

Piano di formazione Ottico AFC



Laboratorio
Amministrazione

Consulenza e vendita
lenti monofocali

Consulenza e vendita
lenti multifocali

Consulenza e vendita
prodotti complementari

PIANO DI FORMAZIONE	OTTICO AFC	1
Introduzione		3
Spiegazione dei concetti		4
A	COMPETENZE OPERATIVE	6
M	Competenza metodologica	7
S	Competenza sociale e personale	8
P	Competenza professionale	9
1	Obiettivo fondamentale: Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi	10
2	Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di lenti monofocali	15
3	Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di lenti multifocali	23
4	Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi	27
B	TABELLA DELLE LEZIONI DELLA SCUOLA PROFESSIONALE	32
C	ORGANIZZAZIONE, RIPARTIZIONE E DURATA DEI CORSI INTERAZIENDALI	33
D	PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE	35
E	APPROVAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE	37
Allegato		38
Glossario		39
Indice delle abbreviazioni		39



Introduzione

Profilo professionale

Gli ottici sono le persone di riferimento nel caso di problemi visivi non medici, consulenza di moda degli occhiali e nella selezione delle lenti oftalmiche. Essi devono comprendere le prescrizioni della correzione degli ottici diplomati, degli optometristi o dei medici oculisti e consigliare correttamente la clientela.

Essi sono in continua interazione con la clientela, gli ottici diplomati, gli optometristi, i medici oculisti e i fornitori e a seconda della situazione discutono gli aspetti tecnologici e della moda oppure medici.

Gli ottici eseguono in modo speditivo e tecnicamente corretto tutti i compiti che si presentano e sbrigano in modo affidabile, nel rispetto delle risorse, i lavori amministrativi e di laboratorio loro assegnati.

In primo piano stanno la consulenza e vendita di occhiali, lenti a contatto e articoli commerciali

La consulenza e la vendita di occhiali esigono dagli ottici grandi capacità comunicative e tecniche.

Essi elaborano soluzioni ottimali per le esigenze dei clienti, eventualmente anche in una lingua straniera.

Gli ottici conoscono le particolarità e gli ambiti d'impiego delle lenti a contatto e dei loro prodotti di cura più comuni.

Essi sbrigano in modo competente la vendita dei prodotti accessori.

Gli ottici padroneggiano le argomentazioni d'utilità per i prodotti accessori e i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento. Essi consigliano gli strumenti ottici con competenza.

Spiegazione dei concetti

Competenze operative

Le competenze operative si suddividono in tre settori professionali: metodologiche, sociali e personali.

Competenza professionale

Gli ottici sono in grado, con le loro competenze professionali, di risolvere in modo indipendente i compiti tecnici nell'ambito professionale e di essere all'altezza di far fronte alle mutevoli esigenze del ramo.

Competenza metodologica

Le competenze metodologiche consentono agli ottici di lavorare ordinatamente e in modo pianificato, utilizzando in modo sensato i mezzi ausiliari come pure portare una soluzione mirata ai problemi.

Competenza sociale e personale

Le competenze sociali e personali permettono agli ottici di far fronte, in modo sicuro e cosciente di se, alle sfide negli ambiti interpersonali. Contemporaneamente rafforzano la propria personalità e sono disposti a lavorare al proprio sviluppo.

Obiettivi fondamentali

Gli obiettivi fondamentali descrivono in forma generale quali ambiti tematici o competenze appartengono alla formazione professionale.

Si giustifica perché questi ambiti tematici sono importanti. Gli obiettivi fondamentali valgono per tutti i luoghi d'apprendimento.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi concretizzano gli obiettivi fondamentali e descrivono orientamenti, atteggiamenti o particolarità comportamentali principali.

Gli obiettivi operativi valgono per tutti i luoghi d'apprendimento.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano gli obiettivi operativi. Essi fissano esattamente cosa ci si aspetta dagli specialisti. Essi sono costituiti da un contenuto formativo, un comportamento e sono essenzialmente misurabili. Gli obiettivi di valutazione sono legati ai singoli luoghi d'apprendimento e vengono assegnati a un livello tassonomico.

Livelli tassonomici (scienza della classificazione)

Gli obiettivi di valutazione sono classificati secondo il loro livello di difficoltà cognitivo (mentale). La valutazione si orienta al contenuto degli obiettivi e ai concetti usuali della pratica.

Livelli tassonomici per gli obiettivi di valutazione

Livelli tassonomici	Descrizione	Esempi dalla pratica
C6 Valutare	Valutare informazioni e fattispecie secondo criteri stabiliti.	Durante la vendita di montature essi argomentano secondo le regole della comunicazione di vendita.
C5 Sintetizzare	Combinare singoli elementi di una fattispecie e riunire in un tutt'uno.	Essi sviluppano in modo mirato le fasi del colloquio di vendita attraverso una tecnica d'interrogazione adeguata e un ascolto attivo.

C4 Analizzare	Ordinare fattispecie in elementi singoli, scoprire collegamenti tra gli elementi e trovare caratteristiche strutturali.	Essi distinguono le differenze di design, materiale, raffinamento e qualità dei tipi di lenti oftalmiche dei propri fornitori principali.
C3 Applicare	Utilizzare in situazioni diverse le nozioni su fattispecie.	Essi impiegano un'accorta tecnica di conclusione nella vendita di lenti oftalmiche.
C2 Capire	Non solo riprodurre nozioni, ma anche spiegarle con parole proprie.	Essi distinguono i più importanti parametri delle lenti a contatto.
C1 Sapere	Riprodurre nozioni memorizzate e richiamarle in situazioni simili.	Essi conoscono la corretta affrancatura degli invii postali (quale esempio; in questo piano di formazione non vengono utilizzati livelli tassonomici C1).

A Competenze operative

Spiegazioni inerenti le competenze operative

Gli ottici con le loro competenze professionali sono in grado di risolvere in modo indipendente e capace i compiti e i problemi tecnici del proprio ramo. Parte essenziale delle competenze professionali sono le competenze linguistiche nella lingua nazionale del luogo di formazione. Le conoscenze di una lingua straniera permettono agli ottici di comunicare nelle situazioni quotidiane all'interno dell'azienda.

Insieme alle competenze professionali, come vengono formulate negli obiettivi formativi, sono promosse anche le competenze metodologiche, sociali e personali. Le persone in formazione raggiungono così la capacità operativa per il profilo professionale. Essi vengono preparati all'apprendimento continuo e viene promosso il loro sviluppo personale.

Gli obiettivi fondamentali e operativi concretizzano le competenze professionali acquisite entro il termine della formazione di base. Con gli obiettivi fondamentali vengono descritti in forma generale gli ambiti tematici e le competenze della formazione. Essi motivano il perché sono importanti per gli ottici. Con gli obiettivi operativi vengono esposti quali atteggiamenti e orientamenti contraddistinguono le persone in formazione. Con gli obiettivi di valutazione vengono tradotti gli obiettivi fondamentali e operativi in comportamento concreto che le persone in formazione dovranno dimostrare in situazioni definite.

Gli equivalenti partner formativi (azienda, corsi interaziendali e scuola professionale) formano in modo coordinato tra di loro ma con accenti diversi. La scuola professionale enfatizza le conoscenze, i concetti e i modelli rilevanti. L'azienda e i corsi interaziendali mettono in rilievo l'applicazione orientata alla pratica.

1	Obiettivo fondamentale: Titolo dell'obiettivo fondamentale					
	Descrizione dell'obiettivo fondamentale. Gli obiettivi fondamentali forniscono il quadro di riferimento e delimitano tra loro gli ambiti delle competenze della formazione.					
1.1	Obiettivo operativo; titolo dell'obiettivo operativo					
	Descrizione dell'obiettivo operativo. Gli obiettivi operativi si basano su specifiche situazioni operative che sono oggetto dell'obiettivo fondamentale. Essi descrivono una disponibilità comportamentale che le persone in formazione devono attivare nella situazione.					
	Competenze metodologiche			Competenze sociali e personali		
	Elenco delle competenze metodologiche necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo operativo.			Elenco delle competenze sociali e personali necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo operativo.		
	Obiettivi di valutazione Gli obiettivi di valutazione concretizzano gli obiettivi operativi e descrivono un comportamento osservabile.					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
1.1.1	Descrizione dell'obiettivo di valutazione per l'azienda.	3	Descrizione dell'obiettivo di valutazione per la scuola professionale.	2	Descrizione dell'obiettivo di valutazione per il corso interaziendale	2

Livello tassonomico

M Competenza metodologica

M.1 Tecniche di lavoro e risoluzione di problemi

Per risolvere i compiti di carattere professionale e personale, gli ottici applicano metodi e ausili che consentono loro di mantenere ordine, fissare priorità, determinare procedure in maniera sistematica e razionale e garantire la sicurezza. Pianificano le fasi del proprio lavoro, lavorano in modo efficiente e funzionale.

M.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

I processi economici non possono essere considerati isolatamente. Gli ottici conoscono e utilizzano metodi per mettere le proprie attività in relazione con altre attività aziendali e considerare i punti d'interazione che precedono e che seguono la loro attività. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro sui colleghi, sul successo dell'azienda e sull'ambiente.

M.3 Capacità d'informazione e di comunicazione

L'applicazione dei moderni mezzi d'informazione e di comunicazione degli ottici assumerà in futuro un'importanza sempre maggiore.

Gli ottici ne sono consapevoli e contribuiscono ad ottimizzare il flusso delle informazioni all'interno dell'azienda e a sostenere l'introduzione di nuovi sistemi. Si procurano informazioni in modo autonomo e le comunicano nell'interesse della clientela e dell'azienda.

M.4 Approccio improntato alla qualità a livello teorico e operativo

Gli ottici si evolvono costantemente negli obiettivi qualitativi. Essi applicano il loro modo di pensare all'attitudine al lavoro in modo preciso e curato.

In questo modo gli ottici incrementano l'efficienza nell'analisi dei compiti e nel raggiungimento degli obiettivi, cosa che supporta in modo essenziale e positivo il successo aziendale.

M.5 Strategie d'apprendimento

Per aumentare l'efficacia dell'attività di apprendimento e della formazione continua possono essere utilizzate diverse strategie. Poiché gli stili di apprendimento differiscono da persona a persona, gli ottici riflettono sul proprio metodo di apprendimento e lo adattano a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Lavorano con strategie di apprendimento efficienti e che procurano loro piacere, successo e soddisfazione, rafforzando le loro capacità di acquisizione autonome e durature.

M.6 Metodi di consulenza

Gli ottici analizzano la propria prestazione e il proprio comportamento con l'obiettivo di sopperire le lacune.

Gli ottici padroneggiano il rapporto con l'eterogeneità della loro clientela e sono capaci di adottare diversi metodi di consulenza adattati alla stessa.

M.7 Tecniche di presentazione

Gli ottici presentano, in modo orientato alla clientela, la propria persona come pure la merce e i servizi da loro offerti.

M.8 Capacità di transfert (traslazione)

Gli ottici sono in grado di risolvere situazioni estese a diversi temi grazie a conoscenze acquisite in passato.

M.9 Comportamento ecologico

Oggigiorno il comportamento ecologico è diventato un elemento imprescindibile nel lavoro quotidiano.

Gli ottici applicano misure aziendali per la protezione dell'ambiente, individuano possibilità di miglioramento e sottopongono proposte o realizzano delle migliorie.

S Competenza sociale e personale

S.1 Formazione continua e apprendimento permanente

L'ottica è soggetta a costanti cambiamenti. È indispensabile adeguarsi a esigenze e condizioni estremamente mutevoli.

Gli ottici ne sono consapevoli e sono pronti ad acquisire nuove conoscenze e capacità e ad apprendere durante tutta la vita. Sono aperti alle novità e al cambiamento delle mutevoli esigenze e condizioni e li mettono in pratica in modo consapevole insieme ai loro colleghi e alla clientela.

S.2 Forme comportamentali nella comunicazione orientata alla clientela

Gli ottici curano, nel loro lavoro, contatti svariati con persone che hanno precise aspettative sul loro comportamento. Gli ottici sono capaci di adattare linguaggio e comportamento a ogni genere di situazione e alle esigenze dell'interlocutore. Essi sono puntuali, ordinati e affidabili.

La capacità di comunicare in maniera adeguata alla situazione e al proprio interlocutore è importante nell'ottica. Gli ottici dimostrano grande spontaneità e apertura. Sono aperti al dialogo, conoscono e applicano in modo consapevole le regole per una comunicazione efficace con colleghi, superiori e clienti.

S.3 Capacità di lavorare sotto pressione e capacità di gestire i conflitti

Soddisfare le diverse esigenze dell'ottica implica un affaticamento fisico e mentale. Gli ottici sono in grado di sopportare la fatica assolvendo con calma e ponderazione i compiti loro assegnati. In situazioni critiche sanno sempre mantenere la visione d'insieme. Nel lavoro quotidiano degli ottici, in cui sono frequenti i contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. Gli ottici ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano altri punti di vista, discutono con cognizione di causa e cercano soluzioni costruttive.

S.4 Capacità di lavorare in gruppo

Gli ottici sono in grado di lavorare in gruppo, conoscono le regole di questo tipo di lavoro e hanno già fatto esperienze positive. I compiti nell'ambito professionale e privato possono essere risolti da soli o in gruppo.

S.5 Approccio orientato alla qualità

Gli ottici sono coscienti del significato di un comportamento orientato alla qualità ed eseguono i loro compiti con cura e precisione.

In questo modo essi prestano un importante contributo al successo dell'azienda.

P Competenza professionale

Panoramica degli obiettivi fondamentali

P1 Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi

Nell'ottica si lavorano materiali differenti tra loro. Questa circostanza esige dagli ottici un procedimento differenziato e preciso nella loro lavorazione. Nell'ottica vengono raccolti e trattati confidenzialmente molti dati dei clienti e delle ordinazioni. Per questo motivo gli ottici eseguono i lavori amministrativi e di laboratorio loro assegnati in modo affidabile, rapido, tecnicamente corretto e nel rispetto delle risorse.

P2 Consulenza e vendita di lenti monofocali

Le esigenze visive della clientela non presbite nella quotidianità, nella vita professionale e nel tempo libero sono molto alte. Gli ottici sono le persone di riferimento in caso di problemi visivi non medici, consulenza nella moda degli occhiali e nella selezione delle lenti oftalmiche. Gli ottici elaborano, grazie alle capacità comunicative e alle strategie di vendita, soluzioni adatte ai desideri dei clienti orientandoli in modo competente verso la scelta delle lenti monofocali.

P3 Consulenza e vendita di lenti multifocali

Le esigenze visive della clientela presbite nella quotidianità, nella vita professionale e nel tempo libero sono molto alte. Gli ottici sono le persone di riferimento in caso di problemi visivi non medici, consulenza nella moda degli occhiali e nella selezione delle lenti oftalmiche. La consulenza e la vendita di lenti multifocali esigono dagli ottici grandi capacità tecniche, didattiche e comunicative. Gli ottici elaborano soluzioni ottimali per le esigenze dei clienti attraverso l'orientamento al cliente e le competenze professionali.

P4 Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi

Fanno parte di un'assistenza ottica completa le lenti a contatto, i rispettivi prodotti di cura, i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento, i prodotti commerciali e i test d'idoneità visiva. Gli ottici conoscono le particolarità e gli ambiti d'impiego delle lenti a contatto e dei prodotti di cura per lenti a contatto più comuni. Essi sbrigano in modo competente la vendita, successiva al primo acquisto, dei rispettivi prodotti. Gli ottici padroneggiano le argomentazioni d'utilità per i prodotti complementari e i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento e consigliano con competenza il corrispondente strumento ottico.

1	Obiettivo fondamentale: Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi					
<p>Nell'ottica si lavorano materiali differenti tra loro. Questa circostanza esige dagli ottici un procedimento differenziato e preciso nella loro lavorazione.</p> <p>Nell'ottica vengono raccolti e trattati confidenzialmente molti dati dei clienti e delle ordinazioni. Per questo motivo gli ottici eseguono i lavori amministrativi e di laboratorio loro assegnati in modo affidabile, rapido, tecnicamente corretto e nel rispetto delle risorse.</p>						
1.1	Obiettivo operativo: Elaborare ed eseguire nuovi ordini di laboratorio					
Gli ottici amministrano ed eseguono nuovi ordini in modo indipendente e motivato.						
Competenza metodologica				Competenza sociale e personale		
M1, M2, M4, M9				S1, S4, S5		
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	K
1.1.1	Essi amministrano e controllano tutti gli elementi di un nuovo ordine.	3			Essi mostrano il significato pratico di tutti gli elementi di un ordine.	3
1.1.2	Essi impiegano correttamente tutti gli strumenti e macchinari del laboratorio nel rispetto dell'ambiente.	3			Essi mostrano il corretto utilizzo nel rispetto delle risorse di tutti gli utensili e macchinari generalmente in uso.	3
1.1.3	Essi adattano il tipo di lavorazione ai diversi materiali.	4	Essi spiegano le proprietà dei materiali e dei trattamenti.	2	Essi mostrano i metodi di lavorazione dei differenti materiali.	3
1.1.4	Essi adottano le norme qualitative relative ai prodotti.	3			Essi illustrano le norme di qualità e tolleranze vigenti per i differenti materiali e prodotti.	3
1.1.5	Essi montano le lenti nelle montature.	3			Essi spiegano lo svolgimento di un perfetto montaggio dell'occhiale.	2



1.1.6	Essi valutano gli occhiali montati secondo le norme di categoria.	6		Essi valutano i lavori eseguiti secondo criteri definiti.	6
-------	---	---	--	---	---

1.2	Obiettivo operativo: Eseguire lavori di riparazione e di servizio					
	Gli ottici eseguono in modo accurato e indipendente le riparazioni degli occhiali e i lavori di servizio.					
	Competenza metodologica			Competenza sociale e personale		
	M1, M2, M4, M9			S1, S5		
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
1.2.1	Essi distinguono i materiali delle montature.	4	Essi spiegano le proprietà e la cura dei differenti materiali delle montature.	2	Essi spiegano le caratteristiche dei materiali delle montature più diffusi.	2
1.2.2	Essi valutano l'eseguibilità della riparazione.	4	Essi differenziano gli stadi di lavorazione tipici dei materiali.	4	Essi determinano il procedimento per le possibili riparazioni.	4
1.2.3	Essi lavorano gli occhiali metallici in modo specifico.	3			Essi dimostrano la lavorazione del metallo.	3
1.2.4	Essi lavorano occhiali in materiale sintetico in modo specifico.	3			Essi dimostrano la lavorazione dei materiali sintetici.	3
1.2.5	Essi adattano i clip solari.	3			Essi dimostrano la tecnica di adattamento dei clip solari.	3

1.3 Obiettivo operativo: Manutenzione e cura dell'infrastruttura

Gli ottici effettuano i lavori di manutenzione e curano coscientemente il laboratorio e l'infrastruttura del negozio negli intervalli previsti e nel rispetto dell'ambiente.

Competenza metodologica

M1, M9

Competenza sociale e personale

S5

Obiettivi di valutazione

	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
1.3.1	Essi si comportano ecologicamente nello smaltimento dei rifiuti e durante le pulizie.	3	Essi illustrano le interazioni chimiche durante l'utilizzo e lo smaltimento dei materiali generalmente in uso.	2	Essi spiegano il comportamento ecologico nello smaltimento dei rifiuti e durante le pulizie.	2
1.3.2	Essi si comportano in modo da prevenire gli incidenti nel contatto con prodotti chimici, macchine o situazioni pericolose.	3	Essi descrivono i singoli simboli di pericolo presenti sulle avvertenze dei prodotti chimici utilizzati.	2	Essi mostrano il comportamento corretto nel contatto con prodotti chimici, macchine o situazioni pericolose.	3
1.3.3	Essi puliscono e mantengono le macchine di laboratorio, gli utensili e gli strumenti.	3			Essi mostrano lo svolgimento dei lavori di manutenzione delle macchine di laboratorio, degli utensili e degli strumenti.	3
1.3.4	Essi puliscono e mantengono ordinato il materiale da esposizione e le decorazioni	3				
1.3.5	Essi puliscono e disinfettano gli apparecchi optometrici.	3			Essi mostrano la cura corretta degli strumenti optometrici.	3

1.4	Obiettivo operativo: Sbrigare compiti amministrativi					
Gli ottici eseguono i lavori amministrativi e di gestione dello stock in modo parsimonioso nei confronti delle risorse.						
Competenza metodologica M1, M3, M9				Competenza sociale e personale S5		
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
1.4.1	Essi organizzano e amministrano gli ordini con le imprese di spedizione.	3				
1.4.2	Essi amministrano la merce entrante secondo il bollettino di fornitura e scrivono il prezzo.	3				
1.4.3	Essi ordinano le montature nello stock oppure le mettono in esposizione.	3				
1.4.4	Essi amministrano e ordinano i pezzi di ricambio come per esempio: viti, placchette, terminali d'astina.	3				
1.4.5	Essi concordano e sorvegliano le scadenze dei fornitori.	3	Essi spiegano le corrette forme del contatto con i fornitori.	2	Essi esercitano in giochi di ruolo il contatto telefonico con i fornitori.	3
1.4.6	Essi ordinano indipendentemente lenti, montature, articoli commerciali, prodotti per la cura delle lenti a contatto, pezzi di ricambio, secondo le consuetudini aziendali.	3			Essi mostrano le particolarità del processo d'ordinazione.	3

2	Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di lenti monofocali					
	<p>Le esigenze visive della clientela non presbite nella quotidianità, nella vita professionale e nel tempo libero sono molto alte. Gli ottici sono le persone di riferimento in caso di problemi visivi non medici, consulenza nella moda degli occhiali e nella selezione delle lenti oftalmiche.</p> <p>Gli ottici elaborano, grazie alle capacità comunicative e alle strategie di vendita, soluzioni adatte ai desideri dei clienti orientandoli in modo competente verso la scelta delle lenti monofocali.</p>					
2.1	Obiettivo operativo: Comunicare in una seconda lingua nazionale o in inglese					
	Gli ottici impiegano, secondo il bisogno, conoscenze di una lingua straniera (PEL livello B1) nella quotidianità professionale.					
	Competenza metodologica M3, M4, M6		Competenza sociale e personale S1, S2			
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.1.1	Essi accolgono e congedano la clientela con un linguaggio comprensibile.	3	Essi si costruiscono il vocabolario per una comunicazione semplice ma corretta	3		
2.1.2	Essi concordano appuntamenti con la clientela con un linguaggio comprensibile	3	Essi adottano correttamente le regole base della grammatica oralmente e nella forma scritta.	3		
2.1.3	Essi curano la conversazione con la clientela con un linguaggio comprensibile.	3	Essi capiscono i contenuti e le affermazioni essenziali di contributi radiofonici e televisivi provenienti dalla loro sfera privata e professionale.	3		
2.1.4	Essi consigliano la clientela in ambiti professionali con i quali hanno dimestichezza, con un linguaggio comprensibile.	4	Essi si costruiscono un vocabolario tecnico specifico e comunicano la loro opinione a domande inerenti temi dell'ambito professionale con cui hanno dimestichezza.	3		

2.1.5	Essi comprendono istruzioni per l'uso e informazioni per i consumatori.	3	Essi leggono i testi della quotidianità nelle e-mail, nelle lettere, nei giornali, ecc..	3		
2.1.6	Essi rispondono in forma scritta nella lingua straniera ad una semplice domanda della clientela.	3	Essi scrivono in modo comprensibile un testo coerente, orientato alla pratica.	3		
2.1.7	Essi comunicano in modo comprensibile oralmente e in forma scritta con i fornitori.	3	Essi si costruiscono il vocabolario per le ordinazioni, i bollettini di consegna, formulari doganali, documenti di spedizione, ecc., e lo impiegano nel contatto con i fornitori in forma orale o scritta.	3		
2.1.8	Essi comprendono l'essenziale di semplici video pubblicitari riguardanti temi specifici della professione.	3	Essi comprendono semplici messaggi pubblicitari o informazioni dei fornitori.	3		
2.1.9	Essi comprendono istruzioni per l'uso formulate in modo chiaro come per esempio nell'elaborazione elettronica dei dati o nell'ambito delle mole.	3	Essi comprendono informazioni tecniche specifiche del settore per il corrispondente livello di formazione.	3		

2.2	Obiettivo operativo: Guadagnare la fiducia della clientela					
	Gli ottici creano la base di fiducia nei confronti della clientela attraverso un'attitudine professionalmente competente e orientata al cliente.					
	Competenza metodologica			Competenza sociale e personale		
	M1, M7, M8			S2, S3, S5		
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.2.1	Essi evincono il desiderio del cliente attraverso un'accoglienza aperta e orientata al cliente, una discussione specifica e un ascolto attento.	4	Essi argomentano l'atteggiamento del venditore orientato al cliente.	4	Essi paragonano il comportamento professionale di una venditrice o di un venditore con l'ausilio di esempi.	4
2.2.2	Essi costruiscono il colloquio di vendita secondo i principi psicologici della comunicazione di vendita.	4	Essi spiegano, secondo criteri dati, la psicologia di un colloquio di vendita.	2	Essi paragonano con l'ausilio di esempi le caratteristiche di una corretta entrata nel colloquio di vendita.	4
2.2.3	Essi analizzano la tipologia della personalità della clientela e adattano il proprio linguaggio, modo di esprimersi e la strategia di vendita alla tipologia dei clienti.	4	Essi spiegano la strategia di vendita adattata ai tipi di personalità.	2	Essi paragonano attraverso degli esempi come la clientela va servita in modo competente.	4
2.2.4	Essi influenzano positivamente l'ambiente di lavoro e aziendale attraverso il loro comportamento cosciente e premuroso nei confronti della clientela e dei colleghi.	4	Essi descrivono il comportamento corretto degli ottici in azienda.	2	Essi paragonano con l'aiuto di giochi di ruolo l'effetto degli ottici sulla clientela.	4

2.3	Obiettivo operativo: Comunicazione di vendita					
	Gli ottici sono motivati a porsi alla clientela in modo professionalmente adeguato e convincono attraverso le loro competenze comunicative e di strategia di vendita.					
	Competenza metodologica		Competenza sociale e personale			
	M3, M6, M7, M8		S2, S3			
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.3.1	Essi comunicano in modo convincente e adatto alla clientela grazie alle loro conoscenze in materia di comunicazione.	5	Essi descrivono le basi della comunicazione verbale in modo riproducibile.	2	Essi giudicano la comunicazione verbale con l'aiuto di esempi.	4
2.3.2	Essi riconoscono ed utilizzano consciamente i segnali della comunicazione non verbale.	4	Essi descrivono le basi della comunicazione non verbale.	2	Essi valutano la comunicazione non verbale con l'aiuto di esempi.	4
2.3.3	Essi sviluppano in modo mirato le fasi del colloquio di vendita attraverso una tecnica d'interrogazione adeguata e un ascolto attivo.	5	Essi distinguono le tecniche d'interrogazione durante l'anamnesi e il colloquio di vendita.	2	Essi valutano la tecnica d'interrogazione corretta per le diverse situazioni di vendita con l'aiuto di esempi.	4
2.3.4	Essi concordano e sorvegliano gli appuntamenti con la clientela.	3	Essi spiegano le forme corrette del contatto con il cliente.	2	Essi esercitano tramite giochi di ruolo il contatto telefonico con i clienti.	3

2.4 Obiettivo operativo: Anamnesi e interpretazione della ricetta per lenti monofocali						
Gli ottici sono in grado di effettuare un'anamnesi e l'interpretazione di una ricetta o di dare spiegazioni in modo professionalmente competente.						
Competenza metodologica				Competenza sociale e personale		
M3, M6, M7, M8				S1, S2		
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.4.1	Essi eseguono un'anamnesi tecnicamente e psicologicamente competente adatta alla situazione.	5	Essi sviluppano lo svolgimento e il contenuto dell'anamnesi.	3	Essi valutano lo svolgimento sistematico durante l'anamnesi.	6
2.4.2	Essi sottopongono proposte di correzione orientate al cliente sulla base dell'anamnesi.	5	Essi analizzano i mezzi di correzione in base alle loro qualità geometriche, fisiche e ottiche.	4	Essi analizzano proposte di correzione sulla base dell'anamnesi.	4
2.4.3	Essi interpretano i dati della ricetta su richiesta della clientela.	5	Essi motivano le relazioni che intercorrono tra difetti visivi e mezzi di correzione in rapporto alla percezione.	5	Essi motivano praticamente le relazioni tra correzione e spazi di visione nitida.	5
2.4.4	Essi menzionano le possibilità di correzione tramite interventi di chirurgia refrattiva su richiesta della clientela.	2	Essi descrivono lo svolgimento e le conseguenze degli interventi di chirurgia refrattiva.	2	Essi descrivono lo svolgimento e le conseguenze degli interventi di chirurgia refrattiva.	2

2.5	Obiettivo operativo: Vendere montature					
	Gli ottici sono motivati ad effettuare la vendita di montature con competenza professionale e di moda.					
	Competenza metodologica		Competenza sociale e personale			
	M2, M3, M6, M7, M8		S2			
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.5.1	Le argomentazioni utilizzate durante la consulenza delle montature, seguono le regole della comunicazione di vendita.	6	Essi menzionano i processi psicologici durante la selezione della montatura.	2	Essi giudicano gli aspetti tecnici, didattici e psicologici durante la vendita di montature.	4
2.5.2	Essi argomentano l'utilità, le differenze in ambito di design, qualità, prezzo e valore delle montature.	6	Essi illustrano le interazioni tra i materiali delle montature e la nostra pelle come pure le differenze nella costruzione delle montature.	2	Essi motivano con l'aiuto di esempi pratici la scelta anatomicamente e fisiologicamente corretta della montatura.	4
2.5.3	Essi argomentano l'utilità della scelta di una montatura in funzione della correzione.	6	Essi motivano teoricamente le conseguenze del materiale e della correzione delle lenti sulla scelta della montatura.	5	Essi motivano la scelta della montatura sulla base della correzione delle lenti.	5
2.5.4	Essi realizzano la vendita della montatura attraverso un'appropriata tecnica di conclusione.	3				
2.5.5	Essi eseguono un adattamento preliminare della montatura scelta.	3			Essi mostrano come l'adattamento preliminare della montatura fa risparmiare tempo e lo utilizzano praticamente.	3

2.6 Obiettivo operativo: Vendere lenti monofocali						
Gli ottici sono capaci di effettuare la vendita di lenti monofocali con competenza professionale e di strategia di vendita.						
Competenza metodologica				Competenza sociale e personale		
M2, M3, M6, M7, M8				S2, S5		
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.6.1	Essi distinguono le differenze di design, materiale, raffinamento e qualità dei tipi di lenti monofocali dei propri fornitori principali.	4	Essi analizzano criticamente gli aspetti tecnologici delle lenti monofocali e delle loro conseguenze nella pratica.	4	Essi attribuiscono ai differenti tipi di lenti presenti sul mercato il corretto scopo d'utilizzo.	4
2.6.2	Essi argomentano e dimostrano alla clientela l'utilità delle lenti oftalmiche sulla base delle esigenze visive individuali.	6	Essi differenziano le particolarità e l'utilità delle lenti oftalmiche e ne derivano un'argomentazione d'utilità strutturata.	4	Essi allestiscono tramite giochi di ruolo delle vendite ottimali di lenti oftalmiche.	6
2.6.3	Essi impostano la vendita di lenti oftalmiche attraverso un'abile tecnica di conclusione.	4	Essi spiegano le corrette tecniche di conclusione per la vendita di lenti oftalmiche.	2	Essi sviluppano appropriate tecniche di conclusione per la vendita di lenti oftalmiche.	4
2.6.4	Essi comunicano alla clientela i costi in modo trasparente e metodico.	3	Essi descrivono gli aspetti del calcolo e dell'indicazione del prezzo.	2	Essi esercitano praticamente il calcolo e l'indicazione dei prezzi.	3
2.6.5	Essi indeboliscono le obiezioni dei clienti con le rispettive argomentazioni.	4	Per mezzo di criteri chiari, essi giustificano la gestione delle obiezioni.	2	Essi utilizzano le tecniche della gestione delle obiezioni in modo sicuro tramite giochi di ruolo.	3
2.6.6	Essi si fanno confermare l'ordinazione dalla clientela.	2				
2.6.7	Essi argomentano l'utilità di prodotti complementari e di servizi secondo i principi della psicologia di vendita.	6	Essi spiegano gli aspetti della psicologia di vendita di prodotti complementari e di servizi.	2	Essi esercitano con dei giochi di ruolo gli aspetti della psicologia di vendita di prodotti complementari e di servizi.	4

2.7	Obiettivo operativo: Consegnare occhiali					
	Gli ottici si preoccupano affinché la clientela conosca e apprezzi l'utilità del proprio occhiale adattato anatomicamente.					
	Competenza metodologica			Competenza sociale e personale		
	M3, M4			S5		
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
2.7.1	Essi entusiasmano la clientela per la scelta dell'occhiale, tramite la presentazione e l'utilità del prodotto.	5	Essi spiegano gli aspetti psicologici della tecnica di presentazione e di riconferma.	2	Essi esercitano con dei giochi di ruolo la consegna del nuovo occhiale.	3
2.7.2	Essi illustrano il corretto utilizzo e cura dell'occhiale.	4			Essi distinguono i diversi sviluppi della consegna degli occhiali.	4
2.7.3	Essi adattano l'occhiale anatomicamente.	3			Essi mostrano i principi anatomici e fisiologici dell'adattamento degli occhiali.	3
2.7.4	Essi portano a termine l'incasso e il congedo secondo aspetti della psicologia di vendita.	4			Essi mostrano gli aspetti della psicologia di vendita all'incasso e al congedo.	3

3 Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di lenti multifocali

Le esigenze visive della clientela presbite nella quotidianità, nella vita professionale e nel tempo libero sono molto alte. Gli ottici sono le persone di riferimento in caso di problemi visivi non medici, consulenza nella moda degli occhiali e nella selezione delle lenti oftalmiche. La consulenza e la vendita di lenti multifocali esigono dagli ottici grandi capacità tecniche, didattiche e comunicative. Gli ottici elaborano soluzioni ottimali per le esigenze dei clienti attraverso l'orientamento al cliente e le competenze professionali.

3.1 Obiettivo operativo: Effettuare l'anamnesi e l'interpretazione della ricetta in presenza di presbiopia

Gli ottici sono in grado di effettuare un'anamnesi e l'interpretazione di una ricetta o di dare spiegazioni tecniche in modo competente alla clientela presbite.

Competenza metodologica


M3, M6, M7, M8

Competenza sociale e personale

S1, S2

Obiettivi di valutazione

	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
3.1.1	Essi eseguono un'anamnesi tecnicamente e psicologicamente competente adattata alla situazione.	5	Essi sviluppano lo svolgimento e il contenuto dell'anamnesi.	3	Essi valutano lo svolgimento sistematico durante l'anamnesi.	6
3.1.2	Essi interpretano i dati della ricetta per la clientela.	4	Essi motivano le relazioni tra correzione da lontano, presbiopia e spazi di visione nitida.	5	Essi motivano praticamente presso la clientela le relazioni tra correzione e spazi di visione nitida.	5
3.1.3	Essi sottopongono proposte di correzione orientate al cliente sulla base dell'anamnesi.	5	Essi differenziano tipi di lenti appropriati.	4	Essi analizzano proposte di correzione sulla base dell'anamnesi.	4
3.1.4	Essi dimostrano le differenze delle varie possibilità di correzione.	3	Essi motivano le conseguenze del supporto visivo sugli spazi di visione nitida.	5	Essi esercitano con degli esempi pratici la dimostrazione di lenti multifocali.	3
3.1.5	Essi analizzano i problemi della clientela con acuità visiva ridotta o con problemi fisiologici e mostrano le conseguenze delle diverse possibilità di correzione.	4	Essi motivano le relazioni tra l'acuità visiva e le premesse anatomiche, fisiologiche e patologiche.	5	Essi motivano con degli esempi le problematiche e le possibilità di soluzione per la clientela con acuità visiva ridotta.	5

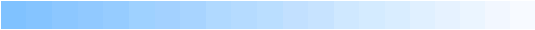


3.1.6	Essi descrivono alla clientela le possibilità di correzione tramite intervento chirurgico.	2	Essi descrivono lo svolgimento e le conseguenze della chirurgia refrattiva.	2		
-------	--	---	---	---	--	--

3.2	Obiettivo operativo: Vendere lenti multifocali					
Gli ottici sono capaci di effettuare la vendita di lenti multifocali con competenza professionale, di moda e didattica.						
Competenza metodologica			Competenza sociale e personale			
M2, M3, M6, M7, M8			S2, S5			
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
3.2.1	Essi distinguono le differenze di design, materiale, raffinamento e qualità dei tipi di lenti oftalmiche dei propri fornitori principali.	4	Essi analizzano criticamente gli aspetti tecnologici delle lenti multifocali e delle loro conseguenze nella pratica.	4	Essi attribuiscono ai differenti tipi di lenti presenti sul mercato il corretto scopo d'utilizzo.	4
3.2.2	Essi argomentano e dimostrano alla clientela, in funzione delle loro esigenze visive, l'utilità delle lenti multifocali.	6	Essi differenziano le particolarità e l'utilità delle lenti oftalmiche.	4	Essi sviluppano un'argomentazione d'utilità strutturata.	5
3.2.3	Essi argomentano alla clientela l'utilità delle lenti oftalmiche corrispondenti alle loro esigenze.	5			Essi allestiscono a scopo didattico con dei giochi di ruolo delle vendite ideali di lenti per occhiali.	6
3.2.4	Essi prendono le misure per l'esatta centratura ottica delle lenti oftalmiche con gli strumenti idonei.	3	Essi sondano le conseguenze e gli effetti di lenti oftalmiche centrate in maniera errata.	4	Essi spiegano i sistemi di centratura più utilizzati e ne chiariscono l'impiego.	2
3.2.5	Essi indeboliscono le obiezioni dei clienti con le rispettive argomentazioni.	4	Essi giustificano la gestione delle obiezioni per mezzo di criteri inerenti la tecnologia degli occhiali.	4	Essi applicano le tecniche della gestione delle obiezioni in modo sicuro tramite giochi di ruolo.	3

3.3	Obiettivo operativo: Gestire le reclamazioni					
Gli ottici sono motivati a trattare e sbrigare le reclamazioni per la soddisfazione della clientela.						
Competenza metodologica			Competenza sociale e personale			
M3, M8			S2, S3, S5			
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
3.3.1	Essi accolgono la reclamazione con atteggiamento positivo e appianano la situazione attraverso un'abile tecnica di comunicazione.	3	Essi descrivono lo svolgimento della ricezione della reclamazione e spiegano gli aspetti di un atteggiamento positivo.	2	Essi esaminano con degli esempi pratici sulla base di criteri chiari l'atteggiamento del venditore.	4
3.3.2	Essi sviluppano una soluzione al problema incentrata sull'obiettivo.	5	Essi indicano le cause fisiologiche, patologiche o tecniche all'intolleranza dei prodotti.	3	Essi esaminano attraverso degli esempi pratici le cause fisiologiche, patologiche o tecniche all'intolleranza dei prodotti.	5
3.3.3	Essi indagano le esigenze dei clienti e sviluppano delle proposte di soluzione.	5				

4	Obiettivo fondamentale: Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi					
	<p>Fanno parte di un'assistenza ottica completa le lenti a contatto, i rispettivi prodotti di cura, i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento, i prodotti commerciali e i test d'idoneità visiva.</p> <p>Gli ottici conoscono le particolarità e gli ambiti d'impiego delle lenti a contatto e dei prodotti di cura per lenti a contatto più comuni.</p> <p>Essi sbrigano in modo competente la vendita dei prodotti accessori.</p> <p>Gli ottici padroneggiano le argomentazioni d'utilità per i prodotti complementari e i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento e consigliano con competenza il corrispondente strumento ottico.</p>					
4.1	Obiettivo operativo: Vendere lenti a contatto					
	Gli ottici vendono, su prescrizione, il corrispondente tipo di lente a contatto.					
	Competenza metodologica			Competenza sociale e personale		
	M3, M4, M6, M7, M8			S1, S2, S5		
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
4.1.1	Essi descrivono i più importanti tipi e particolarità di lenti a contatto.	2	Essi menzionano i tipi e i sistemi più importanti di lenti a contatto.	2	Essi differenziano i tipi più importanti di lenti a contatto.	4
4.1.2	Essi descrivono i più importanti parametri delle lenti a contatto.	2	Essi spiegano l'importanza dei parametri delle lenti a contatto.	2		
4.1.3	Essi sbrigano la vendita di lenti a contatto come consulenza supplementare.	3				
4.1.4	Essi istruiscono il comportamento corretto nella manipolazione delle lenti a contatto.	3	Essi descrivono l'importanza dell'igiene delle lenti a contatto.	2		
4.1.5	Essi dimostrano la corretta manipolazione dei diversi tipi di lenti a contatto.	3			Essi mostrano la corretta manipolazione nell'applicazione personalizzata delle lenti a contatto.	3



4.1.6	Essi applicano le prescrizioni inerenti la consegna di lenti a contatto e il loro stoccaggio	3 Essi descrivono le prescrizioni inerenti la consegna di lenti a contatto e il loro stoccaggio.	2	
-------	--	---	----------	--

4.2	Obiettivo operativo: Vendere prodotti per la cura delle lenti a contatto					
Gli ottici prestano attenzione alla vendita competente dei prodotti di cura per lenti a contatto e ne spiegano l'utilizzo.						
Competenza metodologica				Competenza sociale e personale		
M3, M9				S1, S2		
Obiettivi di valutazione						
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
4.2.1	Essi differenziano le diverse categorie di prodotti di cura.	4	Essi spiegano la funzione delle categorie dei prodotti di cura.	2		
4.2.2	Essi assegnano il sistema di prodotti di cura al rispettivo tipo di lente.	4				
4.2.3	Essi dimostrano alla clientela l'utilizzo dei prodotti di cura.	3	Essi descrivono le prescrizioni inerenti lo stoccaggio e la consegna di prodotti di cura.	2	Essi curano le lenti a contatto nel rispetto della loro tipologia.	3
4.2.4	Essi riconoscono i prodotti di cura senza conservanti.	2	Essi spiegano la problematica e la funzione dei conservanti.	2		
4.2.5	Essi vendono alla clientela il prodotto di cura appropriato per il tipo di lente a contatto.	3				

4.3	Obiettivo operativo: Vendere strumenti ottici					
	Gli ottici sono motivati a vendere strumenti ottici in modo professionalmente competente.					
	Competenza metodologica			Competenza sociale e personale		
	M2, M3, M4, M6, M7, M8			S1, S2, S5		
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
4.3.1	Essi eseguono un'anamnesi professionalmente corretta.	3	Essi descrivono il procedimento per accertare l'ingrandimento necessario.	2	Essi spiegano lo svolgimento dell'anamnesi.	2
4.3.2	Essi determinano l'ingrandimento necessario della clientela.	3	Essi mostrano l'anatomia e la funzione dell'occhio e l'effetto dei mezzi ausiliari.	3	Essi distinguono il procedimento per le diverse esigenze dei clienti.	4
4.3.3	Essi usano un'argomentazione per l'impiego dei diversi prodotti.	6	Essi descrivono le particolarità e l'utilità degli strumenti ottici.	2	Essi valutano i risultati dell'anamnesi e la proposta del mezzo ausiliario.	6
4.3.4	Essi istruiscono la manipolazione degli strumenti ottici.	3			Essi illustrano il campo d'applicazione e la manipolazione dei differenti strumenti.	3
4.3.5.	Essi vendono alla clientela lo strumento ottico appropriato.	3				

4.4	Obiettivo operativo: Vendere articoli commerciali					
	Gli ottici argomentano in modo competente nella vendita di articoli commerciali.					
	Competenza metodologica		Competenza sociale e personale			
	M3, M4, M6, M7, M8		S1, S2			
	Obiettivi di valutazione					
	Azienda	C	Scuola professionale	C	Corso interaziendale	C
4.4.1	Essi argomentano l'utilità degli articoli complementari come per esempio: astucci, cordoncini per occhiali, prodotti di pulizia e pezzette per gli occhiali, aggiuntivi.	6			Essi giustificano l'utilità delle vendite complementari per il cliente.	4
4.4.2	Essi argomentano l'utilità degli occhiali da sole o di protezione.	6	Essi spiegano l'effetto sull'occhio delle sollecitazioni meccaniche, chimiche o da radiazione.	2	Essi classificano i tipi di occhiali secondo il loro livello protettivo ottico o meccanico.	4
4.4.3.	Essi vendono alla clientela gli articoli commerciali corrispondenti in modo competente.	3				

B Tabella delle lezioni alla scuola professionale

Campi formativi	1. anno di apprendistato	2. anno di apprendistato	3. anno di apprendistato	4. anno di apprendistato	Totale
1. Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi	480 ¹	200 ¹	40 ¹	40 ¹	760
2. Consulenza e vendita di lenti monofocali					
3. Consulenza e vendita di lenti multifocali			160	160	320
4. Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi					
Totale conoscenze professionali	480	200	200	200	1080
Insegnamento della cultura generale	120	120	120	120	480
Sport	80	40	40	40	200
Totale lezioni	680²	360	360	360	1760

¹⁾ Compreso 40 lezioni ciascuno in una seconda lingua nazionale o in inglese.

²⁾ Le 680 lezioni del primo anno corrispondono a due giorni di scuola.

C Organizzazione, suddivisione e durata dei corsi interaziendali

1. Scopo

I corsi interaziendali (CIA) completano la formazione nella pratica professionale e la formazione scolastica. La frequenza dei corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

2. Responsabile dei corsi

Responsabile dei corsi interaziendali è l'Associazione svizzera dell'ottica (ASO) a Olten.

3. Organi

3.1 Gli organi dei corsi sono:

- a. la commissione di sorveglianza (Commissione della formazione professionale ASO).
- b. la commissione dei corsi (al Cantone di appartenenza o domicilio e alla scuola professionale viene accordata una rappresentanza appropriata).
- c. i centri per corsi interaziendali (il Kurszentrum für Augenoptik a Starrkirch, rispettivamente il Centre de cours pour l'Optique a Losanna).

3.2 I centri per i corsi interaziendali (CCI) emanano, in collaborazione con la competente autorità cantonale, delle convocazioni personali ed esse vengono notificate alle aziende formatrici.

3.3 Qualora delle persone in formazione, per delle ragioni indipendenti dalla loro volontà (malattia, incidente, servizio militare o di protezione civile oppure per altri obblighi legali), non potessero partecipare ai corsi interaziendali, il formatore o la formatrice professionale deve immediatamente informarne per iscritto il docente dei corsi e le autorità cantonali, specificando il motivo dell'assenza.

4 Durata, termine, contenuti

Campi formativi	Contenuti	1. anno di apprendistato			2. anno di apprendistato			3. anno di apprendistato		4. anno di appr.	Totale
		Corso 1	Corso 2	Corso 3	Corso 4	Corso 5	Corso 6	Corso 7	Corso 8	Corso 9	
1. Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi 2. Consulenza e vendita di lenti monofocali	Nuovi ordini di laboratorio	X	X	X							
	Riparazioni e servizi	X	X								
	Manutenzione e cura		X								
	Lavori amministrativi				X	X	X	X	X		
	Guadagnare la fiducia dei clienti			X	X	X	X		X		
	Comunicazione di vendita	X	X	X	X	X	X		X		
	Anamnesi e interpretazione della ricetta VS				X	X	X	X	X		
	Vendita di montature				X						
	Vendita di lenti monofocali				X	X	X	X			X
	Consegna degli occhiali			X						X	
3. Consulenza e vendita di lenti multifocali 4. Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi	Anamnesi e interpretazione della ricetta di clienti presbiti						X	X	X		
	Vendita di lenti multifocali							X	X	X	
	Trattazione di reclamazioni									X	
	Lenti a contatto					X				X	
	Prodotti per la cura delle lenti a contatto					X				X	
	Strumenti ottici									X	
Articoli commerciali				X					X		
Nota di valutazione		X			X	X	X	X	X		
Giornate di CIA da 8 ore		3	3	3	4	4	4	4	4	4	33

5. Valutazione

I corsi 1-3 vengono valutati complessivamente con una sola nota di valutazione e danno mediamente con le note di valutazione dei corsi 4, 5, 6, 7 e 8 la nota dei luoghi di formazione.

D Procedura di qualificazione

1. Organizzazione

L'organizzazione è regolata a dipendenza del campo di qualificazione (vedere Campi di qualificazione).

1.1 Annuncio alla procedura di qualificazione

L'annuncio alla procedura di qualificazione viene effettuato alla competente autorità tramite formazione professionale.

Per persone in formazione con condizioni d'ammissione particolari, vale l'art. 32 dell'OFPr rispettivamente l'art. 34 della LFPr.

1.2 Invito ed equipaggiamento delle candidate/ dei candidati

La convocazione alla procedura di qualificazione avviene tramite la competente autorità cantonale.

Per i lavori pratici le candidate/ i candidati si presentano con l'abbigliamento e l'equipaggiamento di lavoro.

Alla persona in formazione vengono messi a disposizione una postazione di lavoro e le necessarie attrezzature in uno stato ineccepibile.

Insieme alla convocazione all'esame viene reso noto quali materiali e strumenti la persona in formazione deve portare con se.

2. Campi di qualificazione

Posizione	dopo due anni	dopo quattro anni			N. dei luoghi di form.		
	Esame parziale	Lavoro pratico	Conoscenze professionali		Cultura gen.	CIA	SP
	240'	120'	60'	180'	120'		
1. L&A	Laboratorio					Media	Media
2. C&V				scritto, inclusa lingua straniera			
3. C&V		Vendita	Colloquio tecnico (orale)				
4. C&V							
Ponderazione in %	20%	20%	7.5%	17.5%	20%	7.5%	7.5%
NDS		x	x				
Nota complessiva	Nota esame parziale	Nota lavoro pratico	Nota conoscenze prof.		Nota ICG	N. dei luoghi di form.	

C & V Consulenza e vendita secondo gli obiettivi fondamentali 2-4

L & A Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi

NDS Nota determinante ai fini del superamento

ICG Insegnamento cultura generale

2.1 Esame parziale (dopo due anni)

Il **lavoro pratico** (esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi) ponderazione 20%, dura quattro ore.

2.2 Esame finale: lavoro pratico (dopo quattro anni)

Il **lavoro pratico** (esame di vendita tramite simulazioni) ponderazione 20%, dura due ore.

Posizione 1 - Consulenza e vendita di lenti monofocali

Posizione 2 - Consulenza e vendita di lenti multifocali

Posizione 3 - Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi

2.3 Esame finale: Conoscenze professionali

L'esame delle **conoscenze professionali** in forma scritta dura tre ore (ponderazione 17.5%) e quello in forma orale un'ora (ponderazione 7.5%).

Posizione 1 - Consulenza e vendita di lenti monofocali - scritto e orale

Posizione 2 - Consulenza e vendita di lenti multifocali - scritto e orale

Posizione 3 - Consulenza e vendita di prodotti complementari e servizi - scritto e orale

2.4 Cultura generale

L'esame finale nel campo di qualificazione cultura generale si orienta all'Ordinanza dell'UFFT concernente le esigenze minime relative alla cultura generale della formazione.

3. Valutazione

Nella procedura di qualificazione le prestazioni vengono valutate da 6 a 1. Per la valutazione delle posizioni e sottoposizioni sono autorizzate le mezze note intermedie. Nel caso che la nota di un campo si componga di diverse posizioni, la media viene arrotondata ad una cifra decimale. Le note di posizione vengono valutate secondo le indicazioni nelle sottoposizioni.

Valori delle note

Il superamento dell'esame di qualificazione si regola secondo l'art.20 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base.

Competenze metodologiche, sociali e personali

Le competenze metodologiche, sociali e personali contenute nel piano di formazione, non costituiscono un campo di qualificazione a se. Queste vengono esaminate in modo interdisciplinare.

Nota	Qualità della prestazione
6	Molto buono
5	Buono
4	Sufficiente
3	Debole
2	Molto debole
1	Inutilizzabile



E Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2011.

Olten, 10 maggio 2010

ASSOCIAZIONE SVIZZERA DELL'OTTICA

Il presidente centrale

Christian Stebler

Il direttore

Markus Jäggi

Questo piano di formazione è stato approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia ai sensi dell'articolo 10 dell'ordinanza del 10 maggio 2010 sulla formazione professionale di base di ottico.

Berna, 10 maggio 2010

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA

La direttrice

Dr. Ursula Renold

Allegato

Lista dei documenti relativi all'attuazione della formazione professionale di base e le relative fonti

Ordinanza sulla formazione professionale di base „Ottico AFC“	10.05.2010	Formato elettronico: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (http://www.bbt.admin.ch) Versione per la stampa: Bundesamt für Bauten und Logistik (http://www.bundespublikationen.admin.ch)
Piano di formazione „Ottico AFC“	10.05.2010	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Infrastruttura minima dell'azienda formatrice	14.09.2010	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Rapporto di formazione		SDBB/CSFO, Centro svizzero di servizio Formazione professionale orientamento professionale, universitario e di carriera, Haus de Kantone, Speichergasse 6, Postfach 583, 3000 Bern 7
Piano di insegnamento standard per i corsi interaziendali	14.09.2010	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali	02.09.2010	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Piano di insegnamento standard per l'insegnamento delle conoscenze professionali	[Erlassdatum]	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Guida alla procedura di qualificazione	03.02.2014 (prima parte)	Schweizer Optikverband, Postfach, 4601 Olten, http://www.sov.ch
Formulario delle note		SDBB/CSFO, Centro svizzero di servizio Formazione professionale orientamento professionale, universitario e di carriera, Haus der Kantone, Speichergasse 6, Postfach 583, 3000 Bern 7

Immagini utilizzate con la gentile autorizzazione della ditta Carl Zeiss Vision Swiss AG

Glossario

Aggiuntivi	Lenti rispettivamente filtri aggiuntivi fissi rispettivamente rialzabili
Anamnesi	Chiarimento della situazione di partenza (analisi del problema) e comprensione delle necessità
Anatomia, anatomico	Inerente la costruzione o la struttura di un corpo o tessuto sano, studio dell'
Apparecchi optometrici	Apparecchi per l'ispezione dell'occhio e per la misurazione dei difetti visivi
Centatura ottica	Posizionamento del mezzo correttivo davanti all'occhio
Ecologico	Sostenibile per l'ambiente
Fisiologia, fisiologico	Normale, riscontrabile nelle persone sane, non malato, studio della
Lenti monofocali	Lenti oftalmiche per la visione da lontano o da vicino
Lenti multifocali	Lenti oftalmiche per la visione da lontano e da vicino
Patologia, patologico	Stato e cambiamento anormale e malato nel corpo, studio della
Placchette	Sostegni nasali sulla montatura
Presbiopia, presbite	Difficoltà di messa a fuoco da vicino dovuta all'età, persona con
Problemi visivi non medici	Difetti di costruzione non patologici rispettivamente cambiamenti fisiologici dell'apparato visivo
Psicologia, psicologico	Inerente l'essere, capacità d'immedesimazione, studio della
Ricette correttive	Potenza di lenti oftalmiche e lenti a contatto, valori della ricetta
Sistemi a clip	Elementi aggiuntivi fissi rispettivamente elementi componibili per occhiali
Spazi di visione nitida	Intervalli di distanza di visione nitida dipendenti dall'occhio e dai mezzi correttivi
Strumenti ottici	Strumenti che riproducono un'immagine basati su lenti o specchi

Indice delle abbreviazioni

ASO	Associazione svizzera dell'ottica
C&V	Consulenza e vendita
CFC	Certificato federale di capacità
CIA	Corsi interaziendali
ICG	Insegnamento cultura generale
L&A	Esecuzione di lavori di laboratorio e amministrativi
NDS	Nota determinante ai fini del superamento
PEL B1	Portfolio europeo delle lingue livello B1
SP	Scuola professionale
VS	Visione singola - lenti monofocali - lenti con una sola distanza focale