

## Sähköinen tarjoilutilauslomake – organisaation sisäiset palvelut johdon assistentin työssä

Anniina Böös



<b>Tekijä(t)</b> Anniina Böös	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Sähköinen tarjoilutilauslomake – organisaation sisäiset palvelut assistentin työnkuvassa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 25 + 29
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Työttömyysvakuutusrahastolle. Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminallinen ja se sisältää projektin aikana luodun produktin. Laadultaan opinnäytetyö on kvalitatiivinen, eli laadullinen. Laadultaan kvalitatiivisessa opinnäytetyössä pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohdetta. Toisaalta opinnäytetyö sisältää myös tutkimuslistaa otetta toimintatutkimuksen muodossa. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää haluttua toimenpidettä.</p> <p>Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli luoda sähköinen tarjoilutilauslomake, joka tulisi Työttömyysvakuutusrahaston henkilöstön käyttöön ja rahastossa toimivan assistenteista koostuvan toimistotiimin valvottavaksi. Tarve tämän opinnäytetyön toimeksiannolle syntyi tilanteesta, jossa haluttiin kehittää viestintää henkilöstön, toimistotiimin ja tulosteena tarjoilutilauksia vastaanottavan rahaston rakennuksessa toimivan ravintolan välillä. Sähköisellä tarjoilutilauslomakkeella haluttiin korvata opinnäytetyön aloitushetkellä pelkästään sähköpostin kautta toimiva tarjoilutilaussysteemi.</p> <p>Sähköistä tarjoilutilauslomaketta varten luotiin myös oma henkilöstön sisäinen markkinointi- ja viestintäkampanja. Tämä kampanja sitoo opinnäytetyön sen syventävään aihepiiriin, eli markkinointiin. Tässä opinnäytetyössä kuvataan kampanjan valmistelun eli vaiheita. Valmis kampanja koostuu tiedotteista, esitteistä, ja uutta tarjoilutilaussysteemiä varten luoduista ohjekirjoista.</p> <p>Teoriaosuudeltaan tämä opinnäytetyö käsittelee sisäistä markkinointia, sisäistä viestintää ja aiheeseen olennaisesti liittyvää assistentin työnkuvaa. Taustatietoa teoriaosuuden kokonaisuuteen on saatu rahaston toimistotiimiin kohdistuvilla henkilöhaastatteluilla ja rahaston henkilökunnalle ja ravintolalle luoduilla pienimuotoisilla kyselyillä.</p> <p>Opinnäytetyön valmistelu aloitettiin elokuussa 2016 ja valmis projekti julkaistiin vuoden 2016 joulukuussa.</p> <p>.</p>	
<b>Asiasanat</b> sisäinen markkinointi, sisäinen viestintä, johdon assistenttityö	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Taustaa.....	1
1.2	Työn tavoitteet ja rajaukset .....	2
1.3	Työn rakenne.....	2
2	Työttömyysvakuutusrahasto.....	3
2.1	Lähtötilanne .....	3
3	Menetelmät ja työtavat .....	5
3.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa.....	5
3.2	Opinnäytetyöpäiväkirja.....	5
3.3	Haastattelut.....	6
3.4	Kyselyt .....	6
4	Assistentin rooli organisaatiossa ja organisaation sisäiset palvelut.....	8
4.1	Assistentin rooli organisaatiossa .....	8
4.2	Asiantuntevan assistentin ominaisuuksia .....	8
4.3	Sähköiset viestintäkanavat assistentin työssä .....	9
5	Sisäinen markkinointi ja viestintä.....	11
5.1	Sisäinen markkinointi .....	11
5.1.1	Sisäisen markkinoinnin vaiheet .....	11
5.1.2	Sisäistä markkinointia toteuttava osapuoli.....	12
5.2	Sisäinen viestintä .....	13
5.2.1	Sisäisen viestinnän foorumit.....	13
5.2.2	Sisäisen viestinnän osatekijät .....	14
5.2.3	Muutosviestintä .....	15
6	Sähköinen tarjoilutilauslomake .....	16
6.1	Projektin aloittaminen.....	16
6.2	Haastattelut.....	16
6.3	Kyselyt .....	18
6.4	Sähköisen tarjoilutilauslomakkeen luominen .....	19
6.5	Ohjeistuksen luominen.....	20
6.6	Sisäisen viestinnän suunnittelu .....	20
6.7	Markkinointikampanjan synty .....	21
6.8	Lanseeraaminen .....	22
7	Arviointi .....	24
7.1	Opinnäytetyöprojekti .....	24
7.2	Palaute .....	24

7.3 Itsearviointi.....	25
Lähteet .....	26
Liitteet.....	28

# 1 Johdanto

Tämä luku avaa toimeksiantona toteuttamani opinnäytetyöni taustaa, tavoitteita ja rakennetta. Kerron myös hieman opinnäytetyöni yhtenä aiheena toimineesta kokoustarjoiluista.

## 1.1 Taustaa

Kokoustarjoiluilla on yllättävän merkittävä asema organisaation ulkoisessakin – kuin myös sisäisessäkin - markkinoinnissa. Niitä voidaan pitää joko välttämättömyytenä, kohteliaisuutena tai keinona piristää.

Kokoustarjoilut usein toimivatkin kaivattuna hengähdystaukuna, jonka ääressä tutustutaan vierailijan organisaation jäseniin, laitetaan liikkeelle tärkeitä asioita ja luodaan yhteistyöhenkeä. Hyvin järjestetyt kokoustarjoilut voivat vaikuttaa merkittävästi kokouksen ilmapiiriin. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007, 129.)

Tästä syystä oikein laadukkaasti järjestettyjä kokoustarjoiluja voidaankin jopa pitää tyylikäänä huomionosoituksena. Erityisesti jos niiden järjestelyissä on otettu huomioon esimerkiksi ruokavaliolliset tai uskonnolliset rajoitteet. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007, 129.)

Kokoustarjoiluita järjestettäessä muita huomioonotettavia asioita ovat esimerkiksi kokousaika, osallistujien määrä ja kokoustarjoilujen ajankohtaisuuden ilmaiseminen. (Aalto Peltomäki & Westermarck 2007, 130.)

Näitä asioita ryhdyin pohtimaan saadessani työharjoitteluni aikana Työttömyysvakuutusrahastossa toimeksiannon sähköisen kokoustarjoilutilauslomakkeen kehittämisestä. Työn aihepiiri ja toteutustapa oli minulle jo entuudestaan tuttu toimistotiimissä suorittamani siihen vahvasti liittyvien tehtävien ansiosta.

Kaukaiselta tuntuvasta tehtävänannosta omaan syventävään aineeseen eli markkinointiin liittyvän teki tarve markkinoida henkilöstölle tulevaa sähköistä tarjoilutilauslomaketta. Sisäistä markkinointia ja viestintää tässä opinnäytetyössä käsitellään teoreettisella tasolla luvussa 5.

## **1.2 Työn tavoitteet ja rajaukset**

Opinnäytetyölläni oli kolme tavoitetta. Yhtenä niistä oli luoda sähköinen tarjoilutilauslomake. Tämä sähköinen tarjoilutilauslomake toteutettaisiin automaattisen palauteohjelmisto Surveypalin avulla. Valmis lomake lisättäisiin rahaston Intranettiin, jossa henkilöstö voisi jatkossa kätevästi tehdä tarjoilutilauksensa kerralla. Lomakkeella tehtäviä tilauksia tulisivat valvomaan rahaston toimistos sihteeri sekä johdon assistentti. Tämä lomake korvaisi kokonaisuudessaan rahastossa ennen sähköistä tarjoilutilauslomaketta toimineen käytännön tilausten lähettämiseksi.

Toisena tavoitteenani oli luoda sähköiselle tarjoilutilauslomakkeelle ohjeistus sekä sisäinen markkinointikampanja, jotka kannustaisivat henkilöstöä ottamaan käyttöön uuden sähköisen tarjoilutilauslomakkeen. Henkilöstö tulisi myös saada noudattamaan tarkemmin kokoustarjoilutilauksia koskevia sääntöjä esimerkiksi tarjoilutilausten ajankohtien kanssa.

Kolmantena tavoitteenani oli kartoittaa mahdollisuutta saada sähköisen tarjoilutilauslomakkeen avulla tilausten kulku suoraan rahaston rakennuksessa toimivan ravintolan tietoon ilman välikäsiä, joihin rahaston toimistos sihteeri ja johdon assistentti ennen opinnäytetyöni alkua toimivat.

## **1.3 Työn rakenne**

Opinnäytetyötäni käsitellään vain osittain vetoketjuperiaatteen avulla. Vetoketjuperiaate on raportoinnin malli, jossa teoriaa ja itse produktin luomista esitellään rinnakkain. Tässä opinnäytetyössäni teoria on sisällytetty omiin kappaleisiinsa, joihin viitataan kappaleessa 6.

Raportti esittelee ensin opinnäytetyöni toimeksiantajan ja sen jälkeen siinä käyttämäni työmenetelmät. Tämän jälkeen raportissani keskitytään opinnäytetyölleni tärkeimpiin teoriaosuuksiin. Teoriaosuutta seuraa sekä kertomus produktin toteuttamisesta. Raportin viimeinen luku sisältää pohdintaa opinnäytetyöprojektin sujumisesta ja itsearviointiosuuden.

## 2 Työttömyysvakuutusrahasto

Opinnäytetyöni toimeksiantaja oli pääkaupunkiseudulla toimiva Työttömyysvakuutusrahasto, joka maksaa työttömyysetuuksia. Se on julkisoikeudellinen laitos ja sen toiminnan kulkua seuraa Finanssivalvonta. (Työttömyysvakuutusrahasto 2016a.)

Työttömyysvakuutusrahasto perustettiin vuonna 1999. Rahaston tehtävänä on periä palkansaajan sekä työnantajan työttömyysvakuutusmaksuja. Työttömyysvakuutusrahasto valvoo myös työttömyysvakuutusmaksujen veloitteiden toteutumista. Se maksaa kuukausittain työttömyyskassoille rahoitus- sekä valtionosuudet. (Työttömyysvakuutusrahasto 2016a.)

Opinnäytetyöni tekohetkellä Työttömyysvakuutusrahasto työllisti 101 henkeä. Keski-ikältään henkilöstö oli poikkeuksellisen nuori – vain 38 vuotta. (Työttömyysvakuutusrahasto 2016c.) Hieman ennen harjoitteluni alkua henkilöstön lanseerattu uusi arvomaailma toimi osaltaan myös vaikuttajana opinnäytetyössäni. Näitä arvoja olivat:

- vahva tiimityöskentely
- mutkaton toiminta
- uudistamishalukkuus. (Työttömyysvakuutusrahasto 2016b.)

Työttömyysvakuutuslaitos poikkeaa suuresti markkinoinnin opinnäytetyön tyypillisestä toimeksiantajasta mikä mielestäni teki opinnäytetyöni aiheesta erityisen kiinnostavan. Toimeksiantoni ei liittynyt toimeksiantajani julkiseen toimintaan, vaan sen sisäisen palvelun kehittämiseen.

### 2.1 Lähtötilanne

Toimeksiantoni tarve syntyi tilanteesta, jossa johdon assistentista ja toimistosihteeristä koostuva toimistotiimi vastaanotti henkilöstön tekemiä kokoustarjoilutilauksia toimistotiimin omaan sähköpostiosoitteeseen. Näistä sähköpostiviesteistä toimistotiimi kokosi tarjoilutilausten tiedot johdon assistentin luomalle lomakepohjalle ja toimitti ne tulostettuna lomakkeella samassa rakennuksessa toimivalle ravintolalle.

Edellä kuvattu tilanne oli ajoittain kaikille tarjoilutilausprosessin osapuolille ongelmallinen. Toimistotiimi vastaanotti välillä hyvinkin sekalaisia tarjoilutilauksia. Tarjoilutilauksista saattoi puuttua vaikkapa tärkeitä yksityiskohtia, kuten erityisruokavaliot tai kokouksen ajankoh-

ta. Tähän vaikutti osaltaan Intranetistä löytyvä jo osittain vanhaa tietoa sisältävä ohjekirja, joka aiheutti hämmennystä.

Tiedoiltaan puutteellisten tarjoilutilausten selvittäminen taas söi omalta osaltaan toimistotiimiltä resursseja välillä turhankin paljon. Kiireisellä henkilöstöllä ei ollut aina ollut välttämättä heti aikaa vastata toimistotiimin tiedusteluihin tietotulvan keskellä, joka saattoi taas johtaa siihen, että tarjoilutilausten mahdolliset muutokset saatettiin ilmoittaa niitä vastaanottavan ravintolan kannalta liian myöhään.

Työharjoitteluni aikana pääsin seuraamaan ja myös osallistumaan kokoustarjoilutilausten käsittelyyn rahaston toimistotiimissä. Tämän ansioista minulla oli jo ennen opinnäytetyöprosessin alkua hyvinkin selkeä kuva toimiston tiimin ylläpitämästä kokoustarjoilutilausprosessista.



### **3 Menetelmät ja työtavat**

Opinnäytetyöni on toteutettu produktina, eli toiminnallisena opinnäytetyönä. Siinä kehityskohteena on Työttömyysvakuutusrahaston toimistotiimin harjoittama kokoustarjoilutilausten käsittelyprosessi. Työssäni on myös tutkimuksellisia piirteitä – taustatietoa sitä varten hankittiin henkilöhaastattelujen ja kahden pienimuotoisen kyselyn muodossa.

#### **3.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa**

Tutkimukselliselta lähestymistavaltaan opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, eli laadullinen. Kvalitatiivisessa lähestymistavassa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta. Sen aineisto voi käsittää esimerkiksi yhden tapauksen tai yhden henkilön haastattelun. Kvalitatiivisen tutkimuksen päämääränä ei ole löytää keskimääräistä yhteyttä tai säännönmukaisuutta tilastollisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 176.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi tärkeimpiä piirteitä on se, että sen tutkimustulokset saattavat olla ainutlaatuisia. Tästä johtuen niistä ei saa tehdä päätelmiä yleistettävyyttä varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 177.) Omassa opinnäytetyössäni kvalitatiivinen tutkimus toteutui henkilöhaastattelujen ja kyselyjen muodossa.

Opinnäytetyössäni on myös piirteitä toimintatutkimuksesta. Toimintatutkimus on itseohjautuva toiminnan kehittämisen menetelmä. Siinä pyritään muuttamaan organisaatiossa vallalla olevia käytäntöjä. Toiminnallinen tutkimus pyrkii niin kuvaamaan ongelmaa, löytämään siihen ratkaisun ongelmiin ja soveltamaan sitä käytännössä. Toimintatutkimukseen kuuluu myös olennaisesti tehdyn prosessin arvioiminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 190.)

#### **3.2 Opinnäytetyöpäiväkirja**

Työni ohessa minua auttoi opinnäytetyöpäiväkirjan pitäminen. Opinnäytetyöpäiväkirja on tarkoitettu tutkimuksen seurantaan ja edistämistä varten. Siihen kerätään valmiiksi lähteitä opinnäytetyötä varten sekä kirjoitetaan ylös työtä koskevia havaintoja, ideoita ja pohdintoja. Päiväkirja voi olla muodoltaan hyvinkin vapaamuotoinen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 45.)

Aloitin opinnäytetyöpäiväkirjan pitämisen heti aiheeni tullessa hyväksytyksi. Se osoittautui minulle hyvin hyödylliseksi tavaksi koota toimeksiantooni liittyvää tietoa ja projektin aikana

ilmenneitä uusia kehitysideoita. Oma opinnäytepäiväkirjani oli muodoltaan epävirallinen, mutta silti tarpeeksi selkeä ollakseen hyödyllinen.

### **3.3 Haastattelut**

Opinnäytetyötäni varten haastattelin Työttömyysvakuutusrahaston toimistotiimin johdon assistenttia Anu Oravaa sekä toimistosihteerä Johanna Seunaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotka pidettiin erillisinä päivinä vuoden 2016 syyskuun alussa. Yksilöhaastattelut koimme kaikista helpoimmaksi tavaksi kerätä tietoa aiheesta. Niiden tarkoituksena oli pyytää heiltä toiveita sähköistä tarjoilutilauslomaketta varten ja keskustella lomakkeeseen liittyvistä uusista näkökulmista (liite 1). Tunnelma haastatteluissa oli rento. Näiden haastatteluiden aikana sain paljon hyviä vinkkejä projektia varten.

Haastattelujen puhtaaksikirjoittamista ei koettu tarpeelliseksi. Tässä opinnäytetyössä on käytetty niistä kirjoitettuja muistiinpanoja. Toimistotiimin jäsenten haastatteluiden tuloksia käytettiin tarjoilutilausprosessin muille osapuolille tehtyjen kyselyiden luomiseen sekä sähköisen tarjoilutilauslomakkeen sisällön kehittämiseen. Tarkemmin haastatteluista kerrotaan luvussa 6.

### **3.4 Kyselyt**

Opinnäytetyöni aloitushetkellä käytössä ollut kokoustarjoilutilausprosessia ja tulevaa sähköistä tarjoilutilauslomaketta varten tein erilliset kyselylomakkeet Työttömyysvakuutusrahaston henkilöstöstä valittua otantaa ja rahaston rakennuksessa toimivaa ravintolaa varten (liite 2-3.) Kyselylomakkeet toteutettiin Surveypal-palautteohjelmistolla. Surveypal on kyselyiden tekemiseen ja palautteen keräämiseen tarkoitettu verkkopalvelu, joka helpottaa raporttien tekemistä. (Surveypal 2016.)

Kyselylomakkeilla kartoitettiin mielipidettä kokoustarjoilutilausten käsittelyprosessin sen hetkisestä tilanteesta sekä pyydettiin kunkin osapuolen kannalta hyödyllisiä kehitysideoita uuteen kokoustarjoilutilausprosessin. Linkki niihin lähetettiin vuoden 2016 syyskuun puolivälissä vastaanottajille sähköpostitse. Henkilöstöstä kysely lähetettiin kahdeksan ihmisen näytteelle, joista neljä vastasi kyselyyn. Rahaston tarjoilutilauksia vastaanottavalle ravintolan henkilökunnalle taas lähetettiin yksi yhteinen linkki vastaamista varten.

Kyselyt kohdennettiin niiden vastaajaa ajatellen – henkilöstölle osoitettu kysely sisälsi heidän näkökulmastaan tärkeitä asioita ja ravintolalle osoitettu kysely keskittyi taas enemmän

esimerkiksi aikataulullisiin ongelmiin. Kyselyiden tulokset osoittautuivat laadultaan sellaisiksi, että toimeksiantajani voi helposti hyödyntää tulevaisuudessa. Tässä työssä kyselyiden tuloksia hyödynnetään sähköisen tarjoilutilauslomakkeen sisällössä sekä sen markkinointikampanjassa. Tarkemmin kyselyiden luomista ja niiden tuloksia esitellään kappaleessa 6.

## **4 Assistentin rooli organisaatiossa ja organisaation sisäiset palvelut**

Organisaation sisäisiksi palveluiksi määritellään sen sisällä toimivat yksilöt tai yksiköt, jotka omaavat hyödyllistä erikoisosaamista. Tällaisia erikoisosaamista taitavia yksiköitä voivat olla esimerkiksi IT-osasto, markkinointiosasto ja organisaation verkkoviestinnästä vastaavat henkilöt. Organisaation sisäiset palvelut näkyvät myös sen ulkoisessa toiminnassa. Onnistuneissa sisäisissä palveluissa nämä osastot yhdistävät toimintansa. (Juholin 2013, 306.)

### **4.1 Assistentin rooli organisaatiossa**

Organisaatiossa assistentti nähdään usein arvokkaana tiedonlähteenä. Assistentti saa asiat sujumaan oikeassa paikassa ja ajallaan, sekä pitää hermonsa kylmänä. Vaikkakin työ on hetkistä, assistentti pystyy hoitamaan useaa asiaa yhtä aikaa. Assistentin voidaan ajatella pitävän organisaatiota omalla tavallaan kasassa. (Vuori & Siivonen 2009, 23.)

Assistentin rooliin organisaation sisäisissä palveluissa voi nykyään kuulua työtehtäviä, jotka välttämättä eivät ole perinteisesti kuuluneet assistentille. Assistentin työnkuvan ajatellaankin muuttuvan organisaation sisällä tulevaisuudessa. (Vuori & Siivonen 2009, 21.) Assistentin työnkuvan yhdeksi ominaispiirteeksi tuleekin muodostumaan joustavuus. Joustava assistentti pystyy omaksumaan ja oppimaan uudenlaisia työtehtäviä. (Karjalainen 2013, 86.) Tällaisia työtehtäviä voivat olla vaikkapa luova ongelmanratkaisu organisaatiossa. Assistentti voi päätyä esimerkiksi kehittämään organisaation sisäistä palvelua. (Karjalainen 2013, 112.)

### **4.2 Asiantuntevan assistenttin ominaisuuksia**

Assistenttityön kohdealueena voi olla koko organisaatio tai vaikkapa pelkästään sen toimitusjohtaja. Nykyään assistenttin toiminta organisaation sisällä voi olla hyvinkin itsenäistä ja saattaa sisältää tehtäviä, jotka eivät ole aina kuuluneet assistenttin työnkuvaan. (Vuori & Siivonen 2009, 11.) Yksi assistenttin tärkeimpiä puolia on moniosaaminen. Moniosaava assistentti on arvostettu organisaation jäsen, joka pystyy hallitsemaan moniulotteisia kokonaisuuksia työssään. Tulevaisuudessa assistenttin roolin haasteena onkin työtehtävien monimuotoistuminen. (Vuori & Siivonen 2009, 13.)

Organisaatiossa assistentille tärkeitä ovat myös hyvät viestintätaidot. Assistentti voi saada seurattavakseen suuriakin viestintäprosesseja. Näitä prosesseja ymmärtääkseen assis-

tentin täytyy ymmärtää viestintään liittyvää teoriaa. (Vuori & Siivonen 2009, 18.) Hyvien viestintätaitojen lisäksi assistentin työssä erinomaiset organisointikyvyt ovat olennaiset. Nämä organisointikyvyt ovat elintärkeitä assistentintyönkuvaan liittyvissä monimuotoisissa projekteissa. Tietotekniikka on myös noussut yhdeksi tärkeimmistä assistentin osaamisalueista. Taitojensa osalta ajan tasalla oleva assistentti hallitsee monenlaisia ohjelmistoja ja pystyy auttamaan niiden käytössä organisaation henkilöstöä. (Vuori & Siivonen 2009, 19.)

### **4.3 Sähköiset viestintäkanavat assistentin työssä**

Sähköistyminen on muuttanut assistentin toimenkuvaa melkoisesti. Näkyvimmin sähköistyminen on läsnä assistentin työssä etupäässä sähköpostilla tapahtuvassa viestinnässä. Assistentin työssä tapahtuva viestintä on nopeaa. Se vaatii erinomaista reagointikykyä ja taitoa tehdä asioita yhdellä kertaa loppuun – tarkasti. (Vuori & Siivonen 2009, 21.)

Assistentti on usein mukana uusien sähköisten palveluiden lanseeraamisessa ja käyttöönotossa. Monet assistentit ovatkin nykyään kykeneviä auttamaan henkilöstöä tietoteknillisten ongelmien kanssa. (Vuori & Siivonen 2009, 20-21.) Assistentin työssä tietotekninen osuus tuleekin vielä kasvamaan tulevaisuudessa (Vuori & Siivonen 2009, 38.)

Tulevaisuudessa assistentit käyttävätkin sähköistä viestintää globaalisti, joka tulee olemaan niin organisaation sisäistä kuin ulkoistakin. Tällainen viestintä vaatii erityisesti nopeaa reagointikykyä. Tulevaisuuden sähköisessä viestinnässä tyyli on diplomaattinen ja selkeä. (Karjalainen 2013, 36.) Assistentin haasteeksi tuleekin kyky pystyä hallitsemaan kaikki tulevaisuuden tarjoamat sähköiset viestintämenetelmät. Yksi näistä viestintämenetelmistä on sosiaalinen media. Sosiaalista mediaa varten assistentin tulee hallita omanlaisensa kieliasu. Tämä kieliasu on usein rennompimpi kuin muussa organisaatiollisessa viestinnässä. (Karjalainen 2013, 37.)

Myös matkavaraukset ja kokousvaraukset tulevat toimivaan enimmäkseen sähköisesti. Assistentin työn osa-alueista sähköistyminen tuleekin painottamaan entistä enemmän matkavarausten tekemistä ja it-osaamiseen. (Vuori & Siivonen 2009, 21.)

Sähköistyminen nähdään assistentin työnkuvan kannalta positiivisena. Sähköistynyt viestintä mahdollistaa nopean kommunikaation eri osapuolten välillä ja helpottaa osaltaan assistentin työtä. (Vuori & Siivonen 2009, 21.) Se ei myöskään ole viemässä assistentin työkuvaan pois. Vaikka teknologia kehittyy esimerkiksi sovellusten osalta, eivät sovellukset

kuitenkaan suurella todennäköisyydellä ole vähentämässä assistenttityötä pois. (Karjalainen 2013, 56.)

Sähköiset palvelut kuitenkin voivat johtaa vaikkapa etätyöskentelyyn. Tulevaisuudessa assistenttien voidaankin ajatella hoitavan helposti etätehtäviä vaikka kotoa käsin erilaisten ohjelmistojen avulla. (Karjalainen 2013, 86.)

## **5 Sisäinen markkinointi ja viestintä**

Sisäinen markkinointi pitää sisällään innovaatioita, tehokkaita toimenpiteitä ja asiakastukea. Sisäinen markkinointi on hallittua toimintaa, jossa teoilla ja käytännöillä vahvistetaan henkilöstön toimintaa. (Burk Wood 2007, 202.)

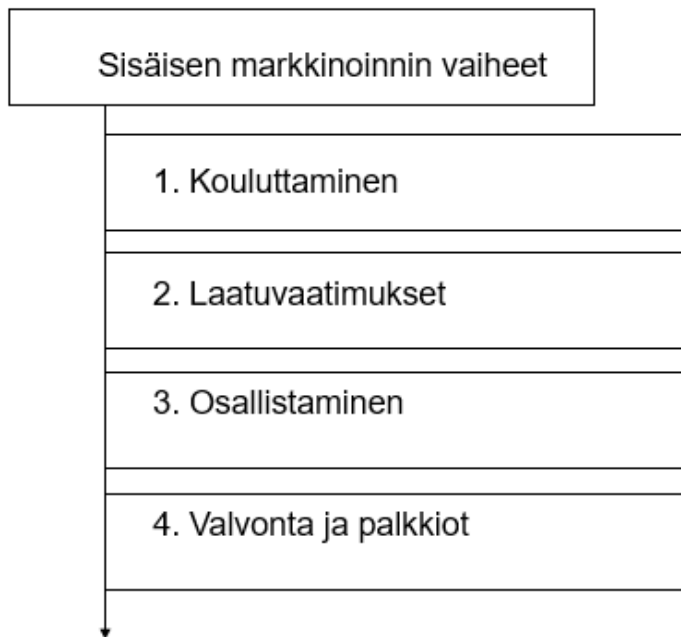
### **5.1 Sisäinen markkinointi**

Sisäiseksi markkinointialueeksi lasketaan mikä tahansa organisaation sisällä toimiva ryhmä. Yleensä kuitenkin sisäisen markkinoinnin kohteena on koko organisaation henkilöstö ja sen järjestäjänä koko yrityksen palkanmaksaja. Se on organisaation toiminnan kannalta olennaista, sille se lisää yleistä viihtyvyyttä ja kohentaa organisaation yleistä henkeä. Näin ollen, sisäinen markkinointi tukee olennaisesti organisaation ulkoista markkinointia. (Harvard Business Review 2002.)

Sisäistä markkinointia voitaisiinkin tästä johtuen luonnehtia ”ulkoisen” markkinoinnin perustaksi. Jos henkilöstö esimerkiksi halutaan saada noudattamaan vaikkapa jotakin organisaation sisällä tapahtunutta uudistusta, suositellaan sen tueksi sisäistä markkinointia. (Burk Wood 2007, 211.)

#### **5.1.1 Sisäisen markkinoinnin vaiheet**

Vaikkakin organisaatiokohtaisesti sisäinen markkinointi voi vaihdella, se sisältää yleensä neljä vaihetta. Nämä vaiheet ovat kouluttaminen, laatuvaatimukset, viestintä, osallistaminen, valvonta ja palkkiot (kuvio 1.)



Kuvio 1. Sisäisen markkinoinnin vaiheet (Burk Wood 2007)

Vaiheista ensimmäinen, eli kouluttaminen, on sisäistä markkinointia järjestävän tahon tutustuttaminen sisäisen markkinointikampanjan aiheen pariin. Kouluttamisen päämääränä on saada markkinointiaiheesta sitä henkilöstölle markkinoivalle taholle helposti ymmärrettävissä oleva kokonaiskuva. Vaikka aihe olisikin henkilöstön kannalta sävyltään negatiivinen, sitä tulisi osata pohjustaa oikeanlaisilla argumenteilla. Tällainen argumentti voi olla vaikka markkinointiaiheena olevan asian tuleva hyödyllisyys. Kouluttamisvaihe sisältää laajamittaisen pohdinnan asiasta henkilöstön näkökulmasta. Vaiheista toinen, eli laatuvaatimukset taas ovat standardit, jotka asetetaan henkilöstön koulutuksen lopputulokselle. Laatuvaatimusten avulla määritetään, mitä organisaatio haluaa saada irti sisäisestä markkinoinnista. (Burk Wood 2007, 212.)

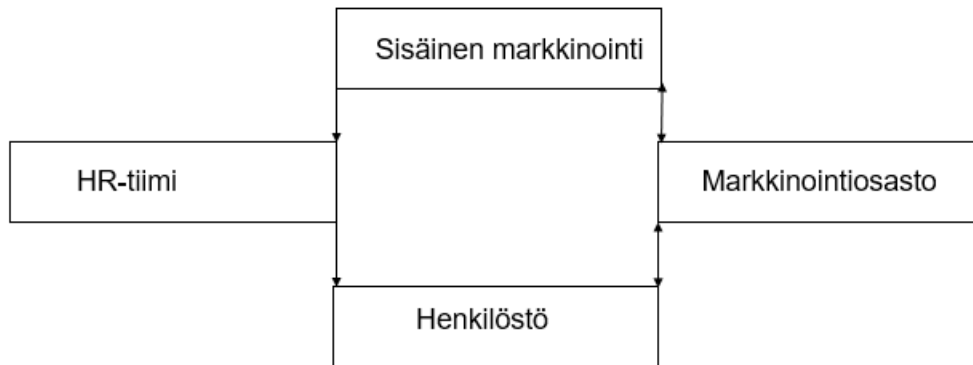
Osallistamisvaiheessa sisäistä markkinointia suunnitteleva taho tuo henkilöstön mukaan sisäiseen markkinointivaiheeseen. Se toteutetaan erilaisten sisäisen markkinoinnin kanavien avulla. Osallistamisvaihetta taas tukee viimeinen vaihe, eli valvonta ja palkkiot. Niiden avulla pystytään seuraamaan, miten hyvin organisaation sisäinen markkinointi onnistui. On hyvä muistaa, että organisaation sisäinen markkinointi on jatkuvaa toimintaa – se ei pääty koskaan. (Burk Wood 2007, 213.)

### 5.1.2 Sisäistä markkinointia toteuttava osapuoli

Onnistunut sisäinen markkinointikampanja saa henkilöstön uskomaan organisaatiossa tapahtuvan muutoksen mahdollisuuksiin. Sisäisen markkinointikampanjan onnistuminen on



kuitenkin suoraan yhteydessä sitä toteuttavaan puoleen (kuvio 2.) Organisaatioissa sisäisestä viestinnästä vastaa usein HR- tai toimistotiimi, vaikka markkinointiosastolla olisi useimmiten suuremmat valmiudet ja vastaavampi koulutus sen toteuttamiseen. Markkinointiosaston toteuttamana sisäisen markkinoinnin kulku on usein vuorovaikutuksellisempaa. (Harvard Business Review 2002.)



Kuvio 2. Vuorovaikutuksellisuus sisäisen markkinoinnin toteutuksessa (Harvard Business Review 2002.)

## 5.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on organisaation toiminnan kannalta elintärkeää. Se ei ole vain yksittäinen tapahtuma vaan jatkuvasti liikkeessä oleva sarja loputtomia tapahtumia, jotka koskevat kaikkea organisaation toimintaan liittyvää. (Blundel 2013, 11.)

### 5.2.1 Sisäisen viestinnän foorumit

Sisäistä viestintää käydään foorumeilla, joissa tieto liikkuu ja vuoropuhelu mahdollistuu. Näillä foorumeilla vuoropuheluun osallistuvat työyhteisön jäsenet ja muut organisaation toimintaan liittyvät sidosryhmät. Tällaisina foorumeina eivät toimi enää ainoastaan organisaatorakenne tai työpaikka fyysisenä käsitteenä. Nykypäivänä sisäisen viestinnän pariin lasketaan myös sosiaalinen media ja vaikkapa virtuaalisesti organisaation kanssa työskentelevät tiimit. (Juholin 2013, 179.) Sisäisen viestinnän foorumien raja voi olla häilyväinen. Yksi aihepiiri voi olla käsittelyssä samaan aikaan useallakin organisaation sisäisellä foorumilla. (Juholin 2013, 216.)

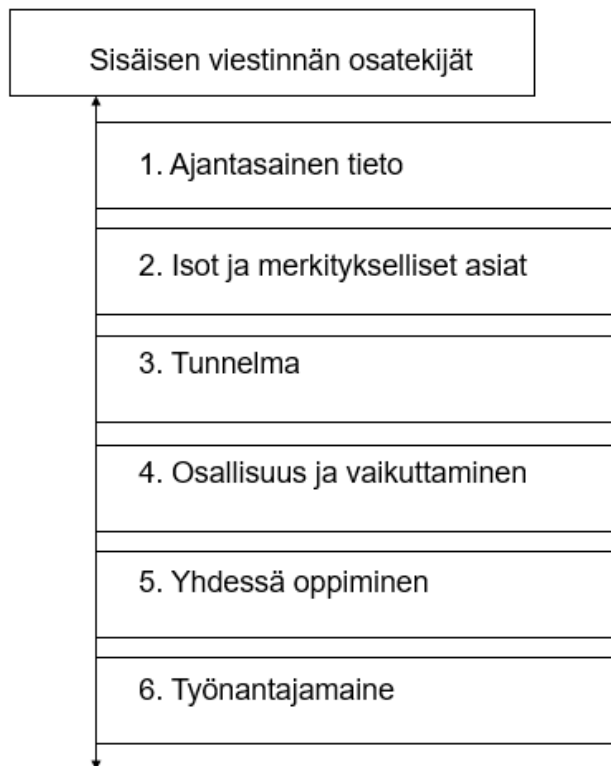
### 5.2.2 Sisäisen viestinnän osatekijät

Sisäisellä viestinnällä katsotaan olevan yhteensä kuusi osatekijää (kuvio 3.) Niistä ensimmäinen on ajantasainen tieto. Se on tärkeää niin työn onnistumisen kuin työilmapiirin kannalta. Ajantasaista tietoa levitetään aktiivisesti organisaation sisällä koko organisaatiolle säännöstelemättä ja sen omaksumisen onnistuminen on usein ajoituksesta kiinni. (Juholin 2013, 181-182.). Isot asiat taas ovat esimerkiksi organisaatiossa tapahtuvat muutokset vaikkapa kilpailutilanteen kannalta. Isoja asioita tulee käsitellä mahdollisimman hyvin sekä vuorovaikutteisesti. Tällä menetelmällä taataan, että henkilöstö pystyy omaksumaan uuden asian kokonaisvaltaisesti. (Juholin 2013, 184.)

Sisäisen viestinnän kolmas osatekijä on osallistuminen ja vaikuttaminen. Organisaatioon luodaan vaikkapa erilaisia hankkeita ja prosesseja, joihin pyritään saamaan mukaan mahdollisimman paljon henkilöstöä. Tällainen prosessi voi olla esimerkiksi jonkin asian kehittäminen. Tämän kaltainen viestintä vaikuttaa työhyvinvointiin. (Juholin 2013, 185.)

Tunnelman organisaatioon luo henkilöstön osallistuminen sisäiseen viestintään ja avoin vuorovaikutus. Tunnelmaa voidaankin pitää omanlaisenaan organisaation laadullisena ominaisuutena. Hyvä tunnelma rohkaisee vuorovaikutukselliseen sisäiseen viestintään ja ahdistava tunnelma karsii sisäistä viestintää vaikuttaen negatiivisesti esimerkiksi työn tuottavuuteen. (Juholin 2013, 185.) Osatekijöistä viides, eli yhdessä oppiminen, syntyykin avoimen tunnelman vaikutuksesta. Yhdessä oppiminen luo ympäristön, jossa asioita uskalletaan jakaa muille ja eriäviäkin mielipiteitä voi nousta pintaan. Yhdessä oppiminen kuitenkin vaatii organisaatiolta aikaa, johon niistä kaikki eivät välttämättä pysty. (Juholin 2013, 186.)

Työnantajamaine on sidosryhmien mielikuva organisaatiosta. Työnantajamaine on erityisen tärkeä sisäisen viestinnän osatekijä aloilla, jossa työntekijöistä on kova kilpailu. Se on myös olennaista strategisen suunnittelun kannalta. Työnantajamaineen erilaisia puolia ovat esimerkiksi johtamisen ja esimiestyön eettisyys ja tunnelma. (Juholin 2013, 186 - 187)



Kuvio 3. Sisäisen viestinnän osatekijät (Juholin 2013.)

### 5.2.3 Muutosviestintä

Muutosviestinnän tarve syntyy organisaation sisäisestä muutoksesta. Tällainen muutos voi olla joko positiivinen tai negatiivinen organisaation henkilöstön kannalta. Nykyään muutosviestintää pidetäänkin viestinnän parissa omana alalajinaan. (391) Muutosviestinnässä viestitään ajankohtaista tietoa henkilöstölle perusteluiden kera. Siinä kerrotaan muutoksesta kunnolla ja huolehditaan, että henkilöstölle on tarjolla tarpeeksi lisätietoa käsitellystä asiasta. Muutosviestinnän pääperiaatteena on myös varmistaa, että jokainen organisaation jäsen on ymmärtänyt muutoksen tarpeen ja vaikutukset kokonaisvaltaisesti. (Juholin 2013, 392.)

Erityisen hyvä muutosviestinnän työkalu on digitaalinen viestintä. Muutosviestinnässä digitaalinen viestintä on hyvin tärkeää kasvokkain tapahtuvan viestinnän lisäksi. (Juholin 2013, 328.) Digitaalisen muutosviestinnän keinoja ovat sähköposti, intranet, ekstranet, sosiaalinen media, mobiiliviestintä, julkaisut ja internet (Juholin 2013, 409.)

## 6 Sähköinen tarjoilutilauslomake

Opinnäytetyöprojektini alkoi syyskuussa 2016 ja kesti yhteensä neljä kuukautta, päättyen joulukuussa 2016. Tänä aikaa se koki muutoksia niin sisällöllisesti kuin teemallisestikin. Nämä muutokset vaikuttivat kuitenkin lopputulokseen yllättävän positiivisesti.

### 6.1 Projektin aloittaminen

Projektilla etsitään keinoja kehittää sen kohteena olevaa asiaa. Sillä on määrätty tavoite ja suunnitellut vaiheet. Projekti voi olla osa suurempaa kokonaisuutta tai itsenäinen kokonaisuutensa. Projektille määrätään kohderyhmä, osallistujat ja sanoma. (Juholin 2013, 154.)

Idean opinnäytetyöhöni sain Työttömyysvakuutusrahaston johdon assistentilta elokuun lopussa. Tässä vaiheessa olin ollut Työttömyysvakuutusrahastossa työharjoittelussa osana toimistotiimiä jo noin kuukauden ja saanut melko hyvän kokonaiskuvan siitä, miksi sähköistä tarjoilutilauslomaketta tarvittaisiin kokoustarjoilutilausten käsittelyn helpottamiseksi. Olin päässyt selvittämään tarjoilutilauksista puuttuvia tietoja niiden tilaajilta, toimittamaan hyvin tiukalla aikataululla lähetettyjä tarjoilutilauksia sekä selvittämään väärinkäsityksiä ravintolan ja tarjoilutilausten tekijöiden välillä.

Sovimme toimistotiimin kanssa, että sähköinen tarjoilutilauslomake toteutettaisiin SurveyPal-ohjelmistolla, joka opinnäytetyön tekoaikana oli käytössä rahastossa. Oli myös selvää, että tarjoilutilauslomakkeelle tulisi luoda selkeä ohjeistus, joka ei jättäisi varaa väärinymmärryksille vaikkapa tarjoilutilausten aikataulujen suhteen. Sekä tarjoilutilauslomakkeesta että ohjeista tulisi viestiä henkilöstölle. Projektin aikarajaksi sovittiin työharjoitteluni kesto.

Saatuani Haaga-Helian vahvistuksen opinnäytetyön aiheen hyväksymisestä, pääsin osallistumaan syyskuun alussa Työttömyysvakuutusrahaston järjestämään koulutukseen SurveyPal-ohjelmiston käytöstä. Tämä koulutus oli mielestäni hyvin olennainen projektin kannalta ja sen avulla opinkin ohjelmiston tärkeimmät ominaisuudet. Näihin aikoihin aloin myös keräämään taustamateriaalia opinnäytetyötäni varten.

### 6.2 Haastattelut

Aloitin tilanteen kartoittamisen haastattelemalla toimistotiimissä tarjoilutilauslomakkeita käsitteleviä johdon assistenttia ja toimistosihiteeriä (liite 1.). Haastattelut pidettiin syyskuun

alussa. Aikataulullisista syistä päädyimme yksilöhaastatteluihin. Noin puoli tuntia kestäneet yksilöhaastattelut pidettiin erillisinä päivinä.

Kasvokkainen viestintä on olennaisin osa luvussa 5 käsiteltyä sisäistä viestintää. Vaikkakin sisäisessä viestinnässä kasvokkaista viestintä ei ole aina oleellista, on se kehitysprojekteissa korvaamatonta. Kasvokkaista viestintää voidaan toteuttaa esimerkiksi ryhmäkeskusteluiden ja tiimipalavereiden avulla. (Juholin 2013, 409.)

Toimistotiimin haastatteluissa läpikäytyt kysymykset olivat seuraavat:

- Miten kauan olet ollut tekemisissä tarjoilutilausten kanssa?
- Miten kuvailisit nykyistä tilannetta?
- Mikä on ollut suurin ongelma sähköpostitse lähetettävien tarjoilutilausten kanssa?
- Mitä toivoisit sähköiseltä tarjoilutilauslomakkeelta?
- Mikä olisi tärkeätä ottaa huomioon sähköistä tarjoilutilauslomaketta laadittaessa?
- Onko sinulla muita vinkkejä?

Kumpikin haastateltava oli ollut lähestulkoon yhtä kauan tekemisissä tarjoilutilausten kanssa ja kummassakin haastattelussa nousi esiin yhteisiä mielipiteitä. Toisaalta, myös toisistaan eroaviakin mielipiteitä ilmeni.

Haastatteluissa yhteiseksi teemaksi koettiin ”välikätenä” oleminen. Tarjoilutilaussysteemi koettiin välillä monimutkaiseksi ja pohdittiin myös, tarvittiinko sen ylläpitämiseen välttämättä toimistotiimiä. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin tarjoilutilausohjeistuksen noudattaminen. Väärään aikaan toimitetut tai puutteellisilla tiedoilla lähetetyt tilaukset nähtiin kaikkien osapuolten resursseja syövinä. Yllättäväksi piirteeksi nousi myös se, että kaikki eivät välttämättä käyttäneetkään toimistotiimin apua tehdessään tarjoilutilauksia ravintolaan jos toimistotiimi ei ollutkaan välttämättä tavoitettavissa halutulla hetkellä.

Uudelta, sähköiseltä tarjoilutilauslomakkeelta toivottiin helppokäyttöisyyttä. Haastateltavat toivoivat sen olevan mahdollisimman yksinkertainen, jotta tilausten kanssa ei voi tulla virheitä. Lomakkeen kysymysten tulisi olla mahdollisimman selkeät ja hyvin mietityt. Niiden joukossa tulisi ehdottomasti olla mahdollisuus ilmoittaa erityisruokavalioista. Lomakkeen ohjeistuksen pitäisi myös olla mahdollisimman yksinkertainen, jotta sen voisi käydä läpi nopeasti. Myös uuden prosessin markkinointikampanjalta toivottiin yksinkertaista ilmettä.

### 6.3 Kyselyt

Organisaation sisäisessä viestinnässä palaute on tärkeää sen toimivuuden kannalta. Palautteen avulla hankitaan ajankohtaista tietoa niistä asioista, joissa organisaation koetaan onnistuneen ja epäonnistuneen. Palautetta voidaan antaa sisäisessä viestinnässä kasvokkain tai esimerkiksi sisäisen viestinnän foorumien avulla. Kehittävä palaute huomauttaa ongelmakohdista, arvioi niitä ja pyrkii myös antamaan ongelmakohdille ratkaisuja. (Juholin 2013, 206.)

Toimistotiimin haastattelujen jälkeen tein eriliset kyselyt Surveypal-ohjelmiston avulla tarkkaan valitulle näytteelle henkilöstöstä (liite 2) ja alakerran ravintolan henkilökunnalle (liite 3.) Päädyin kyselyihin erillisten henkilöhaastattelujen sijaan konsultoituani asiasta toimistotiimiä. Näimme kyselyt kaikille osapuolille aikataulullisesti helpoimpana vaihtoehtona. Luomani kyselyt olivat sävyltään leikkimielisiä ja niiden kysymykset pohjautuivat toimistotiimin henkilöhaastatteluihin. Kyselyissä mitattiin mielipidettä sähköpostitse lähetettävistä tarjoilutilauksista ja tiedusteltiin mielipidettä tulevan sähköisen tarjoilutilauslomakkeen ominaisuuksista. Kyselyt lähetettiin sähköpostitse syyskuun puolivälissä, ja vastaanottajilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyihin.

Henkilöstöstä valittu näyte käsitti yhteensä kahdeksan henkilöä. Nämä henkilöt valikoituivat tarjoilutilauksia toimistotiimille lähettäneestä joukosta. Kahdeksasta henkilöstä neljä vastasi kyselyyn. Vastanneista henkilöistä kaikki lähettivät tarjoilutilauksia vähintään keran kuukaudessa toimistotiimille sähköpostitse.

Henkilöstön vastauksista näkyi, että rahaston senhetkinen tarjoilutilausprosessi koettiin hieman kankeaksi. Sähköpostitse lähetettävien tarjoilutilausten vapaamuotoisuus oli vastaajien mielestä vaikea – olemassa olevasta tarjoilutilausohjeistuksesta ei heidän mielestään näkynyt tarpeeksi selkeästi, mitä tietoa vapaamuotoiseen lomakkeeseen tulisi laittaa ja miten. Myös tarjoilutilausten lähettämisen deadline koettiin epäselväksi. Tulevan sähköisten tarjoilutilauslomakkeen kannalta henkilöstö piti kaikista tärkeimpänä selkeää ohjeistusta. Selkeän ohjeistuksen lisäksi lomakkeen helppokäyttöisyys koettiin tärkeäksi tarkkaan määriteltujen vastausvaihtoehtojen lisäksi. Sen sijaan vastaanottajat eivät pitäneet ollenkaan tärkeänä ominaisuutena nopeutta sähköisen lomakkeen käytössä. Yksi vastaajista pyysi mahdollisuutta muuttaa tarjoilutilausta saman palvelun avulla.

Rahaston alakerrassa toimivasta ravintolasta kyselyyn vastasi koko henkilöstö. Vastauksen perusteella he kokivat sähköpostitse tehtävän tarjoilutilausprosessin hankalaksi. Ra-

vintolan mielestä tarjoilutilausjärjestelmä ei ollut aina ollut täysin yhtenäinen ja esimerkiksi muistilapuilla tuodut tilaukset koettiin ravintolan henkilökunnan kannalta vaikeiksi. Sähköisestä tarjoilutilauslomaketta varten ravintola taas toivoi nopea- ja helppolukuisuutta heille tuotavissa tulosteissa. Tärkeänä ravintola piti myös tilausvaihtoehdoissa täsmällisyyttä esimerkiksi erityisruokavalioiden osalta. Lisäksi ravintola koki tärkeäksi myös selkeän ohjeistuksen tarjoilutilauksia koskevista päivämääristä.

#### **6.4 Sähköisen tarjoilutilauslomakkeen luominen**

Haastatteluiden ja kyselyjen jälkeen lähdin suunnittelemaan lokakuussa varsinaista sähköistä tarjoilutilauslomaketta (liite 4.) Käytyäni SurveyPal-ohjelmistoon liittyvässä koulutuksessa, sekä tehtyäni harjoitteluni aikana myös muita pieniä projekteja samalla ohjelmistolla, lomakkeen suunnittelun aloittaminen oli minulla tuttua. Uutena ideana projektissa nousi henkilöstön kyselyssä ilmennyt toisen sähköisen lomakkeen tarve. Tätä sähköistä lomaketta tulnaisiin käyttämään tarjoilutilauksiin kohdistuviin muutoksiin. Tässä vaiheessa oli selvää, että toimistotiimi jatkaisi tarjoilutilausten käsittelyä, mutta sähköposteista tietojen koostamisen sijaan toimistotiimi pystyisi tulevaisuudessa helposti tulostamaan SurveyPal-ohjelmasta henkilöstön valmiiksi täyttämät tilaukset ja toimittamaan ne ravintolalle.

Konsultoin toimistotiimiä tarjoilutilauslomakkeiden sisältöä koskien. Oli selvää, että alun perin suunnitellussa lomakkeessa olennaiset tietokentät olivat kokouksen isäntä, päivämäärä ja kellonaika, osallistujien lukumäärä, tarjoilutilauksen deadline sekä itse tarjoilutilauksen sisältö. Konsultoinnin pohjalta päädyin vielä lisäämään yhdeksi täytettäväksi kentäksi kokouksen aiheen. Kokouksen aihe tarjoilutilauslomakkeessa oli rahaston kirjanpitoyksikön toimistotiimille toteuttamani kyselyn jälkeen mainitsema toive – se oli kokousten laskujen tiliointien kannalta tärkeää. Haasteelliseksi tehtäväksi osoittautui tarjoilutilausvaihtoehtojen määrittelemine. Muiden lomakkeen kenttien ollessa avoimia kenttiä, tulisi tarjoilutilauksen sisältöä käsittelevä kenttä olemaan monivalintakysymys. Kävin läpi kaikki vastaanottamani tarjoilutilaukset, joiden perusteella pystyin tekemään selkeät kategoriat tilausvaihtoehtoja varten. Näistä kategorioista ravintolan ja toimistotiimin konsultoinnin jälkeen tulivat lopulliset tarjoilutilausvaihtoehdot.

Tarjoilutilauksen muutoslomakkeen sisältö oli helpompi koota (liite 5.) Tätä lomaketta varten tarvittaisiin alkuperäisen tarjoilutilauksen perustiedot (isäntä, kokoushuone ja kellonaika) sekä mahdollisuus ilmoittaa ilmenneen muutoksen syystä. Muutoksen syytä käsittelevään kenttään päädyin lisäämään yhdeksi valittavaksi vaihtoehdoksi kokouksen peruuntumisen ja toiseksi kentäksi muun syyn, jota tarkennettaisiin avoimessa kentässä.

Ulkoasultaan kummastakin lomakkeesta tuli mahdollisimman selkeä (liite 4-5.) Lomakkeiden ulkoasussa pyrin niin värimaailman kuin fontin suhteen helppolukuisuuteen. Lomakkeet ovat värimaailmaltaan vaaleita sekä niissä käytetty fontti on kooltaan tarpeeksi iso. Kummankin lomakkeen yläkulmaan liitettiin myös Työttömyysvakuutusrahaston logo. Lomakkeet noudattavat myös rahaston visuaalista linjaa.

Tärkeää oli myös lomakkeesta ohjelmiston avulla tehtävän tulosteen ulkoasu. Tulosteen ulkoasusta tuli lomakkeiden tapaan selkeä ja niihin liitettiin rahaston logo, jotta tarjoilutilauksia vastaanottava ravintola tunnistaa hyvin keneltä tilaus on tullut.

## **6.5 Ohjeistuksen luominen**

Lomakkeiden ohjekirjoja lähtiessäni suunnittelemaan tavoitteenani oli tehdä niistä yhtä helppolukuisia kuin itse lomakkeistakin. Ohjekirjoissa lomakkeita käsiteltäisiin kysymyskohtaisesti, jotta niitä voitaisiin lukea helposti myös lomaketta täyttäessä. Ulkoasultaan ne noudattaisivat lomakkeiden tapaan rahaston visuaalista ohjetta. Ne sisältäisivät niin toimistotiimin kuin ravintolankin antamia hyviä vinkkejä tilausten tekemiseen. Päädyin tekemään kummallekin lomakkeelle omat ohjekirjansa. Näin kummankin lomakkeen ohjekirjasta saatiin mahdollisimman lyhyet. (liite 6-7.)

Ohjeistuksia voidaan suurille tai pienille organisaation sisäisille prosesseille. Ohjeiden kohteena voivat olla esimerkiksi oikea tapa vastaanottaa organisaation asiakkaita tai organisaation graafinen linjaus. Hyvä ohjeistus on mahdollisimman yksityiskohtainen. Ohjeistuksessa on erityisen tärkeää ottaa huomioon ne organisaation jäsenet, jotka eivät tunne ohjeistuksen sisältöä entuudestaan. (Juholin 2013, 161.)

## **6.6 Sisäisen viestinnän suunnittelu**

Oli alusta asti selvää, että lomakkeista tulotaisiin tiedottamaan rahaston tärkeimmissä sisäisen viestinnän foorumeissa. Näitä foorumeita olivat Työttömyysrahaston Intranet sekä koko toimiston yhteinen sähköpostiosoite. Näillä foorumeilla toimistotiimin kanssa koimme parhaiten tavoittavamme henkilöstön rahaston toimintatapoja koskevasta muutoksesta. Lomakkeista tulotaisiin siis tiedottamaan sisäisen viestinnän foorumeista sähköpostiviestillä, Intranetiin tulevalla uutisella ja Intranetiin lisättävällä tiedotteella (liite 7.)

Opinnäytetyössäni luvussa 5 mainituista sisäisen viestinnän foorumeista sähköposti sopii parhaiten suurelle joukolle asioista sisäisesti tiedottaessa. Sähköposti tavoittaa vastaanot-



tajansa nopeasti ja vaivattomasti. Toisaalta sähköpostitse asioista tiedottaessa pitää ottaa huomioon se riski, että organisaation sisäisessä informaatiotulvassa tärkeä tiedote saattaa hukkaa muiden sähköpostien joukkoon. (Juholin 2013, 222.)

Sisäisen viestinnän foorumeista Intranetia taas on sähköpostiin verrattuna hyvinkin yksisuuntainen – jopa sähköiseksi ilmoitustauluksi luonnehdittava. Intranetia ei voida pitää varmana keinona viestiä organisaation sisällä, vaikkakin siellä julkaistu tieto todennäköisesti jää näkymään pidemmäksi aikaa kuin sähköpostitse välitetty tieto. Mikäli Intranetin käyttö jää henkilöstön osalta harvaksi, voidaan sieltä jo aikaisemmin lisätyn tiedon hakeminen kokea vaikeaksi. Toisaalta jos sitä päivitetään harvoin, se vaikuttaa henkilöstön mielenkiintoon huonolla tavalla. Tästä syystä ollakseen onnistunut sisäisen viestinnän foorumi, tulee Intranetissä olla mahdollisuus keskusteluun. Tälle keskustelulle luodaan omat säännöt ja määritetään niitä valvova henkilö. (Juholin 2013, 213.)

## **6.7 Markkinointikampanjan synty**

Kampanjat ovat tehtäväkokonaisuuksia, jotka ovat laajamittaisia ja voivat kestää pidemmänkin aikaa. Kampanjointia voidaan pitää melko yksisuuntaisena prosessina. Esimerkiksi kaupallisten kampanjoiden tehtävä on saada tietty ryhmä käyttämään haluttua tuotetta tai palvelua. Kampanjoinnin tulosta mitataan sillä, miten paljon se vaikutti kohderyhmän asenteisiin ja käytökseen.

Sisäisen markkinointikampanjan tärkein tavoite on pyrkiä saamaan markkinointikampanjan kohde helposti sisäistetyksi niin henkilöstölle kuin johtoryhmällekkin. Sisäinen markkinointikampanja saa tukeutua pelkästään vaikkapa hauskoihin esitteisiin tai tarttuviin sloganeihin. Sen sijaan näillä näennäisen pienillä markkinointikampanjan osilla voi tukea merkittävästi suurempaa kokonaisuutta. ( Burk Wood 2007, 211.)

Vaikka lomakkeisiin liittyvä sisäinen viestintä olikin jo vahvasti markkinointisävytteistä, lomakkeista tehtävän sisäisen viestinnän avuksi loin pienimuotoisen markkinointikampanjan, joka sisälsi tulostettavia esitteitä (liite 9). Nämä julisteet ovat sävyllään hyvin leikkimielisiä ja käsittelevät esimerkiksi humoristisella sävyllä Intranetin joskus alhaiseksi jäävää lukuastetta. Nämä esitteet oli tarkoitus jättää rahaston henkilöstön kahvitaukopaikoille, jossa ne saattaisivat osua henkilöstön silmään.

Organisaatioissa kahvipöytäkeskustelut ovat sisäisen viestinnän kannalta hyödyllisiä. Niissä välitetään tietoa ja osaamista – välillä myös ilman varsinaista tarkoitusta. Sisäisen viestinnän osatekijöistä kahvipöytäkeskustelut liittyvät tunnelmaan. Hyvään vuorovaikutukseen kannustava ympäristö vaikuttaa esimerkiksi merkittävästi uuden asian oppimiseen. (Juholin 2009, 183.)

Julisteiden lisäksi loin vielä markkinointihenkisen PP-esityksen kummastakin lomakkeesta (liite 10.) Esityksen perimmäisenä tarkoituksena julisteiden tapaan on tukea muita lomakkeisiin liittyviä materiaaleja. Julisteet ja esitys luotiin sillä ajatuksella, että niitä voitaisiin hyödyntää myös tulevaisuudessa ja jakaa vaikkapa uusille työntekijöille.

Lomakkeiden linkeille, ohjekirjoille ja PP-esitykselle luotiin lopuksi rahaston Intranettiin oma sivu, josta kaikki materiaalit löytää helposti. Sivulle loin markkinointihenkisen esittelytekstin tarjolla olevista materiaaleista ja selkeät linkit lomakkeisiin. Intranettiin luotu sivu on helppo siirtää vaikkapa sellaisenaan jos rahastossa Intranetin uusiminen tulee ajankoh- taiseksi.

Digitaalisessa sisäisessä viestinnässä vaaditaan omanlaistaan kerrontaa, joka ei välttämättä toimi ellei sen viestiin ole panostettu tarpeeksi. Digitaalinen viestintä linkittää toisiinsa erilaisia mediaelementtejä ja pyrkii luomaan niistä toimivan kokonaisuuden, joka välittää tarvittavan tiedon tehokkaasti. Toimiva kokonaisuus sisältää vuorovaikutteisesti harkitun rakenteen ja runsaan tietosisällön. (Juholin 2013, 317.)

## **6.8 Lanseeraaminen**

Sähköinen tarjoilutilauslomake ja tarjoilutilauksen muutoslomake lanseerattiin 15.12.2016. Lanseeraaminen tapahtui hieman aikataulusta myöhässä, sillä se siirtyi viikolla suunnitelusta deadlinesta sairastapauksen vuoksi. Sisäisen markkinoinnin ja viestinnän osalta kaavailtu kamppanjointi toteutettiin suunnitelman mukaisesti.

Muutos otettiin vastaan hyvin rahastossa. Toimistotiimi sai henkilöstöltä positiivista palautetta kummastakin lomakkeesta jo ensimmäisen päivän aikana ja lomakkeiden käyttöä ei arkailtu. Vastaanotettujen tarjoilutilausten määrä pysyi myös samana vanhaan systeemiin verrattaessa.

Toimistotiimi ei vastaanottanut yhtään kysymystä lomakkeisiin liittyen. Myös muutoslomake otettiin tilauslomakkeen lisäksi vastaan hyvin. Hyvän vastaanoton myötä toimistotiimi ei kokenut palautekyselyä lomakkeista tarpeelliseksi.

## 7 Arviointi

Minulle opinnäytetyö oli äärimmäisen opettava kokemus. Sen aikana pääsin soveltamaan monia koulutukseni aikana oppimiani taitoja ja oppimaan myös paljon uutta. Tunnenkin opinnäytetyön vahvistaneen ammatti-identiteettiäni. Olin aina kaavaillut tekeväni tutkimuksellisen opinnäytetyön, joten toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli erittäin mielenkiintoinen kokemus. Toisaalta opinnäytetyössäni tuli lopulta sisältämään myös tutkimuksellisia piirteitä ja osia.

### 7.1 Opinnäytetyöprojekti

Opinnäytetyöprojektini alussa minua hiukan huolestuttikin sen varsinainen liittyminen syventävään aineeseen markkinointiin, niin loppujen lopuksi aiheen monimuotoisuus oli hyvin kiinnostavaa ja teki projektin parissa työskentelemisestä hauskaa. Opinnäytetyöprojektini sujumisen kannalta tärkeintä oli sekä toimistotiimiltä että ravintolalta saamani konsultaatioapu.

Opinnäytetyöni tavoitteista koen täyttäneeni kaksi. Vanhan sähköpostitse toimivan tilausjärjestelmän korvaaminen materiaaleineen sekä markkinointikampanjoineen onnistui hyvin, mutta toimistotiimin poistaminen prosessista ei ollut vielä mahdollista. Tämä oli mielestäni erittäin kiinnostavaa opinnäytetyöni assistenttityötä koskevaa teoriaosuutta ajatellen.

Projekti onnistui mielestäni aikataulullisesti hyvin. Vaikka sen aikana ilmenikin pienehköjä viivästyksiä esimerkiksi kyselytulosten saamisessa, julkaistiin uusi tarjoilutilausjärjestelmä silti suunnitellun aikataulun rajoissa. Mielestäni ehdottomasti tärkeintä oli se, että projekti saatiin vietyä loppuun asti.

### 7.2 Palaute

Opinnäytetyöprojektini jälkeen otin yhteyttä sähköpostitse Työttömyysvakuutusrahaston toimistotiimiin maaliskuun 2017 puolivälissä saadakseni palautetta uuden tarjoilutilausjärjestelmän hyödyllisyydestä. Minulle palautteen antoi rahaston toimistosihteeri. Toimistosihteerin mukaan uusi tarjoilutilausjärjestelmä on toiminut hyvin ja henkilöstö on pystynyt omaksumaan sen käyttöönsä helposti. Esimerkiksi väärillä tiedoilla toimitettujen tarjoilutilausten määrä oli toimistosihteerin mielestä vähentynyt.

Toisaalta toimistos sihteeri kertoi uudesta tilaussysteemistä huolimatta välillä vastaanottavansa aikataulullisesti hieman myöhään tulevia tarjoilutilauksia. Siltikin hänen mukaansa tarjoilutilauksia on alettu lähettämään hieman entistä aikaisemmin – mikä on tarjoilutilauksia vastaanottavaan ravintolan kannalta hyvä asia.

### 7.3 Itsearviointi

Kaiken kaikkiaan mielestäni opinnäytetyöni onnistui hyvin. Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen oli kiinnostavaa ja itselleni asettamani tavoitteet täyttyivät. Mielestäni olisikin hyvä kiinnostaa tarttua tulevaisuudessa opinnäytetyöni kaltaisten projektien pariin.

Välillä hyvinkin itsenäisesti tapahtunut työskentely oli juuri sopivan haastavaa ja tarjosi mahdollisuuden kehittää omia taitojani. En kokenut itsenäistä työskentelytapaa hankalaksi, vaan näin sen hyvänä harjoituksena johdon assistentin työstä ja assistenttitiimin jäsenenä toimimisesta.

Eryteisesti opinnäytetyössäni koen onnistuneeni projektissa varsinaisten lomakkeiden suunnittelussa. Vaikka näennäisesti lomakkeet olivatkin yksinkertaisia, niiden sisällön suunnittelu oli yllättävän haastavaa. Siksi olikin mukavaa huomata, että niiden käyttöönotto oli henkilöstölle helppoa. Tämä mielestäni kertoo toki myös siitä, että lomakkeiden ohjeistus oli tarpeeksi selkeälukuista. Ohjekirjat onnistuivatkin myös hyvin omasta mielestäni.

Minulla hankaluuksia tuotti opinnäytetyöni muu teoriaosuus. Harvinaisuutensa vuoksi sisäisen markkinoinnin ja viestinnän ajan tasalla olevien lähteiden löytäminen oli luulemani hankalampaa ja materiaalien kääntäminen osoittautui ajankohtaiseksi. Omalta osaltaan lähdemateriaalien etsiminen olikin opettavaista. Siltikin olisin toivonut, että teoriaosuudelle olisi löytynyt vielä laajempi lähdekokonaisuus.

Aikataulullisesti olisin myös toivonut pystyväni projektissa hieman nopeampaan tahtiin, jotta olisin voinut henkilökohtaisesti seurata lomakkeiden käytön sujumista pidempään. Olisin myös toivonut voivani pitää kampanjan yhteydessä tiedotustilaisuuden henkilöstölle henkilöstökokouksen yhteydessä, mutta projektin julkaisuajankohdan takia se ei ollut ajankohtaista. Toisaalta luomieni materiaalien avulla tällainen tilaisuus voidaan vielä pitää vielä tulevaisuudessa jonkinlaisessa muodossa.

## Lähteet

Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. WSOY. Porvoo.

Blundel, R. Effective Organisational Communication: Perspectives, Principles and Practices. Third Edition. Pearson Limited. Edinburgh.

Burk Wood, M. 2007 Marian Burk Wood's Essential Guide to Marketing Planning. Third Edition. Pearson Limited. Edinburgh.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. Tammi. Porvoo.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. WSO Bookwell Oy. Juva.

Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous – löydä uusi työyhteisöviestintä. WSO Bookwell Oy. Juva.

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. HAAGA-HELIA Publication Series. Vantaa.

Mitchell, C. Harvard Business Review. Selling the Brand Inside. Luettavissa: <https://hbr.org/2002/01/selling-the-brand-inside>. Luettu: 1.1.2017

SurveyPal. 2016. Yritys. Luettavissa: <https://www.surveypal.com/fi/yritys/>. Luettu: 1.1.2017

Työttömyysvakuutusrahasto. 2016. Historia. Luettavissa: <https://tvr.fi/fi/tietoa-TVRsta/historia>. Luettu: 1.1.2017

Työttömyysvakuutusrahasto. 2016. Missio ja visio. Luettavissa: <https://tvr.fi/fi/tietoa-TVRsta/missio-ja-visio>. Luettu: 1.1.2017

Työttömyysvakuutusrahasto. 2016. TVR työnantajana. Luettavissa: <https://tvr.fi/fi/tietoa-TVRsta/TVRTyonantajana/>. Luettu: 1.1.2017

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttin työ 2015- Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Haaga-Helian tutkimuksia 1/2009. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja. Edita. Helsinki.

## **Liitteet**

### **Liite 1 Haastattelukysymykset**

- 1. Kuinka kauan olet ollut tekemisissä tarjoilutilausten kanssa?**
- 2. Miten kuvailisit nykyistä tilannetta?**
- 3. Mikä on ollut suurin ongelma sähköpostitse lähetettyjen tarjoilutilausten kanssa?**
- 4. Mitä toivot sähköiseltä tarjoilutilauslomakkeelta?**
- 5. Mikä olisi tärkeää ottaa sähköistä tarjoilutilauslomaketta luodessa?**
- 6. Onko sinulla muita vinkkejä?**



## Liite 2 Kysely sähköisestä tarjoilutilauslomakkeesta (henkilöstö)

**Kysely sähköisestä tarjoilutilauslomakkeesta**

Ota koetko Terveystieteiden tutkimuskeskuksen sähköisestä tarjoilutilauslomakkeesta, josta kukaan ei ole vielä käyttänyt sähköistä tarjoilutilauslomaketta. Tämä kysely on lyhyt ja kestävä, ja se on mahdollista tehdä. Kysely on maksuton ja kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti.






Kuinka usein keskimäärin teet tarjoilutilauksia?

1-2 kertaa kuukaudessa

2-4 kertaa kuukaudessa

Useammin

Milloinikä koet nykyisen tilanteen tarjoilutilausten suhteen?

Mikä on vaikeinta nykyisten tarjoilutilausten tekemisessä?

Mielestäni tärkein ominaisuus, jota tarvitaan tulevassa sähköisessä tarjoilutilauslomakkeessa? (Vaihtoehtoja voi valita useamminkin.)

Helppokäyttöisyys

Selkeä ohjeistus

Tyhjiä tiloita

Tarkkaan määritellyt käyttöohjeet (sisällyttämällä ohjeet ja ohjeistus)

Mitä muuta toivoisit lomakkeelta? Kysymyksiä, kommentteja? Sana on vapaa!


**Kiitos osallistumisestasi!**

## Liite 3 Kysely sähköisestä tarjoilutilauslomakkeesta (ravintola)

**Kysely TVR:n sähköisestä tarjoilutilauslomakkeesta**

TVR lausessaan painottaa kirkon sähköisesti käytettävien tarjoilutilauslomakkeiden, jotka laajasti halvat käyttää. Tämä helppo sähköinen lomake on lähettämällä sähköpostilla kirkon kirkon ja helppo lomake helpottaa tilauksen laittamista ja lähettämistä. Lomakkeen avulla voit myös seurata tilauksen myyntiä ja tilauksen laadun. Tämä kysely on avoinna 27.11.2017 ja kaikki sen vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Mitä nykyinen tarjoilutilauslomakkeesi tuntuu?



Mikä on suurin ongelma nykyisten tarjoilutilausten kanssa?

Mikä olisi tärkeintä tulevassa sähköisessä tarjoilutilauslomakkeessa? (Vaihtoehtoja voi valita useammankin.)

Selkeä esittely käytettävistä kirkon (nimeltä) tiloista ja palveluista

Mahdollisuus tilauksen tekemiseen hyvissä ajoin ennen illan alkua


Helppo ja nopea käyttää

Mitä muuta tilaajan itse täyttämässä sähköisessä tarjoilutilauslomakkeessa olisi hyvä ottaa huomioon?

Kysymyksiä, kommentteja? Sana on vapaa!

Kiitos osallistumisesta!

## Liite 4 Sähköinen tarjoilutilauslomake



### Tarjoilutilaus

Isäntä:	Päivämäärä ja kelloaika:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kokoushuone:	Osallistujien lukumäärä:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kokouksen aihe:	Tarjoilu otettava valmiina kio:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Tarjoilutoive:


<input type="checkbox"/> Kahvi	<input type="checkbox"/> Seelinen tarjoilu
<input type="checkbox"/> Tee	<input type="checkbox"/> Mies tarjoilu
<input type="checkbox"/> Vainioma	<input type="checkbox"/> Etukokous
<input type="checkbox"/> Pullot	<input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä

Lisätietoa tarjoilutoiveesta:

Ruoka-aineallergiat:

Laktoositon (kpl):	Gluteeniton (kpl):
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Liite 5 Tarjoilutilauksen muutoslomake



### Muutos tarjoilutilaukseen


Isäntä:  Päivämäärä ja kellonaika:

Kokoushuone:

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos

Lisätietoa:

Powered by SurveyPal 

## Liite 6 Ohje sähköisen tarjoilutilauslomakkeen käyttöön

### Ohje sähköisen tarjoilutilauslomakkeen käyttöön

Tämä ohje opastaa kohta kohdalta sähköinen tarjoilutilauslomakkeen käyttöön, jonka löydät Intranetistä ”Kokoustarjoilutilaukset”-sivulta. Pääsääntönä on, että yhtä kokousta varten täytetään yksi tarjoilutilauslomake.

Mikäli tilaukseen tulee muutoksia, ne voi ilmoittaa samalta välilehdeltä löytävän ”Muutos tarjoilutilaukseen”-lomakkeen avulla.

#### Isäntä

Täytä tähän kenttään oma nimesi tai kokouksen isännän nimi jos varaat kokoustarjoilut toisen henkilön nimissä.

Isäntä:

Raija Rahasto

Kokouksen isännän nimi tarjoilutilauslomakkeessa on tärkeää laskujen tiliöinnin kannalta.

#### Päivämäärä ja kellonaika

Päivämäärä täytetään alla näkyvässä muodossa.

Päivämäärä ja kellonaika:

ma 11.12 klo 13

Varaa kokoustarjoilut hyvissä ajoin. Ravintola suosittelee tarjoilutilauksen tekemistä noin viikkoa ennen kokousta tai ihanteellisesti kokousta edeltävän viikon tiistaina

#### Kokoushuone

Tähän kenttään kirjoitetaan jo varaamasi kokoushuoneen nimi. Erityistilanteissa kokoustarjoilut toimitetaan myös -1. kerroksen kokoushuoneisiin.

### Kokoushuone:

### Osallistujien lukumäärä

Lisää kokouksen osallistujamäärä. Jos osallistujamäärä muuttuu tai vahvistuu vasta hie-  
man ennen kokousta, ilmoita alustava osallistujamäärä nyt ja kerro muutoksista tarjoiluti-  
lauksen muutoslomakkeella.

### Osallistujien lukumäärä:

### Kokouksen aihe

Tähän kenttään riittää vaikkapa vierailevan organisaation nimi - varsinaista kokouksen  
aihetta ei tähän tarvitse kirjoittaa.

### Kokouksen aihe:

Kokouksen aihe on hyvä olla mukana tarjoilutilauksessa kirjanpitolaisista syistä. Muista  
myös ilmoittaa aulapalveluun osallistujalista nimilappuja varten.

### Tarjoilu oltava valmiina klo

Aika, jolloin tarjoilujen tulee olla valmiina kokoushuoneessa. Kokoustarjoilujen olisi hyvä  
olla valmiina noin viisitoista tai vähintään kymmenen minuuttia ennen kokousta.

### Tarjoilu oltava valmiina klo:

### Tarjoilutoive

Valitse haluamasi tarjoilutoive. Huomioithan, että kahvituksissa tarjotaan yleensä kahvin ja  
vesikannun lisäksi myös teetä.

### Tarjoilutoive:

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Kahvi     | <input checked="" type="checkbox"/> Suolainen tarjottava |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tee       | <input checked="" type="checkbox"/> Makea tarjottava     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vesikannu | <input type="checkbox"/> Edustuslounas                   |
| <input type="checkbox"/> Pullovesi            | <input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä:                |

Jos haluamaasi tarjoilutoivetta ei löydy listalta, sen voi lisätä ”Jokin muu, mikä”-vaihtoehdon alle.

### Lisätietoa tarjoilutoiveesta

Tähän kenttään voit tarkentaa tarjoilutoiveesi tietoja. Esimerkiksi suolaisesta ja makeasta vaihtoehdosta voi antaa lisätietoa. Ohjeen esimerkissä Raija on tilannut kahvituksen lisäksi suolaisen sekä makean tarjottavan, joiden hän on vielä kertonut olevan kasvissämpylät ja konvehdit.

#### Lisätietoa tarjoilutoiveesta:

Kasvissämpylät ja konvehdit

Ravintolalle voi myös antaa vapaat kädet tarjoilutoiveen kanssa. Tällöin kenttään voi vaikkapa kirjoittaa:

#### Lisätietoa tarjoilutoiveesta:

Esimerkiksi suolainen kasvispiirakka ja pullat (saa ideoida)

### Ruoka-aine allergiat

Kirjoita tähän avoimeen kenttään mahdolliset ruoka-aineallergiat.

## Ruoka-aine allergiat:

Pähkinät, sitruuna

## Laktoositon ja gluteeniton

Lopuksi lisää vielä lomakkeeseen erityisruokavaliot.

Laktoositon (kpl):

1

Gluteeniton (kpl):

1

## Lomakkeen lähetyks

Tarkistettuasi kaikkien tietojen pitävän paikkansa, lähetä lomake sen lopusta löytyvää "Lähetä vastaukset"-painiketta klikkaamalla.

Lähetä vastaukset



## Liite 7 Ohje muutoslomakkeen käyttöön

### Muutos tarjoilutilaukseen

Tarjoilutilauksen muutoslomakkeen löydät Intrasta ”Kokoustarjoilutilaukset” -sivulta. Lomaketta voi käyttää useamman kerran samaa tarjoilutilausta kohden.

Lomakkeella voi myös peruuttaa tarjoilutilauksen tai vaikkapa ilmoittaa alkuperäisestä lomakkeesta unohtuneesta yksityiskohdasta, kuten esimerkiksi erityisruokavaliosta.

### Isäntä, päivämäärä ja kellonaika sekä kokoushuone

Täytä tähän kenttään tarjoilutilauslomakkeeseen ilmoittamasi kokouksen tiedot, jotta selvittää mistä kokouksesta on kyse.

Isäntä:

Raija Rahasto

Päivämäärä ja kellonaika:

ma 11.12 klo 13

Kokoushuone:

Aino

### Muutoksen syy

Valitse tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Jos kokous on peruttu, valitse ensimmäinen vaihtoehto. Huomioithan, että kokoustarjoiluja ei voida enää perua jos kokoustarjoilut ovat jo valmiit. Tässä tapauksessa niiden käytöstä voi sopia ravintolan kanssa.

#### Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos

Mikäli kyseessä on jokin muu muutos, valitse vaihtoehdoista  
jälkimmäinen.

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos

### Lisätietoa

Anna muutoksesta lisätietoa lomakkeen lopusta löytyvään  
avoimeen kenttään.

Lisätietoa:

Yksi kokouksen osallistujista ei pääse paikalle

### Lomakkeen lähetys

Lähetä lomake klikkaamalla sen lopusta löytyvää painiketta.

Lähetä vastaukset

## Liite 8 Sisäisen viestinnän tekstit

### Sähköinen tarjoilutilauslomake (tekstit)

Sähköposti

Otsikko: Sähköinen tarjoilutilauslomake nyt (TVR:n) Intrassa

Hei!

TVR:n nykyiset, sähköpostitse toimivat kokoustarjoilutilaukset korvaa tästä päivästä lähtien uusi Intrasta löytyvä sähköinen tarjoilutilauslomake. Lomake on erittäin helppokäyttöinen ja säästää kaikilta aikaa. Sen löydät "Kokoustarjoilutilaukset" -osiosta.

Tarjoilutilauksia varten on myös olemassa muutoslomake, joka toimii samalla periaatteella kuin sähköinen tarjoilutilauslomake. Kummallekin lomakkeelle on olemassa oma ohjekirjansa Intrassa - sekä muistin virkistämiseksi tarjolla on vielä kaiken tiivistävä PP-materiaali.

Tutustu lomakkeeseen täällä (=linkki), ylläty iloisesti ja opi samalla myös uutta.

Lomake astuu käyttöön heti.

Mukavia tilaushetkiä!

Terveisin

**TAI:**

Hei!

Intrassa on julkaistu uusi sähköinen kokoustarjoilutilauslomake, joka korvaa tästä päivästä lähtien sähköpostitse lähetettävät tarjoilutilaukset.

Tarjoilutilauslomakkeelle on myös olemassa tarjoilutilauksen muutoslomake, jolla voi jälkikäteen ilmoittaa tarjoilutilauksen muutoksista. Kummallekin lomakkeelle on olemassa omat ohjeensa. Ohjeiden lisäksi tarjolla on myös PP-esitys aiheesta.

Tutustu lomakkeisiin ja muihin materiaaleihin täällä.

Uusi käytäntö astuu voimaan heti.

Mukavia kokoushetkiä!

Terveisin

Anniina Böös  
johdon assistenttiharjoittelija

Intra (ilmoitus)

Otsikko: Sähköinen tarjoilutilauslomake nyt saatavilla Intrassa

Sähköinen tarjoilutilauslomake on nyt julkaistu Intrassa. Se korvaa TVR:n entisen sähköpostitse toimineen kokoustarjoilutilausprosessin ja astuu voimaan heti.

Sähköisellä tarjoilutilauslomakkeella tilaat tarjoilut kokoukseen helposti ja vaivattomasti. Mikäli tarjoilutilauksiin tulee yllättäviä muutoksia, niistä voi ilmoittaa sujuvasti samalta sivulta löytyvällä sähköisellä tarjoilutilauksen muutoslomakkeella.

Kummallekin lomakkeelle on olemassa oma ohjekirjansa. Lomakkeet löydät täältä(=linkki).

Hauskaa tilailua!

Intra (sivun teksti)

Otsikko: Sähköinen tarjoilutilauslomake

Tältä sivulta löydät sähköisen tarjoilutilauslomakkeen, tarjoilutilauksen muutoslomakkeen ja ohjeet kumpaakin lomaketta varten.

Sähköinen tarjoilutilauslomake korvasi TVR:n entisen sähköpostitse toimineen kokousten tarjoilutilaukset sekä sen avulla voi vaivatta tilata tarjoilut kokousta varten.

Mikäli kokous peruuntuu tai tarjoilutilaukseen tulee muita yllättäviä muutoksia, niistä voi ilmoittaa tarjoilutilauksen muutoslomakkeella.

Tältä sivulta löytyviin ohjeisiin kannattaa tutustua rauhassa ja ajan kanssa. Ne helpottavat lomakkeen käyttöä sekä tarjoavat uusia vinkkejä tarjoilutilauksia varten.

Muistin virkistämiseksi sivulta löytyy myös kaiken tiivistävä PP-materiaali, joka esittelee keskeisimmät sähköiseen tarjoilutilaus- ja muutoslomakkeeseen liittyvät seikat.

Viihtyisiä luku- ja tilaushetkiä!

## ... Siis mikä ”sähköinen tarjoilutilauslomake”?

Nyt kokousten tarjoilutilaukset hoituvat erittäin kätevästi ja kerralla. Kurkkaa TVR:n Intraan, ylläty iloisesti – ja opi samalla uutta.

## Ei se pure.

Mutta kokoustarjoiluiden tilaamisessa se on kiva kaveri – sekä todella helppo käyttää. Oletko jo kokeillut TVR:n Intraassa olevaa sähköistä tarjoilutilauslomaketta?

## Kannattaisi käydä Intrassa.

Siellä on aina kaikkea kivaa – esimerkiksi uusi sähköinen tarjoilutilauslomake, joka helpottaa tarjoilutilausten tekoa kummasti.

## Ei enää sähköpostiviestejä...

... ei nimittäin ainakaan kokoustarjoilutilauksista. Niiden tilaaminen tapahtuu nyt TVR:n Intrasta löytyvällä sähköisellä tarjoilutilauslomakkeella, joka huomioi pienimmätkin yksityiskohdat. Kätevää, eikö?

## **Kokoustarjoilut ensi viikolle?**

**TVR:n Intrasta löytyvä sähköinen tarjoilutilauslomake  
helpottaa kummasti kokoustarjoiluiden tilaamisessa.  
Oletko jo kokeillut?**

## **Kokoustarjoilut huomiseksi?**

**TVR:n Intrasta löytyvä sähköinen tarjoilutilauslomake  
toimii kiireellisempienkin kokoustarjoiluiden tilaamisessa.  
Vielä ehdit kokeilla!**

## **Unohtuiko gluteeniton vaihtoehto tarjoilutilauksesta?**

**Älä huoli. Sähköisen tarjoilutilauslomakkeen lisäksi TVR:n Intrasta löytyy myös todella helppokäyttöinen sähköinen muutoslomake. (Hyvissä ajoin tilattu) gluteeniton vaihtoehto löytää tiensä kokospöytäsi hetkessä!**

## **Unohtuiko laktoositon vaihtoehto tarjoilutilauksesta?**

**Älä huoli. Sähköisen tarjoilutilauslomakkeen lisäksi TVR:n Intrasta löytyy myös todella helppokäyttöinen sähköinen muutoslomake. (Hyvissä ajoin tilattu) laktoositon vaihtoehto löytää tiensä kokospöytäsi hetkessä!**



## Peruttiinko kokous?

Älä huoli. Sähköisen tarjoilutilauslomakkeen lisäksi TVR:n Intrassa on myös erittäin helppokäyttöinen sähköinen muutoslomake tarjoilutilausten peruutuksia varten. Tilauksen (melko ajoissa) peruminen onnistuu mutkitta.

## Pullat kokoukseen?

Makean- ja suolaisenkin nälän pelastaa sähköinen tarjoilutilauslomake, joka nyt saatavilla TVR:n Intrassa. Erittäin kätevä ja nopea tapa hoitaa kokoustarjoilut. Helposti ja kerralla.

## Sämpylät kokoukseen?

Suolaisen ja makeankin nälän pelastaa sähköinen tarjoilutilauslomake, joka nyt saatavilla TVR:n Intrassa. Erittäin kätevä ja nopea tapa hoitaa kokoustarjoilut. Helposti ja kerralla.



The image shows a screenshot of a web form titled "Muutos tarjoilutilaukseen" (Change catering order) with the TVR logo in the top right corner. The form contains the following fields and options:

- Isäntä** (Host): A text input field.
- Pöytänumero ja kokousala** (Table number and meeting room): A text input field.
- Kokousaika** (Meeting time): A text input field.
- Muutoksen syy** (Reason for change): Two radio button options:
  - Käteen on pöytä
  - Tarjoilutilaus muutettiin toisella tavalla
- Lisätietoja** (Additional information): A large text area for comments.
- LISÄTILAUKSET** (Additional orders): A button at the bottom right.



## Sähköinen tarjoilutilauslomake

- "Kokoustarjoilutilaukset"-välilehdellä Intrassa
- Oma ohjelehtinen
- Tarjoilutilausten muutos tapahtuu erillisellä tarjoilutilauksen muutoslomakkeella
- Helpottaa tarjoilutilausten tekemistä
  - Nopeuttaa olennaisesti tilausprosessia
  - Tietoja ei jää puuttumaan tilauksista

**TVR**

### Tarjoilutilaus

Isäntä:  Päivämäärä ja kellonaika:

Kokoushuone:  Osallistujien lukumäärä:

Kokouksen aihe:  Tarjoilu oltava valmiina klo:

Tarjoilutyyli:

Aina       Kesämenue  
 Ei       Miesruokaa  
 Erilaisia       Ruokamies  
 Kahvi       Jämsä, kivi

Liikenne- ja puhelinnumerot:

Muuta-ainetta allergiat:

Lähtöajan (tyt):  Oluenajan (tyt):

**TVR** 3 10.4.2017

## Lyhyt ohjeistus

- Klikkaa lomake "Kokoustarjoilutilaukset"-välilehdellä olevasta linkistä
- Täytä lomakkeen alussa olevat tyhjät kentät

Isäntä:  Päivämäärä ja kellonaika:

Raja Rahasto      ma 11.52 klo 13

Kokoushuone:  Osallistujien lukumäärä:

Aina      5

Kokouksen aihe:  Tarjoilu oltava valmiina klo:

Rahasto X      12.45

**TVR** 4 10.4.2017

## Lyhyt ohjeistus

- Anna lisätietoa tarjoilutoiveesta

Lisätietoa tarjoilutoiveesta:

Kasvisämpylät ja konvehdit



## Lyhyt ohjeistus

- Ilmoita mahdolliset ruoka-aine allergiat ja erityisruokavaliot

Ruoka-aine allergiat:

Pähkinät, sitruuna

Laktoositon (kpl):

1

Gluteeniton (kpl):

1



## Lyhyt ohjeistus

- Lähetä tarjoilutilaus klikkaamalla:

Lähetä vastaukset



The screenshot shows a web form titled "Muutos tarjoilutilaukseen" (Change catering order) on the TVR website. The form is set against a light blue background with the TVR logo in the top right corner. The form fields are as follows:

- Isäntä:** A text input field.
- Päivämäärä ja kellonaika:** A date and time input field.
- Kokoushuone:** A text input field.
- Muutoksen syy:** A section with two radio button options:
  - Kokous on peräti
  - Tarjoilutilauksen yksityiskohdat on tulleet muuttamaan
- Lisätieto:** A large text area for additional information.
- Lähetä vastaukset:** A button at the bottom right of the form.

The page has a blue header and footer. The header contains the TVR logo on the left, the number "8" in the center, and the date "10.4.2017" on the right. The footer contains the TVR logo on the left, the number "9" in the center, and the date "10.4.2017" on the right.

## Muutos tarjoilutilaukseen

- Klikkaa lomake auki linkistä
- Täytä avoimiin kenttiin kokouksen alkuperäiset tiedot

Isäntä:

Raija Rahasto

Päivämäärä ja kellonaika:

ma 11.12 klo 13

Kokoushuone:

Aino



## Muutos tarjoilutilaukseen

- Valitse muutoksen syy

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos



## Muutos tarjoilutilaukseen

- Klikkaa lomake auki linkistä
- Täytä avoimiin kenttiin kokouksen alkuperäiset tiedot

Isäntä:

Raija Rahasto

Päivämäärä ja kellonaika:

ma 11.12 klo 13

Kokoushuone:

Aino



## Muutos tarjoilutilaukseen

- Valitse muutoksen syy

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos

Muutoksen syy:

- Kokous on peruttu
- Tarjoilutilauksen yksityiskohtiin on tullut muutos





## Muutos tarjoilutilaukseen

- Anna muutoksesta lisätietoa täyttämällä avoin kenttä

Lisätietoa:

Yksi kokouksen osallistujista ei pääse paikalle



## Muutos tarjoilutilaukseen

- Lähetä tarjoilutilaus klikkaamalla:

Lähetä vastaukset



Tarkempia yksityiskohtia lomakkeen käytöstä löytyy  
Intranetissä olevista ohjeista.