

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 18.03.2014 № 725

**Критерии оценки**  
участников общегородского конкурса «Гермес» по номинации  
«Лучший магазин спортивных товаров»

№ п/п	Наименование критерия оценки	Характеристика критерия оценки	Количество баллов
1.	Архитектурно-дизайнерское оформление предприятия	Фасад, освещение, наличие автостоянки, пандусов	до 3
2.	Организация обслуживания покупателей	Наличие у обслуживающего персонала форменной одежды с эмблемой предприятия. Наличие современного торгового оборудования. Оборудование уголка покупателя - наличие информационной и рекламной продукции (фирменных буклетов, проспектов, каталогов)	до 7
3.	Использование новых форм обслуживания	Предоставление покупателям дополнительных услуг: – наличие сайта предприятия; – доставка товара; – возможность предварительного заказа; – проведение презентаций, акций; – наличие подарочных сертификатов; – внедрение дисконтных карт, скидок в день рождения и другие даты; – sms – оповещения о проводимых акциях, распродажах	до 1 балла за каждый показатель
4.	Широта ассортимента спортивных	Разнообразие ассортимента спортивных товаров (одежда,	до 7

	товаров	обувь, аксессуары)	
5.	Участие в благотворительной деятельности, городских мероприятиях	Участие в социально значимых акциях - помошь многодетным семьям, детским медицинским учреждениям, детским домам	до 5
6.	Создание комфортных условий для покупателей	– наличие оборудованного входа для посетителей, камер хранения; – наличие специально оборудованной детской игровой зоны (игрушки, принадлежности для рисования, трансляция развлекательных программ)	до 5
7.	Использование кредитных программ	Наличие кредитных программ приобретения дорогостоящих спортивных товаров (тренажеры, спортивная одежда)	до 3
8.	Культура обслуживания	Наличие положительных отзывов и предложений в книге отзывов и предложений	до 5

**Критерии оценки**  
**участников общегородского конкурса «Гермес» по номинациям**  
**«Лучший продавец продовольственных товаров», «Лучший продавец непродовольственных товаров»**

№ п/п	Наименование критерия оценки	Характеристика критерия оценки	Количество баллов
1.	Визитная карточка участника общегородского конкурса, его имидж, внешний вид	Эстетика и стиль костюма участника общегородского конкурса	до 5
2.	Знание и соблюдение профессиональной этики поведения	Оцениваются правила делового поведения	до 5
3.	Владение основами корпоративной культуры	Знание истории организации, корпоративной символики	до 5
4.	Уровень знаний по вопросам	Оцениваются знания участника общегородского конкурса	до 7

	ассортимента товаров, товароведческих и потребительских качеств товаров	по вопросам ассортимента, товароведческих и потребительских качеств товаров по группе товаров согласно поданному заявлению. Оценивается умение профессионально описывать предлагаемый к реализации товар	
5.	Умение предложить покупателю дополнительные товары (услуги)	Оценивается умение участника общегородского конкурса предложить покупателю помимо основного товара дополнительный (сопутствующий) товар	до 7
6.	Знание и соблюдение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере торговли	Оценивается знание законодательства, регламентирующего деятельность в сфере предоставления услуг розничной торговли: - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; - постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»	до 7
7.	Индивидуальный творческий потенциал участника	Наличие деловых качеств: инициативности, коммуникабельности, корректности, эмоциональной устойчивости	до 5

**Критерии оценки**  
**участников общегородского конкурса «Гермес» по номинации**  
**«Лучшее предприятие общественного питания по организации бизнес-ланча (комплексного обеда)»**

№ п/п	Наименование критерия оценки	Характеристика критерия оценки	Количество баллов
1.	Архитектурно-дизайнерское оформление предприятия	Фасад, освещение, наличие автостоянки, пандусов	до 3
2.	Интерьер и атмосфера обеденного зала предприятия общественного питания	Стилевое единство интерьера обеденного зала, мебели и сервировки столов; комфортность	до 5
3.	Информация для потребителей	Наличие и доступность информации в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»	до 5
4.	Маркетинговые коммуникации	Оценивается процесс и способы передачи информации о бизнес-меню (комплексном обеде) целевой аудитории; реклама и приглашение на бизнес-ланч (комплексный обед) в местах оказания услуги	до 5
5.	Организация обслуживания потребителей	Квалификация обслуживающего персонала, наличие форменной одежды, встреча и размещение гостей. Формы и методы обслуживания, время проведения бизнес-ланча (комплексного обеда), время (скорость) обслуживания потребителей	до 7
6.	Разнообразие ассортимента	Вариативность предложений (блюд), входящих в бизнес-ланч (комплексный обед), наличие специального бизнес-	до 7

		меню (комплексного обеда): постного, вегетарианского, фитнес	
7.	Ценовая политика	Оценивается гибкость ценовой политики, наличие нескольких ценовых предложений, рассчитанных на разные категории потребителей (на разные ценовые сегменты) в зависимости от их платежеспособности	до 7
8.	Потребительские свойства блюд	Качество блюд определяется методом органолептической оценки. Оценивается оформление и подача блюд, соответствие цены и качества	до 7
9.	Политика скидок, наличие специальных предложений, бонусов	Наличие специальных предложений и скидок на бизнес-ланч (комплексный обед), бонусов, стимулирующих потребителей пользоваться услугой данного предприятия общественного питания	до 5
10.	Дополнительные услуги	Наличие дополнительных услуг: Wi-Fi, прессы, «take away» (возможность взять блюдо с собой), доставка «бизнес-ланчей» (комплексный обедов) в офис	до 5

---