

### Protocollo d'esame del lavoro pratico specifico (LPS)

Cognome / Nome candidato			
Data			
Inizio dell'esame punto 1 + 2		Inizio dell'esame punto 3	
Fine dell'esame punto 1 + 2		Fine dell'esame punto 3	
Verifica dello stato di salute		Controllo d'identità	
Firma candidato prima dell'esecuzione del punto 1 + 2			

Posizione	Campo di competenza operativa	Punti	Voti non ponderati	Ponderazione	Valore voti ponderati
1	a) Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici			Fattore x 5 (50%)	
2	b) Trattamento e cura di prodotti ottici			Fattore x 2 (20%)	
3	Colloquio professionale			Fattore x 3 (30%)	
<b>Addizionare i valori dei voti ponderati e dividerli per il fattore 10</b>					<b>:10</b>
<b>Voto LPS da arrotondare ad un valore dopo la virgola (decimale)</b>					<b>=</b>

Cognome, nome dell'esperto 1	
Firma dell'esperto 1	
Cognome, nome dell'esperto 2	
Firma dell'esperto 2	

**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)**

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).

**Motivazione per detrazione di punti**

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	3	completamente svolto	2	in gran parte svolto	1	non sufficientem. svolto	0	non svolto	

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

**Accogliere e congedarsi dalla clientela**

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

Possibili criteri di valutazione:

- 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

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Assistere la clientela**

*Gli ottici AFC si assicurano che i clienti si sentano a proprio agio, si sentano i benvenuti e si informano sui loro desideri.*

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

Possibili criteri di valutazione:

- 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

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**CO a2 Determinare e valutare il profilo visivo**

**Controllare la prescrizione delle lenti per occhiali**

*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.*

(a2.4)

Possibili criteri di valutazione:

- controllare la plausibilità
- controllare la completezza
- raccogliere dati mancanti

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Interpretare la prescrizione delle lenti per occhiali e spiegarla in modo consono al cliente**

*Gli ottici AFC spiegano ai clienti i singoli dettagli della prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO) in linguaggio comprensibile.*

(a2.6)

Possibili criteri di valutazione:

- 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, Delta, visus)

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Spiegare ai clienti distanze di visione e l'ametropia**

*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.*

(a 2.6 / a2.7 / a2.8 / a2.9)

Possibili criteri di valutazione:

- 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.

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Analisi dei bisogni / profilo visivo**

*Gli ottici AFC effettuano un'analisi dettagliata dei bisogni. Se necessario, utilizzano uno strumento di analisi operativa (questionario).*

(a2.2 / a2.3 / a2.5)

Possibili criteri di valutazione:

- 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

...

**Motivazione:**

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**CO a3 Consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici**

**Scegliere la tipologia della lente in base alle esigenze del cliente**

*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.*

(a3.1 / a3.4 / a3.7)

Possibili criteri di valutazione:

- scegliere il tipo di lente e trattamento 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

...

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Spiegare e consigliare le tipologie di lenti ai clienti**

*Gli ottici AFC spiegano ai clienti le proprietà dei trattamenti 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.*

(a3.1 / a3.4 / a3.7)

Possibili criteri di valutazione:

- spiegare le caratteristiche dei trattamenti, delle colorazioni 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

...

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Scegliere i tipi di montature per la clientela**

*Gli ottici AFC assistono i clienti nella scelta delle montature. Scelgono dei tipi di montature adatte al cliente, alla prescrizione delle lenti oftalmiche (PRLO), al profilo visivo e alle lenti consigliate.*

(a3.6 / a3.7)

Possibili criteri di valutazione:

- 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

...

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Motivazione:**

**Spiegare e consigliare i materiali delle montature alla clientela**

*Gli ottici AFC spiegano ai clienti le caratteristiche dei materiali delle montature e forniscono loro consigli motivati.*

(a3.6 / a3.7)

Possibili criteri di valutazione:

- 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

...

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

**Consigliare prodotti complementari**

*Gli ottici AFC consigliano ai clienti uno o più prodotti complementari appropriati.*

(a3.1 / a3.6 / a3.7)

Possibili criteri di valutazione:

- mostrare la selezione di prodotti complementari appropriati
- spiegare i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti complementari

...

**Valutazione**

**3**

**2**

**1**

**0**

<p><b>Misurare e controllare i dati della montatura, delle lenti e della centratura</b></p> <p><i>Gli ottici AFC misurano i dati della montatura, delle lenti e della centratura, controllano i risultati e apportano eventuali correzioni.</i> (a3.10 / a3.11)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzare gli strumenti di misurazione del negozio</li> <li>- scegliere i metodi di misurazione appropriati</li> <li>- misurare i dati delle lenti</li> <li>- misurare i dati della montatura</li> <li>- determinare manualmente o digitalmente i dati della centratura</li> <li>- controllare la plausibilità dei dati rilevati</li> <li>- effettuare correzioni dopo la misurazione</li> <li>- trasferire i dati della montatura e delle lenti nell'ordine del cliente</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Motivazione:</b></p>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Valutazione</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>3</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>2</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>1</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

<p><b>Strutturare lo svolgimento di un colloquio di consulenza</b></p> <p><i>Gli ottici AFC conducono un colloquio di consulenza che segue una struttura ben definita (filo conduttore).</i> (a3.8)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- condurre un colloquio di consulenza mirato</li> <li>- strutturare il colloquio di consulenza</li> <li>- rispettare la struttura del colloquio</li> <li>- riconoscere le fasi del colloquio</li> <li>- rispondere correttamente e in modo adeguato alle obiezioni dei clienti</li> <li>- tener conto della gestione del tempo</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Motivazione:</b></p>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Valutazione</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>3</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>2</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>1</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

<p><b>Rispondere alle esigenze dei clienti</b></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> (a3.9)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riconoscere le esigenze dei clienti</li> <li>- rispondere in modo appropriato alle esigenze dei clienti</li> <li>- trovare soluzioni insieme ai clienti</li> <li>- rispondere alle domande e alle obiezioni dei clienti</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Motivazione:</b></p>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Valutazione</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>3</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>2</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>1</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

**CO a4 Vendere prodotti ottici**

<p><b>Conclusione della vendita</b></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> (a4.1 / a4.4 / a4.5)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- confermare i vantaggi per il cliente             <ul style="list-style-type: none"> <li>- delle lenti</li> <li>- della montatura</li> <li>- delle vendite complementari</li> </ul> </li> <li>- condurre processi di pagamento</li> </ul> <p>...</p>	<p><b>Motivazione:</b></p>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Valutazione</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>3</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>2</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>1</b></td> <td style="width: 12.5%;"><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

**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**

*Gli ottici AFC informano i clienti sulla corretta cura, utilizzo, pulizia e smaltimento dei prodotti venduti.*

*(a5.1 / a5.2 / a5.3 / a5.4)*

Possibili criteri di valutazione:

- *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:

<b>Valutazione</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
<b>Totale punti per posizione 1</b>					<b>Valutazione posizione 1 in voti interi o mezzi voti</b>	
<b>Numero punti posizione 1</b>				<b>Selezionare il voto</b>	<b>Riportare il voto sulla scheda di valutazione (pag. 1)</b>	

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

Compito 2.2: adattamento finale della montatura

Compito 2.3 + 2.4: accorciare aste per occhiali, riparazione di montature e preparazione di montature per la vendita

**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, regolare 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 Controllare le due lenti degli occhiali: controllo in entrata**

*Gli ottici AFC effettuano controlli di qualità sulle lenti degli occhiali in conformità con le normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.*

(b2.1)

Possibili criteri di valutazione:

- controllare le lenti per eventuali danni
- controllare le lenti per eventuali difetti
- documentare danni e difetti delle lenti

**Compito 2.1 Controllare gli occhiali: controllo finale in uscita**

*Gli ottici AFC controllano un paio di occhiali pronti per la consegna.*

(b2.2 / b2.3)

Possibili criteri di valutazione:

- controllare la montatura per eventuali danni
- controllare la montatura per eventuali difetti
- documentare danni e difetti alla montatura
- verificare i dati delle lenti
- verificare il tipo di lenti
- verificare i dati di centratura
- controllare eventuali difetti nelle lenti e nei trattamenti
- controllare lo stato della montatura
- confrontare gli occhiali con le normative in vigore

...

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

**Motivazione:**

**Compito 2.2 Regolare e adattare gli occhiali: frontale degli occhiali**

*Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali del cliente in modo che abbiano una vestibilità ottimale e comoda.*

(b3.1 / b3.2)

Possibili criteri di valutazione:

- regolare la montatura agli standard anatomici
- adattare la curvatura degli occhiali
- prestare attenzione alla corretta posizione orizzontale degli occhiali
- allineare correttamente il ponte / i naselli

...

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

**Motivazione:**

**Compito 2.2 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: Delta (distanza apice corneale-lente), inclinazione frontale e apertura delle astine**

*Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali del cliente per garantire una vestibilità ottimale e confortevole.*

(b3.1 / b3.2)

Possibili criteri di valutazione:

- regolare la montatura agli standard anatomici
- controllare e regolare la Delta 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

...

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

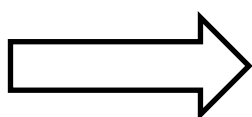
**Motivazione:**

<p><b>Compito 2.2 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: prima curvatura</b></p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali personali del cliente, garantendo che abbiano una buona e comoda vestibilità.</i> (b3.1 / b3.2)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regolare la montatura secondo le specifiche anatomiche</li> <li>- eseguire ottimamente la prima piegatura a destra e a sinistra</li> <li>- verificare la lunghezza delle aste e modificarle se necessario</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Motivazione:</b></p>				
<p style="text-align: center;"><b>Valutazione</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>									
3	2	1	0						
<p><b>Compito 2.2 Regolare gli occhiali e adattarli al cliente: base dell'orecchio, canale uditivo posteriore / osso temporale</b></p> <p><i>Gli ottici AFC regolano completamente gli occhiali personali del cliente, garantendo che abbiano una buona e comoda vestibilità.</i> (b3.1 / b3.2)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regolare la montatura secondo le specifiche anatomiche</li> <li>- entrambe le aste sono regolate parallelamente alla base dell'orecchio</li> <li>- tenere conto dell'effetto cuneiforme della cavità dell'orecchio</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Motivazione:</b></p>				
<p style="text-align: center;"><b>Valutazione</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>									
3	2	1	0						
<p><b>Compito 2.3 Accorciare aste dell'occhiale</b></p> <p><i>Gli ottici AFC accorciano le aste di una montatura in acetato.</i> (b1.7)</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma arrotondata / nessun angolo spigoloso</li> <li>- Lunghezza esatta</li> <li>- Ugualianza delle forme tra asta destra e sinistra</li> <li>- Tracce di lavorazione visibili</li> <li>- Processo di lucidazione</li> <li>- Sicurezza lavorativa</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Motivazione:</b></p>				
<p style="text-align: center;"><b>Valutazione</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>									
3	2	1	0						
<p><b>Compito 2.4 Riparazione di una montatura e preparaione di montature per la vendita</b></p> <p><i>Gli ottici AFC sostituiscono un nylon in una montatura e la regolano completamente.</i> (b1.7))</p> <p>Possibili criteri di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clunghezza del filo di nylon</li> <li>- Similitudine di affrancatura tra lente destra e sinistra (tensione del filo simile)</li> <li>- Forma della montatura / adattamento della montatura alla lente</li> <li>- Stato/posizione della lente e sicurezza nei punti di giuntura del nylon</li> <li>- regolaggio finale della montatura nel suo complesso</li> </ul> <p>...</p>					<p><b>Motivazione:</b></p>				
<p style="text-align: center;"><b>Valutazione</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>									
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. 1)

**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



**Prima di passare alla posizione 3 dell'esame, minimo 30 minuti di pausa!**

**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 (mezze note consentite) 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 (nota al 0,5)
<b>a</b>	a1: accogliere e assistere la clientela nell'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>b</b>	b1: montare, regolare e riparare prodotti ottici			
	b2: controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici			
	b3: adattare le montature in base al cliente			
<b>c</b>	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			
<b>d</b>	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			

<b>Sommare tutte le note</b>	
<b>Valutazione posizione 3 in voti interi o mezzi voti, sommare tutti i voti e dividerli per il numero di CO esaminate (min. 4)</b>	<b>Voto</b>

**Trasferire il voto sulla scheda di valutazione (pag. 1)**

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

Sono ammesse mezze note (0,5) 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
<b>a</b>	<b>a1:</b> accogliere e assistere la clientela nell'azienda specializzata in ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Come presentarsi</li> <li>- Comunicazione operativa</li> <li>- Profilo di personalità della clientela</li> <li>- Filosofia del cliente</li> <li>- Colloqui conflittuali</li> <li>- Azione orientata alla soluzione</li> </ul>
	<b>a2:</b> determinare e valutare il profilo visivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prescrizione lenti</li> <li>- Ametropia e campi visibili nitidi</li> <li>- Profilo visivo</li> <li>- Bisogni e utilizzo</li> <li>- Cambiamenti nelle distanze di visione nitide</li> <li>- Influenze delle ametropie e malattie oculari comuni</li> <li>- Anatomia dell'occhio</li> <li>- Fisiologia dell'occhio</li> <li>- Patologia degli occhi</li> <li>- Eteroforie</li> <li>- Eterotropie</li> </ul>
	<b>a3:</b> consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiale</li> <li>- Trattamenti e proprietà delle lenti degli occhiali</li> <li>- Proprietà ottiche delle lenti</li> <li>- Occhiali sportivi e da sole</li> <li>- Materiali delle montature</li> <li>- Allergie ai materiali delle montature</li> <li>- Stile, viso e scelta della montatura - visagismo</li> <li>- Norme legali in materia di sicurezza per le lenti</li> <li>- Determinare e adattare i dati di centratura</li> <li>- Occhiali di protezione</li> <li>- Effetti di una centratura non corretta</li> <li>- Ottimizzazione dei bisogni: Delta</li> </ul>
	<b>a4:</b> vendere prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendita di lenti a contatto</li> <li>- Vendita di prodotti ottici</li> <li>- Vendita di accessori ottici</li> <li>- Conferma della scelta della soluzione visiva</li> <li>- Processi di pagamento</li> </ul>
	<b>a5:</b> mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cura delle lenti</li> <li>- Cura delle montature</li> <li>- Cura e uso degli accessori</li> <li>- Informazioni sui requisiti specifici del produttore (ODmed)</li> <li>- Uso e pulizia di lenti a contatto e accessori per lenti a contatto</li> <li>- Cura e uso di prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</li> </ul>
<b>b</b>	<b>b1:</b> montare, regolare e riparare prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo in entrata dei parametri e montaggio di lenti</li> <li>- Modifica delle montature</li> <li>- Calcolo della degressione e dei campi visivi</li> <li>- Salute e sicurezza sul lavoro con prodotti per la cura e solventi</li> <li>- Salute e sicurezza sul lavoro con utensili e macchinari</li> </ul>
	<b>b2:</b> controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo di qualità per i prodotti ottici</li> <li>- Controllo finale degli occhiali pronti alla consegna</li> <li>- Controllo dei parametri nella consegna di lenti a contatto e prodotti di cura</li> <li>- Controllo di qualità per i prodotti ottici d'ingrandimento per la visione da vicino</li> </ul>
	<b>b3:</b> adattare le montature in base al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regolazione di base e occhiali preregolati</li> <li>- Adattamento di montature</li> <li>- Differenza tra preadattamento e adattamento finale</li> <li>- Conseguenze di montature inadeguate</li> </ul>
<b>c</b>	<b>c1:</b> gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive per la protezione dei dati</li> <li>- Registrazione e conservazione dei dati dei fornitori</li> <li>- Registrazione e modifica dei dati dei clienti</li> </ul>
	<b>c2:</b> ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinare e gestire gli ordini dei clienti</li> <li>- Relazione tra dati di centratura e dati montatura</li> </ul>

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

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