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 |

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