

1) Laadun arviointiperuste: Kuusijärven ravintola- ja kahvilakonsepti (max 15 pistettä).				
<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen ja otsikoidun kuvauksen, joka sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lounasravintolan konseptin - muun ravintola- ja kahvilatoiminnan konseptin - kehittämistoimet, jotka parantavat asiakaskokemusta ja ympärivuotista tunnettuutta. <p>Pituus on yhteensä max 8 sivua.</p>				
Pisteytys	5 - Erinomainen	3 - Hyvä	1 - Puutteellinen	0 - Ei arvioitavissa
Lounasravintolan konsepti ja tarjonta	<p>Tarjoaja toimittaa kattavan, yksityiskohtaisen ja hyvin perustellun kuvauksen, joka käsittelee kaikki vaaditut osa-alueet (a-c):</p> <p>a) lounasravintolan konsepti b) lounastarjonta c) teemallinen lounastilaisuus ravintolassa (esim. juhlapäivä, jokin muu teema).</p> <p>Konsepti on avattu selkeästi ja kokonaisvaltaisesti. Kuvauksessa esitetään ravintolan toimintaperiaate, palvelulupaus, kohderyhmä sekä miten toiminta vastaa kohderyhmän tarpeisiin.</p> <p>Lounastarjonta on monipuolinen ja terveellinen. Lounasta tarjotaan jokaisena päivänä (ma-su). Kuvaus sisältää viikkolounaslistan, josta ilmenee lounasvaihtoehdot (vähintään kaksi päivittäistä vaihtoehtoa), erityisruokavaliot ja niiden huomiointi, hinta/hlö (sis. ALV %) ja aukioloajat.</p> <p>Teemallisen lounastilaisuuden kuvaus sisältää teeman (esim. miten teema näkyy ruoassa, somistuksessa tai palvelussa), menun, miten erityisruokavaliot on huomioitu ja hinta/hlö (sis. ALV %). Tilaisuus erottuu peruslounastarjonnasta ja se muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kuvauksen, joka käsittelee kaikkia osa-alueita (a-c), mutta osa kuvauksista on yleisellä tasolla tai osittain puutteellisia.</p> <p>Konsepti on avattu selkeästi. Kuvauksessa esitetään ravintolan toimintaperiaate, palvelulupaus, kohderyhmä sekä miten toiminta vastaa kohderyhmän tarpeisiin, mutta kuvaus on osittain puutteellinen.</p> <p>Lounastarjonta on pääosin monipuolista ja terveellistä. Lounasta tarjotaan jokaisena päivänä (ma-su). Viikkolounaslista, lounasvaihtoehdot, erityisruokavaliot, hinnat tai aukioloajat ovat esitettyinä, mutta osin puutteellisesti.</p> <p>Teemallinen lounastilaisuus ei sisällä kaikkia vaadittuja tietoja eikä se erotu oleellisesti peruslounastarjonnasta.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kuvauksen, mutta se käsittelee vain yhden osa-alueen (a-c) tai useampaa osa-aluetta selvästi puutteellisesti.</p> <p>Konsepti on mainittu, mutta kuvaus on lyhyt eikä sisällä perusteluja tai osoita kohderyhmän tarpeiden huomioimista.</p> <p>Lounastarjonnasta esitetään vain yleisiä tietoja ilman konkreettisia sisältöjä, hintoja tai erityisruokavaliota. Viikkolounaslistaa, hintatietoja (sis. ALV %) ja/tai aukioloaikoja ei ole esitetty tai ne ovat olennaisesti puutteellisia.</p> <p>Teemallinen lounastilaisuus on mainittu lyhyesti, mutta sen sisältöä ei ole kuvattu riittävästi.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita kirjallista kuvausta tai kuvaus on niin puutteellinen, ettei konseptia, tarjontaa tai teemallista lounastilaisuutta voida arvioida.</p>
Pisteytys	5 - Erinomainen	3 - Hyvä	1 - Puutteellinen	0 - Ei arvioitavissa

<p>Muu ravintola- ja kahvilatoiminnan konsepti ja tarjonta</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kattavan, yksityiskohtaisen ja hyvin perustellun kuvauksen, joka käsittelee kaikki vaaditut osa-alueet (a-d):</p> <p>a) muu ravintola- ja kahvilatoiminnan konsepti b) kahvilan tuotevalikoima c) kokoustarjoilu arkitasolle, valmiina kokoustilassa d) teemallinen illallinen ravintolassa (esim. juhlapäivä, jokin muu teema).</p> <p>Konsepti on avattu selkeästi ja kokonaisvaltaisesti. Kuvauksessa esitetään ravintolan toimintaperiaate, palvelutapa, kohderyhmä sekä miten toiminta vastaa kohderyhmän tarpeisiin.</p> <p>Kahvilan tuotevalikoima on monipuolinen ja siitä löytyy myös terveellisiä vaihtoehtoja. Kahvivalikoima on laajempi kuin perussuodatinkahvi. Tuotevalikoima on yksityiskohtaisesti kuvattu sisältäen erityisruokavalioiden huomiointi, hinta/kpl (sis. ALV%) ja aukioloajat.</p> <p>Kokoustarjoilu on kuvattu yksityiskohtaisesti. Kuvaus sisältää tarjoilun, miten erityisruokavaliot on huomioitu ja hinta/hlö (sis. ALV %).</p> <p>Teemallisen illallistilaisuuden kuvaus sisältää teeman (esim. miten teema näkyy ruoassa, somistuksessa tai palvelussa), menun, miten erityisruokavaliot on huomioitu ja hinta/hlö (sis. ALV %). Tilaisuus erottuu peruslounastarjonnasta ja se muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kuvauksen, joka käsittelee kaikkia osa-alueita (a-d), mutta osa kuvauksista on yleisellä tasolla tai osittain puutteellisia.</p> <p>Konsepti on avattu selkeästi. Kuvauksessa esitetään ravintolan toimintaperiaate, palvelutapa, kohderyhmä sekä miten toiminta vastaa kohderyhmän tarpeisiin, mutta kuvaus on osittain puutteellinen.</p> <p>Kahvilan tuotevalikoima on joksikin monipuolinen, mutta terveellisiä vaihtoehtoja ei ole. Kahvivalikoimaan sisältyy perussuodatinkahvin lisäksi yksi erikoiskahvi. Valikoima on yksityiskohtaisesti kuvattu sisältäen hinta/kpl (sis. ALV%).</p> <p>Kokoustarjoilun kuvaus sisältää tarjoilun, miten erityisruokavaliot on huomioitu ja hinnat, mutta ne on esitetty osin puutteellisesti.</p> <p>Teemallinen illallistilaisuus ei sisällä kaikkia vaadittuja tietoja eikä se erotu oleellisesti peruslounastarjonnasta.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kuvauksen, mutta se käsittelee vain yhden osa-alueen (a-d) tai käsittelee useampaa osa-aluetta selvästi puutteellisesti.</p> <p>Konsepti on mainittu, mutta kuvaus on lyhyt eikä sisällä perusteluita tai osoita kohderyhmän tarpeiden huomioimista.</p> <p>Kahvilan tuotevalikoima on suppea. Kahvivalikoima sisältää perussuodatinkahvin. Valikoiman kuvaus on puutteellinen.</p> <p>Kokoustarjoilun tarjoiluja, hintatietoja (sis. ALV %) ja erityisruokavalioiden huomioimista ei ole kuvattu tai ne ovat olennaisesti puutteellisia.</p> <p>Teemallinen illallistilaisuus on mainittu lyhyesti, mutta sen sisältöä ei ole kuvattu riittävästi.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita kirjallista kuvausta tai kuvaus on niin puutteellinen, ettei konseptia, tarjontaa tai teemallista illallistilaisuutta voida arvioida.</p>
<p>Pisteytys</p>	<p>5 - Erinomainen</p>	<p>3 - Hyvä</p>	<p>1 - Puutteellinen</p>	<p>0 - Ei arvioitavissa</p>
<p>Asiakastytyväisyyden ja ympärivuotisen tunnettuuden kehittäminen ravintola- ja kahvilapalveluissa</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää seuraavat osa-alueet:</p> <p>a) vähintään kaksi konkreettista toimenpidettä, joilla tarjoaja pyrkii parantamaan asiakaskokemusta b) vähintään kaksi konkreettista markkinointitoimenpidettä, joilla tarjoaja pyrkii parantamaan ympärivuotista tunnettuutta.</p> <p>Kirjallinen kuvaus kattaa kaikkien osa-alueiden (a-b) kuvauksen. Tavoitteet, kehittämistoimenpiteet ja toimenpiteiden seuranta on yksityiskohtaisesti kuvattu.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää vähintään kolme konkreettista toimenpidettä seuraavista osa-alueista:</p> <p>a) vähintään kaksi konkreettista toimenpidettä, joilla tarjoaja pyrkii parantamaan asiakaskokemusta. b) vähintään yhden konkreettisen markkinointitoimenpiteen, joilla tarjoaja pyrkii parantamaan ympärivuotista tunnettuutta.</p> <p>Kirjallinen kuvaus kattaa vähintään kolme konkreettista toimenpidettä, joista kaksi on osa-alueesta (a) ja yksi osa-alueesta (b). Kuvaus on yleisellä tasolla.</p> <p>Tavoitteet, kehittämistoimenpiteet ja toimenpiteiden seuranta on kuvattu yleisellä tasolla.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää vain yhden tai kaksi konkreettista toimenpidettä osa-alueista (a-b), tai käsittelee molemmat osa-alueet selvästi puutteellisesti.</p> <p>Tavoitteet, kehittämistoimenpiteet ja seuranta puuttuvat osittain tai ovat yleisluontoisia.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita vaadittua kirjallista kuvausta tai toimitettu kuvaus ei mahdollista arviointia.</p> <p>Osa-alueita (a-b) ei käsitellä lainkaan tai sisältö rajoittuu yleisiin tavoitteisiin ilman konkreettisia toimenpiteitä.</p> <p>Tavoitteet, mittarit ja seuranta puuttuvat kokonaan tai tiedot ovat ristiriitaisia/epäselviä.</p>

2) Laadun arviointiperuste: Asiakastilaisuuden konseptointi (max 15 pistettä)				
Pisteytys	5 - Erinomainen	3 - Hyvä	1 - Puutteellinen	0 - Ei arvioitavissa
Asiakastilaisuuden konseptointi. Pituus max 1 sivu.	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen asiakastilaisuuden konseptista, joka sisältää seuraavat osa-alueet:</p> <p>Tilaisuus sisältää kuvauksen asiakkaiden osallistamisesta, osallistujamäärästä, tarjoiluista, Kuusijärven kokoustilan hyödyntämisestä, kokonaisuudesta sekä hinta/hlö (sis. ALV%).</p> <p>Tilaisuudessa hyödynnetään vähintään kahta erilaista luontoelementtiä, joiden käyttötapaa ja tarkoitus on kuvattu.</p> <p>Tilaisuuden sisältö ja rakenne eroavat perinteisestä kokouspaketista ohjelmavaihtelun ja toteutustavan osalta. Perinteisellä kokouspaketilla tarkoitetaan asiakkaan vuokraamaa kokoustilaa, johon asiakas on tilannut arkisen kokoustarjoilun.</p> <p>Tilaisuus muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden, ja kirjallinen kuvaus on yksityiskohtainen.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen asiakastilaisuuden konseptista, joka sisältää kaikki vaaditut osa-alueet, mutta osa kuvauksista on yleisellä tasolla.</p> <p>Tilaisuus sisältää kuvauksen asiakkaiden osallistamisesta, osallistujamäärästä, tarjoiluista, Kuusijärven kokoustilan hyödyntämisestä, kokonaisuudesta sekä hinta/hlö (sis. ALV%).</p> <p>Tilaisuudessa hyödynnetään vähintään kahta erilaista luontoelementtiä, joiden käyttötapaa tai tarkoitus on kuvattu yleisellä tasolla.</p> <p>Tilaisuuden sisältö ja rakenne eroavat jossain määrin perinteisestä kokouspaketista, mutta erottuvuutta ei ole selkeästi perusteltu koko ohjelmavaihtelun ja toteutustavan osalta.</p> <p>Kokonaisuus on ymmärrettävä, mutta ei selkeästi innovatiivinen.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, mutta se on puutteellinen tai pintapuolinen.</p> <p>Kaikki vaadittuja osa-alueita ei ole kuvattu tai ne on esitetty hyvin ylätasoisesti.</p> <p>Luontoelementtien määrä, käyttötapaa tai tarkoitus on kuvattu puutteellisesti.</p> <p>Kuusijärven kokoustilan hyödyntäminen tai hinnan esittäminen on epäselvää.</p> <p>Tilaisuuden sisältö ja rakenne poikkeavat vain vähäisesti perinteisestä kokouspaketista, eikä erottuvuutta ole kuvattu konkreettisesti.</p> <p>Kokonaisuus ei muodosta selkeää eikä johdonmukaista asiakastilaisuuden konseptia.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita vaadittua kirjallista kuvausta tai toimitettu kuvaus ei mahdollista arviointia.</p> <p>Osa-alueita ei ole käsitelty tai tiedot ovat niin puutteellisia, ettei konseptia voida arvioida.</p>

3) Laadun arviointiperuste: Asiakastytyväisyys ja sen varmistaminen Kuusijärven asiakaspalvelussa (max 15 pistettä)				
Pisteytys	5 - Erinomainen	3 - Hyvä	1 - Puutteellinen	0 - Ei arvioitavissa
Asiakastytyväisyyden varmistaminen Kuusijärven asiakaspalvelussa. Pituus max 2 sivua.	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää seuraavat osa-alueet:</p> <p>a) henkilökunnan asiakaspalveluosaaminen b) asiakaspalautteen kerääminen c) asiakaspalvelun kehittäminen palautteen perusteella d) asiakaspalvelun toiminta poikkeustilanteissa e) vastuhenkilö</p> <p>Kirjallinen kuvaus kattaa kaikkien osa-alueiden (a-e) yksityiskohtaisen kuvauksen.</p> <p>Kuvaus sisältää kirjallisen kuvauksen henkilökunnan asiakaspalveluosaamisesta vähintään asiakaspalvelupisteessä, puhelimitse ja sähköpostitse sekä miten osaaminen varmistetaan.</p> <p>Kuvaus sisältää asiakaspalautteen keruumenetelmät ja asiakaspalvelun kehittämismenetelmät.</p> <p>Kuvauksessa kerrotaan, miten asiakaspalvelu toimii poikkeustilanteissa (esim. sauna rikki, siivospuute tai muu normaalista toiminnasta poikkeava tilanne), jotta asiakastytyväisyys säilyy, sekä asiakaspalvelun vastuhenkilön ja varahenkilön.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää kaikki vaaditut osa-alueet (a-e), mutta osa kuvauksista on yleisellä tasolla:</p> <p>a) henkilökunnan asiakaspalveluosaaminen b) asiakaspalautteen kerääminen c) asiakaspalvelun kehittäminen palautteen perusteella d) asiakaspalvelun toiminta poikkeustilanteissa e) vastuhenkilö/t</p> <p>Kuvaus sisältää kirjallisen kuvauksen henkilökunnan asiakaspalveluosaamisesta, mutta ilman tarkkaa menetelmäosaamisen varmistamisesta.</p> <p>Kuvaus sisältää vähintään yhden asiakaspalautteen keruumenetelmän, mutta kehittäminen on kuvattu yleisesti.</p> <p>Poikkeustilanteiden toimintamalli on kuvattu, mutta ilman konkreettisia esimerkkitalanteita. Asiakaspalvelun vastuhenkilö on mainittu.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää joitakin vaadittuja osa-alueita (a-e), mutta kuvaus on puutteellinen ja merkittäviä asioita jää käsittelemättä.</p> <p>Kuvaus ei sisällä riittävän yksityiskohtaista tietoa henkilökunnan asiakaspalveluosaamisesta.</p> <p>Asiakaspalautteen keruu on mainittu, mutta menetelmiä tai kehittämisen kuvausta ei ole.</p> <p>Poikkeustilanteiden toimintamalli on puutteellinen tai vain esimerkinomainen.</p> <p>Vastuhenkilö puuttuu.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita vaadittua kirjallista kuvausta tai toimitettu kuvaus ei sisällä yhtään arvioitavaa sisältöä osa-alueista (a-e).</p>

4) Laadun arviointiperuste: Kuusijärvi-kauppa (max 5 pistettä)				
Pisteytys	5 - Erinomainen	3 - Hyvä	1 - Puutteellinen	0 - Ei arvioitavissa
Kuusijärvi-kaupan konsepti. Pituus max 2 sivua.	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää seuraavat osa-alueet:</p> <p>a) Kuusijärvi-kaupan konsepti b) vuokrattavien tuotteiden valikoima c) myytävien tuotteiden valikoima</p> <p>Kirjallinen kuvaus kattaa kaikkien osa-alueiden (a-c) yksityiskohtaisen kuvauksen.</p> <p>Konsepti on erittäin selkeästi kuvattu ja perusteltu. Konsepti osoittaa ymmärrystä kohderyhmästä ja toimintaympäristöstä.</p> <p>Kuvaus vuokrattavien tuotteiden valikoimasta on monipuolinen. Vuokratuotteiden valikoima sisältää uimapuvun ja kylpypyyhkeen. Uimapukuja on vuokrattavissa useissa eri kokoluokissa naisille, miehille ja lapsille. Vuokratuotteiden hinta/kpl (sis. ALV%) on esitetty.</p> <p>Kuvaus sisältää myytävien tuotteiden valikoiman ja hinta/kpl (sis. ALV%) on esitetty. Myytävien tuotteiden valikoima rikastaa vuokratuotteiden valikoimaa.</p> <p>Tuotevalikoima muodostaa keskenään selkeän kokonaisuuden.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka sisältää seuraavat osa-alueet:</p> <p>a) Kuusijärvi-kaupan konsepti b) vuokrattavien tuotteiden valikoima c) myytävien tuotteiden valikoima</p> <p>Kirjallinen kuvaus kattaa kaikkien osa-alueiden (a-c) kuvauksen, mutta kuvaus on yleisellä tasolla.</p> <p>Konsepti on kuvattu selkeästi, mutta perustelut tai kohderyhmän ja toimintaympäristön huomiointi ovat osittain puutteellisia.</p> <p>Vuokrattavien tuotteiden valikoima sisältää uimapuvun ja kylpypyyhkeen. Uimapukuja on vuokrattavissa vähintään kolmessa eri kokoluokassa naisille, miehille ja lapsille. Vuokratuotteiden hinta/kpl (sis. ALV%) on esitetty. Lisäksi vuokratuotteiden valikoima sisältää vähintään 2 vuokrattavaa tuotetta ja hinta/kpl (sis. ALV%).</p> <p>Myytävien tuotteiden valikoima sisältää vähintään 4 tuotetta ja hinta/kpl (sis. ALV%).</p> <p>Tuotevalikoima muodostaa kokonaisuuden, mutta osa valikoimasta on kuvattu yleisellä tasolla eikä kokonaisuus ole täysin johdonmukainen.</p>	<p>Tarjoaja toimittaa kirjallisen kuvauksen, joka kattaa vain yhden osa-alueen (a-c) tai käsittelee useampaa osa-aluetta selvästi puutteellisesti.</p> <p>Konsepti on mainittu, mutta kuvaus on lyhyt eikä sisällä perusteluja tai osoita kohderyhmän tarpeiden huomioimista.</p> <p>Vuokrattavien tuotteiden valikoima sisältää uimapuvun ja kylpypyyhkeen vuokran. Uimapukuja on vuokrattavissa naisille, miehille ja lapsille kolmessa eri kokoluokassa. Kuvauksesta löytyy vuokrattavia tuotteita 0-1 kpl ja myytäviä tuotteita 1-2 kpl ja hintatiedot (sis. ALV%).</p> <p>Tuotevalikoima ei muodosta kokonaisuutta eikä valikoimaa ole kuvattu riittävällä tarkkuudella.</p>	<p>Tarjoaja ei toimita vaadittua kirjallista kuvausta tai toimitettu kuvaus ei ole arvioitavissa.</p> <p>Osa-alueita (a-c) ei ole käsitelty tai tiedot ovat niin puutteellisia, ettei konseptia tai valikoimaa voida arvioida.</p>