

проблемо
селекционер

WorldSkills Russia | 2018
краевой этап

Космодемьянским и Московскими
Оптиками



Баграмова В.Б.

Конкурсное задание

Медицинская оптика

МОДУЛЬ 1.

А. Работа в приемном зале магазина Оптика

1. Предпродажная подготовка товара. Прием товара	2 б.
<ul style="list-style-type: none">• сверка товара по количеству с накладной• сверка товара по номенклатуре (5 шт.) с накладной• визуальный контроль оправ (5 шт.)• размещение оправ на витрине (добавить 5 шт.)	0.5 б. 0.5 б. 0.5 б. 0.5 б.
2. Оформление ценников	2 б.
<ul style="list-style-type: none">• оформление ценников на 5 оправ• оформление ценника на упаковку контактных линз	1 б. 1 б.
3. Подготовка рабочего места	2 б.
<ul style="list-style-type: none">• <i>разложить на столе необходимые инструменты, приборы и приспособления:</i> <ul style="list-style-type: none">- калькулятор- линейка оптическая- салфетки из микрофибры- салфетки влажные- видеоизмерительная система- приспособление для измерения диаметра линз	1.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б.
<ul style="list-style-type: none">• <i>сопроводительные документы и бланки:</i> <ul style="list-style-type: none">- бланк заказа, гарантийный талон, правила пользования очками	0.2 б. 0.2 б.
<ul style="list-style-type: none">• <i>канцтовары:</i> <ul style="list-style-type: none">- маркер- ручка- бумага (лист А-4)	0.6 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б.

1. Встреча клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • приветствие • выяснение цели визита в салон 	1 б. 1 б.
2. Выявление потребностей клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выяснение наличия рецепта 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать) 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>получение информации о предыдущих очках:</i> <ul style="list-style-type: none"> - носил ли клиент очки - что не устраивало 	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>определить параметры очков:</i> <ul style="list-style-type: none"> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция 	0.8 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>получение информации об использовании очков:</i> <ul style="list-style-type: none"> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби) 	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>предпочтения по оправе:</i> <ul style="list-style-type: none"> - конструкция - материал - стиль - цвет 	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
3. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выбрать полуободковую оправу из модельного ряда 	0.6 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>визуально оценить посадку оправы:</i> <ul style="list-style-type: none"> - носопоры прилегают к боковым сторонам переносицы - мост оправы не лежит на переносице - оценить длину заушника (изгиб заушника начинается примерно в месте козелка ушной раковины) - оценить расстояние между заушниками в месте прилегания к вискам (ширина рамки не должна давить на область виска) 	0.8 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз) 	0.6 б.
4. Работа с видеоизмерительной системой	2 б.

<ul style="list-style-type: none"> • с помощью видеоизмерительной системы: <ul style="list-style-type: none"> - определить положение зрачков пациента в выбранной оправе (выставить центр) - измерить параметры РД монокулярно и записать - измерить и записать параметр Н, установочной высоты зрачка в оправе по двум ободкам оправы - измерить и записать вертексное расстояние в оправе (12-14 мм) - измерить и записать пантоскопический наклон оправы (8-12) 	<p>1 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • произвести разметку оправу 	0.5 б.
<ul style="list-style-type: none"> • оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм 	0.5 б.

5. Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 1, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • презентация материала линз (свойства-выгоды) • презентация линз по показателю преломления (свойства-выгоды) • презентация дизайна линз (свойства-выгоды) • презентация покрытия линз (свойства-выгоды) • рассчитать минимальный диаметр линз 	<p>0.4 б.</p> <p>0.4 б.</p> <p>0.4 б.</p> <p>0.4 б.</p>

6. Провести транспозицию	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • пересчитать рецепт 	2 б.

7. Работа с возражениями клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • ответить на возражение <p><i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i></p>	2 б.

8. Завершение приема заказа на очки клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • предложение равнозначного товара • заполнить все графы квитанции • получено у клиента подтверждение оформленного заказа (данные проговорены вслух) • получена подпись клиента • квитанция заполнена четким, читающимся почерком • подпись консультанта расшифрована (ФИО) • уточнение вида оплаты (наличный /безналичный) • прощается с клиентом (фраза) 	<p>0.3 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.3 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p> <p>0.2 б.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа 	0.2 б.
9. Встреча клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • приветствие • выяснение цели визита в салон 	1 б. 1 б.
10. Выявление потребностей клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выяснение наличия рецепта 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать) 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>получение информации о предыдущих очках:</i> <ul style="list-style-type: none"> - носил ли клиент очки - что не устраивало 	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>определить параметры очков:</i> <ul style="list-style-type: none"> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция 	0.8 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>получение информации об использовании очков:</i> <ul style="list-style-type: none"> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби) 	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>предпочтения по оправе:</i> <ul style="list-style-type: none"> - конструкция - материал - стиль - цвет 	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
11. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выбрать безободковую оправу из модельного ряда • <i>визуально оценить посадку оправы:</i> <ul style="list-style-type: none"> - носоупоры прилегают к боковым сторонам переносицы - мост оправы не лежит на переносице - оценить длину заушника (изгиб заушника начинается примерно в месте козелка ушной раковины) - оценить расстояние между заушниками в месте прилегания к вискам (ширина рамки не должна давить на область виска) • представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз) 	0.6 б. 0.8 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.6 б.

12.Работа с видеоизмерительной системой	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • с помощью видеоизмерительной системы: - определить положение зрачков пациента в выбранной оправе (выставить центр) 0.2 б. - измерить параметры РД монокулярно и записать 0.2 б. - измерить и записать параметр Н, установочной высоты зрачка по двум ободкам оправы 0.2 б. - измерить и записать вертексное расстояние в оправе (12-14 мм) 0.2 б. - измерить и записать пантоскопический наклон оправы (8-12) 0.2 б. • произвести разметку оправу 0.5 б. • оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм 0.5 б. 	1 б.
13.Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 2, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • презентация материала линз (свойства-выгоды) 0.4 б. • презентация линз по показателю преломления (свойства-выгоды) 0.4 б. • презентация дизайна линз (свойства-выгоды) 0.4 б. • презентация покрытия линз (свойства-выгоды) 0.4 б. • рассчитать минимальный диаметр линз 	
14.Работа с возражениями клиента 2	2 б.
<p>Ответить на возражение</p> <p><i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i></p>	2 б.
15.Завершение приема заказа на очки клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • предложение равнозначного товара 0.3 б. • заполнить все графы квитанции 0.2 б. • получено у клиента подтверждение оформленного заказа (данные проговорены вслух) 0.3 б. • получена подпись клиента 0.2 б. • квитанция заполнена четким, читающимся почерком 0.2 б. • подпись консультанта расшифрована (ФИО) 0.2 б. • уточнение вида оплаты (наличный /безналичный) 0.2 б. • прощается с клиентом (фраза) 0.2 б. • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа 0.2 б. 	

16.Встреча клиента 3	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • приветствие • выяснение цели визита в салон 	1 б. 1 б.
17.Выявление потребностей клиента 3	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • определить поломку оправы • предложить варианты ремонтных работ 	1 б. 1 б.
18.Завершение приема заказа на ремонт очков клиента 3	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • заполнить все графы квитанции • получено у клиента подтверждение оформленного заказа (данные проговорены вслух) • получена подпись клиента • квитанция заполнена четким, читающимся почерком • подпись консультанта расшифрована (ФИО) • уточнение вида оплаты (наличный /безналичный) • прощается с клиентом (фраза) • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа 	0.3 б. 0.3 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.3 б.

Работа рассчитана на 5 часов
42 балла

МОДУЛЬ 2

В. Работа в мастерской

22.Подготовка рабочего оборудования	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • допусковая проверка станка (подключение воды) • запуск станка (включить) • проверка готовности факетировочного станка • проверка готовности сверлильного станка 	0.5 б. 0.5 б. 0.5 б. 0.5 б.

23.Выбор и выкладка инструмента, приспособлений	2 б.
• набор отверток (шт.)	0.2 б.
• инструмент для ремонта заушников	0.2 б.
• набор инструмент для выправки очков	0.2 б.
• носоупоры, винты	0.1 б.
• сферометр и/или радиусной шаблон	0.2 б.
• толщиномер	0.1 б.
• инструмент для снятия острого края в отверстиях для винтов	0.2 б.
• линейка	0.2 б.
• салфетка	0.2 б.
• набор инструмент для сборки очков	0.2 б.
• инструмент для снятия блоков	0.1 б.
• жидкость для очистки очков	0.1 б.

24.Входной контроль качества комплектующих изделий заказа №1	2 б.
• контроль оправы	0.1 б.
• визуальный контроль линз	0.1 б.
• контроль оптических параметров линз	0.2 б.
• контроль диаметра линз для изготовления заказа	0.2 б.
• проверка возможности изготовления заказа по толщине линз	0.2 б.
• контроль соответствия изгиба оправы и базовой кривизны линзы	0.2 б.

25.Изготовление заказа №1 на автоматическом станке	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • правильный выбор типа оправы при сканировании • правильный выбор материала линз • отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза) • время изготовления заказа $t = 60$ мин. 	0.5 б. 0.5 б. 0.5 б. 0.5 б.
26.Контроль изготовленных очков по заказу №1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов 	2 б.
27.Входной контроль качества комплектующих изделий заказа №2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • контроль оправы 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • визуальный контроль линз 	0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> • контроль оптических параметров линз 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • контроль диаметра линз для изготовления заказа 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • проверка возможности изготовления заказа по толщине линз 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • контроль соответствия изгиба оправы и базовой кривизны линзы 	0.2 б.
28.Изготовление заказа №2 на автоматическом станке	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • правильный выбор типа оправы при сканировании • правильный выбор материала линз • отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза) • время изготовления заказа $t = 60$ мин. 	0.5 б. 0.5 б. 0.5 б. 0.5 б.
29.Контроль изготовленных очков по заказу №2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов 	2 б.
30.Ремонт очков по заказу №3	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выбор соответствующих запасных частей: -по размеру 	0.2 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> -по цвету 	0.1 б.

• замена заушников	1 б.
• время выполнения ремонта $t = 180$ мин.	0.8 б.

31.Приведение рабочего места в порядок	2 б.
• собрать инструменты в коробку	0.2б
• убрать рабочее место от мусора и грязи	0.2б
• помыть станок	0.3б
- 1-й	0.1
- 2-й	0.1
- 3-й	0.1
• выключить станок	0.3б
-1-й	0.1
- 2-й	0.1
- 3-й	0.1

Работа рассчитана на 6 часов

32.Выходной контроль качества очков по заказу №1 (проводят эксперты)	2 б.
• соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ)	0.2 б.
- правая линза	0.1 б.
- левая линза	0.1 б.
• соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ)	0.2 б.
- правая линза	0.1 б.
- левая линза	0.1 б.
• соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта	0.2 б.
- правая линза	0.1 б.
- левая линза	0.1 б.
• отсутствие дефектов чистоты линзы	0.2 б.
- правая линза	0.1 б.
- левая линза	0.1 б.
• отсутствие повреждений на поверхности оправы	0.2 б.
• равномерность снятия фаски	0.2 б.

• выполнено изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм	0.2 б.
• очистка очков	0.2 б.
• выправка очков (4 точки)	0.2 б.
• леска по правой и левой линзе находятся на одном уровне по торцу	0.2 б.

33.Выходной контроль качества очков по заказу №2 (проводят эксперты)	2 б.
• соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта - правая линза - левая линза	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• отсутствие дефектов чистоты линзы - правая линза - левая линза	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• отсутствие повреждений на поверхности оправы	0.2 б.
• обработка острых краев отверстий после сверления	0.1 б.
• равномерность снятия фаски	0.2 б.
• выполнено изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм	0.2 б.
• очистка очков	0.1 б.
• выправка очков (4 точки)	0.2 б.
• отверстия симметричны по горизонтали	0.1 б.
• отверстия по правой и левой линзе находятся на одном уровне по вертикали	0.1 б.

Работа рассчитана на 6 часов
24 балла

МОДУЛЬ 3

С. Выдача заказов

34. Встреча клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • приветствие • выяснение цели визита в салон 	<p>1 б.</p> <p>1 б.</p>

35. Выдача готового заказа №1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • предлагает примерить готовые очки 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • просит клиента оценить комфортность очков 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> • информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х) 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> • информирует клиента о гарантиях 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> • выписывает гарантийный талон 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> <ul style="list-style-type: none"> - салфетку - футляр - спрей 	<p>0.3 б.</p> <p>0.1 б.</p> <p>0.1 б.</p> <p>0.1 б.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • упаковывает готовые очки 	0.2 б.

36. Завершение обслуживания клиента 1	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • прощание (фраза) • одобрение покупки (комплимент очкам) • приглашение к повторному визиту 	<p>0.5 б.</p> <p>1 б.</p> <p>0.5 б.</p>

37. Встреча клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • приветствие • выяснение цели визита в салон 	<p>1 б.</p> <p>1 б.</p>

38. Выдача готового заказа №2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • предлагает примерить готовые очки 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • просит клиента оценить комфортность очков 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • получает подпись клиента об отсутствии претензий к 	0.3 б.

качеству заказа	
<ul style="list-style-type: none"> информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х) 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> информирует клиента о гарантиях 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> выписывает гарантийный талон 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> <ul style="list-style-type: none"> - салфетку - футляр - спрей 	0.3 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> упаковывает готовые очки 	0.2 б.

39.Завершение обслуживания клиента 2	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> прощание (фраза) одобрение покупки (комплимент очкам) приглашение к повторному визиту 	0.5 б. 1 б. 0.5 б.

40.Встреча клиента 3	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> приветствие выяснение цели визита в салон 	1 б. 1 б.

41.Выдача готового заказа на ремонт	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> предлагает примерить готовые очки 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> просит клиента оценить комфортность очков 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х) 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> информирует клиента о гарантиях 	0.3 б.
<ul style="list-style-type: none"> выписывает гарантийный талон 	0.2 б.
<ul style="list-style-type: none"> <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> <ul style="list-style-type: none"> - салфетку - футляр - спрей 	0.3 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
<ul style="list-style-type: none"> упаковывает готовые очки 	0.2 б.

42.Завершение обслуживания клиента 3	2 б.
---	-------------

• прощание (фраза)	1 б.
• приглашение к повторному визиту	1 б.

43.Встреча клиента 4	2 б.
• приветствие	1 б.
• выяснение цели визита в салон	1 б.

44.Выявление потребностей клиента 4	2 б.
• определить поломку оправы	1 б.
• предложить варианты ремонтных работ	0.5 б.
• выяснить: клиент будет ждать или зайдет позже	0.5 б.

45.Мелкий ремонт	2 б.
• выбор соответствующих запасных частей: -по размеру -по цвету	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• выбор необходимых инструментов и материалов	0.3 б.
• замена носопоров (правильная установка правого и левого носопора)	0.4 б.
• подтяжка винтов безободковой оправы	0.3 б.
• перетяжка разорванной лески одного ободка	0.4 б.
• время выполнения ремонта $t = 60$ мин.	0.4 б.

46.Завершение обслуживания клиента 4	2 б.
• прощание (фраза)	1 б.
• приглашение к повторному визиту	1 б.

47.Встреча клиента 5	2 б.
• приветствие	1 б.
• выяснение цели визита в салон	1 б.

48.Выправка оправы	2 б.
• визуально оценить посадку оправы	0.5 б.
• провести необходимую выправку	1 б.
• просит клиента оценить комфортность посадки очков	0.5 б.

49.Завершение обслуживания клиента 5	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • прощание (фраза) • приглашение к повторному визиту 	1 б. 1 б.

50.Инвентаризация	2 б.
<ul style="list-style-type: none"> • подсчет оправ на витрине • учет реализованных оправ • итоги инвентаризации 	0.5 б. 0.5 б. 1 б.

34 балла

Всего 100 б.