

Protocollo d'esame del lavoro pratico specifico (LPS)

| | | | |
|--------------------------------|--|----------------------|--|
| Cognome / Nome candidato | | | |
| Data | | | |
| Inizio dell'esame | | | |
| Fine dell'esame | | | |
| Verifica dello stato di salute | | Controllo d'identità | |

La durata totale delle posizioni 1 e 2 è di 120 minuti

Posizione 1: Campo di competenza operativa a. Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

Compito: Consulenza e vendita lenti monofocali e multifocali

| Competenze operative (CO) | | | | | Motivazione per detrazione di punti |
|---|----------------------|----------------------|--------------------------|------------|--|
| I possibili indicatori di valutazione descrivono caratteristiche qualitative osservabili del servizio. Non sono elencati in modo esaustivo e non devono essere completamente soddisfatti per ottenere la valutazione massima (3). | | | | | Le motivazioni vengono annotate se non viene espressa una valutazione 3. Nota bene: l'ordine delle competenze operative non è vincolante e non deve comportare una detrazione di punti. |
| Criteri di valutazione | completamente svolto | in gran parte svolto | non sufficientem. svolto | non svolto | Annotare dettagliatamente i punti mancanti che portano a non assegnare una valutazione 3. |
| | 3 | 2 | 1 | 0 | |

CO a1 Accogliere e assistere la clientela presso l'azienda specializzata in ottica

| Accogliere e congedarsi dalla clientela | | | | | Motivazione: |
|--|----------|----------|----------|----------|--------------|
| <p><i>Gli ottici AFC accolgono i clienti con un atteggiamento aperto e cordiale, li salutano gentilmente e li trattano in modo appropriato. Si presentano e cercano il contatto visivo. Il loro abbigliamento è curato.</i> (a1.1 / a1.2 / a1.4 / a1.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvicinarsi ai clienti in modo aperto - salutare cordialmente - stabilire un contatto visivo - postura aperta e orientato verso il cliente - presentarsi personalmente - rivolgersi ai clienti in modo adeguato e appropriato - esprimersi in modo curato e appropriato - vestirsi in modo adeguato <p>...</p> | | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | |

| | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Assistere la clientela <i>Gli ottici AFC si assicurano che i clienti si sentano a proprio agio, si sentano i benvenuti e si informano sui loro desideri.</i> (a1.3 / a1.4 / a1.7 / a1.8)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accogliere i clienti (funzione di ospitalità) - accompagnare i clienti verso un posto libero - aiutare a togliere la giacca / il cappotto - chiedere i desideri e lo stato di salute del cliente - condurre una conversazione in modo adeguato - mantenere il contatto visivo - parlare in modo appropriato (adeguato al destinatario) - evitare l'uso di termini stranieri senza spiegazione <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

CO a2 Determinare e valutare il profilo visivo

| | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Controllare la prescrizione delle lenti per occhiali <i>Gli ottici AFC controllano la completezza della prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO) e, se necessario, contattano l'oftalmologo. Gli ottici AFC chiedono e documentano le informazioni mancanti ai clienti.</i> (a2.4)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - controllare la plausibilità - controllare la completezza - raccogliere dati mancanti <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Interpretare la prescrizione delle lenti per occhiali e spiegarla in modo consono al cliente <i>Gli ottici AFC spiegano ai clienti i singoli dettagli della prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO) in linguaggio comprensibile.</i> (a2.6)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spiegare la PRLO in un linguaggio comprensibile per la clientela - spiegare la PRLO nel dettaglio e in modo comprensibile e appropriato - spiegare i termini tecnici in modo adeguato all'interlocutore - spiegare tutti i punti della prescrizione (sfera, cilindro, asse, DAL, visus) <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Spiegare ai clienti distanze di visione e l'ametropia <i>Gli ottici AFC spiegano ai clienti le distanze di visione nitide in funzione dell'utilizzo. Inoltre, tengono conto delle modifiche dovute ai nuovi valori della prescrizione.</i> (a 2.6 / a2.7 / a2.8 / a2.9)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiedere ai clienti se c'è bisogno di chiarimenti sulle distanze di visione e l'ametropia - rispondere alle domande sulle distanze di visione, ametropia e sull'influenza delle malattie comuni dell'occhio, in modo appropriato all'interlocutore e con una spiegazione adeguata - chiedere se si è soddisfatti dei vecchi occhiali - tenere in considerazione lo storico ottico nelle spiegazioni - prestare attenzione ai cambiamenti evidenti nell'impressione visiva - fornire informazioni sulla probabilità di cambiamenti previsti nell'impressione visiva. <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Analisi dei bisogni / profilo visivo</p> <p><i>Gli ottici AFC effettuano un'analisi dettagliata dei bisogni. Se necessario, utilizzano uno strumento di analisi operativa (questionario).</i> (a2.2 / a2.3 / a2.5)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiedere informazioni inerenti all'ambito lavorativo e privato dei clienti - chiedere informazioni sulla situazione lavorativa e sul tempo libero - chiedere informazioni sulla frequenza di uso dei media digitali - chiedere informazioni sull'uso dei mezzi di trasporto - utilizzare correttamente lo strumento di analisi - spiegare, se necessario, il contesto delle domande di analisi - includere le zone di visione nitide nel determinare il profilo visivo <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
|---|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|

CO a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Scegliere la tipologia della lente in base alle esigenze del cliente</p> <p><i>Gli ottici AFC scelgono la tipologia di lenti adatte in base alla prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO), ai risultati dell'analisi dei bisogni e ai dati delle lenti, motivano la scelta.</i> (a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scegliere il tipo di lente e rivestimento in base alla PRLO, all'analisi dei bisogni e ai dati delle lenti - tener conto delle norme, le misure di sicurezza legali e le raccomandazioni - tener conto della relazione tra lo spessore della lente e l'ametropia - includere nella scelta i dati del cliente e della montatura (spessore e peso della lente) - tener conto delle diverse categorie di prezzo nella scelta e spiegarle <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Spiegare e consigliare le tipologie di lenti ai clienti</p> <p><i>Gli ottici AFC spiegano ai clienti le proprietà dei rivestimenti e i dati delle lenti. Consigliano la tipologia delle lenti e motivano le loro raccomandazioni sulla base delle proprietà chimiche e fisiche, nonché della prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO) e del profilo visivo.</i> (a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spiegare le caratteristiche dei rivestimenti, delle colorazioni, dei trattamenti protettivi e dei dati relativi alle lenti per la raccomandazione di esse - indicare le norme e le misure legali in materia di sicurezza, nonché fornire raccomandazioni - spiegare le tecnologie delle lenti e il loro impatto sulla scelta del tipo di lenti - integrare il profilo visivo nelle spiegazioni per la scelta del tipo di lenti - spiegare le proprietà fisiche e chimiche del tipo di lenti consigliate <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|--|

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------------------------|---|---|---|--|--|--|--|--|
| <p>Scegliere i tipi di montature per la clientela</p> <p><i>Gli ottici AFC assistono i clienti nella scelta delle montature. Scelgono dei tipi di montature adatte al cliente, alla prescrizione delle lenti ottalmiche (PRLO), al profilo visivo e alle lenti consigliate.</i></p> <p>(a3.6 / a3.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scegliere il tipo di montatura in base all'analisi dei bisogni - scegliere la dimensione della montatura tenendo conto dello spessore e il peso delle lenti - tener conto della forma del viso e le caratteristiche anatomiche (naso, distanza degli occhi, ecc.) - tener conto dello stile e delle preferenze del cliente <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |
| <p>Spiegare e consigliare i materiali delle montature alla clientela</p> <p><i>Gli ottici AFC spiegano ai clienti le caratteristiche dei materiali delle montature e forniscono loro consigli motivati.</i></p> <p>(a3.6 / a3.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spiegare i criteri per la scelta del tipo di montatura - spiegare le caratteristiche, i vantaggi, gli svantaggi e la cura dei materiali delle montature - consigliare il tipo e il materiale della montatura - spiegare l'influenza della forma del viso - considerare lo stile e le preferenze del cliente - spiegare la relazione tra la dimensione della montatura e lo spessore delle lenti <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |
| <p>Consigliare prodotti complementari</p> <p><i>Gli ottici AFC consigliano ai clienti uno o più prodotti complementari appropriati.</i></p> <p>(a3.1 / a3.6 / a3.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mostrare la selezione di prodotti complementari appropriati - spiegare i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti complementari <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |
| <p>Misurare e controllare i dati della montatura, delle lenti e della centratura</p> <p><i>Gli ottici AFC misurano i dati della montatura, delle lenti e della centratura, controllano i risultati e apportano eventuali correzioni.</i></p> <p>(a3.10 / a3.11)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzare gli strumenti di misurazione del sito - scegliere i metodi di misurazione appropriati - misurare i dati delle lenti - misurare i dati della montatura - determinare manualmente o digitalmente i dati della centratura - controllare la plausibilità dei dati rilevati - effettuare correzioni dopo la misurazione - trasferire i dati della montatura e delle lenti nell'ordine del cliente <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------------------------|--|--|--|--|
| <p>Strutturare lo svolgimento di un colloquio di consulenza</p> <p><i>Gli ottici AFC conducono un colloquio di consulenza che segue una struttura ben definita (filo conduttore).</i></p> <p>(a3.8)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condurre un colloquio di consulenza mirato - strutturare il colloquio di consulenza - rispettare la struttura del colloquio - riconoscere le fasi del colloquio - rispondere correttamente e in modo adeguato alle obiezioni dei clienti - tener conto della gestione del tempo <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |
| <p>Rispondere alle esigenze dei clienti</p> <p><i>Gli ottici AFC riconoscono le esigenze della clientela e possono gestire in modo empatico i reclami dei clienti, trovando una soluzione soddisfacente per tutte le parti coinvolte.</i></p> <p>(a3.9)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere le esigenze dei clienti - rispondere in modo appropriato alle esigenze dei clienti - trovare soluzioni insieme ai clienti - rispondere alle domande e alle obiezioni dei clienti <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |
| CO a4 Vendere prodotti ottici | | | | | | | | | |
| <p>Conclusione della vendita</p> <p><i>Gli ottici AFC confermano al cliente alla fine del colloquio di consulenza e di vendita i prodotti scelti in modo positivo e concludono la vendita.</i></p> <p>(a4.1 / a4.4 / a4.5)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - confermare i vantaggi per il cliente <ul style="list-style-type: none"> - delle lenti - della montatura - delle vendite complementari - condurre processi di pagamento <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | |

| CO a5 Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------------------------|---------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Informare i clienti su prodotti, igiene, norme legali in materia di sicurezza, nonché lo smaltimento di quest'ultimi <i>Gli ottici AFC informano i clienti sulla corretta cura, utilizzo, pulizia e smaltimento dei prodotti venduti.</i> (a5.1 / a5.2 / a5.3 / a5.4) Possibili criteri di valutazione: <ul style="list-style-type: none"> - presentare i prodotti utilizzati per la pulizia, i solventi e i prodotti per la cura - spiegare passo per passo l'uso dei prodotti di pulizia e dei solventi - mettere in evidenza l'importanza dell'igiene - informare sul corretto smaltimento - fornire istruzioni comprensibili. ... | | | | | Motivazione: | | | | | | | | |
| Valutazione | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | |
| Totale punti per posizione 1 | | | | | | Valutazione posizione 1 in voti interi o mezzi voti | | | | | | | |
| Numero punti posizione 1 | | | | Selezionare il voto | | | | Riportare il voto sulla scheda di valutazione (pag. 15) | | | | | |

Scala dei voti

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-----|-----|
| Punti | 46-48 | 41-45 | 36-40 | 32-35 | 27-31 | 22-26 | 17-21 | 12-16 | 8-11 | 3-7 | 0-2 |
| Voto | 6 | 5.5 | 5 | 4.5 | 4 | 3.5 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |

Posizione 2:

Campo di competenza operativa b. Trattamento e cura di prodotti ottici

Compito 2.1: controllare e regolare la montatura deformata del cliente, controllo delle lenti, procedere alla regolazione anatomica finale e all'applicazione della clip (clip push-in o clip ribaltabile)

Compito 2.2: controllo in entrata (controllo di qualità) delle lenti e della montatura

Compito 2.3: adattamento finale della montatura deformata del cliente

Competenze operative (CO)

I possibili indicatori di valutazione descrivono caratteristiche di qualità osservabili del servizio. Non sono elencati in modo esaustivo e non devono essere completamente soddisfatti per ottenere la valutazione massima (3).

Motivazione per detrazione di punti

Le osservazioni vengono annotate se non viene espressa una valutazione 3.

| | | | | | |
|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|------------|---|
| Criteri di valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | Annotare dettagliatamente i punti mancanti che portano a non assegnare una valutazione 3. |
| | completamente svolto | in gran parte svolto | non sufficientem. svolto | non svolto | |

CO b1 Montare, trattare e riparare prodotti ottici

CO b2 Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici

CO b3 Adattare le montature in base al cliente

Compito 2.1 Adattare un clip-on da sole su una montatura esistente

Gli ottici AFC lavorano un clip-on da sole sagomabile.

(b1.3)

Possibili criteri di valutazione:

- evitare danni agli occhiali durante la lavorazione del clip-on da sole
- tagliare la forma con le dimensioni corrette
- rifinire i bordi
- se possibile, adattare il supporto della clip
- manipolare con cura gli occhiali del cliente

...

Motivazione:

| | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|

| | | | | |
|---|----------------------------|--|--|--|
| <p>Compito 2.1 Controllare degli occhiali con clip-on da sole</p> <p><i>Gli ottici AFC regolano le montature in modo professionale.</i></p> <p><i>Gli ottici AFC controllano se gli occhiali, insieme al clip-on da sole, sono in condizione ottimale.</i></p> <p><i>(b1.5 / b2.3)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>controllare il clip-on da sole per eventuali danni</i> - <i>controllare il clip-on da sole per eventuali difetti</i> - <i>documentare lo stato degli occhiali e del clip-on da sole</i> - <i>assicurarsi che il clip-on da sole sia posizionato e fissato correttamente</i> - <i>evitare il contatto del clip-on da sole con la pelle del cliente</i> <p>...</p> | <p>Motivazione:</p> | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | |
| <p>Compito 2.2 Controllare le due lenti degli occhiali: controllo in entrata</p> <p><i>Gli ottici AFC effettuano controlli di qualità sulle lenti degli occhiali in conformità con le normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.</i></p> <p><i>(b2.1)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>controllare le lenti per eventuali danni</i> - <i>controllare le lenti per eventuali difetti</i> - <i>documentare danni e difetti delle lenti</i> <p>...</p> | <p>Motivazione:</p> | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | |
| <p>Compito 2.2 Controllare gli occhiali: controllo finale in uscita</p> <p><i>Gli ottici AFC controllano un paio di occhiali pronti per la consegna.</i></p> <p><i>(b2.2 / b2.3)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>controllare la montatura per eventuali danni</i> - <i>controllare la montatura per eventuali difetti</i> - <i>documentare danni e difetti alla montatura</i> - <i>verificare i dati delle lenti</i> - <i>verificare il tipo di lenti</i> - <i>verificare i dati di centratura</i> - <i>controllare eventuali difetti nelle lenti e nei rivestimenti</i> - <i>controllare lo stato della montatura</i> - <i>confrontare gli occhiali con le normative in vigore</i> <p>...</p> | <p>Motivazione:</p> | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | |
| <p>Compito 2.3 Regolare e adattare gli occhiali: frontale degli occhiali</p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali del cliente in modo che abbiano una vestibilità ottimale e comoda.</i></p> <p><i>(b3.1 / b3.2)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>regolare la montatura agli standard anatomici</i> - <i>adattare la curvatura degli occhiali</i> - <i>prestare attenzione alla corretta posizione orizzontale degli occhiali</i> - <i>allineare correttamente il ponte / i naselli</i> <p>...</p> | <p>Motivazione:</p> | | | |
| <p>Valutazione</p> | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|--|--|--|--|---|--|--|--|
| <p>Compito 2.3 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: DAL (distanza apice corneale-lente), inclinazione frontale e apertura delle astine</p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali del cliente per garantire una vestibilità ottimale e confortevole. (b3.1 / b3.2)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regolare la montatura agli standard anatomici - controllare e regolare la DAL sia a destra che a sinistra - controllare e regolare l'inclinazione del frontale degli occhiali - regolare correttamente la distanza tra entrambe le aste degli occhiali e le tempie <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | |
| <p>Compito 2.3 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: prima curvatura</p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali personali del cliente, garantendo che abbiano una buona e comoda vestibilità. (b3.1 / b3.2)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regolare la montatura secondo le specifiche anatomiche - eseguire ottimamente la prima piegatura a destra e a sinistra - verificare la lunghezza delle aste e modificarle se necessario <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | |
| <p>Compito 2.3 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: base dell'orecchio, canale uditivo posteriore / osso temporale</p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali personali del cliente, garantendo che abbiano una buona e comoda vestibilità. (b3.1 / b3.2)</i></p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regolare la montatura secondo le specifiche anatomiche - entrambe le aste sono regolate parallelamente alla base dell'orecchio - tenere conto dell'effetto cuneiforme della cavità dell'orecchio <p>...</p> | | | | | <p>Motivazione:</p> | | | | | | | |
| Valutazione | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | |
| Totale punti per posizione 2 | | | | | Valutazione posizione 2 in voti interi o mezzi voti | | | | | | | |
| Numero punti posizione 2 | | | | | Selezionare il voto | | | | Trasferire il voto sulla scheda di valutazione (pag. 15) | | | |

Scala dei voti

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-----|
| Punti | 23-24 | 21-22 | 18-20 | 16-17 | 14-15 | 11-13 | 9-10 | 6-8 | 4-5 | 2-3 | 0-1 |
| Voto | 6 | 5.5 | 5 | 4.5 | 4 | 3.5 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |

Posizione 3: Colloquio specifico (durata 30 min.)

Campi di competenze operative

a Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

b Trattamento e cura di prodotti ottici

c Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing

d Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce

Competenze operative (CO)

Documentare colloquio 1

Punti

(ammessi solo **voti interi**)

6 = molto bene

5 = bene

4 = sufficiente

3 = insufficiente

2 = scarso

1 = molto scarso, non valutabile

| | |
|-------|--|
| CO a1 | Accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica |
| CO a2 | Determinare e valutare il profilo visivo |
| CO a3 | Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici |
| CO a4 | Vendere prodotti ottici |
| CO a5 | Mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura |
| CO b1 | Montare, trattare e riparare prodotti ottici |
| CO b2 | Controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici |
| CO b3 | Adattare le montature in base al cliente |
| CO c1 | Gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori |
| CO c2 | Ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente |
| CO c3 | Presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione |
| CO c4 | Collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda specializzata in ottica |
| CO d1 | Gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica |
| CO d2 | Preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita |
| CO d3 | Effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti e infrastruttura |

| Campo competenze operative | Competenza operativa da a1 a a5 da b1 a b3 da c1 a c4 da d1 a d3 | Temi | Osservazioni / Note sulle prestazioni dei candidati | Voto (voto intero) |
|----------------------------|--|------|---|--------------------|
| a | a1: accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica | | | |
| | a2: determinare e valutare il profilo visivo | | | |
| | a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici | | | |
| | a4: vendere prodotti ottici | | | |
| | a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura | | | |
| b | b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici | | | |
| | b2: controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici | | | |
| | b3: adattare le montature in base al cliente | | | |
| c | c1: gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori | | | |
| | c2: ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente | | | |
| | c3: presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione | | | |
| | c4: collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda specializzata in ottica | | | |
| d | d1: gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica | | | |
| | d2: preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita | | | |
| | d3: effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti e infrastruttura | | | |

| | |
|--|-------------|
| Valutazione posizione 3 in voti interi o mezzi voti Sommare tutti i voti e dividerli per il numero di CO esaminate. | Voto |
|--|-------------|

Scala dei voti

| Selezionare il voto | | | | | | Trasferire il voto sulla scheda di valutazione (pag. 15) | | | | | |
|---------------------|---|-----|---|-----|---|--|---|-----|---|-----|---|
| Voto | 6 | 5.5 | 5 | 4.5 | 4 | 3.5 | 3 | 2.5 | 2 | 1.5 | 1 |

Almeno 4 competenze operative devono essere valutate, e le competenze operative esaminate devono essere elencate nella tabella.

Solo **voti interi** sono ammessi per le competenze operative. Il voto per il colloquio specialistico deve essere arrotondato successivamente a mezzi voti.

Nel colloquio specialistico (posizione 3), verranno approfonditi e discussi i temi, i contenuti e le attività delle posizioni 1 e 2. Domande di collegamento relative ai campi di competenza operativa c) *Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing* e d) *Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce* possono essere argomento di discussione, ma non centrali. Dovrebbero essere esaminati solo se hanno un collegamento diretto con gli argomenti e i contenuti esaminati nelle posizioni 1 e 2.

Un esperto dell'esame conduce la discussione, mentre l'altro esperto dell'esame osserva e prende nota del colloquio.

| Campo competenza | Competenza operativa da a1 a a5 da b1 a b3 da c1 a c4 da d1 a d3 | Temi |
|------------------|--|---|
| a | a1: accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica | <ul style="list-style-type: none"> - Come presentarsi - Comunicazione operativa - Profilo di personalità della clientela - Filosofia del cliente - Colloqui conflittuali - Azione orientata alla soluzione |
| | a2: determinare e valutare il profilo visivo | <ul style="list-style-type: none"> - Prescrizione lenti - Ametropia e campi visibili nitidi - Profilo visivo - Bisogni e vantaggi - Cambiamenti nelle distanze di visione nitide - Influenze delle ametropie e malattie oculari comuni - Anatomia dell'occhio - Fisiologia dell'occhio - Patologia degli occhi - Eteroforie - Eterotropie |
| | a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici | <ul style="list-style-type: none"> - Materiale - Rivestimenti e proprietà delle lenti degli occhiali - Proprietà ottiche delle lenti - Occhiali sportivi e da sole - Materiali delle montature - Allergie ai materiali delle montature - Stile, viso e scelta della montatura - visagismo - Norme legali in materia di sicurezza per le lenti - Determinare e adattare i dati di centratura - Occhiali di protezione - Effetti di una centratura non corretta - Ottimizzazione dei bisogni: DAL |
| | a4: vendere prodotti ottici | <ul style="list-style-type: none"> - Vendita di lenti a contatto - Vendita di prodotti ottici - Vendita di accessori ottici - Conferma della scelta della soluzione visiva - Processi di pagamento |
| | a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura | <ul style="list-style-type: none"> - Cura delle lenti - Cura delle montature - Cura e uso degli accessori - Informazioni sui requisiti specifici del produttore (ODmed) - Uso e pulizia di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto - Cura e uso di prodotti ottici ingrandenti per la visione da vicino |
| b | b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici | <ul style="list-style-type: none"> - Controllo in entrata dei parametri e montaggio di lenti - Modifica delle montature - Calcolo della degressione e dei campi visivi - Salute e sicurezza sul lavoro con prodotti per la cura e solventi - Salute e sicurezza sul lavoro con utensili e macchinari |
| | b2: controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici | <ul style="list-style-type: none"> - Controllo di qualità per i prodotti ottici - Controllo finale degli occhiali pronti alla consegna - Controllo dei parametri nella consegna di lenti a contatto e prodotti di cura - Controllo di qualità per i prodotti ottici ingrandenti per la visione da vicino |
| | b3: adattare le montature in base al cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Regolazione di base e occhiali premontati - Adattamento di montature - Differenza tra preadattamento e adattamento finale - Conseguenze di montature inadeguate |
| c | c1: gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori | <ul style="list-style-type: none"> - Direttive per la protezione dei dati - Registrazione e conservazione dei dati dei fornitori - Registrazione e modifica dei dati dei clienti |
| | c2: ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente | <ul style="list-style-type: none"> - Ordinare e gestire gli ordini dei clienti - Relazione tra dati di centratura e dati montatura |

| | | |
|----------|---|--|
| | c3: presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione della filosofia aziendale e dell'offerta di servizi - Canali di comunicazione |
| | c4: collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda specializzata in ottica | <ul style="list-style-type: none"> - Prestazione di servizi - Attività di marketing |
| d | d1: gestire il magazzino e la merce dell'azienda specializzata in ottica | <ul style="list-style-type: none"> - Stoccaggio e uso dei prodotti per la cura e dei prodotti ottici - Stoccaggio e uso di materiali di consumo contenenti solventi - Inventario - Scorte magazzino e merci - Stoccaggio di lenti a contatto - Gestione della merce - Confronto delle condizioni di consegna e dei preventivi |
| | d2: preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita | <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione sale d'esame, comprese le attrezzature per le visite e le misurazioni - Preparazione e manutenzione delle aree di vendita e di consulenza - Preparazione dei locali di vendita |
| | d3: effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti e infrastruttura | <ul style="list-style-type: none"> - Mantenere, pulire e curare le apparecchiature e gli strumenti ottici - Lavorare in modo ecologico e smaltire correttamente i materiali di scarto |

Valutazione

Il quadro di valutazione descrive le caratteristiche (indicatori) di voti interi. Non è necessario che tutti gli indicatori siano completamente esauditi per la valutazione. Le descrizioni forniscono ai valutatori indizi su quale voto corrisponde alla prestazione del candidato. Possono essere assegnati mezzi voti.

| Voto | Valutazione | Indicatori |
|------|--|--|
| 6 | Molto bene | <ul style="list-style-type: none"> - Competenza completa, molto fondata, precisa - Abilità nel collegare le interrelazioni tra le diverse aree tematiche - Sviluppo di soluzioni innovative ed efficienti - Uso sicuro e corretto del linguaggio tecnico e dei termini tecnici - Uso appropriato ed empatico del linguaggio nei colloqui con i clienti - Uso competente di materiali e attrezzature - Approccio chiaro, abile, metodico e sistematico ("filo conduttore" ben visibile) - Struttura/suddivisione/argomentazione logica, coerente, comprensibile, plausibile, completa |
| 5 | Bene | <ul style="list-style-type: none"> - Competenza fondata - Buona presentazione dei collegamenti tra le diverse aree tematiche - Uso per lo più sicuro e corretto del linguaggio e dei termini tecnici - Uso appropriato del linguaggio nei colloqui con i clienti - Uso sicuro di materiali e attrezzature - Sviluppo di soluzioni solide e realizzabili - Approccio chiaro, metodico e sistematico ("filo conduttore" riconoscibile) - Struttura/suddivisione/argomentazione coerente, comprensibile nel complesso corretta, in parte incoerente, lievi difetti logici |
| 4 | Sufficiente | <ul style="list-style-type: none"> - Le competenze non sono sempre esaustive, esistono dei punti deboli - Presentazione dei collegamenti tra diverse aree tematiche presenti in una certa misura - Uso prevalentemente corretto, a volte incompleto, del linguaggio e dei termini tecnici - Uso del linguaggio nei colloqui con i clienti per lo più adeguato al target di riferimento - Uso corretto di materiali e attrezzature - Sviluppo con poche carenze di soluzioni - Approccio metodico e sistematico riconoscibile ("filo conduttore" solo parzialmente riconoscibile) - Struttura/suddivisione/argomentazione comprensibile, in parte non comprensibile, difettosa, carenze logiche |
| 3 | Insufficiente | <ul style="list-style-type: none"> - Competenze incomplete, notevoli carenze - Uso macchinoso e insicuro del linguaggio e dei termini tecnici - Uso del linguaggio poco appropriato al gruppo target, insicuro - Uso insicuro di materiali e attrezzature - Approccio metodologico e sistematico poco approfondito ("filo conduttore" appena riconoscibile) - Struttura/suddivisione/argomentazione poco comprensibile, suddivisione poco chiara, argomentazioni difficili da seguire |
| 2 | Scarso | <ul style="list-style-type: none"> - Competenze chiaramente incomplete, poche conoscenze - Uso di un linguaggio tecnico difficilmente riconoscibile, utilizzo di termini tecnici per lo più non corretto - Uso di un linguaggio non appropriato al target di riferimento - Approccio metodico e sistematico appena riconoscibile ("filo conduttore" solo intuibile) - Uso non corretto di materiali e attrezzature - Struttura/suddivisione/argomentazione priva di logica e contesto, argomentazioni incomprensibili |
| 1 | Negativo, molto scarso Non valutabile | <ul style="list-style-type: none"> - Competenze largamente insufficienti, quasi nessuna conoscenza - Uso del linguaggio tecnico non riconoscibile, non utilizza termini tecnici o li utilizza in modo errato - Non è in grado di adattarsi linguisticamente - Nessun approccio metodico e sistematico (nessun "filo conduttore" presente) - Non è in grado di gestire materiali e attrezzature - Struttura/suddivisione/argomentazione priva di logica e coerenza, nessuna argomentazione |

Quadro di valutazione della procedura di qualificazione

| Posizione | Campo di competenza operativa | Voti non ponderati | Ponderazione | Valore voti ponderati |
|--|---|--------------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | a) Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici | | 50% (fattore 0,5) | |
| 2 | b) Trattamento e cura di prodotti ottici | | 20% (fattore 0,2) | |
| 3 | Colloquio specialistico | | 30% (fattore 0,3) | |
| Voto LPS rimane non arrotondato; aggiungere valori voti ponderati | | | | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Cognome, nome dell'esperto 1 | |
| Firma dell'esperto 1 | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Cognome, nome dell'esperto 2 | |
| Firma dell'esperto 2 | |