



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ МЕДИЦИНСКАЯ ОПТИКА

Организация WordSkills Russia (WSR) с согласия технического комитета в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные минимально необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в конкурсе.

1. Введение	2
2. Стандарты специализации WSR	4
3. Стратегия выставления оценок	8
4. Система баллов	10
5. Конкурсные задания	25
6. Коммуникации	42
7. Правила безопасности	43
8. Материалы и оборудование	44
9. Привлечение посетителей и СМИ	45
10. Экологичность	46

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание конкурса

1.1.1. Название данного направления Конкурса:

медицинского оптика

1.1.2. Описание профессии:

В современных условиях одной из проблем здравоохранения является забота о зрении населения страны. Существующая в России система выявления нарушений и коррекции зрения предполагает осуществление специального комплекса медицинских процедур и мероприятий, которые осуществляют профессиональные кадры, профессионализм в своей области, постоянно повышая свой профессиональный уровень в соответствии с современными мировыми тенденциями и знаниями. Этому способствует, как и учебные заведения, осуществляющие базовое образование по специальности, а также ряд мероприятий, таких как семинары, конференции, конгрессы и профильные выставки. Особое внимание следует уделить повышению квалификации кадров по медицинской оптике и проведение профессиональных конкурсов различного уровня.

Медицинская оптика включает в себя несколько направлений, среди которых выделяются два:

- Консультант-продавец оптического салона;
- Сборщик очков.

Медицинская оптика является динамичной, постоянно развивающейся отраслью здравоохранения и требует постоянного совершенствования навыков и умений специалистов, занятых в ней.

1.2. Актуальность и значимость данного документа.

Данный документ содержит информацию о стандартах, необходимых для участия в Конкурсе по направлению «Медицинская оптика», а также о принципах выставления оценок, методах и алгоритмах, лежащих в основе данного Конкурса.

Каждый Эксперт и Участник конкурса должен знать и понимать информацию, написанную в данном документе.

1.3. Сопроводительная документация.

Так как данное «Техническое описание» содержит информацию только по данному

направлению Конкурса, этот документ необходимо использовать совместно с:

- WSI – Правила Конкурса.
- WSI – Стандарты спецификации.
- WSI – Стратегия выставления оценок (если применимо).
- Санитарные нормы и правила.

2. ОПИСАНИЕ СТАНДАРТОВ СПЕЦИФИКАЦИИ WORLDSKILLS (ЗНАНИЯ, ПОНИМАНИЕ, НАВЫКИ)

2.1 Основные принципы стандартов спецификации WORLDSKILLS

«Стандарты спецификации Worldskills» определяют знания, понимание и навыки, которые лежат в основе наилучшего международного опыта в техническом и профессиональном плане. Они отражают понимание того, какую роль рассматриваемая профессия играет для индустрии и бизнеса (www.worldskills.org/WSSS).

Данный Конкурс направлен на отражение наилучшей российской практики в Медицинской оптике. Нижеперечисленные Стандарты являются ориентиром для подготовки и участия в Конкурсе профессий.

В Конкурсе профессий оценка знаний и понимания будет осуществляться через оценку исполнения. Отдельных тестов на проверку знаний и понимания не предусмотрено.

Перечень «Стандартов спецификации» содержит несколько разделов, каждому разделу присвоен заголовок и номер.

Также, каждому разделу присвоен удельный вес, определяющий относительную важность данного раздела (и перечисленных в нем критериев) в общем перечне «Стандартов спецификации». Общая сумма процентов составляет 100.

«Стандарты спецификации» лежат в основе разработки основных документов Конкурса – «Системы баллов» и «Конкурсного задания». Эти документы направлены на оценку только тех навыков, которые описаны в «Стандартах спецификации» и, соответственно, максимально полно отражают Стандарты профессии.

Также, «Система баллов» и «Конкурсное задание» максимально четко следуют распределению баллов, описанному в рамках «Стандартов спецификации».

2.2 Стандарты спецификации WORLDSKILLS

РАЗДЕЛ		УДЕЛЬНЫЙ ВЕС (%)
1	Организация рабочего пространства и рабочий процесс	6
	Участник конкурса должен знать и понимать: - Назначение, применение, уход и технику обслуживания оборудования, приборов и инструментов торгового зала, а также правила безопасности при работе с ними - Правила приемки товара и оформления ценников - Номенклатуру товара - Правила по технике безопасности и охраны труда	
	Участник конкурса должен уметь: - Подготавливать рабочее место к работе - Подготавливать товар к работе - Оформлять ценники - Принимать товар в работу - Контролировать качество товара	
2	Коммуникация с клиентом и прием заказа на очки	36
	Участник конкурса должен знать: - Принципы коммуникации с клиентами - Правила выявления потребностей клиентов - Правила оформления рецептов - Современные видеоцентровочные системы - Характеристики оправ	

	- Характеристики линз - Правила оптического подбора оправ и линз - Пересчет астигматических линз - Правила построения презентации - Виды возражений и правила работы с ними - Правила оформления заказа на очки	
	Участник конкурса должен уметь: - Устанавливать контакт с клиентом - Задавать вопросы - Подбирать оправу - Подбирать линзы - Делать съемку на видеоизмерительной системе - Пересчитывать астигматические линзы - Презентовать товар - Работать с возражениями клиента - Оформлять заказ на очки	
3	Изготовление очков	24
	Участник конкурса должен знать: - Назначение, применение, уход и техническое обслуживание оборудования, приборов и инструментов в мастерской по изготовлению очков - Состав инструментов, необходимых для изготовления очков - Критерии качества очков и комплектующих - Технологии изготовления очков - Технологии ремонта очков	
	Участник конкурса должен уметь: - Готовить рабочее место и оборудование к работе - Работать с оборудованием, приборами, инструментами и приспособлениями по изготовлению очков - Контролировать комплектующие заказа на очки	

	- Изготавливать очки - Контролировать качество изготовленных очков	
4	Выдача заказа клиенту	34
	Участник конкурса должен знать: - Принципы коммуникации с покупателями - Правила выдачи заказа покупателю - Гарантии на товар - Правила пользования очками - Правила завершения продажи	
	Участник конкурса должен уметь: - Устанавливать контакт с клиентом - Задавать вопросы - Оформлять гарантийный талон - Выдавать заказ покупателю - Упаковывать товар - Проводить инвентаризацию товара	

3. СТРАТЕГИЯ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

3.1 Общие принципы

Выставление оценок производится согласно «Стратегии выставления оценок WorldSkills». Данная стратегия определяет принципы и техники, руководствуясь которыми производится выставление оценок на Конкурсе WorldSkills.

В основе Конкурса WorldSkills лежит экспертная оценка. А, следовательно, неоспоримую роль играет бесконечное профессиональное развитие Экспертов и совершенствование системы оценки. Рост доли экспертной оценки в системе оценивания будет оказывать влияние на последующую разработку и применение основных инструментов оценки, используемых в Конкурсе WorldSkills: «Систему баллов», «Конкурсное задание» и «Competition Information System» (CIS)*.

Выставление оценок на Конкурсе WorldSkills осуществляется способом: начисления баллов. Она относится к объективным. Для выставления оценок гарантией качества и прозрачности является использование четких параметров оценивания каждого Критерия.

Вот почему важно, чтобы «Система баллов» соответствовала удельному весу каждого критерия в рамках «Стандартов спецификации», а «Конкурсное задание», являющееся средством оценки навыков конкурсантов, было основано на тех же критериях.

Система «CIS» позволяет своевременно и точно фиксировать оценки, а также играет большую вспомогательную роль.

Раздел «Система баллов» служит руководством при создании проекта «Конкурсного задания». После того, как оба документа будут спроектированы, необходимо убедиться, что они дополняют друг друга, учитывают критерии

«Стандартов спецификации» и соблюдают положения раздела «Стратегии выставления оценок». Дальнейшая доработка этих документов должна производиться параллельно друг другу. Оба документа согласовываются всеми Экспертами и утверждаются WSR, чтобы быть уверенными в их качестве и соответствии «Стандартам спецификации».

В процессе создания данных документов, необходимо взаимодействовать с Консультантами Конкурса WSR, чтобы данные документы легли в основу системы «CIS», максимально используя ее возможности.

4. СИСТЕМА БАЛЛОВ

4.1 Общие принципы

Данный раздел описывает значение «Системы баллов», принципы и методику выставления оценок, то есть то, как Эксперты, используя «Систему баллов», будут выставять оценки Участникам конкурса за работы, выполненные в рамках «Конкурсного задания».

«Система баллов» является важнейшим инструментом Конкурса WorldSkills, так как она привязывает выставление оценок к существующим «Стандартам спецификации», которые определяют уровень мастерства Участника конкурса. Она создана для того, чтобы распределить оценки за каждый оцениваемый Критерий, в соответствии с удельным весом данного критерия в «Стандартах спецификации».

Благодаря тому, что «Система баллов» отражает удельный вес Критериев в соответствии со «Стандартами спецификации», она определяет параметры разработки «Конкурсного задания». В зависимости от оцениваемого навыка и возможностей его оценки, иногда требуется более тщательная проработка Критериев оценки в рамках «Системы баллов», для более точной разработки «Конкурсного задания». Возможна и обратная ситуация. В дальнейшем эти два документа – «Система баллов» и «Конкурсное задание» – должны разрабатываться совместно.

Раздел 2.1, представленный выше, определяет величину, в рамках которой «Система баллов» и «Конкурсное задание» могут отклоняться от удельного веса Критериев, представленных в «Стандартах спецификации».

«Система баллов» и «Конкурсное задание» могут разрабатываться одним, несколькими или всеми Экспертами. Окончательные варианты документов

должны быть предварительно утверждены всем Экспертным жюри, а затем переданы на Контроль качества. Исключение в данном процессе может быть сделано для тех направлений Конкурса, которые используют сторонних разработчиков для создания данных документов.

Кроме того, Эксперты заинтересованы в том, чтобы подать данные документы на рассмотрение как можно раньше, чтобы получить предварительное одобрение, или произвести необходимые корректировки заблаговременно до начала соревнований. В процессе разработки данных документов им также рекомендовано взаимодействовать с командой системы «CIS», чтобы максимально задействовать ее преимущества.

Утвержденную «Систему баллов» необходимо предоставить разработчикам системы «CIS» не позднее, чем за восемь недель до Конкурса, используя стандартный формат или другими утвержденными способами.

4.2 Критерии выставления оценок

В основе «Системы баллов» лежат «Критерии выставления оценок».

«Критерии выставления оценок» могут соответствовать заголовкам разделов в «Стандартах спецификации», а могут быть отличными от них. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, «Система баллов» должна отражать удельный вес Критериев в соответствии со «Стандартами спецификации».

«Критерии выставления оценок» создаются теми, кто создает «Систему баллов», кто способен определить критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки выполнения «Конкурсного задания». Каждый «Критерий выставления оценки» обозначается буквой (А-І).

«Форма суммарных оценок», генерируемая системой «CIS», будет содержать список «Критериев выставления оценок».

Оценки, распределенные по критериям, будут автоматически калькулироваться системой «CIS». Это будет совокупная сумма оценок, выставленных за каждый Критерий оценивания в рамках «Критериев выставления оценок».

4.3 Суб критерии

Каждый Критерий оценивания делится на один или более Суб критериев. Каждый субкритерий становится заголовком для «Оценочного листа».

Каждый «Оценочный лист» (Суб критерий) заполняется в определенный день.

Каждый «Оценочный лист» (Суб критерий) содержит объективные аспекты для оценивания.

4.4 Аспекты

Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет собой баллы и инструкции по начислению баллов. Аспекты оцениваются объективно, в соответствующем «Оценочном листе».

В «Оценочном листе» детально описан каждый Аспект, присвоенный ему балл, а также ссылка на соответствующий раздел «Стандартов спецификации».

Сумма баллов, присвоенных по каждому Аспекту, должна находиться в пределах рамок, указанных для данного раздела «Стандартов спецификации». Они будут представлены в «Таблице суммарных оценок» системы «CIS».

4.5 Объективные оценки

Каждый Аспект будут оценивать как минимум три Эксперта. Если не указано иное, возможно присуждение только максимальной оценки, или «0» баллов.

4.6 Критерии оценки

А. Работа в приемном зале магазина Оптика

Объективная оценка

1. Предпродажная подготовка товара. Прием товара

- 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.)

2. Оформление ценников

- оформление ценников на 5 оправ
- оформление ценника на упаковку контактных линз

3. Подготовка рабочего места

- *разложить на столе необходимые инструменты, приборы и приспособления:*
 - калькулятор
 - линейка оптическая
 - салфетки из микрофибры
 - салфетки влажные
 - видеоизмерительная система
 - приспособление для измерения диаметра линз
- *сопроводительные документы и бланки:*
 - бланк заказа, гарантийный талон, правила пользования очками
- *канцтовары:*
 - маркер
 - ручка
 - бумага (лист А-4)

4. Встреча клиента 1

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

5. Выявление потребностей клиента 1

- выяснение наличия рецепта
- ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)
- *получение информации о предыдущих очках:*
 - носил ли клиент очки
 - что не устраивало
 - *определить параметры очков:*
 - межцентровое расстояние
 - установочная высота
 - рефракция
 - *получение информации об использовании очков:*
 - на работе
 - дома
 - на отдыхе
 - увлечение (хобби)
- *предпочтения по оправе:*
 - конструкция
 - материал
 - стиль
 - цвет

6. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 1

- выбрать полуободковую оправу из модельного ряда
- *визуально оценить посадку оправы:*
 - 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)
- представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз)

7. Работа с видеоизмерительной системой

- с помощью видеоизмерительной системы:
- 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)
 - произвести разметку оправу
 - оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм

8. Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 1, выбранной оправы и данных рецепта

- 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

9. Провести транспозицию

- пересчитать рецепт

10. Работа с возражениями клиента 1

- ответить на возражение

Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил

11. Завершение приема заказа на очки клиента 1

- 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)
- приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа

12. Встреча клиента 2

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

13. Выявление потребностей клиента 2

- выяснение наличия рецепта
- ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)
- *получение информации о предыдущих очках:*
 - носил ли клиент очки
 - что не устраивало
 - *определить параметры очков:*
 - межцентровое расстояние
 - установочная высота
 - рефракция
 - *получение информации об использовании очков:*
 - на работе
 - дома
 - на отдыхе
 - увлечение (хобби)
 - *предпочтения по оправе:*
 - конструкция
 - материал
 - стиль
 - цвет

14. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 2

- выбрать безободковую оправу из модельного ряда
- *визуально оценить посадку оправы:*
 - 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)

15.Работа с видеоизмерительной системой

- с помощью видеоизмерительной системы:
- определить положение зрачков пациента в выбранной оправе (выставить центр)
- измерить параметры РД монокулярно и записать
- измерить и записать параметр Н, установочной высоты зрачка по двум ободкам оправы
- измерить и записать вертексное расстояние в оправе (12-14 мм)
- измерить и записать пантоскопический наклон оправы (8-12)
 - произвести разметку оправу
 - оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм

16.Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 2, выбранной оправы и данных рецепта

- 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

17.Работа с возражениями клиента 2

Ответить на возражение

Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил

18.Завершение приема заказа на очки клиента 2

- 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)
- приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа

19.Встреча клиента 3

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

20.Выявление потребностей клиента 3

- определить поломку оправы
- предложить варианты ремонтных работ

21.Завершение приема заказа на ремонт очков клиента 3

- 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

В. Работа в мастерской

Объективная оценка

22.Подготовка рабочего оборудования

- допусковая проверка станка (подключение воды)
- запуск станка (включить)
- проверка готовности факетировочного станка
- проверка готовности сверлильного станка

23.Выбор и выкладка инструмента, приспособлений

- набор отверток (шт.)
- инструмент для ремонта заушников
- набор инструмент для выправки очков
- носоупоры, винты
- сферометр и/или радиусной шаблон
- толщинометр
- инструмент для снятия острого края в отверстиях для винтов
- линейка
- салфетка
- набор инструмент для сборки очков
- инструмент для снятия блоков
- жидкость для очистки очков

24.Входной контроль качества комплектующих изделий заказа №1

- контроль оправы
- визуальный контроль линз
- контроль оптических параметров линз
- контроль диаметра линз для изготовления заказа
- проверка возможности изготовления заказа по толщине линз
- контроль соответствия изгиба оправы и базовой кривизны линзы

25.Изготовление заказа №1 на автоматическом станке

- правильный выбор типа оправы при сканировании
- правильный выбор материала линз
- отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза)
- время изготовления заказа $t = 60$ мин.

26.Контроль изготовленных очков по заказу №1

- письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов

27.Входной контроль качества комплектующих изделий заказа №2

- контроль оправы
- визуальный контроль линз

- контроль оптических параметров линз
- контроль диаметра линз для изготовления заказа
- проверка возможности изготовления заказа по толщине линз
- контроль соответствия изгиба оправы и базовой кривизны линзы

28.Изготовление заказа №2 на автоматическом станке

- правильный выбор типа оправы при сканировании
- правильный выбор материала линз
- отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза)
- время изготовления заказа $t=60$ мин.

29.Контроль изготовленных очков по заказу №2

- письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов

30.Ремонт очков по заказу №3

- выбор соответствующих запасных частей:

-по размеру

-по цвету

- замена заушников
- время выполнения ремонта $t=180$ мин.

31.Приведение рабочего места в порядок

- собрать инструменты в коробку
- убрать рабочее место от мусора и грязи
- помыть станок
 - 1-й
 - 2-й
 - 3-й
- выключить станок
 - 1-й
 - 2-й
 - 3-й

32.Выходной контроль качества очков по заказу №1 (проводят эксперты)

- соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ)
 - правая линза

- левая линза
- соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ)
- правая линза
- левая линза
- соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта
- правая линза
- левая линза
- отсутствие дефектов чистоты линзы
- правая линза
- левая линза
- отсутствие повреждений на поверхности оправы
- равномерность снятия фаски
- выполнено изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм
- очистка очков
- выправка очков (4 точки)
- леска по правой и левой линзе находятся на одном уровне по торцу

33.Выходной контроль качества очков по заказу №2 (проводят эксперты)

- соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ)
- правая линза
- левая линза
- соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ)
- правая линза
- левая линза
- соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта
- правая линза
- левая линза
- отсутствие дефектов чистоты линзы
- правая линза
- левая линза
- отсутствие повреждений на поверхности оправы
- обработка острых краев отверстий после сверления
- равномерность снятия фаски
- выполнено изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм
- очистка очков

- выправка очков (4 точки)
- отверстия симметричны по горизонтали
- отверстия по правой и левой линзе находятся на одном уровне по вертикали.

С. Выдача заказов

Объективная оценка

34. Встреча клиента 1

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

35. Выдача готового заказа №1

- предлагает примерить готовые очки
- просит клиента оценить комфортность очков
- получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа
- информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)
- информирует клиента о гарантиях
- выписывает гарантийный талон
- *предлагает клиенту сопутствующий товар:*
 - салфетку
 - футляр
 - спрей
- упаковывает готовые очки

36. Завершение обслуживания клиента 1

- прощание (фраза)
- одобрение покупки (комплимент очкам)
- приглашение к повторному визиту

37. Встреча клиента 2

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

38. Выдача готового заказа №2

- предлагает примерить готовые очки

- просит клиента оценить комфортность очков
- получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа
- информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)
- информирует клиента о гарантиях
- выписывает гарантийный талон
- *предлагает клиенту сопутствующий товар:*
 - салфетку
 - футляр
 - спрей
- упаковывает готовые очки

39.Завершение обслуживания клиента 2

- прощание (фраза)
- одобрение покупки (комплимент очкам)
- приглашение к повторному визиту

40.Встреча клиента 3

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

41.Выдача готового заказа на ремонт

- предлагает примерить готовые очки
- просит клиента оценить комфортность очков
- получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа
- информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)
- информирует клиента о гарантиях
- выписывает гарантийный талон
- *предлагает клиенту сопутствующий товар:*
 - салфетку
 - футляр
 - спрей
- упаковывает готовые очки

42.Завершение обслуживания клиента 3

- прощание (фраза)

- приглашение к повторному визиту

43. Встреча клиента 4

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

44. Выявление потребностей клиента 4

- определить поломку оправы
- предложить варианты ремонтных работ
- выяснить: клиент будет ждать или зайдет позже

45. Мелкий ремонт

- выбор соответствующих запасных частей:
 - по размеру
 - по цвету
- выбор необходимых инструментов и материалов
- замена носоупоров (правильная установка правого и левого носоупора)
- подтяжка винтов безободковой оправы
- перетяжка разорванной лески одного ободка
- время выполнения ремонта $t = 60$ мин.

46. Завершение обслуживания клиента 4

- прощание (фраза)
- приглашение к повторному визиту

47. Встреча клиента 5

- приветствие
- выяснение цели визита в салон

48. Выправка оправы

- визуально оценить посадку оправы
- провести необходимую выправку
- просит клиента оценить комфортность посадки очков

49.Завершение обслуживания клиента 5

- прощание (фраза)
- приглашение к повторному визиту

50.Инвентаризация

- подсчет оправ на витрине
- учет реализованных оправ
- итоги инвентаризации.

4.7. Регламент выставления оценок

До начала Конкурса совместным решением Экспертов утверждается «Конкурсное задание», критерии выставления оценок и начисления баллов, список материалов.

Эксперты должны иметь четкое понимание и свободное владение терминологией.

Эксперты оценивают работу конкурсантов в процессе выполнения задания.

Эксперты, входящие в состав жюри, а также Распорядитель должны свести к минимуму разговоры на площадке во время Конкурса – это отвлекает Участников Конкурса.

Шкала объективных оценок

У каждого задания есть соответствующие критерии, которые сообщаются Участникам конкурса и Экспертам до начала соревнования.

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. Общие принципы

Разделы три и четыре данного документа описывают разработку «Конкурсного задания». Ниже представлена дополнительная информация.

Независимо от того, один это модуль, или серия отдельных связанных между собой модулей, «Конкурсное задание» дает возможность оценить навыки, соответствующие разделам таблицы «Стандартов спецификации».

Целью «Конкурсного задания» является предоставление полных и сбалансированных возможностей для выставления оценок с учетом разделов «Стандартов Спецификации» и «Системы баллов». Взаимосвязь между «Конкурсными заданиями», «Системой баллов» и «Стандартами спецификации» - это и есть ключевой показатель качества оценивания.

«Конкурсное задание» не охватывает и не оценивает области знания, понимания и навыков за пределами тех, что описаны в разделе 2, посвященном «Стандартам спецификации».

«Конкурсное задание» дает возможность оценивать знания и понимание посредством их применения на практике.

А также, «Конкурсное задание» не оценивает знание правил и инструкций WorldSkills.

«Техническое описание» уделяет внимание всем моментам, которые влияют на «Конкурсные задания», чтобы предусмотреть возможность оценивания всех областей, которые описаны в «Стандартах спецификации».

5.2. Формат и структура конкурсного задания

5.2.1. Конкурсное задание разбито на 3 модуля.

5.2.2. Каждый модуль выполняется в один конкурсный день.

5.2.3. Итоги проводятся ежедневно.

Все оценки критериев вносятся ежедневно в систему CIS.

5.2.4. Конкурсное задание по модулям.

МОДУЛЬ 1.

А. Работа в приемном зале магазина Оптика

1. Предпродажная подготовка товара. Прием товара	2 б.
• сверка товара по количеству с накладной	0.5 б.
• сверка товара по номенклатуре (5 шт.) с накладной	0.5 б.
• визуальный контроль оправ (5 шт.)	0.5 б.
• размещение оправ на витрине (добавить 5 шт.)	0.5 б.

2. Оформление ценников	2 б.
• оформление ценников на 5 оправ	1 б.
• оформление ценника на упаковку контактных линз	1 б.

3. Подготовка рабочего места	2 б.
• <i>разложить на столе необходимые инструменты, приборы и приспособления:</i>	1.2 б.
- калькулятор	0.2 б.
- линейка оптическая	0.2 б.
- салфетки из микрофибры	0.2 б.
- салфетки влажные	0.2 б.
- видеоизмерительная система	0.2 б.
- приспособление для измерения диаметра линз	0.2 б.
• <i>сопроводительные документы и бланки:</i>	0.2 б.
- бланк заказа, гарантийный талон, правила пользования очками	0.2 б.
• <i>канцтовары:</i>	0.6 б.
- маркер	0.2 б.
- ручка	0.2 б.
- бумага (лист А-4)	0.2 б.

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

5. Выявление потребностей клиента 1	2 б.
• выяснение наличия рецепта	0.1 б.
• ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)	0.1 б.
• <i>получение информации о предыдущих очках:</i> - носил ли клиент очки - что не устраивало	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
• <i>определить параметры очков:</i> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция	0.8 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.3 б.
• <i>получение информации об использовании очков:</i> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби)	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
• <i>предпочтения по оправе:</i> - конструкция - материал - стиль - цвет	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.

6. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 1	2 б.
• выбрать полуободковую оправу из модельного ряда	0.6 б.

• <i>визуально оценить посадку оправы:</i>	0.8 б.
- носоупоры прилегают к боковым сторонам переносицы	0.2 б.
- мост оправы не лежит на переносице	0.2 б.
- оценить длину заушника (изгиб заушника начинается примерно в месте козелка ушной раковины)	0.2 б.
- оценить расстояние между заушниками в месте прилегания к вискам (ширина рамки не должна давить на область виска)	0.2 б.
• представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз)	0.6 б.

7. Работа с видеоизмерительной системой	2 б.
• <i>с помощью видеоизмерительной системы:</i>	1 б.
- 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 в оправе 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/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм	0.5 б.

8. Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 1, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.
• 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	

9. Провести транспозицию	2 б.
• пересчитать рецепт	2 б.

10. Работа с возражениями клиента 1	2 б.
ответить на возражение <i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i>	2 б.

11. Завершение приема заказа на очки клиента 1	2 б.
- 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) - приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа	0.3 б. 0.2 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б.

12. Встреча клиента 2	2 б.
- приветствие - выяснение цели визита в салон	1 б. 1 б.

13. Выявление потребностей клиента 2	2 б.
выяснение наличия рецепта	0.1 б.
ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)	0.1 б.
<i>получение информации о предыдущих очках:</i> - носил ли клиент очки - что не устраивало	0.2 б. 0.1 б. 0.1 б.
<i>определить параметры очков:</i> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция	0.8 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.3 б.

• <i>получение информации об использовании очков:</i> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби)	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
• <i>предпочтения по оправе:</i> - конструкция - материал - стиль - цвет	0.4 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.

14.Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 2	2 б.
• выбрать безободковую оправу из модельного ряда • <i>визуально оценить посадку оправы:</i> - 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) • 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.

15.Работа с видеоизмерительной системой	2 б.
• с помощью видеоизмерительной системы: - определить положение зрачков пациента в выбранной оправе (выставить центр) - измерить параметры РД монокулярно и записать - измерить и записать параметр Н, установочной высоты зрачка по двум ободкам оправы - измерить и записать вертексное расстояние в оправе (12-14 мм) - измерить и записать пантоскопический наклон оправы (8-12) • произвести разметку оправу • оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм	1 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.5 б. 0.5 б.

16.Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 2, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.
• 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	0.4 б. 0.4 б. 0.4 б. 0.4 б. 0.4 б.
17.Работа с возражениями клиента 2	2 б.
Ответить на возражение <i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i>	2 б.
18.Завершение приема заказа на очки клиента 2	2 б.
• 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) • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа	0.3 б. 0.2 б. 0.3 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б. 0.2 б.
19.Встреча клиента 3	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	1 б. 1 б.
20.Выявление потребностей клиента 3	2 б.
• определить поломку оправы	1 б.

• предложить варианты ремонтных работ	1 б.
---------------------------------------	------

21. Завершение приема заказа на ремонт очков клиента 3	2 б.
• заполнить все графы квитанции	0.3 б.
• получено у клиента подтверждение оформленного заказа (данные проговорены вслух)	0.3 б.
• получена подпись клиента	0.3 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	0.3 б.

Работа рассчитана на 5 часов
42 балла

МОДУЛЬ 2

В. Работа в мастерской

22.Подготовка рабочего оборудования	2 б.
• допусковая проверка станка (подключение воды)	0.5 б.
• запуск станка (включить)	0.5 б.
• проверка готовности фацетировочного станка	0.5 б.
• проверка готовности сверлильного станка	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.
• толщинометр	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.
• правильный выбор типа оправы при сканировании	0.5 б.
• правильный выбор материала линз	0.5 б.
• отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза)	0.5 б.
• время изготовления заказа $t = 60$ мин.	0.5 б.

26.Контроль изготовленных очков по заказу №1	2 б.
• 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.
• 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.

28.Изготовление заказа №2 на автоматическом станке	2 б.
• правильный выбор типа оправы при сканировании	0.5 б.
• правильный выбор материала линз	0.5 б.
• отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза)	0.5 б.
• время изготовления заказа $t = 60$ мин.	0.5 б.

29.Контроль изготовленных очков по заказу №2	2 б.
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.
выбор соответствующих запасных частей: -по размеру -по цвету	0.2 б. 0.1 б. 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 - 1-й - 2-й - 3-й	0.3б 0.1 0.1 0.1
выключить станок -1-й - 2-й - 3-й	0.3б 0.1 0.1 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. 0.1 б. 0.1 б.

- правая линза - левая линза	
• 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.
• 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.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	1 б. 1 б.

35.Выдача готового заказа №1	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	0.2 б.
• просит клиента оценить комфортность очков	0.2 б.
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	0.3 б.
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	0.3 б.
• информирует клиента о гарантиях	0.3 б.
• выписывает гарантийный талон	0.2 б.
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	0.3 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
• упаковывает готовые очки	0.2 б.

36.Завершение обслуживания клиента 1	2 б.
• прощание (фраза) • одобрение покупки (комплимент очкам) • приглашение к повторному визиту	0.5 б. 1 б. 0.5 б.

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

38.Выдача готового заказа №2	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	0.2 б.
• просит клиента оценить комфортность очков	0.2 б.
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	0.3 б.
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	0.3 б.
• информирует клиента о гарантиях	0.3 б.
• выписывает гарантийный талон	0.2 б.
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	0.3 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
• упаковывает готовые очки	0.2 б.

39.Завершение обслуживания клиента 2	2 б.
• прощание (фраза)	0.5 б.
• одобрение покупки (комплимент очкам)	1 б.
• приглашение к повторному визиту	0.5 б.

40.Встреча клиента 3	2 б.
• приветствие	1 б.
• выяснение цели визита в салон	1 б.

41.Выдача готового заказа на ремонт	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	0.2 б.
• просит клиента оценить комфортность очков	0.2 б.
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	0.3 б.
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	0.3 б.

• информирует клиента о гарантиях	0.3 б.
• выписывает гарантийный талон	0.2 б.
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	0.3 б. 0.1 б. 0.1 б. 0.1 б.
• 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 носоупоров (правильная установка правого и левого носоупора)	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.
• прощание (фраза)	1 б.
• приглашение к повторному визиту	1 б.

50.Инвентаризация	2 б.
• подсчет оправ на витрине	0.5 б.
• учет реализованных оправ	0.5 б.
• итоги инвентаризации	1 б.

34 балла

Всего 100 б.

6. КОММУНИКАЦИИ

6.1. Информация для участников конкурса

Вся информация для зарегистрированных Участников конкурса, предоставляется Конкурсным Центром.

Данная информация включает в себя:

- Кодекс этики
- Техническое описание
- Система баллов
- Конкурсное задание
- Перечень инфраструктуры
- Прочую информацию, имеющую отношение к Конкурсу.

6.2. Конкурсные задания (и система баллов).

Конкурсные задания будут доступны для ознакомления конкурсантами за 2 месяца до начала соревнований.

7. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ

Согласно санитарным нормам и правилам безопасности страны, в которой проводится Конкурс. Необходимо соблюдать следующие правила, соответствующие данному направлению конкурса:

- Проверять все электроприборы перед началом каждого модуля;
- Извлекать вилки электроприборов из розеток сухими руками (держат за вилку, а не за провод);
- Закрывать крышки станков;
- Для получения первой помощи при травмах необходимо поднять руку незамедлительно обратиться к Эксперту;
- О любой травме необходимо сообщить в WorldSkills по специальной форме;
- Все инструменты и оборудование, необходимые для участия в Конкурсе, следует размещать в коробках;
- Вытирать любую пролитую жидкость;
- Утилизировать мусор своевременно и в соответствующие места;
- Перед тем как покинуть рабочее место, необходимо навести на нем порядок;
- Рабочее пространство должно быть очищено от инструментов и сумок. Хранение данных вещей предполагается в специально отведенном для этого месте;
- Участники конкурса должны использовать предоставленное им рабочее пространство, размещение рабочих материалов или работа на полу недопустима.

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1 Перечень инфраструктуры

«Перечень инфраструктуры» описывает все инструменты, материалы и оборудование, предоставляемые Организатором конкурса.

«Перечень инфраструктуры» определяет наименования и количества, запрошенные Экспертами для следующего Конкурса. Организатор конкурса будет обновлять «Перечень инфраструктуры» по мере необходимости, уточняя актуальное количество, тип, марку, и модель необходимых позиций.

В ходе каждого Конкурса, Эксперты должны произвести обзор и обновить «Перечень инфраструктуры» для подготовки к следующему Конкурсу. Эксперты дают Техническому директору рекомендации по расширению площадей и/или корректировке списка оборудования.

В ходе каждого Конкурса, Технический наблюдатель должен произвести аудит «Перечня инфраструктуры», который был использован на Конкурсе.

Все расхождения в перечне согласовываются с Главным Экспертом WSR. «Перечень инфраструктуры» не включает в себя позиции, которые Участникам конкурса и/или Экспертам необходимо принести с собой и позиции, которые Участникам конкурса запрещено приносить в зону соревнований. Эти позиции перечислены ниже.

8.2 Материалы, оборудование которые должны иметь эксперты

Не регламентируется.

8.3 Материалы и оборудование, запрещенные в зоне конкурса

Участникам конкурса и Экспертам запрещено приносить и использовать мобильные телефоны или иные мобильные устройства в зону конкурса.

9. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И СМИ

Ниже представлен перечень возможных способов привлечения посетителей и СМИ:

- Попробовать себя в профессии;
- Демонстрационные экраны;
- Описание Конкурсных заданий;
- Понимание действий Участников конкурса;
- Информация об Участниках конкурса («профили» участников);
- Перспективы карьеры;
- Ежедневное освещение хода конкурса.

10. ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

- Переработка отходов для повторного использования;
- Использование экологически чистых материалов;
- Использование завершенных Конкурсных заданий после окончания конкурса.

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ МЕДИЦИНСКАЯ ОПТИКА

Описание.

На основании рецептов на очки корректирующие предоставленных моделями (клиентами) конкурсанту необходимо выполнять весь процесс обслуживания в торговом зале, изготовить и отремонтировать очки, выдать заказы моделям (покупателям).

Задание состоит из 3-х модулей.

1 модуль. Продавец оптики работает с тремя клиентами.

- Первый клиент (модель) с рецептом на очки со сферическими линзами. Продавцу оптики необходимо подобрать полуободковую оправу и оформить заказ на очки.
- Второй клиент (модель) с рецептом на очки со сферическими линзами. Продавец оптики подбирает безободковую оправу и оформляет заказ на очки.
- Третий клиент (модель) обращается с поломкой оправы (сломался заушник). Продавец оптики принимает заказ на ремонт оправы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1 модуль

А. Работа в приемном зале магазина Оптика

1. Предпродажная подготовка товара. Прием товара	2 б.
• 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.)	
2. Оформление ценников	2 б.
• оформление ценников на 5 оправ • оформление ценника на упаковку контактных линз	
3. Подготовка рабочего места	2 б.
• <i>разложить на столе необходимые инструменты, приборы и приспособления:</i> - калькулятор - линейка оптическая - салфетки из микрофибры - салфетки влажные - видеоизмерительная система - приспособление для измерения диаметра линз	
• <i>сопроводительные документы и бланки:</i> - бланк заказа, гарантийный талон, правила пользования очками	
• <i>канцтовары:</i> - маркер - ручка - бумага (лист А-4)	
4. Встреча клиента 1	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	

5. Выявление потребностей клиента 1	2 б.
• выяснение наличия рецепта	
• ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)	
• <i>получение информации о предыдущих очках:</i> - носил ли клиент очки - что не устраивало	
• <i>определить параметры очков:</i> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция	
• <i>получение информации об использовании очков:</i> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби)	
• <i>предпочтения по оправе:</i> - конструкция - материал - стиль - цвет	

6. Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 1	2 б.
• выбрать полуободковую оправу из модельного ряда	
• <i>визуально оценить посадку оправы:</i> - 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)	
• представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз)	

7. Работа с видеоизмерительной системой	2 б.
- с помощью видеоизмерительной системы: - 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)	
произвести разметку оправу	
оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм	
8. Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 1, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.
- 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	
9. Провести транспозицию	2 б.
пересчитать рецепт	
10. Работа с возражениями клиента 1	2 б.
ответить на возражение <i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i>	
11. Завершение приема заказа на очки клиента 1	2 б.
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) • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа	
---	--

12. Встреча клиента 2	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	

13. Выявление потребностей клиента 2	2 б.
• выяснение наличия рецепта	
• ознакомление с параметрами рецепта (взять и прочитать)	
• <i>получение информации о предыдущих очках:</i> - носил ли клиент очки - что не устраивало	
• <i>определить параметры очков:</i> - межцентровое расстояние - установочная высота - рефракция	
• <i>получение информации об использовании очков:</i> - на работе - дома - на отдыхе - увлечение (хобби)	
• <i>предпочтения по оправе:</i> - конструкция - материал - стиль	

- ЦВЕТ	
14.Подбор оправы с учетом пожеланий клиента, данных рецепта и посадки на лице клиента 2	2 б.
• выбрать безободковую оправу из модельного ряда • <i>визуально оценить посадку оправы:</i> - 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) • представить оправу по формуле свойства-выгода (не менее 2х фраз)	
15.Работа с видеоизмерительной системой	2 б.
• с помощью видеоизмерительной системы: - определить положение зрачков пациента в выбранной оправе (выставить центр) - измерить параметры РД монокулярно и записать - измерить и записать параметр Н, установочной высоты зрачка по двум ободкам оправы - измерить и записать вертексное расстояние в оправе (12-14 мм) - измерить и записать пантоскопический наклон оправы (8-12) • произвести разметку оправу • оговорить и зафиксировать изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм	
16.Подбор оптимальных линз с учетом потребностей клиента 2, выбранной оправы и данных рецепта	2 б.

• 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	
--	--

17.Работа с возражениями клиента 2	2 б.
Ответить на возражение <i>Возможные варианты возражений: дорого; я подумаю; не устраивают сроки выполнения заказа; я не знаю, еще не решил</i>	

18.Завершение приема заказа на очки клиента 2	2 б.
• 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) • приглашает к повторному визиту с учетом сроков выполнения заказа	

19.Встреча клиента 3	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	

20.Выявление потребностей клиента 3	2 б.
• определить поломку оправы • предложить варианты ремонтных работ	

21. Завершение приема заказа на ремонт очков клиента 3	2 б.
• 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	

Время выполнения задания – 5 часов

Баллы

Объективная оценка – 42 балла

2 модуль

В. Работа в мастерской

22.Подготовка рабочего оборудования	2 б.
• допусковая проверка станка (подключение воды) • запуск станка (включить) • проверка готовности фацетировочного станка • проверка готовности сверлильного станка	

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

24.Входной контроль качества комплектующих изделий заказа №1	2 б.
• контроль оправы	
• визуальный контроль линз	
• контроль оптических параметров линз	

• контроль диаметра линз для изготовления заказа	
• проверка возможности изготовления заказа по толщине линз	
• контроль соответствия изгиба оправы и базовой кривизны линзы	

25.Изготовление заказа №1 на автоматическом станке	2 б.
26.Контроль изготовленных очков по заказу №1	2 б.
• письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов	

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

28.Изготовление заказа №2 на автоматическом станке	2 б.
• правильный выбор типа оправы при сканировании • правильный выбор материала линз • отсутствие брака линз (требуется дополнительная линза) • время изготовления заказа $t = 60$ мин.	

29.Контроль изготовленных очков по заказу №2	2 б.
---	-------------

письменное заключение о соответствии изготовленных очков рецепту по всем параметрам с учетом требований действующих стандартов	
--	--

30.Ремонт очков по заказу №3	2 б.
выбор соответствующих запасных частей: -по размеру -по цвету	
замена заушников	
время выполнения ремонта $t = 180$ мин.	

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

32.Выходной контроль качества очков по заказу №1 (проводят эксперты)	2 б.
соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	
соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	

• соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта - правая линза - левая линза	
• отсутствие дефектов чистоты линзы - правая линза - левая линза	
• отсутствие повреждений на поверхности оправы	
• равномерность снятия фаски	
• выполнено изменение размера линз для увеличения/уменьшения высоты ободков оправы на 4 мм	
• очистка очков	
• выправка очков (4 точки)	
• леска по правой и левой линзе находятся на одном уровне по торцу	

33.Выходной контроль качества очков по заказу №2 (проводят эксперты)	2 б.
• соответствие положения оптических центров по вертикали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	
• соответствие положения оптических центров по горизонтали (ГОСТ) - правая линза - левая линза	
• соответствие значений задней вертикальной рефракции параметрам рецепта - правая линза - левая линза	
• отсутствие дефектов чистоты линзы - правая линза - левая линза	

• отсутствие повреждений на поверхности оправы	
• обработка острых краев отверстий после сверления	
• равномерность снятия фаски	
• выполнено изменение размера линз для увеличения межцентрового расстояния оправы на 4 мм	
• очистка очков	
• выправка очков (4 точки)	
• отверстия симметричны по горизонтали	
• отверстия по правой и левой линзе находятся на одном уровне по вертикали	

Сборщик очков изготавливает два заказа на очки и один ремонт

Время выполнения задания – 6 часов

Баллы – Объективная оценка – 24 балла

3 модуль

С. Выдача заказов

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

35. Выдача готового заказа №1	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	
• просит клиента оценить комфортность очков	
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	
• информирует клиента о гарантиях	
• выписывает гарантийный талон	
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	
• упаковывает готовые очки	

36. Завершение обслуживания клиента 1	2 б.
• прощание (фраза) • одобрение покупки (комплимент очкам) • приглашение к повторному визиту	

37. Встреча клиента 2	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	

38.Выдача готового заказа №2	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	
• просит клиента оценить комфортность очков	
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	
• информирует клиента о гарантиях	
• выписывает гарантийный талон	
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	
• упаковывает готовые очки	

39.Завершение обслуживания клиента 2	2 б.
• прощание (фраза) • одобрение покупки (комплимент очкам) • приглашение к повторному визиту	

40.Встреча клиента 3	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	

41.Выдача готового заказа на ремонт	2 б.
• предлагает примерить готовые очки	
• просит клиента оценить комфортность очков	
• получает подпись клиента об отсутствии претензий к качеству заказа	
• информирует клиента о правилах пользования очками (не менее 3-х)	

• информирует клиента о гарантиях	
• выписывает гарантийный талон	
• <i>предлагает клиенту сопутствующий товар:</i> - салфетку - футляр - спрей	
• упаковывает готовые очки	

42. Завершение обслуживания клиента 3	2 б.
• прощание (фраза) • приглашение к повторному визиту	

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

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

45. Мелкий ремонт	2 б.
• выбор соответствующих запасных частей: -по размеру -по цвету	
• выбор необходимых инструментов и материалов	
• замена носопоров (правильная установка правого и левого носопора)	
• подтяжка винтов безободковой оправы	
• перетяжка разорванной лески одного ободка	

• время выполнения ремонта $t = 60$ мин.	
46. Завершение обслуживания клиента 4	2 б.
• прощание (фраза) • приглашение к повторному визиту	
47. Встреча клиента 5	2 б.
• приветствие • выяснение цели визита в салон	
48. Выправка оправы	2 б.
• визуально оценить посадку оправы • провести необходимую выправку • просит клиента оценить комфортность посадки очков	
49. Завершение обслуживания клиента 5	2 б.
• прощание (фраза) • приглашение к повторному визиту	
50. Инвентаризация	2 б.
• подсчет оправ на витрине • учет реализованных оправ • итоги инвентаризации	

Продавец оптики выдает изготовленные заказы клиентам (моделям) – 2 клиента и заказ на ремонт очков – 1 клиент.

Осуществляет мелкий ремонт и выправку очков.

Проводит инвентаризацию оправ.

Время выполнения задания – 5 часов

Баллы

- Объективная оценка – 34 балла.