

Parte d'esame 1, voce 1.1: Caso di studio guidato

Numero di candidato/a:2021-01

Durata dell'esame: 120 minuti

Indicazioni:

- Controlli che la documentazione d'esame sia completa.
- Scriva le sue risposte esclusivamente sul fronte dei fogli risposte / soluzioni.
- Numeri le sue risposte analogamente al numero del compito.
- **Scriva in modo leggibile!** Viene valutato solo ciò che gli esperti riescono a leggere.
- Se necessario, per le soluzioni può utilizzare una pagina supplementare ufficiale, annotando il suo numero di candidato.

Parte d'esame 1: Voce 1.1 Caso di studio guidato

N° 5

Mezzi ausiliari: nessuno

Situazione di partenza

Caso Hotel Relax AG

L'hotel Relax è stato ultimato e messo in esercizio di recente. Tutto il personale è stato assunto negli ultimi sei mesi. L'hotel ha 4 stelle e offre 50 stanze di lusso distribuite su 5 piani, oltre a un'area wellness con piscina coperta e all'aperto, sauna e sala fitness. L'area wellness si trova in un edificio adiacente, collegato a quello principale tramite passaggi coperti.

La struttura comprende un ristorante interno e un bar riservato agli ospiti dell'hotel. Questa zona si trova al piano terra ed è collegata all'area wellness tramite un giardino attrezzato con diversi posti a sedere (in parte con servizio). La piscina all'aperto fa parte di questo giardino attrezzato.

Lei è appena arrivato nell'azienda e lavora nel servizio tecnico; tra i suoi compiti rientrano anche la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute (SLPS). L'hotel è aperto da quattro mesi e oggi funziona a regime.

Al suo arrivo ha sentito la direttrice affermare che l'aspetto SLPS è importante, dato che l'azienda non vuole che la sua immagine venga compromessa. Il suo superiore, il responsabile del servizio tecnico, le ha raccomandato di non «strafare», ma di applicare semplicemente le «misure prescritte dalla legge».

L'hotel Relax è suddiviso nei seguenti settori:

A. Reception/Amministrazione/Direzione

La direzione dell'hotel è composta da due persone e un'assistente. Nella reception e in amministrazione lavorano altri 15 collaboratrici e collaboratori.

B. Ristorante/cucina/bar

Il ristorante dell'hotel offre tre pasti al giorno e il servizio in camera 24 ore su 24. Gli orari di apertura del ristorante vanno dalle ore 6.00 alle 21.00. Il bar è aperto fino a mezzanotte. In questo settore lavorano 10 persone, compreso il personale di cucina e di servizio, e 4 apprendisti.

C. Pulizia stanze/biancheria

In questo settore lavorano 10 collaboratrici, di cui circa la metà si occupa prevalentemente della lavanderia. Tutti i piani sono dotati di ascensori. Un ascensore va dalla reception ai piani delle stanze ed è riservato agli ospiti dell'hotel e agli addetti alla reception. Un secondo ascensore, che va dalla lavanderia nel seminterrato alla zona posteriore dei piani delle stanze, è destinato principalmente al personale. Inoltre gli ospiti dell'hotel utilizzano questo ascensore per accedere all'area wellness nel seminterrato.

D. Servizio tecnico

Il servizio tecnico è incaricato della manutenzione dell'intero impianto, come pure della sicurezza e delle emergenze tecniche. In questo ambito lavorano 3 collaboratori. Una persona si occupa dell'area piscina e wellness, e un'altra dell'edificio dell'hotel. L'altra persona è lei, che oltre a svolgere il ruolo di incaricato SLPS copre le assenze dei due incaricati quando questi sono in vacanza.

E. Animazione/sorveglianza piscina

In questo settore lavorano 3 collaboratori che hanno il compito di assistere gli ospiti e fungono anche da soccorritori in caso di incidenti. Sono inoltre incaricati di mantenere pulita e in ordine l'area wellness, servono bevande e snack agli ospiti e sono responsabili della distribuzione di asciugamani e accappatoi.

Parte d'esame 1: Voce 1.1 Caso di studio guidato

Compito 1

Mezzi ausiliari: nessuno

Compito 1

Compito 1a) (punteggio massimo: 2)

Ha intenzione di creare un sistema di sicurezza per l'azienda. La direttrice chiede da lei una motivazione per la quale l'hotel Relax AG abbia bisogno di un sistema di sicurezza.

Indichi almeno due argomenti a sostegno della creazione di un sistema di sicurezza.

Risposte compito 1a)

Compito 1b) (punteggio massimo: 1)

Quali accertamenti effettua prima di iniziare con la pianificazione vera e propria del sistema di sicurezza?

Risposte compito 1b)

Compito 1c) (punteggio massimo: 3)

Indichi almeno sei elementi di un sistema di sicurezza.

Risposte compito 1c)

Compito 1d) (punteggio massimo: 3)

Quali sfide ravvisa nella creazione di un sistema di sicurezza? Indichi le tre sfide più importanti.

Risposte compito 1d)

Compito 1e) (punteggio massimo: 3)

Ha intenzione di creare un team di progetto di circa 5-7 persone. Quali persone vuole includere nel gruppo? Motivi la sua scelta.

Risposte compito 1e)

Parte d'esame 1: Voce 1.1 Caso di studio guidato

Compito 2

Mezzi ausiliari: nessuno

Compito 2

Situazione di partenza:

La direzione l'ha incaricato di individuare i pericoli per tutto l'hotel Relax AG.

Compito 2a) (punteggio massimo: 3)

Rediga un piano di progetto per l'identificazione dei pericoli e la pianificazione delle misure.

Risposte compito 2a)

Compito 2b) (punteggio massimo: 3)

Quali possibili pericoli e aspetti problematici per la protezione della salute si aspetta o desidera chiarire ulteriormente nei diversi settori? Indichi i due pericoli più rilevanti per ogni settore aziendale.

Risposte compito 2b)

Parte d'esame 1: Voce 1.1 Caso di studio guidato

Compito 3

Mezzi ausiliari: nessuno

Compito 3

Situazione di partenza:

La direzione l'ha incaricato di creare un «Concetto di formazione SLPS» per l'intera azienda hotel Relax AG.

Compito 3a) (punteggio massimo: 3)

Indichi gli elementi basilari del suo concetto di formazione.

Risposte compito 3a)

Compito 3b) (punteggio massimo: 3)

Quali misure adotta per assicurarsi che le formazioni e le altre misure siano sostenibili?

Risposte compito 3b)

Parte d'esame 1: Voce 1.1 Caso di studio guidato

Compito 4

Mezzi ausiliari: nessuno

Compito 4

Situazione di partenza:

La direzione l'ha incaricata di redigere un concetto per il caso d'emergenza per tutto l'hotel.

Compito 4a) (punteggio massimo: 3)

Indichi gli elementi più importanti del suo concetto per il caso d'emergenza. È necessario menzionare almeno tre elementi.

Risposte compito 4a)

Compito 4b) (punteggio massimo: 3)

Come procede nella creazione del concetto d'emergenza per assicurarsi che funzioni?

Risposte compito 4b)

Situazione di partenza:

I media hanno riportato il caso di un ospite annegato nella piscina di un altro hotel, presumibilmente a causa di infarto, mentre la piscina non era sorvegliata. La direzione le affida il compito di adattare le istruzioni di sicurezza per gli ospiti della piscina e per il personale, in modo che un caso del genere non possa mai verificarsi nell'hotel Relax.

Compito 4c) (punteggio massimo: 3)

c) Quali sono le tre istruzioni più importanti per il personale della piscina?

Risposte compito 4c)

Compito 4d) (punteggio massimo: 3)

Indichi almeno tre punti necessari per garantire il concetto d'emergenza nell'area della piscina.

Risposte compito 4d)