

## Prüfungsprotokoll vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Name / Vorname Kandidat/in			
Datum			
Beginn der Prüfung Position 1 + 2		Beginn der Prüfung Position 3	
Ende der Prüfung Position 1 + 2		Ende der Prüfung Position 3	
Gesundheitsabfrage		Identitätsprüfung	
Unterschrift Kandidat/in bei vorzeitiger Abgabe von Position 1 + 2			

Position	Handlungskompetenzbereich	Punkte	Ungewichtete Note	Gewichtung	Gewichteter Notenwert
1	a) Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten			50% (Faktor 0,5)	
2	b) Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten			20% (Faktor 0,2)	
3	Fachgespräch			30% (Faktor 0,3)	

**Note VPA: gewichtete Notenwerte addieren und auf eine Kommastelle runden**

--

Name, Vorname Expert/in 1	
Unterschrift Expert/in 1	
Name, Vorname Expert/in 2	
Unterschrift Expert/in 2	

**Gesamtdauer der Positionen 1 und 2 beträgt 120 Minuten**

**Position 1: Handlungskompetenzbereich a. Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten**

Aufgabe: Beratung und Verkauf Singlevision- oder Multifokalgläser

**Handlungskompetenzen (HK)**

Die möglichen Bewertungsindikatoren beschreiben beobachtbare Qualitätsmerkmale der Leistung. Sie sind nicht abschliessend aufgelistet und müssen für eine maximale Bewertung (3) nicht vollständig erfüllt sein.

**Begründung für Punktabzug**

Bemerkungen werden notiert, wenn keine Beurteilung 3 erfolgt.

Achtung: Reihenfolge der Handlungskompetenzen ist nicht verbindlich und darf nicht zu einem Punktabzug führen.

Bewertungskriterien

**3** vollständig erfüllt

**2** mehrheitlich erfüllt

**1** nicht ausreichend erfüllt

**0** nicht erfüllt

Fehlende Punkte ausführlich notieren, welche dazu führen, dass keine Beurteilung 3 erfolgt.

**HK a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen**

**Kundschaft empfangen und verabschieden**

Die AO gehen der Kundschaft mit offener, zugewandter Körperhaltung entgegen, begrüßen sie freundlich und sprechen sie angemessen an. Sie stellen sich vor und suchen den Blickkontakt. Ihre Kleidung ist gepflegt.

(a1.1 / a1.2 / a1.4 / a1.7)

Mögliche Bewertungsindikatoren:

- Offen auf Kundschaft zugehen
- Freundlich begrüßen
- Blickkontakt herstellen
- Offene, zugewandte Körperhaltung
- Sich persönlich vorstellen
- Kundschaft angemessen und adressatengerecht ansprechen
- Sich gepflegt, angemessen ausdrücken
- Angemessene Bekleidung

...

**Begründung:**

**Bewertung**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Kundschaft betreuen**

Die AO sorgen dafür, dass sich Kundinnen und Kunden wohl und willkommen fühlen und erkundigen sich nach Wünschen.

(a1.3 / a1.4 / a1.7 / a1.8)

Mögliche Bewertungsindikatoren:

- Kundschaft empfangen (Gastgeberfunktion)
- Kundschaft zu freiem Platz führen
- Jacke / Mantel abnehmen
- Nach Wünschen und Befinden von Kundin/Kunde fragen
- Blickkontakt halten
- Angemessener Smalltalk (adressatengerecht)
- Verwenden keine Fremdwörter ohne Erklärung

...

**Begründung:**

**Bewertung**

**3**

**2**

**1**

**0**

<b>HK a2 Sehprofil ermitteln und auswerten</b>						
<p><b>Brillenglasverordnung prüfen</b></p> <p><i>Die AO prüfen die Vollständigkeit der Brillenglasverordnung (BGVO) und nehmen gegebenenfalls Kontakt mit AA auf. Die AO erfragen und dokumentieren fehlende Angaben bei den Kundinnen und Kunden.</i></p> <p>(a2.4)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Informationen hat der Augenarzt zur Brillenglasverordnung gegeben</li> <li>- Plausibilität prüfen</li> <li>- Vollständigkeit prüfen</li> <li>- Fehlende Daten einholen</li> </ul> <p>...</p>			<p><b>Begründung:</b></p>			
<p><b>Bewertung</b></p>						<b>3</b>
<p><b>Brillenglasverordnung interpretieren und kundengerecht erklären</b></p> <p><i>Die AO erklären Kundinnen und Kunden in verständlicher Sprache die einzelnen Angaben der Brillenglasverordnung (BGVO).</i></p> <p>(a2.6)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BGVO in für Kundschaft verständlicher Sprache erklären</li> <li>- BGVO in angemessenem Umfang und verständlicher Tiefe erklären</li> <li>- Verwendete Fachbegriffe adressatengerecht erklären</li> <li>- Alle Punkte der Verordnung erklären (Sphäre, Zylinder, Achse, HSA, Visus)</li> </ul> <p>...</p>			<p><b>Begründung:</b></p>			
<p><b>Bewertung</b></p>						<b>3</b>
<p><b>Kundschaft Sehbereich und Fehlsichtigkeit erklären</b></p> <p><i>Die AO erklären Kundinnen und Kunden die deutlichen Sehbereiche nutzenbezogen. Dabei gehen sie auf Veränderungen durch neue Rezeptwerte ein.</i></p> <p>(a 2.6 / a2.7 / a2.8 / a2.9)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundschaft nach Klärungsbedarf zu Sehbereich und Fehlsichtigkeit fragen</li> <li>- Fragen zu Sehbereich, Fehlsichtigkeit und Einflüssen von häufigen Augenerkrankungen auf das Sehen adressatengerecht und in angemessener Tiefe beantworten</li> <li>- Zufriedenheit mit der alten Brille erfragen</li> <li>- Optische Vorgeschichte bei Erklärungen einbeziehen</li> <li>- Bemerkbare Veränderungen im Seheindruck beachten</li> <li>- Über zu erwartende Veränderungen des visuellen Seheindrucks informieren</li> </ul> <p>...</p>			<p><b>Begründung:</b></p>			
<p><b>Bewertung</b></p>						<b>3</b>

<p><b>Bedarfsanalyse / Sehprofil durchführen</b></p> <p>Die AO führen eine ausführliche Bedarfsanalyse durch. Dabei setzen sie gegebenenfalls ein betriebliches Analysetool (Fragebogen) ein.</p> <p>(a2.2 / a2.3 / a2.5)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschäftlichen, privaten Kundenhintergrund erfragen</li> <li>- Arbeits- und Freizeitsituation erfragen</li> <li>- Häufigkeit Nutzung digitaler Medien erfragen</li> <li>- Nutzung von Transportmitteln erfragen</li> <li>- Analysetool korrekt anwenden</li> <li>- Bei Bedarf Hintergrund der Analysefragen erklären</li> <li>- Deutlichen Sehbereich in Ermittlung des Sehprofils einbeziehen</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>					
<b>HK a3 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten</b>									
<p><b>Glastypen für Kundenbedarf auswählen</b></p> <p>Die AO wählen aufgrund der Brillenglasverordnung (BGVO), der Ergebnisse der Bedarfsanalyse und Glasdaten geeignete Glastypen aus und begründen die Auswahl.</p> <p>(a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Glastypen und Beschichtung aufgrund von BGVO, Bedarfsanalyse und Glasdaten auswählen</li> <li>- Gesetzliche Sicherheitsvorschriften und -massnahmen und Empfehlungen berücksichtigen</li> <li>- Relation von Glasdicke zur Fehlsichtigkeit berücksichtigen</li> <li>- Kunden- und Fassungsdaten (Glasdicke, -gewicht) in Auswahl einbeziehen</li> <li>- Unterschiedliche Preiskategorien in Auswahl berücksichtigen und erklären</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>					
<p><b>Kundschaft Glastypen erklären und empfehlen</b></p> <p>Die AO erklären Kundinnen und Kunden Eigenschaften von Beschichtungen und Glasdaten. Sie empfehlen Glastypen und begründen ihre Empfehlungen aufgrund von chemischen und physikalischen Eigenschaften sowie der Brillenglasverordnung (BGVO) und des Sehprofils.</p> <p>(a3.1 / a3.4 / a3.7)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigenschaften von Beschichtung, Tönungen, Schutzschichten und Glasdaten für Glastypenempfehlung erklären</li> <li>- Gesetzliche Sicherheitsvorschriften und -massnahmen sowie Empfehlungen aufzeigen</li> <li>- Glastechnologien und deren Auswirkungen auf die Glastypenwahl erklären</li> <li>- Sehprofil in Erklärungen zur Glastypenwahl einfliessen lassen</li> <li>- Physikalische und chemische Eigenschaften von empfohlenen Glastypen erklären</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>					

<p><b>Fassungstypen für Kundschaft auswählen</b></p> <p>Die AO unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Fassungen. Sie wählen Fassungstypen aus, die zu Kundin Kunden, Brillenglasverordnung (BGVO), Sehprofil und empfohlenem Glas passen.</p> <p>(a3.6 / a3.7)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fassungstyp aufgrund von Bedarfsanalyse auswählen</li> <li>- Fassungsgrösse unter Berücksichtigung von Glasdicke und Glasgewicht auswählen</li> <li>- Gesichtsform und anatomische Gegebenheiten (Nase, Augenabstand etc.) berücksichtigen</li> <li>- Stil und Kundenwünsche berücksichtigen</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					
<p><b>Kundschaft Fassungsmaterialien erklären und empfehlen</b></p> <p>Die AO erklären Kundinnen und Kunden die Eigenschaften von Fassungsmaterialien und geben ihnen begründete Empfehlungen ab.</p> <p>(a3.6 / a3.7)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriterien für die Auswahl des Fassungstyps erklären</li> <li>- Eigenschaften, Vorteile, Nachteile und Pflegebedarf von Fassungsmaterialien erklären</li> <li>- Fassungstyp und Fassungsmaterial empfehlen</li> <li>- Einfluss Gesichtsform erklären</li> <li>- Stil und Kundenwünsche berücksichtigen</li> <li>- Fassungsgrösse in Relation zu Glasdicke erklären</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					
<p><b>Zusatzprodukte empfehlen</b></p> <p>Die AO empfehlen den Kunden ein passendes Zusatzprodukt, beziehungsweise passende Zusatzprodukte.</p> <p>(a3.1 / a3.6 / a3.7)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswahl von passenden Zusatzprodukten aufzeigen</li> <li>- Vor- und Nachteile von Zusatzprodukten erklären</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Begründung:</b></p>				
<b>Bewertung</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					

<p><b>Fassungsdaten, Glasdaten und Zentrierdaten messen und überprüfen</b>  <i>Die AO messen Fassungs-, Glas- und Zentrierdaten, kontrollieren die Ergebnisse und nehmen Korrekturen vor.</i>                  (a3.10 / a3.11)                  Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebseigene Messtools anwenden</li> <li>- Richtige Messmethoden auswählen</li> <li>- Glasdaten messen</li> <li>- Fassungsdaten messen</li> <li>- Zentrierdaten manuell oder digital ermitteln</li> <li>- Relevante Daten auf Plausibilität kontrollieren</li> <li>- Nach Messung Korrektur vornehmen</li> <li>- Fassungs- und Glasdaten in Bestellung auf Kundendaten übertragen</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					
<p><b>Verlauf Beratungsgespräch gestalten</b>  <i>Die AO führen ein Beratungsgespräch, das einer erkennbaren Struktur folgt (roter Faden).</i>                  (a3.8)                  Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielgerichtetes Beratungsgespräch durchführen</li> <li>- Beratungsgespräch strukturieren</li> <li>- Gesprächsstruktur einhalten</li> <li>- Gesprächsphasen erkennen</li> <li>- Kundeneinwände fachlich richtig und adressatengerecht beantworten</li> <li>- Zeitmanagement berücksichtigen</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					
<p><b>Auf Kundschaft eingehen</b>  <i>Die AO erkennen Herausforderungen bei der Kundschaft und können bei Kundenreklamationen empathisch handeln und eine, für alle Parteien, gute Lösung finden</i>                  (a3.9)                  Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herausforderungen mit Kundschaft erkennen</li> <li>- Auf kundenbezogene Herausforderungen angemessen reagieren</li> <li>- Mit Kundschaft gemeinsam Lösungen suchen</li> <li>- Kundenfragen und Kundeneinwände beantworten</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					

HK a4 Augenoptische Produkte verkaufen				
<p><b>Verkauf abschliessen</b></p> <p><i>Die AO bestätigen den Kunden am Ende des Beratungs- und Verkaufsgesprächs die gewählten Produkte positiv und schliessen den Verkauf ab.</i></p> <p><i>(a4.1 / a4.4 / a4.5)</i></p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundennutzen von</li> <li>- Brillengläsern bestätigen</li> <li>- Brillenfassung bestätigen</li> <li>- Zusatzverkäufen bestätigen</li> <li>- Bezahlungsprozess durchführen</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>			
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
HK a5 Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen				
<p><b>Kundschaft über Produkte, Hygiene, gesetzliche und herstellerepezifische Vorgaben sowie Entsorgung informieren</b></p> <p><i>Die AO informieren die Kundschaft passend zu den verkauften Produkten über die korrekte Pflege, Handhabung, Hygiene sowie Entsorgung.</i></p> <p><i>(a5.1 / a5.2 / a5.3 / a5.4)</i></p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendete Reinigungs-, Lösungs- und Pflegeprodukte präsentieren</li> <li>- Umgang mit Reinigungs-, Lösungs- und Pflegeprodukten vollständig erläutern</li> <li>- Auf Hygiene hinweisen</li> <li>- Auf Entsorgung hinweisen</li> <li>- Verständliche Instruktionshinweise erteilen</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>			
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Total Punkte für Position 1		Bewertung Position 1 in ganzen oder halben Noten		
<b>Anzahl Punkte Position 1</b>		<b>Note unten ankreuzen</b>	<b>Punkte und Note auf Notenblatt übertragen (Seite 1)</b>	

**Notenskala**

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

**Position 1: Handlungskompetenzbereich a. Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten**

**Notizen:**

**Position 2:**

**Handlungskompetenzbereich b. Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten**

Aufgabe 2.1: Eingangskontrolle (Qualitätskontrolle) Brillengläser, Ausgangskontrolle (Qualitätskontrolle) komplette Brille

Aufgabe 2.2: Endanpassung einer Brillenfassung

Aufgabe 2.3 Brillenclip an Brillenfassung montieren

**Handlungskompetenzen (HK)**

Die möglichen Bewertungsindikatoren beschreiben beobachtbare Qualitätsmerkmale der Leistung. Sie sind nicht abschliessend aufgelistet und müssen für eine maximale Bewertung (3) nicht vollständig erfüllt sein.

**Begründung für Punktabzug**

Bemerkungen werden notiert, wenn keine Beurteilung 3 erfolgt.

Bewertungskriterien	3	2	1	0	Fehlende Punkte ausführlich notieren, welche dazu führen, dass keine Beurteilung 3 erfolgt.
	vollständig erfüllt	mehrheitlich erfüllt	nicht ausreichend erfüllt	nicht erfüllt	

**HK b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren**  
**HK b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen**  
**HK b3 Brillenfassung an Kundinnen und Kunden anpassen**

**Aufgabe 2.1 Zwei Brillengläser kontrollieren: Eingangskontrolle**

Die AO führen Qualitätskontrollen bei Brillengläsern gemäss aktuellen Normen und betrieblichen Vorgaben durch.

(b2.1)

Mögliche Bewertungsindikatoren:

- Brillengläser auf Schäden kontrollieren
- Brillengläser auf Fehler kontrollieren
- Schäden und Fehler von Brillengläsern dokumentieren

...

**Aufgabe 2.1 Eine Brille kontrollieren: Ausgangskontrolle**

Die AO kontrollieren eine abgabefertige Brille.

(b2.2 / b2.3)

Mögliche Bewertungsindikatoren:

- Brillenfassung auf Schäden kontrollieren
- Brillenfassung auf Fehler kontrollieren
- Schäden und Fehler an Brillenfassung dokumentieren
- Glasdaten überprüfen
- Glastyp überprüfen
- Zentrierdaten überprüfen
- Glas-, Beschichtungsfehler überprüfen
- Fassungszustand überprüfen
- Brille mit gültigen Normen vergleichen

...

<b>Bewertung</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
------------------	----------	----------	----------	----------

**Begründung:**

**Aufgabe 2.2 Brille ausrichten und an Kunden anpassen: Brillenfront**

Die AO richten die kundeneigene Brille komplett aus, so dass sie für den Kunden einen guten und bequemen Sitz aufweist.

(b3.1 / b3.2)

Mögliche Bewertungsindikatoren:

- Fassung an anatomischen Vorgaben ausrichten
- Durchbiegung der Brille anpassen
- Auf den waagerechten Sitz der Brille achten
- Seitensteg / Nasenaufgabe korrekt ausrichten

...

<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
------------------	----------	----------	----------	----------

**Begründung:**

<p><b>Aufgabe 2.2 Brille ausrichten und an Kunden anpassen: HSA, Vorneigung, Bügelöffnung</b></p> <p>Die AO richten die kundeneigene Brille komplett aus, so dass sie für den Kunden einen guten und bequemen Sitz aufweist. (b3.1 / b3.2)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fassung an anatomischen Vorgaben ausrichten</li> <li>- HSA rechts und links überprüfen und anpassen</li> <li>- Vorneigung der Brille überprüfen und anpassen</li> <li>- Abstand beider Brillenbügel zur Schläfe richtig ausrichten</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					
<p><b>Aufgabe 2.2 Brille ausrichten und an Kunden anpassen: Erste Biegung</b></p> <p>Die AO richten die kundeneigene Brille komplett aus, so dass sie für den Kunden einen guten und bequemen Sitz aufweist. (b3.1 / b3.2)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fassung an anatomischen Vorgaben ausrichten</li> <li>- Erste Biegung rechts und links optimal ausgeführt</li> <li>- Bügellänge überprüfen und wenn nötig ändern</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					
<p><b>Aufgabe 2.2 Brille ausrichten und an Kunden anpassen: Verlauf zur Ohrwurzel, Hinterohrmulde / Felsenbein</b></p> <p>Die AO richten die kundeneigene Brille komplett aus, so dass sie für den Kunden einen guten und bequemen Sitz aufweist. (b3.1 / b3.2)</p> <p>Mögliche Bewertungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fassung an anatomischen Vorgaben ausrichten</li> <li>- Beide Brillenbügel wurden parallel zur Ohrwurzel angepasst</li> <li>- Keilwirkung der Ohrmulde wurde berücksichtigt</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Begründung:</b></p>				
<p><b>Bewertung</b></p>					

<b>Aufgabe 2.3 Einen Sonnenclip an eine vorgegebene Brille anpassen</b> Die AO bearbeiten einen zuschneidbaren Sonnenclip. (b1.3) Mögliche Bewertungsindikatoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schaden an Brille durch Sonnenclip bei Bearbeitung vermeiden</li> <li>- Passende Form und Grösse zuschneiden</li> <li>- Ränder bearbeiten</li> <li>- Cliphalterung anpassen, wenn möglich</li> <li>- Sorgfältig mit Kundenbrille umgehen</li> </ul> ...					<b>Begründung:</b>					
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>						
<b>Aufgabe 2.3 Brille mit Sonnenclip kontrollieren</b> Die AO richten Brillenfassungen fachgerecht aus. Die AO kontrollieren, ob die Brille gemeinsam mit dem Sonnenclip im vorherigen / einwandfreiem Zustand ist. (b1.5 / b2.3) Mögliche Bewertungsindikatoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sonnenclip auf Schäden kontrollieren</li> <li>- Sonnenclip auf Fehler kontrollieren</li> <li>- Zustand von Brille und Sonnenclip dokumentieren</li> <li>- Korrekten Sitz des Sonnenclips auf der Brille sicherstellen</li> <li>- Kontakt von Clip mit Kundenhaut vermeiden</li> </ul> ...					<b>Begründung:</b>					
<b>Bewertung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>						
<b>Total Punkte für Position 2</b>					<b>Bewertung Position 2 in ganzen oder halben Noten</b>					
<b>Anzahl Punkte Position 2</b>					<b>Note unten ankreuzen</b>	<b>Punkte und Note auf Notenblatt übertragen (Seite 1)</b>				

**Notenskala**

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

**Position 3: Fachgespräch (Dauer 30 min.)**

**Handlungskompetenzbereiche**

**a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten**

**b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten**

**c Administrative Arbeiten und Mitgestalten von Marketingsysteme**

**d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren**

**Handlungskompetenzen (HK)**

**Gespräch dokumentieren<sup>1</sup>**

**Note**

(nur ganze Noten zulässig)

6 = sehr gut

5 = gut

4 = genügend

3 = ungenügend

2 = schwach

1 = sehr schwach, nicht beurteilbar

HK a1	Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen
HK a2	Sehprofil ermitteln und auswerten
HK a3	Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten
HK a4	Augenoptische Produkte verkaufen
HK a5	Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen
HK b1	Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren
HK b2	Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen
HK b3	Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen
HK c1	Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten
HK c2	Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten
HK c3	Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren
HK c4	Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten
HK d1	Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften
HK d2	Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und Instandhalten
HK d3	Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten

Handlungs- kompetenz Bereich	<b>Handlungskompetenz</b> <b>a1 bis a5</b> <b>b1 bis b3</b> <b>c1 bis c4</b> <b>d1 bis d3</b>	Themen	Bemerkungen / Notizen zur Leistung der Kandidaten	Erreichte Note (ganze Note)
<b>a</b>	<b>a1:</b> Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen			
	<b>a2:</b> Sehprofil ermitteln und auswerten			
	<b>a3:</b> Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten			
	<b>a4:</b> Augenoptische Produkte verkaufen			
	<b>a5:</b> Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen			
<b>b</b>	<b>b1:</b> Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren			
	<b>b2:</b> Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen			
	<b>b3:</b> Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen			

<b>c</b>	<b>c1:</b> Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten			
	<b>c2:</b> Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten			
	<b>c3:</b> Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren			
	<b>c4:</b> Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten			
<b>d</b>	<b>d1:</b> Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften			
	<b>d2:</b> Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten			
	<b>d3:</b> Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten			
<b>Alle Noten zusammenzählen</b>				
<b>Zusammengezählte Noten durch die Anzahl geprüfter HKB (mind. 4) dividieren und auf ganze oder halbe Noten runden</b>				<b>Note</b>

Note auf Notenblatt übertragen (Seite 1)

**Mindestens 4 Handlungskompetenzen müssen benotet werden, die geprüften Handlungskompetenzen müssen in der Tabelle aufgelistet werden.**

Es sind nur **ganze Noten** für die Handlungskompetenzen zulässig. Die Note für das Fachgespräch muss anschliessend auf ½-Noten gerundet werden.

Im Fachgespräch (Position 3) werden die Themen, Inhalte und Aktivitäten der beiden Positionen 1 und 2 vertieft und besprochen.

Vernetzungsfragen zu den Handlungskompetenzbereichen *c Administrative Arbeiten und Mitgestalten von Marketingmassnahmen* und *d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren* können Gesprächsinhalt bilden, stellen aber keine Schwerpunkte dar. Sie sollen nur dann geprüft werden, wenn sie einen direkten Bezug zu den Themen und Inhalten haben, die in den Positionen 1 und 2 geprüft wurden.

Eine Prüfungsexpertin, ein Prüfungsexperte führt das Gespräch, während die andere Prüfungsexpertin, der andere Prüfungsexperte das Fachgespräch beobachtet und protokolliert.

Handlungs- kompetenz Bereich	Handlungskompetenz a1 bis a5 b1 bis b3 c1 bis c4 d1 bis d3	Themen
<b>a</b>	<b>a1:</b> Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persönliches Auftreten</li> <li>- Betriebliche Kommunikation</li> <li>- Situatives Persönlichkeitsprofil der Kundschaft</li> <li>- Kundenphilosophie</li> <li>- Konfliktgespräche</li> <li>- Lösungsorientiertes Handeln</li> </ul>
	<b>a2:</b> Sehprofil ermitteln und auswerten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brillenglasverordnung</li> <li>- Fehlsichtigkeiten und deutliche Sehbereiche</li> <li>- Sehprofil</li> <li>- Bedarf und Nutzen</li> <li>- Veränderungen im deutlichen Sehbereich</li> <li>- Einflüsse der Fehlsichtigkeiten und häufige Augenerkrankungen</li> <li>- Anatomie des Auges</li> <li>- Physiologie des Auges</li> <li>- Pathologie der Augen</li> <li>- Heterophorien</li> <li>- Heterotropien</li> </ul>
	<b>a3:</b> Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von augenoptischen Produkten beraten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material</li> <li>- Beschichtungen und Eigenschaften von Brillengläsern</li> <li>- Optische Eigenschaften von Brillengläsern</li> <li>- Spor- und Sonnenbrillen</li> <li>- Fassungsmaterialien</li> <li>- Allergien bei Fassungsmaterialien</li> <li>- Stil, Gesicht und Fassungswahl-Visagisme</li> <li>- Gesetzliche Sicherheitsvorschriften bei Brillengläsern</li> <li>- Zentrierdaten ermitteln und adaptieren</li> <li>- Schutzbrillen</li> <li>- Auswirkung von Fehlzentrierungen</li> <li>- Bedarfsoptimierung; HSA</li> </ul>
	<b>a4:</b> Augenoptische Produkte verkaufen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkauf von Kontaktlinsen</li> <li>- Verkauf von augenoptischen Produkten</li> <li>- Verkauf von augenoptischem Zubehör</li> <li>- Bestätigung der Wahl der Sehlösung</li> <li>- Bezahlprozesse</li> </ul>
	<b>a5:</b> Kundinnen und Kunden die Handhabung, Hygiene und Pflege von augenoptischen Produkten aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pflege von Brillengläsern</li> <li>- Pflege von Brillenfassungen</li> <li>- Pflege und Handhabung von Zubehör</li> <li>- Hinweise von herstellerepezifischen Vorgaben (MepV)</li> <li>- Handhabung und Hygiene von Kontaktlinsen und -zubehör</li> <li>- Pflege und Handhabung von vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe</li> </ul>

<b>b</b>	<b>b1:</b> Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Gläsern</li> <li>- Modifikation an Brillenfassungen</li> <li>- Berechnung Degression und Sehbereiche</li> <li>- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Pflege- und Lösungsmitteln</li> <li>- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Werkzeugen und Maschinen</li> </ul>
	<b>b2:</b> Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätskontrolle bei augenoptischen Produkten</li> <li>- Endkontrolle abgabefertiger Brillen</li> <li>- Parametervergleichende Abgabe von Kontaktlinsen und Pflegemitteln</li> <li>- Qualitätskontrollen bei vergrößernden augenoptischen Produkten für die Nähe</li> </ul>
	<b>b3:</b> Brillenfassungen an Kundinnen und Kunden anpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundausrüstung und vorangepasster Brillen</li> <li>- Anpassung von Brillenfassungen</li> <li>- Unterschied Voranpassung und Endanpassung</li> <li>- Auswirkungen schlecht angepasster Brillenfassungen</li> </ul>
<b>c</b>	<b>c1:</b> Auftrags-, Kunden- und Lieferantendaten verwalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgaben zum Datenschutz</li> <li>- Erfassen und Pflegen von Lieferantendaten</li> <li>- Erfassen und mutieren von Kundendaten</li> </ul>
	<b>c2:</b> Augenoptische Produkte gemäss Kundenauftrag bestellen und verwalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenaufträge bestellen und verwalten</li> <li>- Zusammenhang zwischen Zentrierdaten und Fassungsdaten</li> </ul>
	<b>c3:</b> Den Augenoptikbetrieb in verschiedenen Kommunikationskanälen präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation zu Geschäftsphilosophie und Leistungsangeboten</li> <li>- Kommunikationskanäle</li> </ul>
	<b>c4:</b> Marketingmassnahmen des Augenoptikbetriebs mitgestalten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviceleistungen</li> <li>- Marketingaktivitäten</li> </ul>
<b>d</b>	<b>d1:</b> Lager und Waren des Augenoptikbetriebs bewirtschaften	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagerung und Handhabung von Pflegemitteln und augenoptischen Produkten</li> <li>- Lagerung und Handhabung lösungsmittelhaltiger Verbrauchsmaterialien</li> <li>- Inventur</li> <li>- Lager- und Warenbestand</li> <li>- Lagerung von Kontaktlinsen</li> <li>- Warenbewirtschaftung</li> <li>- Vergleich von Lieferkonditionen und Offerten</li> </ul>
	<b>d2:</b> Arbeitsplätze für augenoptische Untersuchungen, Beratungen und den Verkauf vorbereiten und instand halten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untersuchungsräume inkl. Untersuchungs- und Messgeräte vorbereiten</li> <li>- Verkaufs- und Beratungsplätze vorbereiten und instand halten</li> <li>- Vorbereitung der Verkaufsräumlichkeiten</li> </ul>
	<b>d3:</b> Technische Geräte, Werkzeuge, Instrumente und Einrichtungen warten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optometrische Geräte und Werkzeuge warten, reinigen und pflegen</li> <li>- Ökologisch Arbeiten und Abfallstoffe korrekt entsorgen</li> </ul>

**Position 3: Fachgespräch (Dauer 30 min.)**

**Handlungskompetenzbereiche**

**a Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten**

**b Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten**

**c Administrative Arbeiten und Mitgestalten von Marketingsysteme**

**d Pflegen, Instandhalten und Bewirtschaften von Einrichtungen, Instrumenten und Waren**

**Notizen:**

## Benotung

Der Notenrahmen beschreibt Merkmale (Indikatoren) von ganzen Noten. Für die Notensetzung müssen nicht alle Indikatoren vollständig erfüllt sein. Die Beschreibungen geben den Bewertenden Anhaltspunkte, welcher Note die gezeigte Leistung der Kandidatinnen und Kandidaten entspricht. Halbe Noten können gesetzt werden.

Note	Beurteilung	Indikatoren
6	Sehr gut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen umfassend, sehr fundiert, präzise</li> <li>- Gekonnte Verknüpfung von Zusammenhängen verschiedener Themenbereiche</li> <li>- Entwicklung innovativer, effizienter Lösungen</li> <li>- Sichere und korrekte Verwendung der Fachsprache und Fachbegriffe</li> <li>- Adressatengerechter und empathischer Sprachgebrauch im Kundengespräch</li> <li>- Kompetenter Umgang mit Materialien und Geräten</li> <li>- Eindeutiges, gewandtes methodisches, systematisches Vorgehen («roter Faden» deutlich sichtbar)</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation logisch, schlüssig, nachvollziehbar, einleuchtend, vollständig</li> </ul>
5	Gut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen fundiert</li> <li>- Gute Darstellung von Zusammenhängen zwischen verschiedenen Themenbereichen</li> <li>- Meist sichere und korrekte Verwendung der Fachsprache und Fachbegriffe</li> <li>- Adressatengerechter Sprachgebrauch im Kundengespräch</li> <li>- Sicherer Umgang mit Materialien und Geräten</li> <li>- Entwicklung von soliden, umsetzbaren Lösungen</li> <li>- Klares methodisches, systematisches Vorgehen («roter Faden» erkennbar)</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation schlüssig, nachvollziehbar im Ganzen stimmig, teilweise inkonsequent, kleine logische Mängel</li> </ul>
4	Genügend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen nicht immer umfassend, Schwächen vorhanden</li> <li>- Darstellung von Zusammenhängen zwischen verschiedenen Themenbereichen in Ansätzen</li> <li>- Vorwiegend richtige, teilweise lückenhafte Verwendung der Fachsprache und Fachbegriffen</li> <li>- Sprachgebrauch im Kundengespräch meist adressatengerecht</li> <li>- Korrekter Umgang mit Materialien und Geräten</li> <li>- Entwicklung von Lösungen mit wenigen Mängeln</li> <li>- Erkennbares methodisches, systematisches Vorgehen («roter Faden» nur teilweise erkennbar)</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation insgesamt nachvollziehbar, teilweise nicht nachvollziehbar, fehlerhaft, logische Mängel</li> </ul>
3	Ungenügend	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen lückenhaft, erhebliche Schwächen</li> <li>- Schwerfällige, unsichere Verwendung der Fachsprache und der Fachbegriffe</li> <li>- Sprachgebrauch wenig adressatengerecht, unsicher</li> <li>- Unsicherer Umgang mit Materialien und Geräten</li> <li>- Wenig vertieftes methodisches, systematisches Vorgehen («roter Faden» kaum erkennbar)</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation wenig nachvollziehbar, unklare Gliederung, schwer nachvollziehbare Argumente</li> </ul>
2	Schwach	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen deutlich lückenhaft, wenig Kenntnisse</li> <li>- Verwendung von Fachsprache kaum erkennbar, verwendet Fachbegriffe meistens falsch</li> <li>- Sprachgebrauch nicht adressatengerecht</li> <li>- Methodisches, systematisches Vorgehen kaum erkennbar («roter Faden» ist nur zu erraten)</li> <li>- Fehlerhafter Umgang mit Materialien und Geräten</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation ohne Logik und Zusammenhang, nicht nachvollziehbare Argumente</li> </ul>
1	Schlecht, sehr schwach Nicht beurteilbar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachwissen fehlt weitgehend, kaum Kenntnisse</li> <li>- Verwendung von Fachsprache nicht erkennbar, verwendet keine oder falsche Fachbegriffe</li> <li>- Nicht in der Lage sich sprachlich anzupassen</li> <li>- Kein methodisches, systematisches Vorgehen (kein «roter Faden» vorhanden)</li> <li>- Kann mit Materialien und Geräten nicht umgehen</li> <li>- Aufbau/Gliederung/Argumentation ohne Logik und Zusammenhang, keine Argumente</li> </ul>