

## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione nuova ofor] sulla formazione professionale di base

## **Ottico con attestato federale di capacità (AFC)**

del **17 agosto 2020**

[data di redazione e firma del piano di formazione da parte dell'oml, cfr. pag. 10 del presente documento]

**N. professione 85506**

## Indice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introduzione .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. Fondamenti pedagogico-professionali .....</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1. Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....   | 4         |
| 2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....   | 5         |
| 2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....   | 5         |
| 2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione .....  | 6         |
| <b>3. Profilo di qualificazione .....</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1. Profilo professionale .....  | 7         |
| 3.2. Tabella delle competenze operative .....   | 9         |
| 3.3. Livello richiesto per la professione .....   | 9         |
| <b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.....</b>               | <b>10</b> |
| Campo di competenze operative a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici .....   | 10        |
| Campo di competenze operative b: Trattamento e cura di prodotti ottici .....  | 20        |
| Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing .....  | 24        |
| Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce .....                       | 28        |
| <b>Elaborazione .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità .....</b> | <b>33</b> |
| <b>Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.....</b>                            | <b>34</b> |
| <b>Glossario .....</b>  | <b>38</b> |

## Elenco delle abbreviazioni

|              |  |
|--------------|--|
| <b>AFC</b>   | attestato federale di capacità   |
| <b>CFP</b>   | certificato federale di formazione pratica   |
| <b>CI</b>    | corsi interaziendali   |
| <b>CSFO</b>  | Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera |
| <b>LFP</b>   | legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004                     |
| <b>ofor</b>  | ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)                          |
| <b>OFPr</b>  | ordinanza sulla formazione professionale, 2004   |
| <b>oml</b>   | organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)   |
| <b>SECO</b>  | Segreteria di Stato dell'economia  |
| <b>SEFRI</b> | Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione  |

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> nella formazione professionale di base, il piano di formazione per ottico con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

Il piano di formazione rappresenta il concetto formativo su cui poggia la formazione professionale di base Ottico AFC e si articola in tre parti. La prima parte presenta i fondamenti pedagogico-professionali, contempla un'introduzione sull'orientamento alle competenze operative, nonché la descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa e i livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione. In questa parte è descritta anche la collaborazione tra i luoghi di formazione. La descrizione del profilo di qualificazione è invece contemplata dalla seconda parte, in cui sono riportati altresì il profilo professionale, una tabella con le competenze operative e il livello richiesto per la professione. Nella terza parte sono precisati i vari campi di competenze operative, con le rispettive competenze operative e gli obiettivi di valutazione. Gli obiettivi di valutazione sono suddivisi in obiettivi di valutazione dell'azienda, della scuola professionale e dei corsi interaziendali.

---

<sup>1</sup> cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. [numero] dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Ottico AFC.

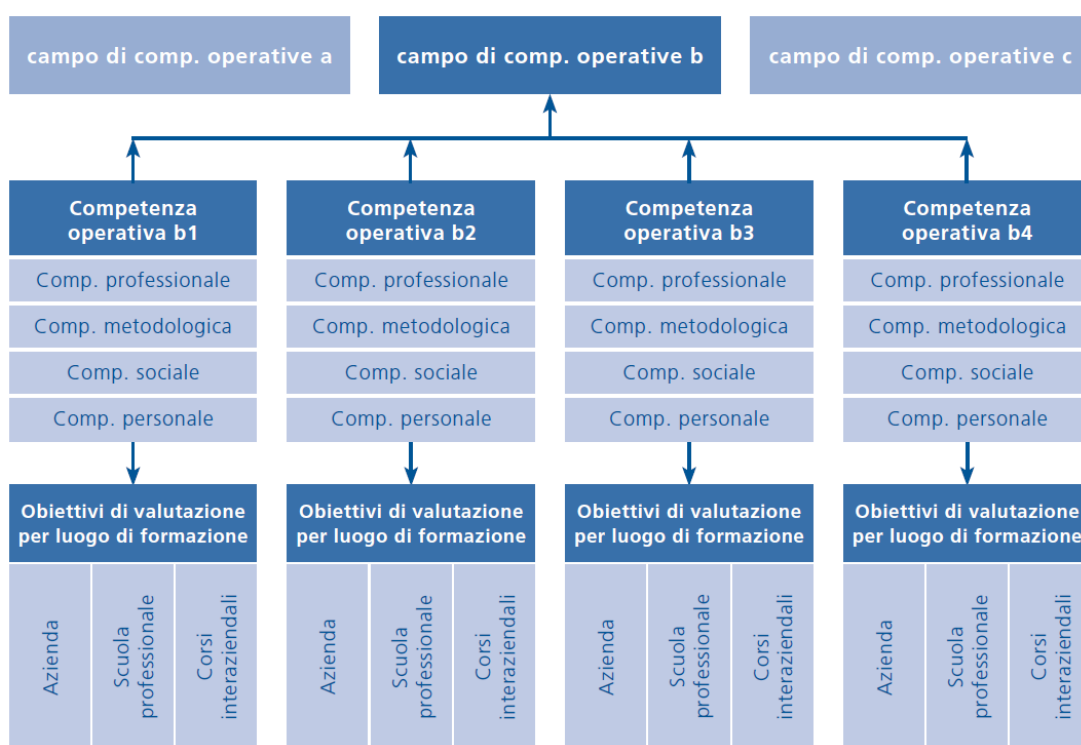
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1. Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli ottici AFC. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione*



La professione di ottico AFC comprende quattro **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

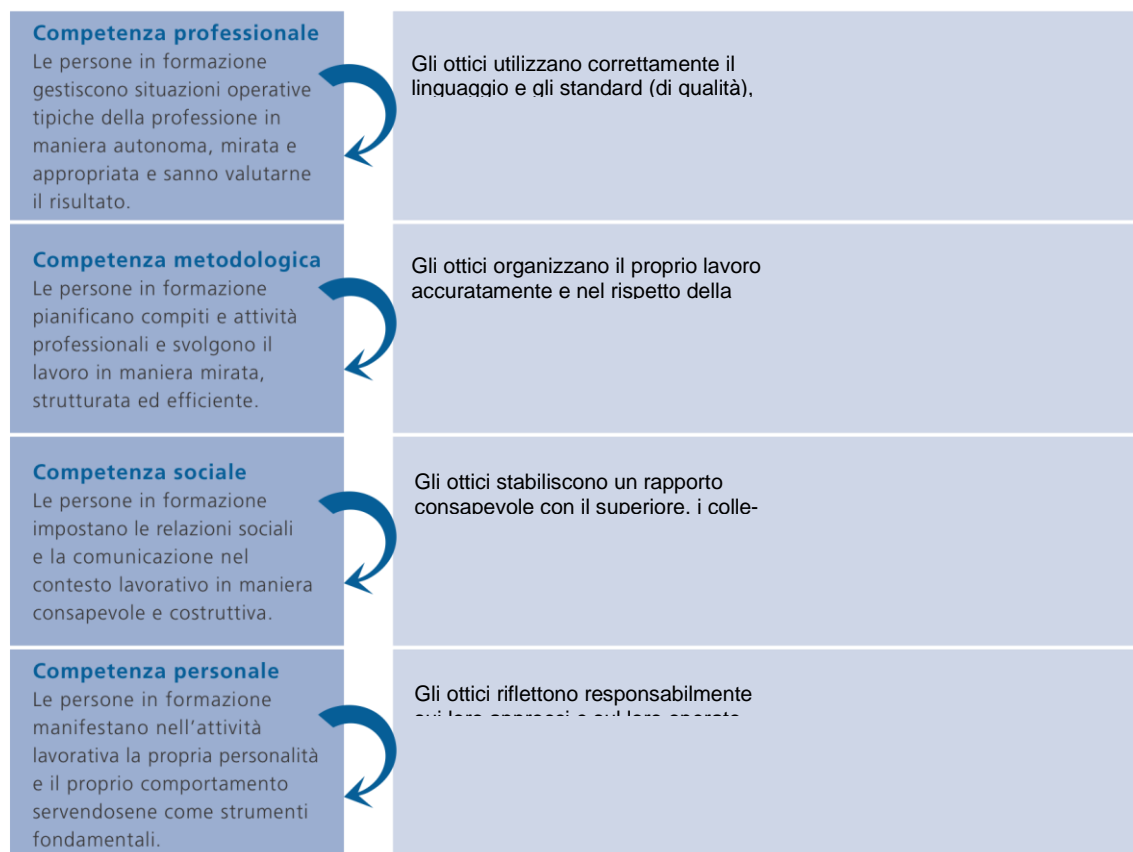
Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Ad esempio, nel campo di competenze operative a. Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici, sono raggruppate cinque competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2. Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli ottici AFC riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3. Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

| Livello | Definizione  | Descrizione   |
|---------|--------------|---|
| C 1     | Sapere       | Gli ottici AFC ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili.<br>Esempio: Gli ottici AFC elencano le caratteristiche di un dato profilo visivo.  |
| C 2     | Comprendere  | Gli ottici AFC spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie.<br>Esempio: Gli ottici AFC spiegano gli elementi di una prescrizione correttiva.  |
| C 3     | Applicare    | Gli ottici AFC applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni.<br>Esempio: Gli ottici AFC domandano al cliente quale sia l'esigenza primaria per la quale chiedono una soluzione correttiva della vista.  |
| C 4     | Analizzare   | Gli ottici AFC analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.<br>Esempio: Gli ottici AFC interpretano la prescrizione correttiva e la spiegano al cliente in modo consono, tenendo conto del proprio interlocutore. |
| C 5     | Sintetizzare | Gli ottici AFC combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.<br>Esempio: Gli ottici AFC creano uno strumento di analisi per determinare il profilo visivo.   |
| C 6     | Valutare     | Gli ottici AFC valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.<br>Esempio: Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche.  |

## 2.4. Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dell'educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un ottico AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo di qualificazione funge da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

#### **3.1. Profilo professionale**

Gli ottici AFC forniscono alla propria clientela un importante tassello che contribuisce a migliorare la qualità di vita. Consigliano e affiancano i clienti nella scelta di possibili soluzioni correttive della vista, sia che si tratti della montatura o della lente più adatta, tenendo conto altresì dell'immagine e delle tendenze della moda.

##### **Campo di attività**

Gli ottici AFC consigliano la clientela nella scelta e nell'acquisto di montature e lenti oftalmiche, in linea con le esigenze specifiche e le tendenze della moda. Per farlo analizzano le necessità e le condizioni dei clienti sotto il profilo tecnico-ottico, in seguito elaborano una soluzione correttiva ad hoc, adatta alle richieste e alla situazione specifica di ciascun cliente. Inoltre, affiancano la clientela offrendo consiglio durante l'acquisto di lenti a contatto e prodotti per la loro cura, nonché di altri articoli che concernono la vista e la cura di prodotti ottici.

Con il loro servizio, gli ottici AFC concorrono a migliorare il benessere oggettivo e soggettivo della propria clientela. Quest'ultima si compone di persone di tutte le età, accomunate dal desiderio di vedere in modo ottimale. L'eterogeneità della clientela comporta una sfida particolare, vale a dire riuscire a soddisfare esigenze individuali, a volte anche legate all'età. Spesso i clienti hanno aspettative elevate anche per quanto concerne l'estetica e l'immagine oppure altre necessità che vanno tenute in considerazione.

Gli ottici AFC lavorano in team all'interno di aziende specializzate in ottica, in collaborazione con interlocutori esterni, tra cui oculisti, optometristi, fornitori e rappresentanti di autorità e assicurazioni.

##### **Principali competenze operative**

Gli ottici AFC consigliano la clientela in modo competente e professionale, tenendo conto delle esigenze specifiche e con l'obiettivo di trovare una soluzione correttiva ottimale sia sotto il profilo tecnico che estetico. Gli ottici AFC determinano le necessità della clientela sulla base di un profilo visivo che considera le necessità individuali, come pure delle prescrizioni dell'oculista e dell'optometrista. Per la consulenza si avvalgono di ausili tecnici ed effettuano le richieste misurazioni. Nella vendita mettono a frutto le proprie competenze professionali, rivolgendo un'attenzione particolare al mondo della moda, in virtù delle conoscenze complessive di cui dispongono in materia di prodotti e di mercato. Al fine di offrire una consulenza esaustiva e garantire un servizio di vendita che riscontri la piena soddisfazione della clientela, gli ottici AFC si servono di specifiche tecniche di vendita e di consulenza, ponendo domande mirate e accompagnando i clienti, con il supporto di consigli e argomentazioni, lungo tutto il processo decisionale, fino all'acquisto. Infine, consegnano ai clienti i prodotti ottici e forniscono le necessarie spiegazioni sull'uso, l'igiene e la cura.

Gli ottici AFC adeguano correttamente i prodotti ottici, in base alle esigenze individuali e alle caratteristiche fisionomiche di ciascun cliente. Eseguono il montaggio degli occhiali, eventuali aggiustamenti e riparazioni. Lavorano inoltre tenendo conto di elevati parametri qualitativi e soddisfano le necessarie misure di garanzia della qualità inerenti i prodotti ottici.

Gli ottici AFC gestiscono i dati relativi alle ordinazioni e ai clienti. Elaborano, in modo autonomo o in team, le ordinazioni della clientela e svolgono i vari compiti, tenendo conto dei prodotti in assortimento e in magazzino. Tra le mansioni degli ottici AFC si annoverano la capacità di effettuare correttamente un'ordinazione e di controllare la completezza e la qualità di una fornitura merci. Gli ottici AFC interagiscono con diversi interlocutori e utilizzano svariati mezzi di comunicazione. Sono in grado di acquisire nuovi clienti e fidelizzare la clientela esistente, adottando misure adeguate, ad esempio mediante la pubblicità sui social media, le misure di marketing sul luogo di vendita o la presentazione di prodotti.

Gli ottici AFC predispongono e garantiscono il buon funzionamento delle postazioni di lavoro negli spazi destinati alla vendita o agli esami della vista, come pure in laboratorio o in ufficio. Si occupano in modo professionale e competente della cura e della manutenzione di apparecchi tecnici, attrezzi, strumenti e infrastruttura. In questo modo garantiscono un esercizio senza impedimenti e senza pericoli per la salute.

## **Esercizio della professione**

Gli ottici AFC lavorano negli spazi di un'azienda specializzata in ottica. Tali spazi comprendono i locali destinati alla vendita o agli esami della vista, ma anche gli uffici, i laboratori e i magazzini. Gli ottici AFC svolgono le proprie mansioni principalmente in modo autonomo e talvolta anche in team.

Di regola, prestano servizio durante i normali orari di apertura del negozio.

La consulenza alla clientela presuppone capacità comunicative e un'attenzione particolare verso il mondo della moda, ma anche sensibilità nel cogliere esigenze e richieste individuali.

## **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Con il proprio lavoro gli ottici AFC contribuiscono alla soddisfazione del cliente, offrono infatti soluzioni correttive della vista, tenendo conto degli aspetti tecnici, estetici e pratici.

Si attengono, con correttezza e attenzione, alle prescrizioni legali e ad altre disposizioni, in modo da soddisfare le esigenze in materia di igiene e protezione dell'ambiente.

## **Cultura generale**

L'insegnamento della cultura generale permette di acquisire competenze fondamentali per orientarsi nella vita e nella società e per superare le sfide nella sfera privata e in quella professionale.



### 3.2. Tabella delle competenze operative

| ↓ Campi di competenze operative |  | Competenze operative →  |  |   |                             |  |
|---------------------------------|--|---|--|---|-----------------------------|--|
| a                               | Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici                           | a1: accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica | a2: determinare e valutare il profilo visivo   | a3: consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici                               | a4: vendere prodotti ottici | a5: mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura. |
| b                               | Trattamento e cura di prodotti ottici  | b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici                                    | b2: controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici  | b3: adattare le montature in base al cliente  |                             |  |
| c                               | Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing                  | 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 |                             |  |
| d                               | Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce | d1: gestire il magazzino e la merce 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            |                             |  |

### 3.3. Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione, insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, sono impartite lezioni di «cultura generale», ai sensi dall'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritti le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

### Campo di competenze operative a: Consulenza alla clientela e vendita di prodotti ottici

Gli ottici AFC accolgono e consigliano la clientela in modo competente e professionale, tenendo conto delle esigenze specifiche, con l'obiettivo di trovare una soluzione correttiva ottimale, sotto il profilo tecnico ed estetico. Gli ottici AFC determinano le necessità della clientela sulla base di un profilo visivo che tiene conto delle esigenze specifiche, delle prescrizioni dell'oculista o dell'optometrista. Per la consulenza si avvalgono di ausili tecnici, si attengono alle disposizioni aziendali e mettono a frutto le proprie conoscenze e la propria sensibilità verso il mondo della moda, come pure le conoscenze complessive di cui dispongono in materia di prodotti e di marchi. Al fine di offrire una consulenza esaustiva e garantire un servizio di vendita che riscontri la piena soddisfazione della clientela, gli ottici AFC si avvalgono di specifiche tecniche di vendita e di consulenza, ponendo domande mirate e accompagnando i clienti, con il supporto di consigli e argomentazioni, lungo tutto il processo decisionale, fino all'acquisto. Gli ottici AFC sono dotati di spiccate capacità comunicative e sono in grado di assistere e accompagnare i clienti durante la consulenza e la vendita. Infine, consegnano i prodotti ottici e forniscono alla clientela le necessarie spiegazioni sull'uso, l'igiene e la cura di tali prodotti.

### Competenza operativa a1: accogliere e assistere la clientela in seno all'azienda specializzata in ottica

Un cliente entra nel negozio di ottica. L'ottico AFC dà al cliente un cordiale benvenuto e gli chiede che cosa desidera. Il cliente vuole acquistare degli occhiali da sole con lenti graduate. L'ottico AFC conduce il cliente al tavolo di consulenza, lo mette a suo agio e lo consiglia al meglio. Conclusa la vendita, si congeda in modo appropriato.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Obiettivi di valutazione della scuola professionale                               | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali  |
|---|---|--|
| a1.1 Gli ottici AFC accolgono e salutano i clienti come richiesto e si congedano da loro in modo appropriato.<br>(C3) |   | a1.1 Gli ottici AFC accolgono e salutano i clienti come richiesto e si congedano da loro in modo appropriato, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3) |
| a1.2 Gli ottici AFC si adoperano affinché i clienti si sentano a proprio agio.<br>(C3)                                |   | a1.2 Gli ottici AFC si adoperano, nell'ambito di esercitazioni mirate, affinché i clienti si sentano a proprio agio.<br>(C3)                               |
| a1.3 Gli ottici AFC chiedono ai clienti che cosa desiderano e si informano sulle loro esigenze specifiche.<br>(C3)    |   | a1.3 Gli ottici AFC chiedono ai clienti che cosa desiderano e si informano sulle loro esigenze specifiche, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3)    |
| a1.4 Gli ottici AFC comunicano in modo adeguato all'interlocutore, applicando le regole della comunicazione           | a1.4 Gli ottici AFC spiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale. | a1.4 Gli ottici AFC applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale, nell'ambito di esercitazioni mira-                                      |

|   |  |  |
|---|--|--|
| verbale e non verbale.<br>(C3)  | (C2)   | te.<br>(C3)  |
|   | a1.5 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche delle diverse forme di colloquio.<br>(C2)  | a1.5 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche delle diverse forme di colloquio, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3)   |
|   | a1.6 Gli ottici AFC analizzano diversi tipi di clienti.<br>(C4)  | a1.6 Gli ottici AFC accolgono diversi tipi di clienti e comunicano con loro, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3)  |
| a1.7 Gli ottici AFC si comportano in modo adeguato, adattando di volta in volta il proprio atteggiamento al tipo di clientela con cui sono confrontati.<br>(C3) |  | a1.7 Gli ottici AFC si comportano in modo adeguato, adattando di volta in volta il proprio atteggiamento al tipo di clientela con cui sono confrontati, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3) |
| a1.8 Gli ottici AFC sanno gestire le discussioni e, nelle situazioni conflittuali, sono in grado di agire in modo da trovare una soluzione.<br>(C6)             | a1.8 Gli ottici AFC riconoscono e analizzano le situazioni conflittuali e descrivono le strategie per riuscire a gestire i dissensi.<br>(C4) | a1.8 Gli ottici AFC sanno gestire le discussioni e, nelle situazioni conflittuali, sono in grado di agire in modo da trovare una soluzione, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C6)             |

| <b>Competenza operativa a2:</b> determinare e valutare il profilo visivo<br>Gli ottici AFC pongono domande mirate per sapere quale sia l'uso che il cliente intende fare degli occhiali da sole e quali siano le esigenze da soddisfare. Tramite un'anamnesi analizzano la prescrizione correttiva, le esigenze e le necessità d'utilizzo dei mezzi correttivi. Partendo da tali dati, stabiliscono un profilo visivo, in base al quale procedono in modo sistematico. |  |   |
|--|--|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali   |
|  | a2.1 Gli ottici AFC elencano le caratteristiche di un dato profilo visivo.<br>(C1)   |   |
| a2.2 Gli ottici AFC domandano al cliente quale sia l'esigenza primaria per la quale chiedono una soluzione correttiva della vista.<br>(C3)   |  |   |
| a2.3 Gli ottici AFC definiscono il profilo visivo del cliente, sulla scorta di un ampio ventaglio domande e strumenti di analisi.<br>(C4)  | a2.3 Gli ottici AFC motivano diverse tecniche di interrogazione e utilizzano gli strumenti di analisi per determinare il profilo visivo.<br>(C3)                           | a2.3 Gli ottici AFC creano uno strumento di analisi per determinare il profilo visivo.<br>(C5)                              |
| a2.4 Gli ottici AFC verificano e, all'occorrenza, chiariscono la plausibilità e la completezza della prescrizione.<br>(C4)   |  |   |
| a2.5 Gli ottici AFC documentano i risultati ottenuti per la determinazione del profilo visivo.<br>(C3)   |  | a2.5 Gli ottici AFC utilizzano uno strumento di analisi da loro stessi creato, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C3) |
| a2.6 Gli ottici AFC interpretano la prescrizione correttiva e la spiegano al cliente in modo consono, tenendo conto del proprio interlocutore.<br>(C4)   | a2.6 Gli ottici AFC spiegano gli elementi di una prescrizione correttiva.<br>(C2)  |   |
| a2.7 Gli ottici AFC tengono conto <u>delle distanze di visione nitida dell'acuità visiva</u> dei clienti per determinare il profilo visivo.<br>(C5)  | a2.7 Gli ottici AFC calcolano i cambiamenti e le ripercussioni sulle <u>distanze della visione nitida dell'acuità visiva</u> in base alla modifica della prescrizione cor- |   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | rettiva.<br>(C3)   |   |
| a2.8 Gli ottici AFC spiegano in modo consono, tenendo conto del proprio interlocutore, i cambiamenti <u>delle distanze di visione nitida</u> <del>dell'acuità visiva</del> .<br>(C2) |  | a2.8 Gli ottici AFC spiegano <u>i cambiamenti delle distanze di visione nitida</u> <del>l'acuità visiva e i cambiamenti</del> , in base alla prescrizione correttiva.<br>(C2) |
| a2.9 Gli ottici AFC spiegano in modo consono, tenendo conto del proprio interlocutore, gli influssi che i difetti visivi e refrattivi possono avere sulla vista.<br>(C2)             | a2.9 Gli ottici AFC descrivono, conoscendo l'anatomia dell'occhio e la fisiologia, gli influssi che i difetti visivi e refrattivi possono avere sulla vista.<br>(C2) | a2.9 Gli ottici AFC simulano <u>le diverse zone</u> <del>spazi</del> di visione nitida, difetti visivi e refrattivi, attraverso speciali occhiali di prova.<br>(C3)           |

**Competenza operativa a3:** consigliare la clientela nella scelta dei prodotti ottici

Gli ottici AFC considerano i risultati scaturiti dalla determinazione del profilo visivo e propongono diversi tipi di lente, in base alla situazione. Spiegano al cliente le particolarità e le caratteristiche delle diverse lenti oftalmiche e per quale tipo di necessità ciascun tipo si presta particolarmente. Gli ottici AFC scelgono tra le montature in assortimento i modelli in linea con le esigenze del cliente e in grado di soddisfare i requisiti tecnici.

Gli ottici AFC forniscono informazioni dettagliate sulle diverse varianti proposte, sulla base di argomentazioni strutturate, fondate ed esaustive, esponendo al cliente diverse possibili soluzioni.

Un cliente si mostra indeciso e titubante nella scelta. Non sa se acquistare o no gli occhiali da sole. L'ottico AFC elenca allora i diversi vantaggi offerti e di cui il cliente potrà beneficiare acquistando nel negozio di ottica il paio di occhiali da sole scelto. L'ottico AFC spiega al cliente che, oltre ad approfittare di un prezzo vantaggioso, potrà contare su diversi altri servizi.

Per concludere il cliente decide, sulla base dei consigli forniti dall'ottico AFC, di acquistare un modello leggero, con lenti di facile cura.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale   | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche.<br>(C6)   | a3.1 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche tecniche dei materiali impiegati per la realizzazione delle lenti oftalmiche e i rispettivi rivestimenti.<br>(C2) | a3.1 Gli ottici AFC consigliano i clienti nella scelta delle lenti oftalmiche, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C6)                              |
|  | a3.2 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche fisiche e chimiche delle lenti oftalmiche.<br>(C2)  | a3.2 Gli ottici AFC sperimentano i diversi tipi di lenti oftalmiche e sono in grado di riconoscerne le rispettive caratteristiche.<br>(C4)               |
|  | a3.3 Gli ottici AFC descrivono e determinano, attraverso calcoli o rappresentazioni ottiche, le caratteristiche geometriche delle lenti oftalmiche.<br>(C3)         | a3.3 Gli ottici AFC utilizzano i diversi tipi di geometrie delle lenti oftalmiche e sono in grado di riconoscerne le rispettive caratteristiche.<br>(C4) |
| a3.4 Gli ottici AFC consigliano i clienti tenendo conto delle raccomandazioni, delle prescrizioni legali e delle misure in vigore in materia di sicurezza.<br>(C2) | a3.4 Gli ottici AFC spiegano le raccomandazioni, le prescrizioni legali e le misure in vigore in materia di sicurezza.<br>(C2)                                      |  |
|  | a3.5 Gli ottici AFC descrivono i vari tipi di colorazione e le diverse lenti di protezione, il loro impiego e i relativi vantaggi e svantaggi.<br>(C2)              | a3.5 Gli ottici AFC conoscono i vari tipi di colorazione e le diverse lenti di protezione e ne riconoscono le peculiarità.<br>(C4)                       |
| a3.6 Gli ottici AFC consigliano  | a3.6 Gli ottici AFC descrivono le   | a3.6 Gli ottici AFC consigliano  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| nella scelta di una montatura adatta allo stile e alla personalità specifica del cliente.<br>(C6)       | caratteristiche meccaniche, chimiche e fisiche dei materiali impiegati per la realizzazione della montatura.<br>(C2)                            | nella scelta di una montatura adatta allo stile e alla personalità specifica del cliente, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C6)                           |
| a3.7 Gli ottici AFC conducono con i clienti colloqui di consulenza per diversi prodotti ottici.<br>(C6) |   |  |
| a3.8 Gli ottici AFC conducono i colloqui di consulenza in modo strutturato.<br>(C4)                     | a3.8 Gli ottici AFC descrivono e spiegano le fasi di un colloquio di consulenza.<br>(C2)  | a3.8 Gli ottici AFC conducono i colloqui di consulenza in modo strutturato, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C4)   |
| a3.9 Gli ottici AFC trattano i reclami dei clienti.<br>(C6)   | a3.9 Gli ottici AFC menzionano tecniche e metodi per gestire i reclami dei clienti.<br>(C1)   | a3.9 Gli ottici AFC menzionano tecniche e metodi per gestire i reclami dei clienti, nell'ambito di esercitazioni mirate.<br>(C6)                                 |
| a3.10 Gli ottici AFC determinano la centratura delle lenti, in modo manuale o digitale.<br>(C3)         | a3.10 Gli ottici AFC descrivono le conseguenze sulla vista di un'errata centratura delle lenti.<br>(C2)   | a3.10 Gli ottici AFC determinano la centratura delle lenti, in modo manuale o digitale e sperimentano i limiti dei diversi strumenti di misurazione.<br>(C4)     |
| a3.11 Gli ottici AFC adattano la centratura delle lenti alla soluzione correttiva della vista.<br>(C4)  | a3.11 Gli ottici AFC conoscono l'influenza della distanza apice corneale delle lenti sulla prescrizione correttiva.<br>(C3)                     |  |
|   | a3.12 Gli ottici AFC descrivono l'importanza del centro di rotazione dell'occhio e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C2) | a3.12 Gli ottici AFC conoscono l'importanza del centro di rotazione dell'occhio e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C3)                   |
|   | a3.13 Gli ottici AFC descrivono l'angolo di avvolgimento della montatura e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C2)         | a3.13 Gli ottici AFC controllano i parametri standard dell'angolo di avvolgimento della montatura e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C4) |
|   | a3.14 Gli ottici AFC descrivono l'inclinazione della montatura e spiegano le conseguenze dei  | a3.14 Gli ottici AFC controllano l'inclinazione della montatura e spiegano le conseguenze dei  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | cambiamenti al riguardo.<br>(C2)  | cambiamenti al riguardo.<br>(C4)  |
|  | a3.15 Gli ottici AFC calcolano gli effetti prismatici in caso di errori di centratura e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C3)    | a3.15 Gli ottici AFC calcolano gli errori di centratura prismatici e conoscono gli effetti sulla percezione visiva.<br>(C4)                                       |
|  | a3.16 Gli ottici AFC determinano le compensazioni di centratura in caso di prescrizioni per correzioni prismatiche.<br>(C3)                             |   |
|  |   | a3.17 Gli ottici AFC misurano la distanza pupillare con diversi strumenti e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C3)                          |
|  | a3.18 Gli ottici AFC descrivono la corretta centratura dell'altezza della linea di sguardo visiva e le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C2) | a3.18 Gli ottici AFC controllano la corretta centratura dell'altezza della linea di sguardo visiva e spiegano le conseguenze dei cambiamenti al riguardo.<br>(C4) |



| <p><b>Competenza operativa a4:</b> vendere prodotti ottici</p> <p>Sulla base dei consigli ricevuti dall'ottico AFC, il cliente acquista un paio di lenti solari che si prestano perfettamente alle sue esigenze e sceglie una montatura adatta. L'ottico AFC conferma l'ordinazione e mostra al cliente le diverse possibilità di pagamento. Inoltre, menziona diversi prodotti complementari, come lenti a contatto o prodotti per la cura.</p> |  |  |
|--|--|--|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali  |
| a4.1 Gli ottici AFC si occupano della vendita diretta di lenti a contatto, prodotti ottici e accessori.<br>(C3)  | a4.1 Gli ottici AFC classificano diverse lenti a contatto e ne descrivono le caratteristiche.<br>(C3)  | a4.1 Gli ottici AFC lavorano con i diversi tipi di materiali impiegati per la realizzazione delle lenti a contatto e sono in grado di descriverne le rispettive caratteristiche.<br>(C4) |
|  | a4.2 Gli ottici AFC descrivono le principali caratteristiche dei prodotti impiegati per la cura delle lenti a contatto e il loro utilizzo.<br>(C2) |  |
|  | a4.3 Gli ottici AFC descrivono le principali caratteristiche dei prodotti ottici, dei vari accessori e il loro utilizzo.<br>(C2)                   |  |
| a4.4 Gli ottici AFC confermano ai clienti di aver optato per la soluzione correttiva più pertinente, tenuto conto del profilo visivo specifico.<br>(C4)  |  |  |
| a4.5 Gli ottici AFC si occupano delle procedure di pagamento.<br>(C3)  |  |  |

| <p><b>Competenza operativa a5:</b> mostrare alla clientela come usare i prodotti ottici e come garantirne l'igiene e la cura.</p> <p>Nel momento della consegna degli occhiali da sole graduati, l'ottico AFC mostra al cliente come fare per pulire facilmente la montatura e le lenti, in modo da garantire la buona manutenzione degli occhiali. Consiglia al cliente un prodotto detergente e gli mostra come utilizzarlo su lenti e montatura. Mentre spiega, tiene conto dei requisiti importanti per la salute, l'ambiente e la sicurezza.</p> |  |   |
|---|--|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
| a5.1 Gli ottici AFC presentano il prodotto ottico e al momento della consegna spiegano alla clientela come utilizzarlo in modo adeguato.<br>(C3)  |  |   |
| a5.2 Gli ottici AFC spiegano alla clientela come utilizzare correttamente i prodotti per la cura e la pulizia, in base alle prescrizioni riportate sugli imballaggi e sulle schede di dati di sicurezza.<br>(C3)  | a5.2 Gli ottici AFC distinguono i singoli prodotti per la cura e la pulizia, in base alle prescrizioni riportate sugli imballaggi e sulle schede di dati di sicurezza.<br>(C3)                                 |   |
| a5.3 Gli ottici AFC mostrano ai clienti come garantire l'igiene e la cura degli occhiali e degli accessori.<br>(C3)   |  |   |
| a5.4 Gli ottici AFC spiegano ai clienti le peculiarità dei materiali impiegati per la realizzazione delle montature e delle lenti, per quanto concerne uso, igiene e cura.<br>(C2)  | a5.4 Gli ottici AFC descrivono le caratteristiche dei prodotti per la cura e il loro utilizzo su montature e lenti.<br>(C2)  |   |
|   | a5.5 Gli ottici AFC distinguono i prodotti per la cura delle lenti a contatto, in base all'ambito di utilizzo.<br>(C3)   |   |
| a5.6 Gli ottici AFC indicano ai clienti le attuali disposizioni legali e le direttive specifiche del fabbricante, ad es. l'ordinanza relativa ai dispositivi medici (ODmed).<br>(C2)  | a5.6 Gli ottici AFC distinguono le prescrizioni legali e del fabbricante in materia di igiene, in riferimento ai singoli prodotti impiegati per la cura delle lenti a contatto e i relativi accessori.<br>(C3) |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>a5.7 Gli ottici AFC mostrano ai clienti come avere cura delle lenti a contatto e come smaltirle nel rispetto dell'ambiente, nonché come utilizzare i relativi accessori e garantirne l'igiene.</p> <p>(C3)</p> |  | <p>a5.7 Gli ottici AFC puliscono le lenti a contatto con diversi prodotti per la cura e rispettano le prescrizioni in materia di igiene e sicurezza.</p> <p>(C3)</p> |
| <p>a5.8 Gli ottici AFC mostrano ai clienti come avere cura degli occhiali e come utilizzare i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento.</p> <p>(C3)</p>   | <p>a5.8 Gli ottici AFC descrivono e calcolano l'utilizzo dei mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento.</p> <p>(C3)</p> | <p>a5.8 Gli ottici AFC utilizzano i mezzi visivi ausiliari d'ingrandimento e ne descrivono i diversi effetti.</p> <p>(C4)</p>  |

### Campo di competenze operative b: Trattamento e cura di prodotti ottici

Gli ottici AFC adeguano correttamente i prodotti ottici in base alle esigenze individuali e alle caratteristiche fisionomiche di ciascun cliente. Eseguono il montaggio degli occhiali, effettuano trattamenti successivi, così come eventuali aggiustamenti e riparazioni su occhiali e prodotti ottici. Infine, verificano e valutano la qualità delle montature, delle lenti oftalmiche e dei prodotti ottici.

#### Competenza operativa b1: montare, trattare e riparare prodotti ottici

Una cliente ha scelto e ordinato un paio di occhiali. L'ottico AFC monta le lenti oftalmiche nella montatura scelta ed effettua i necessari adattamenti in base alle tolleranze e alle normative in vigore. Inoltre, regola e accorcia le aste della montatura, e sostituisce le placchette. Terminato il lavoro, l'ottico AFC regola la montatura in base alle indicazioni.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale   | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali  |
|--|---|--|
| b1.1 Gli ottici AFC si attengono alle misure per la tutela della sicurezza sul lavoro e la protezione della salute, sia in concomitanza con l'impiego di prodotti per la cura e la pulizia, sia con l'uso di strumenti e macchinari.<br>(C3) |   | b1.1 Gli ottici AFC si attengono alle misure per la tutela della sicurezza sul lavoro e la protezione della salute, sia in concomitanza con l'impiego di prodotti per la cura e la pulizia, sia con l'uso di strumenti e macchinari.<br>(C3) |
| b1.2 Gli ottici AFC montano le lenti oftalmiche a regola d'arte e in base alle disposizioni aziendali.<br>(C3)   | b1.2 Gli ottici AFC analizzano i requisiti importanti, per quanto concerne il montaggio e la centratura, che occorre soddisfare per eseguire un lavoro a regola d'arte.<br>(C4) |  |
| b1.3 Gli ottici AFC trattano i prodotti ottici in base alle tolleranze e alle normative in vigore, e secondo le direttive aziendali interne.<br>(C3)   | b1.3 Gli ottici AFC spiegano le tolleranze e le normative da rispettare per il montaggio e la consegna degli occhiali.<br>(C2)  |  |
| b1.4 Gli ottici AFC utilizzano i diversi materiali impiegati per la realizzazione della montatura.<br>(C3)   |   | b1.4 Gli ottici AFC utilizzano i diversi materiali impiegati per la realizzazione della montatura e individuano i limiti della loro lavorazione.<br>(C3)   |
| b1.5 Gli ottici AFC sistemano le montature a regola d'arte.<br>(C3)  |   | b1.5 Gli ottici AFC descrivono come impiegare i vari strumenti di lavoro e sono in grado di utilizzarli per <del>regolare</del> <del>sistemare</del> le montature, tenendo conto degli effetti prodotti.<br>(C3)                             |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>b1.6 Gli ottici AFC adattano le montature alle esigenze della clientela, impiegando diversi metodi.</p> <p>(C3)</p> |  | <p>b1.6 Gli ottici AFC adattano le asticelle realizzate con materiali specifici, impiegando diversi metodi.</p> <p>(C3)</p> |
| <p>b1.7 Gli ottici AFC eseguono riparazioni sulle montature e sostituiscono i pezzi necessari.</p> <p>(C3)</p>         |  |   |

| <b>Competenza operativa b2:</b> controllare e valutare la qualità dei prodotti ottici<br>L'ottico AFC prepara gli occhiali per la consegna alla cliente. Prima del montaggio e della consegna verifica la qualità delle lenti oftalmiche e della montatura, in base alle norme <sup>2</sup> in vigore e alle disposizioni aziendali. |  |   |
|--|--|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali   |
| b2.1 Gli ottici AFC controllano la qualità delle lenti oftalmiche, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.<br>(C3)   | b2.1 Gli ottici AFC distinguono i criteri di qualità che le lenti oftalmiche sono chiamate a soddisfare, in base alle normative in vigore.<br>(C3)                 | b2.1 Gli ottici AFC valutano le lenti oftalmiche, in base ai criteri di qualità e alle normative in vigore, e menzionano le tolleranze.<br>(C3)                 |
| b2.2 Gli ottici AFC controllano la qualità delle montature, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.<br>(C3)  | b2.2 Gli ottici AFC distinguono i criteri di qualità che le montature sono chiamate a soddisfare, in base alle normative in vigore.<br>(C3)                        | b2.2 Gli ottici AFC valutano le montature, in base ai criteri di qualità e alle normative in vigore, e menzionano le tolleranze.<br>(C3)                        |
| b2.3 Gli ottici AFC controllano la qualità degli occhiali pronti per la consegna, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.<br>(C3)  | b2.3 Gli ottici AFC distinguono i criteri di qualità che gli occhiali pronti per la consegna sono chiamati a soddisfare, in base alle normative in vigore.<br>(C3) | b2.3 Gli ottici AFC valutano gli occhiali pronti per la consegna, in base ai criteri di qualità e alle normative in vigore, e menzionano le tolleranze.<br>(C3) |
| b2.4 Gli ottici AFC controllano la qualità dei prodotti ottici d'ingrandimento, in base alle normative in vigore e alle disposizioni aziendali interne.<br>(C3)  | b2.4 Gli ottici AFC descrivono i criteri qualitativi che i prodotti ottici d'ingrandimento sono chiamati a soddisfare, in base alle normative in vigore.<br>(C1)   | b2.4 Gli ottici AFC valutano i prodotti ottici d'ingrandimento, in base ai criteri di qualità.<br>(C3)  |
| b2.5 Gli ottici AFC controllano la qualità prima di consegnare i prodotti, mettendo a confronto i parametri delle lenti a contatto e dei prodotti per la relativa cura, <u>in relazione con i dati di riferimento</u> .<br>(C3)  | b2.5 Gli ottici AFC spiegano i diversi parametri delle lenti a contatto e descrivono i relativi parametri standard.<br>(C2)  |   |

<sup>2</sup> Le norme valide si basano su: DIN CEN ISO, ODmed

| <b>Competenza operativa b3: adattare le montature in base al cliente</b>   |   |  |
|--|---|--|
| <p>La cliente viene a ritirare il paio di occhiali che ha ordinato qualche giorno prima. L'ottico AFC adatta gli occhiali in modo da garantire una vestibilità ottimale. Per farlo, tiene conto delle caratteristiche fisionomiche e della sensazione di comodità che la cliente percepisce soggettivamente.</p> |   |  |
| <b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>   | <b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>  | <b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>   |
| <p>b3.1 Gli ottici AFC adattano la montatura alle caratteristiche fisionomiche dei clienti, tenendo conto della sensazione di comodità percepita soggettivamente.</p> <p>(C3)</p>  | <p>b3.1 Gli ottici AFC descrivono la vestibilità ottimale degli occhiali, in base alle caratteristiche fisionomiche.</p> <p>(C2)</p>  |  |
| <p>b3.2 Gli ottici AFC fanno una distinzione tra adattamento preliminare e adattamento finale, corretto in base alle caratteristiche fisionomiche, e sono in grado di eseguire entrambi gli adattamenti.</p> <p>(C3)</p>   | <p>b3.2 Gli ottici AFC descrivono i parametri principali dell'adattamento preliminare di cui tenere conto per la misurazione della centratura.</p> <p>(C2)</p>                                      | <p>b3.2 Gli ottici AFC eseguono l'adattamento preliminare e l'adattamento finale, in base alle caratteristiche fisionomiche e alla sensazione di comodità percepita soggettivamente da chi prova gli occhiali.</p> <p>(C3)</p> |
|  | <p>b3.3 Gli ottici AFC descrivono la posizione, in corrispondenza della testa e del viso, di ossa, vasi sanguigni, nervi e muscoli, tutti elementi su cui un adattamento influisce.</p> <p>(C2)</p> |  |
|  | <p>b3.4 Gli ottici AFC descrivono il rapporto tra punti di contatto e la pressione che ne è generata.</p> <p>(C2)</p>   |  |
|  | <p>b3.5 Gli ottici AFC descrivono le ripercussioni di una montatura scomoda, che veste male e che mal si adatta alle caratteristiche fisionomiche.</p> <p>(C2)</p>                                  |  |

**Campo di competenze operative c: Lavori amministrativi e collaborazione alle misure di marketing**

Gli ottici AFC gestiscono i dati relativi alle ordinazioni e ai clienti. Fissano appuntamenti vincolanti con i clienti e i fornitori. Trattano in modo autonomo le ordinazioni della clientela. Per farlo comunicano con diversi interlocutori e mezzi di comunicazione. Gli ottici AFC sono in grado di acquisire nuovi clienti e fidelizzare la clientela esistente, adottando misure adeguate, ad esempio mediante la pubblicità sui social media, le misure di marketing sul luogo di vendita o la presentazione di prodotti. Inoltre, offrono un'assistenza accurata e di qualità, grazie alla quale fidelizzano la clientela sul lungo periodo. Impiegano le informazioni raccolte sulla clientela per attuare misure di marketing e di servizio idonee e mirate, proteggendo nel contempo i dati dei clienti e dell'azienda.

**Competenza operativa c1: gestire i dati relativi a ordinazioni, clienti e fornitori**

Una nuova cliente entra nel negozio di ottica e porta i propri occhiali a far riparare. L'ottico AFC prende nota del modello di montatura, compreso il numero del colore e la lunghezza dell'astigmatismo difettosa. In seguito, registra i dati della nuova cliente nella banca dati. Dato che si tratta di un modello che non è in assortimento, l'ottico AFC comunica al fornitore la marca e tutte le informazioni importanti ai fini dell'ordinazione. Infine, registra nel sistema di gestione i dati che concernono il fornitore.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
|--|--|---|
| c1.1 Gli ottici AFC applicano le disposizioni generali e le disposizioni aziendali interne sulla protezione dei dati.<br>(C3)  | c1.1 Gli ottici AFC descrivono le disposizioni generali e le disposizioni settoriali specifiche sulla protezione dei dati.<br>(C2) |   |
| c1.2 Gli ottici AFC registrano o modificano i dati relativi ai clienti nel sistema di gestione interno all'azienda.<br>(C3)  |  |   |
| c1.3 Gli ottici AFC registrano e aggiornano nel sistema di gestione interno all'azienda i dati relativi ai fornitori e importanti ai fini delle ordinazioni.<br>(C3) |  |   |



**Competenza operativa c2:** ordinare e gestire i prodotti ottici in base all'ordinazione del cliente

L'ottico AFC chiarisce presso il nuovo fornitore se l'ast~~icella~~<sup>icella</sup> di ricambio è disponibile e quali sono i tempi di consegna. Una volta appurato che l'ast~~icella~~<sup>icella</sup> di sostituzione è disponibile, l'ottico AFC procede individualmente all'ordinazione. Controlla che i tempi di consegna siano rispettati. Dopo avere ricevuto l'asticella mette a confronto i dati dell'ordinazione con la merce fornita. Registra l'entrata della merce nel sistema di gestione interno all'azienda.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale   | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali                              |
|--|---|--|
| c2.1 Gli ottici AFC organizzano e liquidano le ordinazioni dei clienti in base all'urgenza.<br>(C3)  |   |  |
| c2.2 Gli ottici AFC tengono conto, al momento dell'ordinazione delle lenti oftalmiche, del rapporto esistente tra lenti, centratura e montatura.<br>(C3) | c2.2 Gli ottici AFC descrivono il rapporto tra lenti, centratura e montatura ai fini dell'ordinazione delle lenti oftalmiche.<br>(C2) | c2.2 Gli ottici AFC mettono a confronto i diversi tipi di ordinazione.<br>(C3) |
| c2.3 Gli ottici AFC fissano e controllano il termine di consegna della merce ordinata.<br>(C3)   |   |  |
| c2.4 Gli ottici AFC verificano l'entrata della merce ordinata, in base all'ordinazione e al bollettino di consegna.<br>(C3)                              |   |  |
| c2.5 Gli ottici AFC registrano l'entrata della merce nel sistema di gestione interno all'azienda.<br>(C3)  |   |  |

| <p><b>Competenza operativa c3:</b> presentare l'azienda specializzata in ottica attraverso diversi canali di comunicazione</p> <p>L'ottico AFC riceve dal proprio superiore l'incarico di promuovere e diffondere tramite i social media i nuovi modelli di occhiali e le nuove promozioni. L'ottico AFC posta sui social, in diversi profili, foto e commenti sul nuovo assortimento. Inoltre, organizza l'invio di newsletter, stampa e manda per posta i volantini ai clienti.</p> |  |   |
|---|--|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
| <p>c3.1 Gli ottici AFC interagiscono utilizzando mezzi di comunicazione moderni, in base alle disposizioni aziendali, per raggiungere un'elevata fidelizzazione della clientela.</p> <p>(C4)</p>  | <p>c3.1 Gli ottici AFC spiegano i mezzi di comunicazione moderni e nominano i rispettivi ambiti di impiego, come pure i possibili effetti.</p> <p>(C2)</p> |   |
| <p>c3.2 Gli ottici AFC vivono la filosofia aziendale e presentano il ventaglio di servizi che l'azienda offre.</p> <p>(C3)</p>  |  |   |

| <p><b>Competenza operativa c4:</b> collaborare all'ideazione delle misure di marketing dell'azienda specializzata in ottica</p> <p>L'azienda specializzata in ottica partecipa a una fiera industriale con un proprio stand.</p> <p>L'ottico AFC riceve l'incarico di organizzare un angolo espositivo dedicato agli occhiali da sole, dove saranno presentati al pubblico gli ultimissimi modelli. L'ottico AFC collabora all'ideazione dello stand, partecipa alla fiera e presenta l'azienda.</p> |  |   |
|--|--|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale  | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
| c4.1 Gli ottici AFC fidelizzano la clientela offrendo particolari servizi e attività di marketing.<br>(C3)   | c4.1 Gli ottici AFC descrivono varie misure di marketing, sulla base dei risultati raccolti nell'ambito della psicologia di vendita.<br>(C2) |   |
| c4.2 Gli ottici AFC impiegano individuali strumenti di marketing, in base alle disposizioni aziendali interne.<br>(C3)   |  |   |

**Campo di competenze operative d: Cura, manutenzione e gestione dell'infrastruttura, degli strumenti e della merce**

Gli ottici AFC elaborano in modo autonomo gli incarichi legati alla gestione dell'assortimento e del magazzino. Chiedono ai fornitori di stilare le offerte, si occupano delle ordinazioni, controllano se la merce consegnata è completa e di qualità. Registrano e catalogano la merce nel rispettivo sistema di gestione. Inoltre, fanno regolarmente un inventario delle scorte di magazzino e confrontano i dati raccolti con gli articoli registrati nel sistema di gestione merci. Procedono al trasporto e all'immagazzinaggio dei prodotti ottici. In particolare, controllano gli articoli con data di scadenza e ritornano al fornitore la merce invenduta.

Gli ottici AFC predispongono e garantiscono il buon funzionamento delle postazioni di lavoro, negli spazi destinati alla vendita o agli esami della vista, come pure in laboratorio o in ufficio. Regolano le apparecchiature necessarie e azionano gli strumenti di misurazione.

Gli ottici AFC si occupano della pulizia, della cura e della manutenzione degli attrezzi tecnici, degli strumenti e delle installazioni. In questo modo garantiscono un esercizio senza imprevisti, tutelando le risorse e la salute. Infine, applicano le disposizioni aziendali e legali relative alla sicurezza sul lavoro, la protezione della salute, la protezione dell'ambiente e la sostenibilità.

**Competenza operativa d1: gestire il magazzino e la merce ottica**

L'ottico AFC ordina, controlla, etichetta e smista la merce. Stocca i prodotti a regola d'arte.

All'interno del magazzino controlla la scorta dei materiali di consumo e si accorge che bisogna ordinare il disinfettante. Inoltre, alcuni prodotti per la cura delle lenti a contatto stanno per scadere, dunque vanno smaltiti.

L'ottico AFC richiede un'offerta ai fornitori e poi presenta alla direzione il preventivo ricevuto.

A intervalli regolari confronta le scorte in magazzino con i dati registrati nel sistema di gestione merci e, dato che le scorte effettive non corrispondono più a quanto indica il sistema, aggiorna i dati.

Mette a confronto le scorte in magazzino con lo smercio in base alle disposizioni aziendali e adatta l'ordinazione a seconda delle specifiche esigenze.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Obiettivi di valutazione della scuola professionale | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
|---|---|---|
| d1.1 Gli ottici AFC ordinano le scorte per il magazzino in base alle disposizioni.<br>(C3)  |   |   |
| d1.2 Gli ottici AFC fissano e controllano il termine di consegna delle scorte per il magazzino.<br>(C3)   |   |   |
| d1.3 Gli ottici AFC verificano l'entrata della merce ordinata e destinata al magazzino in base all'ordinazione e al bollettino di consegna.<br>(C3) |   |   |
| d1.4 Gli ottici AFC etichettano la merce mediante i sistemi di  |   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| etichettatura e di marcatura.<br>(C3)  |   |  |
| d1.5 Gli ottici AFC stoccano i prodotti ottici a regola d'arte.<br>(C3)  | d1.5 Gli ottici AFC descrivono come stoccare correttamente i prodotti per la cura delle lenti a contatto, i prodotti di pulizia e i solventi.<br>(C2) |  |
| d1.6 Gli ottici AFC verificano le date di scadenza dei prodotti per la cura delle lenti a contatto.<br>(C3)  | d1.6 Gli ottici AFC descrivono l'importanza di rispettare le date di scadenza e le conseguenze in caso di inosservanza.<br>(C1)                       |  |
| d1.7 Gli ottici AFC si incaricano di stoccare correttamente le lenti a contatto.<br>(C3)   | d1.7 Gli ottici AFC descrivono come stoccare correttamente le lenti a contatto.<br>(C2)   |  |
| d1.8 Gli ottici AFC confrontano le scorte effettive presenti in magazzino con i dati indicati dal sistema di gestione merci ed effettuano i necessari aggiornamenti.<br>(C4) |   |  |
| d1.9 Gli ottici AFC confrontano le scorte presenti in magazzino con lo smercio atteso, ne tengono conto e adattano l'ordinazione della merce.<br>(C5)                        |   |  |
| d1.10 Gli ottici AFC richiedono ai fornitori di stilare un'offerta per la fornitura di nuova merce, confrontano le offerte pervenute e le presentano alla direzione.<br>(C4) |   |  |
| d1.11 Gli ottici AFC partecipano all'allestimento dell'inventario del negozio di ottica.<br>(C3)   |   |  |

**Competenza operativa d2:** preparare e garantire il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per gli esami della vista, la consulenza e la vendita.

Prima dell'apertura del negozio, l'ottico AFC predispone i vari spazi che saranno utilizzati durante la giornata di lavoro. Negli spazi adibiti agli esami della vista prepara e sostituisce i materiali di consumo. Accende le apparecchiature e le prepara per gli esami della vista previsti. In seguito, prepara le postazioni per la consulenza e la vendita.

L'ottico AFC si occupa altresì di allestire e riordinare gli espositori e gli articoli di vendita, con il materiale decorativo, le montature, gli occhiali da sole, ecc.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda   | Obiettivi di valutazione della scuola professionale | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
|---|---|---|
| d2.1 Gli ottici AFC preparano gli spazi adibiti agli esami della vista.<br>(C3)   |   |   |
| d2.2 Gli ottici AFC preparano le apparecchiature e gli strumenti di misurazione da utilizzare in presenza dei clienti.<br>(C3)                            |   |   |
| d2.3 Gli ottici AFC preparano e garantiscono il buon funzionamento delle postazioni di lavoro per la consulenza e la vendita di prodotti ottici.<br>(C3)  |   |   |
| d2.4 Gli ottici AFC preparano gli spazi di vendita e riordinano oggetti esposti, merce in vendita ed elementi decorativi, in base alle direttive.<br>(C3) |   |   |

| <p><b>Competenza operativa d3:</b> effettuare la manutenzione di apparecchi tecnici, strumenti e infrastruttura</p> <p>L'ottico AFC si occupa della pulizia, della cura e della manutenzione delle apparecchiature, degli utensili e degli strumenti optometrici, in base ai manuali d'uso. Nel farlo controlla che siano rispettate le direttive in merito all'utilizzo dei prodotti di pulizia e di disinfezione, come pure lo smaltimento dei materiali di consumo.</p> |   |   |
|--|---|---|
| Obiettivi di valutazione dell'azienda  | Obiettivi di valutazione della scuola professionale   | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali |
| d3.1 Gli ottici AFC controllano e puliscono le apparecchiature e gli strumenti optometrici, nel rispetto delle norme igieniche.<br>(C3)  | d3.1 Gli ottici AFC descrivono le disposizioni fissate in materia di igiene che vanno rispettate per l'uso di apparecchiature e strumenti optometrici.<br>(C2)  |   |
| d3.2 Gli ottici AFC si occupano della manutenzione degli strumenti e degli attrezzi impiegati, nel rispetto delle prescrizioni in materia di sicurezza.<br>(C3)  |   |   |
| d3.3 Gli ottici AFC utilizzano le risorse e i materiali in tutta sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e delle disposizioni legali, e smaltiscono correttamente le sostanze inquinanti.<br>(C3)  | d3.3 Gli ottici AFC spiegano quali sono i principi da rispettare per utilizzare e smaltire in modo appropriato e conforme alle disposizioni, le sostanze chimiche, i materiali e gli agenti inquinanti impiegati nel settore e nocivi per l'ambiente.<br>(C2) |   |
|  | d3.4 Gli ottici AFC spiegano i diversi simboli e pittogrammi che figurano sui prodotti impiegati dal negozio di ottica e che risultano pericolosi e inquinanti.<br>(C2)   |   |

## Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione ofor] sulla formazione professionale di base Ottico con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

[Luogo e data]

Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO

Il presidente

Il direttore

Roger Willhalm

Christian Loser

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [data/timbro]

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi  
Vicedirettore, Capodivisione Formazione professionale e continua



## Allegato 1 Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

| Documento   | Fonte di riferimento  |
|---|---|
| Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Ottico AFC  | <p><i>Versione elettronica</i><br/>                     Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione<br/> <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> &gt; Professioni A-Z)</p> <p><i>Versione cartacea</i><br/>                     Ufficio federale delle costruzioni e della logistica<br/> <a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a> )</p> |
| Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Ottico AFC  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica) | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| Documentazione dell'apprendimento   | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| Rapporto di formazione  | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a><br>[ev. nome dell'oml competente]   |
| [Documentazione della formazione di base in azienda]  | Modello SDBB   CSFO<br><a href="http://www.oda.berufsbildung.ch">www.oda.berufsbildung.ch</a><br>Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO  |
| [Programma d'insegnamento per le aziende di tirocinio]  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [Dotazione minima dell'azienda di tirocinio]  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [Programma di formazione per i corsi interaziendali]  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [Regolamento dei corsi interaziendali]  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [Programma d'insegnamento per le scuole professionali]  | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione]   | Fondazione dell'Associazione Formazione professionale di base Ottico-a AFPO   |
| [...]   | [...]   |

## Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani, come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di ottico AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto, in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

| Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: lista di controllo SECO) |  |
|--|--|
| Cifra  | Lavoro pericoloso (definizione secondo la lista di controllo SECO)   |
| 4b   | Lavori con agenti caldi o freddi che presentano un elevato rischio di infortunio o malattia professionale, tra cui pericoli termici legati a fluidi, vapori o gas liquefatti a bassa temperatura (ad es. azoto liquido).   |
| 4g   | Lavori con agenti sotto pressione (gas, vapori, liquidi)   |
| 5b   | Lavori con agenti chimici che comportano notevoli pericoli fisici (lavori con liquidi facilmente infiammabili con punto di infiammabilità inferiore a 30°C)  |
| 6  | Lavori con prodotti chimici pericolosi per la salute   |
| 8b   | Lavori con strumenti di lavoro che presentano elementi mobili, le cui parti pericolose non sono protette o sono protette solo da dispositivi di protezione regolabili, in particolare punti di trascinamento, cesoiamento, taglio, puntura, schiacciamento e urto. |

| Lavori pericolosi<br>(sulla base delle competenze operative)                 | Pericolo(i)   | Cifra(e) <sup>4</sup> | Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza  | Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti <sup>3</sup> in azienda |             |             |   |  |           |            |
|--|---|-----------------------|--|---|-------------|-------------|---|--|-----------|------------|
|  |   |                       |  | Formazione/corsi per le persone in formazione                               |             |             | Istruzione delle persone in formazione  | Sorveglianza delle persone in formazione |           |            |
|  |   |                       |  | Formazione in azienda   | Supporto CI | Supporto SP |   | Costante                                 | Frequente | Occasional |
| Lavori con parti metalliche sottili (montature per occhiali) saldatura a gas | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accecamento causato dalla fiamma di brasatura</li><li>▪ Ustioni e lesioni oculari causate da spruzzi di metallo, fiamme e parti incandescenti</li><li>▪ Durante la brasatura sono impiegate leghe di rame e d'argento.</li><li>▪ Pericoli causati dalla pres-</li></ul> | 4b                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• «Direttive concernenti la sicurezza durante i lavori di brasatura alla fiamma» SVS 712.1.I</li><li>• «Saldatura, taglio, brasatura e riscaldamento: procedimento a fiamma», LC SUVA 67103.I</li><li>• Valori limite sul posto di lavoro Valori MAC e BAT (spiegazioni) agenti fisici, sollecitazioni fisiche SUVA n. 1903</li><li>• «Saldatura e taglio - «Protezione da fumi, polveri, gas e vapori» Bollettino 44053.I</li></ul> | 1° AT   | CI tec 1    | 1° AT       | Dimostrazione e applicazione pratica in loco ed esercitazioni dopo aver frequentato il CI |  | 1° AT     | 2°-3° AT   |

<sup>3</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità (certificato federale di formazione pratica se così previsto dall'ofor) o di una qualifica equivalente.

<sup>4</sup> Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base»

|   |  |    |  |       |          |       |   |  |       |          |
|---|--|----|--|-------|----------|-------|---|--|-------|----------|
|   | <p>sione in uscita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pericolo di inciampare e cadere a causa di oggetti o tubi lasciati in giro</li> <li>▪ Pericolo di incendio ed esplosione</li> <li>▪ Utilizzo di fondenti</li> </ul>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Saldatura, taglio e procedimenti affini per la lavorazione dei metalli», Direttiva CFSL 6509</li> <li>• «Protezione degli occhi nell'industria del metallo», LC SUVA 67184</li> <li>• «Bombole di gas. Depositi, batterie, sistemi di distribuzione», Bollettino d'informazione SUVA 66122.I</li> <li>• Bombole di gas LC SUVA 67068</li> <li>• Piano d'emergenza (interno): informare il personale (tenendo conto dell'allofonia) sui pericoli e i DPI. Esercitazioni in caso di emergenza</li> <li>• «Piano d'emergenza per posti di lavoro fissi», LC SUVA 67062</li> </ul>   |       |          |       |   |  |       |          |
| Manipolazione delle bombole di gas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pericolo di incendio ed esplosione</li> <li>▪ Lesioni causate da bombole di gas che si rovesciano o cadono</li> <li>▪ Pericoli causati dalla pressione in uscita</li> <li>▪ Pericolo di inciampare e cadere a causa di oggetti o tubi lasciati in giro</li> </ul> | 4g | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Bombole di gas. Depositi, batterie, sistemi di distribuzione», Bollettino d'informazione SUVA 66122.I</li> <li>• «Bombole di gas», LC SUVA 67068</li> <li>• Piano d'emergenza (interno): informare il personale (tenendo conto dell'allofonia) sui pericoli e i DPI. Esercitazioni in caso di emergenza</li> <li>• «Piano d'emergenza per posti di lavoro fissi», LC SUVA 67062</li> <li>• Direttiva antincendio 26-15 sulle sostanze pericolose</li> <li>• «Rischi di esplosione», LC SUVA 67132.I</li> <li>• «Prevenzione e protezione contro le esplosioni - Principi generali, Prescrizioni minime, Zone», Bollettino SUVA 2153.I</li> </ul>   | 1° AT | CI tec 1 | 1° AT | Dimostrazione e applicazione pratica in loco ed esercitazioni dopo aver frequentato il CI |  | 1° AT | 2°-3° AT |
| Lavori con liquidi facilmente infiammabili, p. es. pulizia di lenti ottiche con quantità minime (pochi ml) di solventi organici | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pericolo di incendio ed esplosione (causato da sorgenti di innesco, carica elettrostatica ecc.)</li> <li>▪ Riversamento/fuoriuscita di liquidi a causa dell'utilizzo di recipienti inadeguati al trasporto o allo stoccaggio</li> </ul>                           | 5b | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Sicurezza nell'uso dei solventi», Bollettino d'informazione SUVA 66126</li> <li>• «Trasporto in azienda di liquidi facilmente infiammabili – In sicurezza da un luogo all'altro», Scheda tematica SUVA 33038</li> <li>• «Liquidi infiammabili – «Stoccaggio e manipolazione», Direttiva CFSL n. 1825</li> <li>• «Manipolazione di solventi», LC SUVA 67013</li> <li>• «Rischi di esplosione», LC SUVA 67132</li> <li>• «Stoccaggio di liquidi facilmente infiammabili», LC SUVA 67071</li> <li>• «Prevenzione e protezione contro le esplosioni - Principi generali, Prescrizioni minime, Zone», Bollettino SUVA 2153</li> <li>• «Attenzione, nei recipienti vuoti attende in agguato</li> </ul> | 1° AT | CI tec 1 | 1° AT | Dimostrazione e applicazione pratica in loco ed esercitazioni dopo aver frequentato il CI |  | 1° AT | 2°-3° AT |

|   |  |    |  |       |          |       |   |  |       |          |
|---|--|----|--|-------|----------|-------|---|--|-------|----------|
|   |  |    | la morte!», Bollettino SUVA 44047  |       |          |       |   |  |       |          |
|   |  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definire e contrassegnare le zone a rischio di esplosione</li> </ul>  |       |          |       |   |  |       |          |
| Lavori di incollaggio con sostanze pericolose nocive per la salute, p. es. colle a presa rapida, colle UV | <ul style="list-style-type: none"> <li>Agenti chimici (irritazioni cutanee, sensibilizzazione, difficoltà respiratorie, lesioni oculari, allergie, tossicità per la riproduzione, causticazioni causate dal contatto con sostanze chimiche o vapori nocivi per la salute ecc. e dovute all'assenza di DPI o a DPI inadeguati (guanti di protezione, occhiali di protezione).</li> <li>Spruzzi di sostanze chimiche</li> <li>Riversamento/fuoriuscita di liquidi a causa dell'utilizzo di recipienti inadeguati allo stoccaggio</li> <li>Allergie al lattice (guanti)</li> <li>Impurità sulle superfici dei contenitori di sostanze chimiche</li> <li>Ingestione di veleni</li> </ul> | 6a | <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano d'emergenza (interno): informare il personale (tenendo conto dell'allofonia) sui pericoli e i DPI. Esercitazioni in caso di emergenza, LC SUVA 67062</li> <li>«Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere», Opuscolo SUVA 11030</li> <li>«Protezione della pelle sul posto di lavoro» Info SUVA 44074.I e LC 67035</li> <li>Protezione delle mani CFSL 337.10 e CFSL 1337.10</li> <li>«Dispositivi di protezione individuale (DPI)», LC SUVA 67091</li> <li>Malattie della pelle legate all'attività professionale (malattie professionali/medicina del lavoro), Bollettino d'informazione SUVA 2869/11</li> <li>«Valori limite svizzeri sul posto di lavoro», Scheda tematica SUVA 2018</li> <li>Schede di sicurezza stilate dal fabbricante (fornitore)</li> <li>Piano di protezione cutanea</li> <li>«Valori limite sul posto di lavoro: valori MAC e BAT (spiegazioni), agenti fisici, sollecitazioni fisiche», SUVA n. 1903</li> <li>Protezione della maternità, LC SECO</li> </ul> | 1° AT | CI tec 1 | 1° AT | Dimostrazione e applicazione pratica in loco ed esercitazioni dopo aver frequentato il CI |  | 1° AT | 2°-3° AT |
| Lavorazione meccanica delle superfici (molare, lucidare ecc.)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Essere trascinati da parti rotanti o da elementi che si muovono in modo incontrollato come pure da parti di macchine in movimento non protette</li> <li>Pericoli di natura meccanica causati da elementi con una superficie pericolosa (tagli)</li> <li>Essere colpiti da elementi proiettati (schegge, frantumazione violenta del manufatto)</li> <li>Inalazione di polveri di smerigliatura pericolose per la salute</li> <li>Semilavorati incandescenti</li> </ul>   | 8b | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indossare i DPI prescritti (vestiti da lavoro aderenti al corpo, occhiali di protezione, ev. maschera antipolvere, ev. protezione per le orecchie)</li> <li>«Pericoli di natura meccanica», LC SUVA 67113</li> <li>«Attrezzature di lavoro», Direttiva CFSL 6512</li> <li>Dispositivi di protezione individuale (DPI), LC SUVA 67091</li> <li>«Ordinanza concernente la prevenzione degli infortuni alle molatrici», RS 832.313.11</li> <li>«Respiratori antipolvere. Informazioni utili sulla scelta e l'uso», Bollettino SUVA 66113</li> <li>Polveri nocive, LC SUVA 67077</li> </ul>   | 1° AT | CI tec 1 | 1° AT | Dimostrazione e applicazione pratica in loco ed esercitazioni dopo aver frequentato il CI |  | 1° AT | 2°-3° AT |

|  |                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | dovuti alla lavorazione meccanica |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**Legenda:** CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale; AT: anno di tirocinio

### **Azienda di tirocinio\***

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

### **Campo di competenze operative**

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

### **Campo di qualificazione\***

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>5</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

### **Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)**

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

### **Competenza operativa**

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

### **Corso interaziendale (CI)\***

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

### **Documentazione dell'apprendimento\***

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

### **Insegnamento delle conoscenze professionali**

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **Obiettivi di valutazione**

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

### **Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base**

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

### **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)**

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

### **Partenariato\***

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

### **Persona in formazione\***

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Piano di formazione**

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla/e oml.

### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

## **Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

## **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

## **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

## **Rapporto di formazione\***

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

## **Responsabili della formazione professionale\***

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

## **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.