Приложение № 1

к постановлению администрации города Мурманска от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

Критерии оценки участников общегородского конкурса «Гермес» по номинации

«Лучший туристский маршрут «Мурманск – город-герой»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерии | Количество баллов |
| 1. | Описание маршрута (экскурсии)\* | 0-5 |
| 2. | Аргументированность и глубина раскрытия | 0-5 |
| 3. | Освещение достопримечательностей и уникальных мест города Мурманска с позиции привлекательности для посещения туристами | 0-5 |
| 4. | Логика построения маршрута | 0-3 |
| 5. | Наличие сформированного спроса на маршрут (экскурсию) | 0-5 |
| 6. | Объём туристской деятельности с использованием данного маршрута (экскурсии) | 0-3 |
| 7. | Количество и разнообразие услуг, предоставляемых в ходе маршрута (экскурсии) | 0-2 |
| 8. | Квалификация экскурсовода | 0-5 |
| 9. | Образовательная ценность маршрута | 0-3 |
| 10. | Наличие скидок для определенных групп | 0-2 |

\*Примечание: участник общегородского конкурса «Гермес» по номинации «Лучший туристский маршрут «Мурманск – город-герой» предоставляет комиссии конкурсные материалы с описанием маршрута (экскурсии) по прилагаемой форме:

Форма предоставления конкурсных материалов по номинации

«Лучший туристский маршрут «Мурманск – город-герой»

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Описание маршрута «Мурманск – город-герой» |
| 1. | Протяжённость, с указанием начала и окончания маршрута |
| 2. | Образовательная составляющая маршрута |
| 3. | Категория сложности |
| 4. | Вид передвижения |
| 5. | Целевая категория туристов (детские группы, семейные группы, возрастные характеристики) |
| 6. | Условия проведения |
| 7. | Предполагаемое количество туристов в одной группе |
| 8. | График движения (по дням и часам) |
| 9. | Точное указание расположений остановок, иллюстративный материал (при наличии) |
| 10. | Текстовое описание объектов в свободной форме |
| 11. | Кадровое обеспечение (наличие экскурсоводов, гидов, обслуживающего персонала) |
| 12. | Цена (расчётная стоимость путевки на группу и одного туриста) |
| 13. | Картосхема и путеводитель при наличии |
| 14. | Объём туристской деятельности с использованием данного маршрута экскурсии (количество групп, человек) |
| 15. | Дополнительная информация |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение № 2

к постановлению администрации города Мурманска от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

Критерии оценки Участника общегородского конкурса «Гермес»

по номинации «Лучший продавец оптики»

| №  п/п | Критерии оценки | Характеристика критериев оценки | Максимальное количество баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Визитная карточка участника общегородского конкурса | - представление торговой организации;  - эстетический внешний вид участника общегородского конкурса | от 1 до 5 |
| 2 | Стандарты обслуживания | - соблюдение профессионального поведения;  - оценка процесса обслуживания клиента (приветствие и начало диалога с покупателем, установление и поддержание комфортного для покупателя контакта, умение задавать вопросы для выявления потребностей покупателя, умение рассказать об оптических средствах коррекции зрения, их свойствах и о выгодах для покупателя, предложение покупателю оптимального варианта конструкции оправ и видов линз на основании данных рецепта, в случае необходимости предложение проверить на диоптриметре предыдущие очки, привычные покупателю;  - завершение обслуживания (расчёт стоимости заказа очков, проверка сроков годности контактных линз и средств по уходу за ними, визуальный контроль качества изготовленных очков и соответствия антропометрическим параметрам лица покупателя, упаковка очков, ознакомление покупателя с инструкцией о правилах ухода за средствами коррекции зрения и условиями гарантии) | от 1 до 10 |
| 3 | Консультирование покупателей по вопросам оптической коррекции зрения | - оценка умения участника общегородского конкурса консультировать покупателя о назначении очков и контактных линз, новых тенденциях оптической моды (оправы и солнцезащитные очки), правилах пользования очками, правилах пользования контактными линзами | от 1 до 5 |
| 4 | Подбор оправ и линз для индивидуального заказа на очки | - проверка параметров привычных очков покупателя с помощью оптических приборов;  - умение определять оптимальную форму оправы в соответствии с формой и профилем лица покупателя и предложение покупателю вариантов оправ в соответствии с антропологическими показателями лица и головы покупателя;  - представление покупателю различных видов линз и оптических покрытий (фотохромные линзы и покрытия, окраска и степень затемнения линз);  - умение определять оптимальный вид линз по данным рецепта;  - умение определять оптимальный цвет оправы в соответствии с теорией цветотипов;  - умение выправлять оправу | от 1 до 10 |
| 5 | Умение предложить покупателю сопутствующие товары (услуги) | - оценка умения участника общегородского конкурса предложить покупателю помимо основного товара сопутствующие товары и услуги | от 1 до 3 |
| 6 | Владение необходимыми профессиональными знаниями | - требования стандартов в области торговли оптическими средствами коррекции зрения;  - принципы работы оптических приборов и инструментов (диоптриметр, оптическая линейка, тестовые приборы);  - основные торговые марки производителей медицинской оптики;  - классификации линз и оправ;  - маркировка оправ;  - процесс изготовления очков;  - правила оформления заказа на очки;  - измерительный инструмент, приборы и приспособления, применяемые при контроле соответствия очков прописи рецепта и требованиям стандартов на очки корригирующие;  - виды рецептов на очки и мягкие контактные линзы;  - направление развития рынка медицинской оптики (мода, технологии);  - правила ухода за средствами коррекции зрения;  - методы работы с возражениями покупателей |  |
| 7 | Знание и соблюдение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере торговли оптическими средствами коррекции зрения | - оценка знания законодательства, регламентирующего деятельность в сфере предоставления услуг розничной торговли:  а) приказ Минтруда России от 21.01.2016 № 16н «Об утверждении профессионального стандарта «Продавец оптики»;  б) Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;  в) Положение о лицензировании производства медицинской техники, утверждённое Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 33;  г) Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;  д) Федеральный закон от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений»;  е) 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»;  ж) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» | от 1 до 8 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к постановлению администрации города Мурманска от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

Критерии оценки Участника общегородского конкурса «Гермес»

по номинации «Лучший продавец фастфуда»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерии оценки | Характеристика критериев оценки | Максимальное количество баллов |
| 1 | Визитная карточка участника общегородского конкурса | - представление торговой организации;  - эстетический внешний вид участника общегородского конкурса;  - наличие корпоративной формы и соответствие дресс-коду в одежде (рубашка, футболка, головной убор (кепка, берет), фартук, чёрные брюки, тёмная обувь и т.п.), макияже, причёске (цвету волос);  - грамотная речь | от 1 до 5 |
| 2 | Стандарты обслуживания | - соблюдение профессионального поведения;  - вежливость (приветствует, прощается, благодарит за покупку, приглашает прийти ещё);  - оказание помощи (даёт консультации по ассортименту, выясняет потребности покупателя, информация по поводу действующих акций);  - доброжелательность (смотрит в глаза, улыбается, приветливый тон голоса, искренность);  - поддержание чистоты и порядка на рабочем месте;  - знание состава всего меню, проговаривание его вслух;  - сбор заказов;  - умения предложить покупателю соусы к картошке, сок к бургеру, сорта чая, виды кофе;  - расчёт клиентов;  - умение вести и заполнять кассовую документацию;  - умение работать с техникой: онлайн-кассой, принтером этикеток, сканером штрих-кодов, терминалом сбора данных;  - знание особенностей продаваемого товара;  - результативность (количество продаж) | от 1 до 10 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_