

Überbetrieblicher Kurs 1

Augenoptiker·in EFZ



Handlungskompetenzen:

- a1 Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen
- b1 Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren
- b2 Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

-
- Experimentieren mit Fassungsmaterialien
 - Arbeitssicherheit
 - Brillengläser ausmessen
 - Erster Eindruck
 - Telefon abnehmen

Herausgeber VBAO, Baslerstrasse 32, Postfach, 4601 Olten
www.vbao.ch

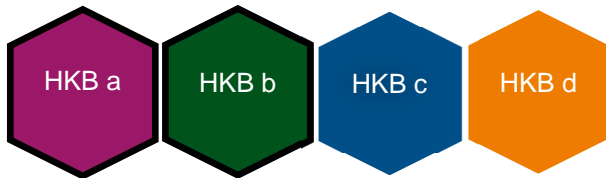
Autoren Nick Burkhardt, Thierry Egli, Roland Galliker,
Marcel Marchion

Bilder Shutterstock

Auflage Nr. 2 / 2023

1. Lehrjahr / 1. Semester (August)

3 Tage, formative Bewertung



Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz a1:

Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen

Ein Kunde betritt das Augenoptikgeschäft. Die Augenoptikerin EFZ begrüsst ihn freundlich und erkundigt sich nach seinem Wunsch. Der Kunde möchte eine Sonnenbrille mit korrigierten Gläsern kaufen. Die Augenoptikerin EFZ führt ihn an einen Beratungstisch. Sie sorgt dafür, dass sich der Kunde willkommen fühlt. Nach der Beratung und dem Verkauf einer Sonnenbrille verabschiedet sie ihn angemessen.

- a1.1 Die AO empfangen und begrüßen in Übungssituationen Kundinnen und Kunden und verabschieden sie angemessen. (K3)
- a1.2 Die AO sorgen in Übungssituationen dafür, dass sich Kundinnen und Kunden willkommen fühlen. (K3)
- a1.3 Die AO erkundigen sich in Übungssituationen nach den Wünschen und dem Bedarf von Kundinnen und Kunden. (K3)
- a1.4 Die AO wenden die Regeln der verbalen sowie der nonverbalen Kommunikation in Fallbeispielen an. (K3)
- a1.5 Die AO beschreiben Merkmale verschiedener Formen von Gesprächen. (K2)
- a1.6 Die AO analysieren verschiedene Kundentypen. (K4)
- a1.7 Die AO zeigen in Übungssituationen gute Umgangsformen und passen sich auf ihre Kundschaft situativ an. (K3)

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b1:

Augenoptische Produkte montieren, nachbearbeiten und reparieren

Eine Kundin hat eine Brille ausgesucht und bestellt. Der Augenoptiker EFZ montiert die Brillengläser in die ausgewählte Brillenfassung und nimmt dazu Anpassungen an den Gläsern vor, die den geltenden Norm- und Toleranzwerten entsprechen. Zudem müssen die Bügel der Brillenfassung gekürzt und die Nasenpads gewechselt werden. Nach Beendigung der Bearbeitung richtet der Augenoptiker EFZ die Brillenfassung gemäss Vorgaben aus.

b1.1 Die AO halten Massnahmen zur Wahrung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit Pflege- und Lösungsmitteln, Werkzeugen und Maschinen ein. (K3)

b1.4 Die AO experimentieren mit Fassungsmaterialien und erfahren die Grenzen derer Bearbeitung. (K3)

b1.5 Die AO beschreiben die Wirkungsweise sowie den Einsatz von Werkzeugen. Sie nutzen die Werkzeuge für das Ausrichten von Brillenfassungen. (K3)

b1.6 Die AO modifizieren mit verschiedenen Methoden Bügel aus speziellen Fassungsmaterialien (K3)

Handlungskompetenzbereich b: Bearbeiten und Pflegen von augenoptischen Produkten

Handlungskompetenz b2:

Qualität von augenoptischen Produkten kontrollieren und beurteilen

Der Augenoptiker EFZ bereitet die Brille für die Abgabe an die Kundin vor. Vor der Montage und Abgabe der Brille überprüft er die Qualität der Brillengläser und der Brillenfassung nach geltenden Normen und betrieblichen Vorgaben.

b2.1 Die AO unterscheiden Qualitätsmerkmale von Brillengläsern gemäss aktuellen Normen. (K3)

b2.3 Die AO beurteilen abgabefertige Brillen aufgrund von Qualitätskriterien nach aktuellen Normen und nennen die Toleranzen. (K3)

Arbeitsaufträge Betrieb

- b1: Schleifen Sie in der Werkstatt Brillengläser von Hand um. Dokumentieren Sie schrittweise Ihr Vorgehen.
- b1: Beschreiben Sie eine Reparatur, die Sie in Ihrem Betrieb durchgeführt haben.
- b2: Erarbeiten Sie eine Checkliste für die Eingangskontrolle von Brillengläsern und -fassungen. Kontrollieren Sie anhand dieser Liste zwei Kundenaufträge, ob Brillengläser und -fassungen fehlerfrei sind.

Ausbildungsinhalte BFS

- Skripte:
- a1 «Persönliches Auftreten, Grundlagen der Kommunikation»
 - b1 «Parametervergleichende Eingangskontrolle und Montage von Einstärkengläsern»
 - b2 «Eingangskontrolle Brillenfassung»
 - b3 «Grundausrichtung und vorangepasste Brillenfassungen»
 - c1 «Datenschutz und Kommunikationskanäle»

Thema	Inhalt	Dauer	Hilfsmittel
Vorbereitung üK-Instruktor•in	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klasseneinteilung vornehmen (üK-Instruktor•in). ▪ Berechtigungen den Lernenden zusenden (Sekretariat VBAO). ▪ Alle Lernenden richten sich Teams und OneNote vor dem 1. üK ein. ▪ Die Lernenden bringen ihre Tablets/Laptops (sofern von der BFS verlangt) mit in den üK (kein physischer Ordner mehr). ▪ Die Lernenden bringen Ihre Schreibutensilien (beschichtungsfeste Glasstifte, PD-Stab usw.) und ein Brillenmikrofasertuch mit. ▪ Arbeitsaufträge werden den Lernenden schriftlich erteilt und terminiert. 		
Tag 1			
Vormittag			
Einführung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellungsrunde (seine•n Partner•in vorstellen) ▪ Fragen zu Teams und OneNote klären ▪ Kurserwartungen abholen ▪ Organisatorisches klären (z.B. Datenschutz, Copyright-Infos) ▪ Kursziele bekannt geben ▪ Kursbewertung (Kompetenznachweis/Kriterien) vorstellen ▪ Raumbesichtigung durchführen 	2 Std.	Kompetenznachweise Ppt
Brillenbestandteile benennen (b1.4)	Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 3er Gruppen recherchieren die Lernenden die Begriffe der Brillenbestandteile. ▪ Sie schreiben die korrekten Bezeichnungen auf die entsprechenden Linien des Arbeitsblatts. 	1 Std.	Komplette Brillen*: 1 aus Metall / 1 aus Kunststoff pro Gruppe, ohne Verglasung, werden ebenfalls fürs Experimentieren eingesetzt Arbeitsblatt «Brillenbestandteile benennen»: Bild von Brille / Verbindungspfeile / Beschriftungslinien
Arbeitssicherheit (AS), persönliche Schutzausrüstung (PSA) (I) (b1.1)	Input üK-Instruktor•in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung AS / PSA (siehe Anhang 2 BiPla) 	30 Min.	BiPla mit Anhang 2 (Merkblätter)
Mit Fassungsmaterialien experimentieren – Arbeitssicherheit / persönliche Schutzausrüstung (II) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Input üK-Instruktor•in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicherheitsinstruktionen auf nachfolgende Arbeiten geben (siehe Anhang 2 BiPla). ▪ Einführung Werkzeuge (An- und Verwendung) 	30 Min.	Komplette Brillen* Skript: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkzeuge Werkzeuge: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zangen (mindestens 5) ▪ Ventiletten

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schraubenzieher ▪ Alu-Abdeckungen
Nachmittag			
Mit Fassungsmaterialien experimentieren – Fazit (III) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Individuelle Arbeit: Jede*r Lernende erhält 2 Brillenfassungen zum Bearbeiten/Experimentieren, folgendes kann gemacht werden, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bügel abschrauben ▪ Brillenfassungen erhitzen/verformen ▪ Brillenfassungen kleben Fazit: «Vergleich Metall- und Kunststoffbrillen» von Lernenden auf Dokument von VBAO verfassen lassen.	3 Std.	Klebstoff (Sekundenkleber) Leere Vorlage VBAO-Dokument pdf oder Word
Allgemeine Arbeitssicherheit (IV) (b1.1, b1.4, b1.5, b1.6)	Moderationsrunde (z.B. padlet): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Geräte/Werkzeuge werden in den Betrieben eingesetzt? ▪ Welche Massnahmen zur Unfallverhütung müssen getroffen werden? ▪ Wie werden Pflege- und Lösungsmittel korrekt gelagert? Die Lernenden halten die Ergebnisse auf einer leeren Vorlage des VBAO oder padlet (mit Link) fest.	1 Std.	
Tag 2			
Vormittag			
Erster Eindruck (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)	Input üK-Instruktor*in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstieg mit Bildern von gleichen Personen, die unterschiedlich gekleidet sind → unterschiedliche Wirkung. ▪ «Johari-Fenster» vorstellen Gruppenarbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ In 2er Gruppen schätzen sich die Lernenden mittels Johari-Fenster gegenseitig ein. Input üK-Instruktor*in:	3 Std.	Bilder (ppt) von Thierry Egli zu «erster Eindruck» & «Dresscode» und Johari-Fenster als Slide

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilder unterschiedlicher Ladenlokale im Internet zeigen Betriebe machen unterschiedliche Vorgaben (Dresscode/Erscheinungsbild). ▪ Diskussionsrunde: Was dürft ihr / was nicht? 		
Brillengläser nach Rezept anzeichnen & ausmessen (I) (b2.1, b2.3)	Input üK-Instruktor*in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brillenglasverordnung ▪ Werkstattblatt ▪ Mustergläser anzeichnen und ausmessen (elektronisch) ▪ Scheitelbrechwertmesser (SBM) Bedienung (SBM durch üK-Instruktor*in voreingestellt) 	1 Std.	24 SB-Messer, SBM-Bedienungsanleitung, Visualizer und ppt Brillenglasverordnung Werkstattblätter Mustergläser
Nachmittag			
Brillengläser anzeichnen & ausmessen (I) (b2.1, b2.3)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie erhalten 2 Brillenglasverordnungen. ▪ Sie suchen aus 10 Brillengläsern die passenden zu den Brillenglasverordnungen heraus. ▪ Sie füllen ein Arbeitsblatt zur Scheitelbrechwertmessung aus, dazu skizzieren sie 2 Tabo-Schemata. 	3 Std.	Brillenglasverordnungen Arbeitsblatt «Scheitelbrechwertmessung» Tupperwarebox mit 10 Gläsern pro Lernenden
Brillengläser anzeichnen & ausmessen (I) (b2.1, b2.3)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie zeichnen ca. 6 Brillengläser an und messen sie aus (sphärisch & torisch). 	1 Std.	3 sphärische und 3 torische Gläser pro Lernenden Brillenglasverordnungen
Tag 3			
Vormittag			
Brillen ausmessen (b2.1, b2.3)	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie messen insgesamt 6 Brillen (im Rotationsverfahren) aus (Kundenfassung, Einstärkengläser). ▪ Sobald sie eine Brille ausgemessen haben, legen sie die Brillen sauber zurück und messen die nächste Brille aus. ▪ Sie füllen die Brillenglasverordnungen aus. 	2 Std.	Kundenbrillen mit Mineralgläsern 20 x 6 Brillen = 120 Brillen
Lernende: Kompetenznachweise ausfüllen	Individuelle Arbeit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie füllen ihre Kompetenznachweise / Kriterien aus. ▪ In den ersten üK sollen vor allem überfachliche Kompetenzen bewertet werden. 	30 Min.	Kompetenznachweise

<p>Lernende: Lernkontrolle erarbeiten (I) üK-Instruktor•in: Kompetenznachweise mit Lernenden besprechen (I)</p>	<p>Gruppenarbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie erarbeiten in Gruppen Lernkontrollen. Diese dienen somit zur Reflexion und zur Kontrolle des Lernerfolgs des üK. ▪ Sie tauschen die Lernkontrollen untereinander aus. <p>Individuell:</p> <p>Währenddessen bespricht die/der üK-Instruktor•in die Kompetenznachweise mit den Lernenden.</p>	<p>1 Std. 30 Min.</p>	
<p>Nachmittag</p>			
<p>Lernende: Lernkontrolle durchführen/auswerten (II) üK-Instruktor•in: Kompetenznachweise mit Lernenden besprechen (II)</p>	<p>Individuelle Arbeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sie führen die Lernkontrollen durch und korrigieren sie. <p>Individuell:</p> <p>Währenddessen bespricht die/der üK-Instruktor•in die Kompetenznachweise mit den Lernenden.</p>	<p>15 Min.</p>	
<p>Telefon abnehmen – Checkliste (a1.1, a1.2, a1.3, a1.4, a1.5, a1.6, a1.7)</p>	<p>Input üK-Instruktor•in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Video von Geschäftsgesprächen am Telefon zeigen und von den Lernenden analysieren lassen. <p>Gruppenarbeit I:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Lernenden recherchieren Gos und No-Gos während geschäftlichen Telefongesprächen. ▪ Sie tragen die verschiedenen Gründe für ein Telefonanruf zusammen: Terminvereinbarung, Beratung, Bestellung, Reklamation, ... ▪ Sie erstellen eine Checkliste zu den Gos und No-Gos, sowie der Erfassung der wichtigsten Telefongesprächsinhalte (Termin, Adresse, Telefonnr., Grund des Anrufs, ...). ▪ Sie präsentieren die Checklisten, die die/der üK-Instruktor•in ggf. erweitert. <p>Gruppenarbeit II:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mithilfe der Checkliste führen die Lernenden Rollenspiele (Kundentelefontgespräche) durch. ▪ Sie geben sich gegenseitig Feedbacks. 	<p>3 Std. 15 Min.</p>	<p>2 Video entwickeln zu Geschäftsgesprächen (kein perfektes Gespräch, z.B. keine Begrüssung, Namen nicht verstanden, ...)</p> <p>Vorlage der Checkliste «Telefon abnehmen»</p>

Abschluss: Kursauswertung / Vorbereitungsauftrag / Aufräumen	Die Lernenden füllen die Kursauswertung des VBAOs online aus. Plenum: Die/Der üK-Instruktor•in erklärt den Vorbereitungsauftrag auf den nächsten üK.	.	Link zur Auswertung
---	---	---	---------------------

Vorbereitungsauftrag üK 2

- Die Checkliste «Telefon abnehmen» im Betrieb anwenden, mit persönlichen Erfahrungen ergänzen und am nächsten üK vorstellen.
- Fotos des Betriebs mitbringen.