr> <td>Apprendimento autogestito</td> <td>16 lezioni da 45 minuti</td> </tr> <tr> <td>Lezioni teoriche in presenza</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Lezioni pratiche in presenza</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Totale lezioni</td> <td>104</td> </tr> </table>	Apprendimento autogestito	16 lezioni da 45 minuti	Lezioni teoriche in presenza	24	Lezioni pratiche in presenza	64	Totale lezioni	104
Apprendimento autogestito	16 lezioni da 45 minuti								
Lezioni teoriche in presenza	24								
Lezioni pratiche in presenza	64								
Totale lezioni	104								
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni									
Attività pratica nel campo della pulizia	<p>Criteri di valutazione delle prestazioni – una volta completato il modulo i partecipanti sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzare e prendersi cura di macchinari, apparecchiature e accessori attribuendoli alle varie attività di pulizia; - dosare e utilizzare i prodotti detergenti e disinfettanti; - riconoscere i materiali delle pavimentazioni, dei rivestimenti e dei tessuti e scegliere la tecnica di pulizia corrispondente; - applicare nella pratica i principi della sicurezza sul lavoro, dell'igiene e della protezione della salute; - riconoscere e distinguere i tipi di sporco (aderente, non aderente, alterazioni della superficie); - trattare lo sporco aderente, non aderente e le alterazioni delle superfici con i metodi adeguati; - disinfettare locali ed edifici; - curare e proteggere le superfici. 								
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)									
Forma	Esame scritto: competenze teoriche Esame pratico: lavori di pulizia								
Ammissione	Completamento della preparazione indicata nella descrizione del modulo, presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile.								
Ausili	Open Book								
Durata	Esame scritto: 60 minuti Esame pratico: 360 minuti								
Valutazione	Note da 1 a 6 con punti interi e mezzi punti								
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	Nota pari a 4.0 o maggiore Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.								
Svolgimento	Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato. Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.								
Attestazione	Certificato Pratiche di pulizia								
Validità	5 anni dalla data di rilascio								
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.								

Descrizione del modulo A

«Consulenze e vendita per servizi di pulizia»

Riferimento al campo di competenza operativa A) del profilo di qualificazione							
<p>I responsabili della tecnica di pulizie prendono visione degli immobili per i quali sono richiesti servizi di pulizia ed eseguono sopralluoghi. Essi analizzano gli immobili per individuare i servizi necessari e offrono ai clienti consulenze mirate garantendo un'assistenza e un rapporto improntati all'attenzione e alla stima. Nel loro ruolo rappresentano l'impresa di fronte alla clientela e sono quindi i referenti dei clienti per ogni domanda relativa ai servizi di pulizia.</p> <p>Sulla base delle analisi degli immobili, i responsabili della tecnica di pulizie allestiscono basi di calcolo dei costi e offerte chiare. Essi richiedono la conferma degli ordini presso i responsabili e vendono così i propri servizi di pulizia.</p>							
Prerequisiti di accesso al modulo	Nessun prerequisito specifico Per il conseguimento dell'attestato professionale v. il punto 3.3 del regolamento d'esame (Ammissione)						
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<table> <tr> <td>Apprendimento autogestito</td> <td>24 lezioni da 45 minuti</td> </tr> <tr> <td>Lezioni in presenza</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Totale lezioni</td> <td>88</td> </tr> </table>	Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti	Lezioni in presenza	64	Totale lezioni	88
Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti						
Lezioni in presenza	64						
Totale lezioni	88						
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni							
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni	Direttive per il campo di competenza operativa A: Consulenze e vendita per servizi di pulizia						
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)							
Forma	Elaborato scritto su studio di caso, presentazione e discussione orale						
Ammissione	Completamento della preparazione indicata nella descrizione del modulo, presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile.						
Ausili	Open Book						
Durata	<table> <tr> <td>Studio di caso scritto</td> <td>90 minuti</td> </tr> <tr> <td>Presentazione orale:</td> <td>15 minuti</td> </tr> <tr> <td>Discussione orale:</td> <td>15 minuti</td> </tr> </table>	Studio di caso scritto	90 minuti	Presentazione orale:	15 minuti	Discussione orale:	15 minuti
Studio di caso scritto	90 minuti						
Presentazione orale:	15 minuti						
Discussione orale:	15 minuti						
Valutazione	Note da 1 a 6 con punti interi e mezzi punti						
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	Nota pari a 4.0 o maggiore Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.						
Svolgimento	Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato. Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.						
Validità	5 anni dalla data di rilascio						
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.						

Descrizione del modulo B

«Esecuzione dei servizi di pulizia»

Riferimento al campo di competenza operativa B del profilo di qualificazione							
<p>I responsabili della tecnica di pulizie hanno il compito di garantire che gli incarichi siano svolti e portati a termine puntualmente e senza problemi. Le situazioni lavorative tipiche sono la pulizia di manutenzione e speciale all'interno e all'esterno di edifici e costruzioni mobili, nonché di mezzi di trasporto pubblici e commerciali.</p> <p>Il corretto svolgimento degli incarichi presuppone pianificazioni esatte e attività di preparazione precise. I responsabili della tecnica di pulizie eseguono una pianificazione esatta delle risorse, quali personale, macchinari, apparecchiature, prodotti per la pulizia e la cura, ma anche materiale e attrezzatura. Nella fase preparatoria, i responsabili della tecnica di pulizie organizzano le risorse, le approntano e, se del caso, richiedono i permessi necessari.</p> <p>I responsabili della tecnica di pulizie concordano i dettagli dell'incarico insieme al cliente e definiscono gli orari di lavoro nonché i requisiti specifici dell'immobile. Essi garantiscono la fornitura dei servizi di pulizia e, a tal fine, istruiscono il personale addetto all'immobile, supervisionano la corretta esecuzione degli incarichi rispetto ai mandati e intervengono con misure correttive secondo necessità. Infine, portano a termine l'incarico con la consegna degli immobili ai clienti.</p>							
Prerequisiti di accesso al modulo	Nessun prerequisito specifico Per il conseguimento dell'attestato professionale v. il punto 3.3 del regolamento d'esame (Ammissione)						
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<table> <tr> <td>Apprendimento autogestito</td> <td>24 lezioni da 45 minuti</td> </tr> <tr> <td>Lezioni in presenza</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Totale lezioni</td> <td>88</td> </tr> </table>	Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti	Lezioni in presenza	64	Totale lezioni	88
Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti						
Lezioni in presenza	64						
Totale lezioni	88						
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni							
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni	Direttive per il campo di competenza operativa B: Esecuzione dei servizi di pulizia						
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)							
Forma	Elaborato scritto su studio di caso Presentazione e discussione orale						
Ammissione	Completamento della preparazione indicata nella descrizione del modulo, presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile. Possesso dell'ECDL (European Computer Driving Licence)						
Ausili	Open Book						
Durata	<table> <tr> <td>Studio di caso scritto:</td> <td>90 minuti</td> </tr> <tr> <td>Presentazione orale:</td> <td>15 minuti</td> </tr> <tr> <td>Discussione orale:</td> <td>15 minuti</td> </tr> </table>	Studio di caso scritto:	90 minuti	Presentazione orale:	15 minuti	Discussione orale:	15 minuti
Studio di caso scritto:	90 minuti						
Presentazione orale:	15 minuti						
Discussione orale:	15 minuti						
Valutazione	Note da 1 a 6 con punti interi e mezzi punti						
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	Nota pari a 4.0 o maggiore Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.						
Svolgimento	Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato. Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.						
Validità	5 anni dalla data di rilascio						
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.						

Descrizione del modulo C

«Svolgimento e monitoraggio delle attività amministrative»

Riferimento al campo di competenza operativa C del profilo di qualificazione							
<p>I responsabili della tecnica di pulizie gestiscono e monitorano gli immobili e i servizi di pulizia assegnati. Essi costituiscono, in quest'ambito, i referenti fissi per clienti e personale. Comunicano con clienti, fornitori, enti pubblici, altri settori aziendali e personale servendosi di mezzi diversi.</p> <p>Redigono i piani giornalieri e settimanali, controllano i rapporti di lavoro e delle ore e garantiscono che all'interno dei vari immobili siano correttamente e adeguatamente presenti i macchinari, il materiale, le apparecchiature e i prodotti per la pulizia e la cura. I responsabili della tecnica di pulizie monitorano le procedure di ordinazione e fatturazione garantendo la puntuale trasmissione delle informazioni e dei dati rilevanti a chi di competenza all'interno dell'impresa. Si occupano inoltre dei sistemi di accesso dei clienti per i servizi di pulizia.</p>							
Prerequisiti di accesso al modulo	Nessun prerequisito specifico Per il conseguimento dell'attestato professionale v. il punto 3.3 del regolamento d'esame (Ammissione)						
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<table> <tr> <td>Apprendimento autogestito</td> <td>24 lezioni da 45 minuti</td> </tr> <tr> <td>Lezioni in presenza</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Totale lezioni</td> <td>88</td> </tr> </table>	Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti	Lezioni in presenza	64	Totale lezioni	88
Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti						
Lezioni in presenza	64						
Totale lezioni	88						
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni							
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni	Direttive per il campo di competenza operativa C: Svolgimento e monitoraggio delle attività amministrative						
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)							
Forma	Esercizio in-basket scritto, con definizione delle priorità Colloquio orale						
Ammissione	Completamento della preparazione indicata nella descrizione del modulo, presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile.						
Ausili	Open Book						
Durata	Orale: 30 minuti Scritto: 90 minuti						
Valutazione	Note da 1 a 6 con punti interi e mezzi punti						
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	Nota pari a 4.0 o maggiore Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.						
Svolgimento	Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato. Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.						
Validità	5 anni dalla data di rilascio						
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.						

Descrizione del modulo D

«Direzione e sostegno di personale e apprendisti»

Riferimento al campo di competenza operativa D del profilo di qualificazione							
I responsabili della tecnica di pulizie reclutano e assumono il personale e gli apprendisti in base all'analisi mirata delle esigenze.							
<p>In quanto superiori del personale e degli apprendisti, li dirigono affinché i servizi di pulizia siano svolti secondo l'ordine, li istruiscono e li preparano per svolgere le attività richieste. Affinché personale e apprendisti possano adempiere ai propri compiti e siano pronti ad affrontare i cambiamenti, i responsabili della tecnica di pulizie ne rilevano le esigenze di formazione e pianificano corsi di formazione e perfezionamento o ne garantiscono la crescita professionale in altro modo. Essi tengono corsi di formazione e perfezionamento o si occupano di attività finalizzate alla crescita professionale, in prima persona oppure in veste di organizzatori. In questo modo offrono un contributo sostanziale alla promozione del personale e degli apprendisti, alla loro fidelizzazione e alla creazione di un buon ambiente di lavoro. Essi seguono in particolare gli apprendisti, in modo da favorirne l'integrazione professionale e nel mondo del lavoro.</p> <p>Tra i compiti dei responsabili della tecnica di pulizie rientra anche la valutazione del personale e degli apprendisti, che deve essere comunicata con trasparenza in occasione dei colloqui. Essi intrattengono regolari scambi con personale e apprendisti per sapere se sono soddisfatti del proprio lavoro, per parlare delle opportunità di crescita, del livello di formazione e di temi tecnici.</p> <p>In qualità di dirigenti si preparano in modo scrupoloso per tenere riunioni e condurre colloqui in azienda o con gruppi esterni.</p> <p>Inoltre, avviano o accettano le procedure di dimissione o pensionamento del personale. Al termine del rapporto di lavoro svolgono un colloquio di uscita e si occupano del congedo preparandosi debitamente e con le formalità adeguate.</p>							
Prerequisiti di accesso al modulo	Nessun prerequisito specifico Per il conseguimento dell'attestato professionale v. il punto 3.3 del regolamento d'esame (Ammissione)						
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<table> <tr> <td>Apprendimento autogestito</td> <td>24 lezioni da 45 minuti</td> </tr> <tr> <td>Lezioni in presenza</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Totale lezioni</td> <td>104</td> </tr> </table>	Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti	Lezioni in presenza	80	Totale lezioni	104
Apprendimento autogestito	24 lezioni da 45 minuti						
Lezioni in presenza	80						
Totale lezioni	104						
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni							
Competenze operative e criteri di valutazione delle prestazioni	Direttive per il campo di competenza operativa D: Direzione e sostegno di personale e apprendisti						
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)							
Forma	Gioco di ruoli orale Esame scritto						
Ammissione	Completamento della preparazione indicata nella descrizione del modulo, presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile.						
Ausili	Open Book						
Durata	Orale: 30 minuti (15 minuti di preparazione e 15 ^a minuti di svolgimento) Scritto: 60 minuti						
Valutazione	Note da 1 a 6 con punti interi e mezzi punti						
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	Nota pari a 4.0 o maggiore Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.						
Svolgimento	Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato. Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.						
Validità	5 anni dalla data di rilascio						
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.						

Descrizione del modulo E

«Collegamenti tra i moduli e preparazione all'esame»

Riferimento a tutti i campi di competenze operative del profilo di qualificazione	
<p>Questo modulo mette in relazione i campi di competenze operative dei moduli da A a D del profilo di qualificazione e prepara alle parti d'esame 1 e 2. Il modulo approfondisce i requisiti relativi al lavoro di progetto (singolo caso) e la preparazione sugli orientamenti operativi. Parallelamente, è prevista la preparazione di un modello per il lavoro di progetto scritto (parte d'esame 1, punto 5.11 del regolamento d'esame).</p> <p>I responsabili della tecnica di pulizie analizzano i compiti impartiti dai dirigenti, propongono soluzioni efficaci ed efficienti di fronte a situazioni professionali concrete e tecniche di pulizia. Le proposte sviluppate vengono presentate di fronte a un piccolo pubblico composto, per esempio, dai docenti e dagli altri partecipanti al modulo. Inoltre, a colloquio con altri esperti di tecniche di pulizia, i candidati danno prova delle proprie competenze tecniche e gestionali.</p>	
Prerequisiti di accesso al modulo	<p>Attestazione delle competenze dei seguenti moduli come previsto dal regolamento d'esame Responsabile della tecnica di pulizie:</p> <p>A: Consulenze e vendita per servizi di pulizia B: Esecuzione dei servizi di pulizia C: Svolgimento e monitoraggio delle attività amministrative D: Direzione e sostegno di personale e apprendisti</p> <p>Se richiesto in base al punto 3.3 del regolamento d'esame: Modulo base PP «Pratiche di pulizia» con certificato</p>
Durata del corso inclusa l'attestazione delle competenze	<p>Lezioni in presenza 32 lezioni da 45 minuti</p> <p>Totale lezioni 32</p>
Attestazione delle competenze (l'ultimo giorno del corso)	
Forma	<p>Presentazione di proposte di soluzioni di fronte a situazioni professionali concrete e tecniche di pulizia</p> <p>Modelli per il lavoro di progetto scritto (parte d'esame 1, punto 6.11)</p>
Ausili	Open Book
Durata	Orale: presentazione di 20 minuti, discussione di gruppo di 20 minuti
Valutazione	superato/non superato
Requisito per conseguire l'attestazione delle competenze di questo modulo	<p>Valutazione «superato»</p> <p>Presenza al corso sufficiente (80%) o compensazione delle assenze attraverso le attività supplementari indicate.</p>
Svolgimento	<p>Nell'ultimo giorno delle unità del corso e in seguito a un periodo di preparazione adeguato.</p> <p>Presso uno degli operatori riconosciuti dall'ente responsabile per il modulo.</p>
Validità	5 anni dalla data di rilascio
Mancato superamento	È possibile ripetere due volte l'attestazione delle competenze. I costi della ripetizione sono stabiliti dall'operatore che offre i corsi sui moduli.