



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

AILI KESKIRUUSI

# **Perehdytysopas Rakastajat-Teatterin Kehräämöön**

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA  
2023

## TIIVISTELMÄ

Keskiruusi, Aili: Perehdytysopas - Rakastajat-Teatterin Kehräämöön  
Opinnäytetyö, AMK  
Tutkinto-ohjelma: Matkailun tutkinto-ohjelma  
Toukokuu 2023  
Sivumäärä: 30

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Rakastajat-Teatterin Kehräämöön perehdytysopas, jonka avulla voidaan perehdyttää uusi työntekijä lipunmyyntiin, narikan, baarityöntekijän sekä siivouksen työtehtäviin. Opinnäytetyössä kehitettiin helppolukuinen, monipuolinen ja tarkistuslistamainen opas kaikista työtehtävistä ja työvaiheista. Oppaan avulla helpotettiin jokaista Kehräämössä työskentelevää henkilöä, mutta erityisesti oppaan tarkoituksena on helpottaa uusia sekä keikkatyöntekijöitä. Oppaaseen sisällytettiin myös turvallisen tilan periaatteet sekä turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena toiminnallisena tutkimuksena ja aineistonkeruu tapahtui neljän työntekijän teemahaastatteluilla. Haastatellut työntekijät olivat Kehräämön ravintolapäällikkö, vahtimestari sekä kaksi pitkäaikaista ravintolatyöntekijää. Tietoperusta opinnäytetyössä koostui perehdytyksestä, työturvallisuudesta sekä Rakastajat-Teatterin sisäisestä materiaalista.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kaksitoistasivuinen perehdytysopas. Opas on selkeästi jaoteltu työpisteiden/työtehtävien perusteella. Työtehtävät luettiin kronologiseen järjestykseen. Eli mitä piti tehdä ennen teatterin ovien avaamista, ovien auetessa, väliaikana ja esityksen jälkeen. Työpisteet ovat baari, lipunmyynti ja narikka. Ravintolatyöntekijöiden työtehtäviin kuuluu siivous. Tähän liittyvät kohdat ovat myös luettelut. Oppaasta löytyy turvallisuuteen liittyvää tietoa, esimerkiksi oppaan takakannessa on tarkka osoite hätäkeskusta varten, sekä sisällä kartta, johon on merkattu uloskäynnit ja sammutus- ja ensiapuvälineet. Myös ohjeistus niin työntekijän kuin asiakkaan turvallisuuteen löytyy oppaasta.

Haastatteluissa kävi ilmi että, kirjallinen opas olisi hyvä olla teatterin keskeisellä paikalla työntekijöiden ulottuvissa. Se on myös tallennettu Rakastajat-Teatterin tietokoneelle tulevaisuuden muokkaamista varten. Oppaassa ei mainittu tarkkoja tuotenimiä eikä siivouskemikaalien mittasuhteita.

Avainsanat: perehdytysopas, perehdyttäminen, työturvallisuus, teatteri

## Abstract

Keskiruusi, Aili: Perehdytysopas - Rakastajat-Teatterin Kehräämöön Orientation guide – Rakastajat-Teatteri Kehräämö

Bachelor's thesis

Degree programme in Hospitality and Tourism Management

May 2023

Number of pages: 30

The objective of this thesis was to produce an orientation guide for new and existing workers of the Rakastajat-Teatteri Kehräämö-stage. The positions include: the ticket counter, the bar, and the coat check. Employee responsibilities include cleaning the theatre. The guide produced is straightforward and all encompassing arranged as checklists for each job position and phase. The purpose of the guide is to assist permanent employees but is a vital tool for occasional workers. The guide includes safety guidelines as well as the principles for establishing a safe environment for staff and customers alike.

This thesis used qualitative research methods to produce a functional study. Four employees of the Rakastajat-Teatteri were interviewed using the thematic interview method. Employees interviewed included the bar manager, the security manager and two long standing restaurant employees. Induction and orientation practices, employee safety and security as well as information from the theatre's website and restaurant manager provided the theoretical basis of the study.

The outcome of the study was a 12-page orientation guide divided into safety and security and the different employee duties at the theater, including bar, ticket counter and coat check setup as well as cleaning. These are further divided into chronological order starting from before the doors open, to after the production is over.

Safety and security guidelines for staff and customers alike can also be found in the orientation guide. For example, the complete address of the theatre can be found on the back page of the guide as well as a map of the theatre floor plan indicating the locations of the fire extinguishing equipment and first aid supplies.

From the interviews, it was concluded that having a written guide in a prominent location within the theater and accessible to employees would be beneficial. During the interviews the employees felt it is necessary a copy of the orientation guide is an accessible location at the theatre to ensure its use by all. It has also been saved to the Rakastajat-Teatteri computer drive to enable any future changes to the guide.

Keywords: orientation, orientation guide, safety, security, theatre

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TYÖN TAVOITTEET JA RAJAUKSET .....	6
2.1 Työn tavoitteet.....	6
2.2 Työn rajaukset.....	6
2.3 Rakastajat-Teatteri .....	7
3 TYÖTURVALLISUUS .....	8
3.1 Työnantajan velvollisuudet .....	8
3.2 Työntekijän velvollisuudet.....	9
3.3 Tapahtuma ja ravintola-alan riskit.....	9
3.4 Henkilöstön turvallisuus.....	10
3.5 Asiakkaiden turvallisuus .....	12
4 PEREHDYTTÄMINEN .....	13
4.1 Perehdyttämisen määritelmä.....	13
4.2 Lainsäädäntö.....	14
4.3 Perehdytysprosessi .....	15
4.4 Perehdyttämisen menetelmiä .....	16
5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	17
5.1 Laadullinen tutkimus, toiminnallinen opinnäytetyö.....	17
5.2 Validiteetti ja reliabiliteetti .....	18
5.3 Aineistonkeruumenetelmät .....	19
5.4 Toteutustapa .....	20
6 TEEMAHAASTATTELUIJEN TULOKSET .....	21
6.1 Turvallisuus .....	21
6.2 Perehdytys .....	22
6.3 Perehdytysopas ja työtehtävät .....	23
7 TYÖNTULOKSET .....	24
8 POHDINTA .....	26
LÄHTEET.....	28
LIITE 1: PEREHDYTY SOPPAAN KANSI, SISÄLLYSLUETTELO JA TURVALLISEN TILAN PERIAATTEET	

## 1 JOHDANTO

Henkilökunnan perehdyttäminen on tärkeä osa yrityksen toimintaa. Oikeanlaisella perehdytyksellä taataan henkilökunnan turvallisuus sekä varmistetaan, että asiat tehdään oikealla tavalla. Perehdytys lisää henkilökunnan tietämystä ja osaamista sekä antaa varmuutta työntekijälle (Työelämään.fi, 2023.) Perehdytysopas on tähän oiva apuväline, niin uusille kuin vanhoille työntekijöille.

Porissa sijaitseva Rakastajat-Teatteri koostuu kahdesta esitystilasta missä isompi on Puuvilla-alueella Kehräämö (Rakastajat-Teatteri, 2023b). Kehräämössä työskentelee muutama vakituinen työntekijä, mutta pääsääntöisesti siellä työskentelee keikkatyöntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuus on melko suuri, sillä valtaosalle henkilökunnasta tämä on toinen työ.

Kehräämöllä ei ole ollut perehdytysopasta. Harjoittelijana ja sen jälkeen keikkatyöntekijänä heräsi ajatus Kehräämön perehdytysoppaasta, missä esitellään tärkeimmät työhön liittyvät seikat. Turvallisuus, niin asiakkaan kuin työntekijän, tilojen siivous ja esivalmistelut baarissa ja lipunmyyntipisteessä ovat oppaan tärkeimpiä kohtia.

Aineistoa on kerätty teemahaastattelujen avulla. Haastatteluihin osallistuivat ravintolapäällikkö, vahtimestari sekä kaksi ravintolatyöntekijää. Opas on koottu heidän toimintojen ja toiveiden mukaisesti. Se toimii tehtävälisterinä eri työvaiheista ennen esitystä, esityksen aikana ja esityksen jälkeen. Oppaassa kerrataan myös yleisimmät turvallisuusohjeet erilaisiin tilanteisiin.

## 2 TYÖN TAVOITTEET JA RAJAUKSET

### 2.1 Työn tavoitteet

Perehdytysopas on tärkeä työkalu missä tahansa työyhteisössä. Sen tekeminen kuitenkin vaatii aikaa ja keskittymistä, jota ei löydy varsinaisen työnteon ohella. Työharjoitteluni aikana kävi ilmi, että Kehräämölle tarvittaisiin opasta, mutta kenelläkään ei ollut resursseja sen tekemiseen. Perehdytysoppaan tarkoitus on toimia apuvälineenä kaikille Kehräämössä työskenteleville. Siihen kootaan tapahtuman järjestämisen eri työvaiheet työnkuvan perusteella.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus on prioriteetti. Kehräämön perehdytysoppaaseen kootaan selkeät turvallisuusohjeet. Lisäksi oppaaseen kerätään tilan turvallisuuteen liittyvät asiat, kuten sammutuskaluston, ensiaputarvikkeiden ja uloskäyntien sijainnit. Oppaasta löytyy myös ohjeistus, kuinka toimia hätätapauksen, uhkaavan tai häiriökäyttäytymistilanteen sattuessa.

Oppaaseen luetteloidaan tehtävät ensin toimipisteen mukaisesti, esimerkiksi baarityöntekijän, lipunmyyjän ja narikkahenkilön näkökulmasta. Sen jälkeen tehdään kronologinen järjestys kunkin työntekijän tehtävistä. Tavoitteena on kehittää helppolukuinen, monipuolinen ja tarkistuslistamainen opas kaikista työtehtävistä ja työvaiheista. Tämä helpottaa jokaista Kehräämössä työskentelevää henkilöä, mutta erityisesti uusia sekä keikkatyöntekijöitä.

### 2.2 Työn rajaukset

Perehdytysopas päätettiin rajata vain Kehräämöön, sillä siellä on enemmän henkilökuntaa paikalla esityksen aikana sekä henkilökunta koostuu pääsääntöisesti keikkatyöntekijöistä. Kehräämöllä on sekä lattia- että nousevakatosomo, kaksi anniskelutiskiä, naisten, miesten, invalidi sekä henkilökunnan wc-tilat ja eteispalvelutiski, joiden siivouksesta, esivalmisteluista sekä turvallisuudesta perehdytysoppaassa kerrotaan.

Perehdytysoppaasta tulisi saada selville, mitä työntekijän tulisi tehdä sekä kuinka se tehtäisiin oikein ja turvallisesti sekä ergonomisesti, jotta välttyttäisiin ylikuormittumisilta ja tapaturmilta (Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry.) Siisteys ja turvallisuus ovat erityisen tärkeitä myös asiakkaiden viihtyvyyden kannalta sekä näiden avulla saadaan heidän luottamuksensa (Actional Oy).

Ravintolapäällikkö Santalähde kertoi vakituisia työntekijöitä teatterilla olevan noin kymmenen henkilöä. He toimivat erilaisissa tehtävissä; markkinoinnissa, lipunmyynnissä, tekniikassa, ravintolapäällikkönä ja taloushallinnassa. Keikkatyöntekijöitä on noin yhdeksän ja he voivat olla opiskelijoita, harjoittelijoita tai sivutoimisesti teatterilla työskenteleviä. Keikkatyöntekijöiden vaihtelevuus on melko suuri ja sen vuoksi perehdytysopas on tarpeellinen. (Santalähde, 2022)

### 2.3 Rakastajat-Teatteri

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Rakastajat-Teatteri. Yritys on toiminut yli 30-vuotta Porissa ammattiteatterina, joka tarjoaa yleisölle teatteria, musiikkia sekä erilaisia tapahtumia. Rakastajat-Teatteri aloitti toimintansa pienestä huoneteatterista Porin galleriasta näyttelijöiden Hilikka Ollikaisen, Angelika Meuselin, Kai Tannerin sekä puvustajalavastaja Lizz Santosin toiminnasta. Vuosien saatossa teatteri on kuitenkin kasvanut merkittäväksi maakunnalliseksi ja valtakunnalliseksi teatteritoimijaksi sekä festivaalijärjestäjäksi. Vuoden 2022 alussa teatteri pääsi myös osaksi teattereiden valtiosuusjärjestelmän piiriä, jota ennen se toimi Satakunnan ainoana vapaana ammattiteatterina vuodesta 1991 vuoteen 2021. (Rakastajat-Teatteri, 2023a.)

Teatterille kuuluu kaksi erillistä näyttämörakennusta, jotka ovat Studio Hilikka ja Kehräämö. Studio Hilikkaan mahtuu 60–100 henkeä ja Kehräämöön 70–400. (Rakastajat-Teatteri, 2023b.) Perehdytysoppaasta on kuitenkin rajattu pois yrityksen toimisto sekä pienempi esitystila Studio Hilikka. Perehdytysopas on luotu ainoastaan Kehräämölle ja siellä työskentelevälle henkilölle.

## 3 TYÖTURVALLISUUS

### 3.1 Työnantajan velvollisuudet

Työnantajan vastuulla on selvittää ja tunnistaa kaikki vaara- ja haittatekijät, joita voi ilmaantua työtehtävissä, -tilassa, -ympäristössä, -ajassa ja -olosuhteissa. Kun riskit on tunnistettu ja arvioitu, työnantajan tulisi löytää keinot niiden ehkäisemiseksi, jotta varmistettaisiin turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Jos riskejä ei kuitenkaan voida kokonaan poistaa, niin työnantajan tulisi arvioida niiden merkitys henkilökunnan turvallisuudelle ja terveydelle, sekä suunnitella, miten vahingot ovat vältettävissä. Riskejä tulisi arvioida jatkuvasti, etenkin jos työpaikalla tapahtuu muutoksia. (Työturvallisuuskeskus, 2022a, s. 7.)

Työnantajan tehtävänä on huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Hänen tulee ottaa huomioon työolosuhteet ja työympäristö toimenpiteitä päättäessä sekä jatkuvasti olla tietoinen työpaikan fyysisistä ja psykososiaalisista haitta- ja vaaratekijöistä. Huolehtimisvelvoite toteutetaan työturvallisuuslain määräämillä toiminnoilla. Näitä toimia ovat työpaikan työolojen sekä työntekijöiden työkykyä ylläpitävät kehittämistavoitteet ja toimintatavat, opastus ja ohjeistus tapaturman sattuessa sekä siltä välttymiseksi sekä vaaratekijöiden tiedostaminen ja niiden poistaminen niin, ettei työntekijöiden terveys vaarannu. Edellä mainittujen asioiden lisäksi työnantajan tulee arvioida ja selvittää mahdolliset terveyden ja turvallisuuden haitat työtilojen ja tuotantomenetelmien suunnittelussa työssä käytettävien koneiden, työvälineiden, laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käytössä. (Työturvallisuuskeskus, 2010, s. 5.)

Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan velvollisuuksia on järjestää työntekijöilleen vähintään lakisääteinen kustannettu työterveydenhuolto. Lain tarkoituksena on torjua työstä ja työoloista johtuvat työterveysvaarat, ehkäistä haitat sekä suojella ja edistää työntekijöiden turvallisuutta, terveyttä ja työkykyä. Työterveyshuoltopalvelut voidaan hankkia joko yksityiseltä lääkäriasemalta tai



kunnalliselta palvelun tuottajalta. Yritys sopii yhdessä ammattilaisen kanssa tarvittavasta työterveydenhuollosta, joka vastaa työpaikan tarpeita. (Työturvallisuuskeskus, 2010, s. 5.)

### 3.2 Työntekijän velvollisuudet

Työnantajan lisäksi myös työntekijällä on velvollisuuksia, joita hänen tulee noudattaa yrityksessä työskennellessä. Työntekijän tulee noudattaa yksilökohtaisia velvollisuuksia työsuojeluasioissa, kuten työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattaminen, omasta ja muiden työturvallisuudesta huolehtiminen, työntekijöiden häirinnän ja epäasiallisen kohtelun vältteleminen, vioista ilmoittaminen sekä niiden puutteellisuuksien poistaminen, henkilösuojainten ja turvalaitteiden sekä koneiden ja työvälineiden asianmukainen käyttö. (Työturvallisuuskeskus, 2010, s. 7.)

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu toimia yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa, jotta työturvallisuus pysyy työpaikalla yllä ja sitä voidaan kehittää. Työntekijän kuuluu huolehtia omalta osaltaan järjestyksestä ja siisteydestä, käyttää työhön sopivaa vaatetusta, osallistua työterveyslain määrittämiin työkyvyn arviointiin liittyviin terveystarkastuksiin ennen työsuhteen alkamista ja työsuhteen aikana. Mikäli työ aiheuttaa työntekijän terveydelle vakavaa vaaraa, on työntekijällä oikeus olla tekemättä työtä. (Työsuojelu, 2022.)

### 3.3 Tapahtuma ja ravintola-alan riskit

Ravintola-alalla on useita erilaisia ominaispiirteitä, jotka saattavat vaikuttaa työntekijöiden työterveyteen ja -turvallisuuteen. Riskit ovat niin fyysisiä kuin psyykkisiä ja ne saattavat johtua monista eri tekijöistä. Mahdollisia riskitekijöitä, joita ravintola-alalla voi ilmaantua ovat liukastumiset, kompastumiset ja putoamiset. Työntekijöille riskitekijöitä ovat myös fyysisten haittojen lisäksi psykososiaaliset ja sosiaaliset haitat, kuten pitkät työajat. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto, 2008.)

Työehdot ja työolot ovat ravintola-alalla usein epätyyppilliset, se näkyy sekä työajoissa että työsopimuksissa. Alalla edellytetään yleisesti ottaen joustamista niin työoloissa kuin työajoissa. Ravintola-ala muuttuu nopeasti, markkinoille tulee uudenlaista teknologiaa ja asiakkaiden vaatimukset vaihtelevat. Näihin vaikuttavat muun muassa yhteiskunnalliset muutokset, kuten perheiden monipuolistuminen ja ihmisten erilaiset roolit nykypäivänä, väestön muutokset. Yhteiskunnan ikääntyessä sekä taloudelliset muutokset, kuten fuusiot, rakenneuudistukset sekä työvoiman ja pääoman liikkuvuuden tehostuminen. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto, 2008.)

Riskien ehkäiseminen edellyttää riskien arviointia, jossa arvioidaan riskit etukäteen ja puututaan oikeisiin asioihin ajoissa. Työntekijät osallistutetaan mukaan erilaisten riskitekijöiden huomioimiseksi ja ehkäisytoimenpiteiden toteuttamiseksi. Tähän tarvitaan myös johdon sitoutumista, sidosryhmät osallistavaa työtä sekä asianmukaista koulutusta. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto, 2008.)

### 3.4 Henkilöstön turvallisuus

Ergonomia on myös tärkeä tekijä niin työturvallisuuden kannalta kuin työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Suomen Ergonomia Yhdistys määrittelee ergonomian seuraavasti: "Ergonomia tarkastelee tieteenalana ihmisen ja toimintajärjestelmän muiden osien vuorovaikutuksia ja soveltaa ammattialana ergonomian teoreettisia periaatteita, tietoja ja menetelmiä ihmisen hyvinvoinnin ja toimintajärjestelmän tehokkuuden optimoimiseksi". (Suomen ergonomia yhdistys, 2019.) Yksinkertaistettuna se tutkii, miten ihminen ja hänen ympäristönsä eri osat toimivat yhdessä, ja miten yhteistoimintaa voidaan parantaa niin hyvinvoinnin kuin tehokkuuden kannalta.

Ergonomia Yhdistyksen mukaan ergonomiaa tarkastellaan kolmen osa-alueen kautta: fyysisen, kognitiivisen ja organisatorisen. Fyysinen osa-alue määrittelee miten työympäristö, työvälineet ja työmenetelmät saadaan mahdollisimman hyvin sopeutettua ihmisen anatomisiin ja fysiologisiin kykyihin ja

rajoituksiin. Kognitiivinen osa-alue määrittelee, miten järjestelmä toimii mahdollisimman hyvin ihmisen ajatteluprosessien mukaisesti. Organisatoriseen ergonomiaan kuuluvat teknisten ja sosiaalisten järjestelmien yhteensovittaminen, muun muassa työvuorot, työaika sekä työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa työyhteisön ja tuotannon kehittämiseen. (Suomen ergonomia yhdistys, 2019.)

Ravintoloissa, joissa tarjoillaan alkoholia, asiakkaan kohtaamiseen liittyvät yhdessä sovitut työkäytännöt lisäävät niin työntekijöiden kuin asiakkaiden turvallisuutta. Anniskeluravintoloissa, kuten Rakastajat-Teatterissa suositellaan täsmennettäväksi vastuullisen anniskelun rajat, asiakkaan sisäänkäynnin ja poistamisen kriteerit sekä henkilöstön toimintatavat asiakkaiden keskinäisessä välienselvittelyssä. Päihteiden alaisuudessa olevat asiakkaat voivat käyttäytyä arvaamattomasti ja jopa aggressiivisesti, voi aiheuttaa väkivallan uhkaa ja vaaratilanteita. Epäasiallinen käytös ei rajoitu vain päihteiden alaisuudessa oleviin, vaan myös muut asiakkaat voivat käyttäytyä epäasiallisesti, kuten huutaa, nimitellä ja uhkailla jopa fyysisesti asiakaspalvelijoita. Epäasiallista kohtelua kohdatessa työntekijän tulee ilmaista asiasta häiritsijälleen. Avuksi voi pyytää esimerkiksi esihenkilön tai työtoverin. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 14, 28.)

Ravintola-alalla käytetään pääasiassa puhdistus- ja siivousainekemikaaleja. Työnantajan velvollisuus on kerätä työpaikalla käytettävistä aineista luettelo, johon kirjataan aineiden ominaisuudet sekä vaarallisuus. Erityistä puhdistamista tarvitsevia tiloja varten on oltava selkeät työ- ja suojavälineohjeet. Työnantajan velvollisuus on myös selvittää työtehtävien haitta- ja vaaratekijät sekä hankkia tarvittavat välineet suojaamista varten. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes antaa tietoa aineista ja suojausvaatimuksista. Ravintola-alalla työympäristön puhtaus ja henkilökohtainen hygienia ovat tärkeimpiä lähtökohtia. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 20.)

Kemikaaleja käytettäessä työntekijälle tulee antaa käyttöturvallisuustiedote. Yleisesti ottaen siivous- ja puhdistusaineita käytettäessä olisi hyvä käyttää suojakäsineitä, mutta niiden käyttö on välttämätöntä käsiteltäessä emäksisiä pesuaineita, joiden pH-arvo on yli 10. Neutraalit tai heikosti emäksiset aineet,

joiden pH on 6–10, voivat kuivattaa ihoa ja tätä ihon kuivumista voi estää käsisivoiteella. Happamat puhdistusaineet, joiden pH on 0,5–2 käytettäessä on suojauduttava käsinein ja silmäsuojuksin. Liottimien kanssa on käytettävä suojakäsineitä ja tarvittaessa hengityssuojaimia. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 20.)

Turvallinen, terveellinen, tarkoituksenmukainen ja viihtyisä työympäristö on työn perusta. Työtilat tulee suunnitella ja järjestää siten, että tavaroille ja työvälineille tulee olla oikeanlaiset paikat. Hyvä järjestys ehkäisee tapaturmia ja vahinkoja, parantaa työoloja sekä, antaa hyvän kuvan toiminnasta sekä myös parantaa asiakastytyväisyyttä. Tiloja suunniteltaessa tulisi huomioida erityistilanteet, kuten asiakkaiden aggressiivinen ja epäasiallinen käytös. Esimerkiksi on oltava kaksi poistumisreittiä, jotta asiakas ei voi estää työntekijän pääsyä pois tilanteesta. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 9.)

### 3.5 Asiakkaiden turvallisuus

Ravintola-alalla asiakkaiden turvallisuus on tärkeää, turvallisuuden perustana on aina vaaratilanteiden tunnistaminen ja riskien arviointi. Asiakkaiden ja työntekijöiden hyvään yhteistyöhön ja toisten huomioon ottamiseen panostaminen kannattaa, sillä se lisää kaikkien turvallisuutta. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 7–8.) Työturvallisuuslaki määrittää, että työpaikoilla on oltava valmius ensiapuun. Työnantajan on huolehdittava, että ravintolan työntekijöillä on riittävä valmius huolehtia asiakkaiden ensiavun järjestämisestä. Erityisesti isoissa ravintoloissa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen vaatii jatkuvaa ja hyvää kommunikaatiota. Tarvittaessa on pystyttävä nopeasti reagoimaan ja kertomaan mahdollisista poikkeustilanteista, sekä hälyttämään oikeanlaista apua. Lisäksi asiakastiloissa esimerkiksi valaistukseen liittyvät seikat vaikuttavat myös asiakkaiden viihtyvyyteen sekä turvallisuuteen. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 19, 30.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

### 4.1 Perehdyttämisen määritelmä

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joilla saadaan uusi työntekijä tutuksi työympäristöön, sen tavoitteisiin ja henkilökuntaan sekä työhön ja siihen liittyviin vastuihin, velvoitteisiin sekä odotuksiin. Perehdytyksen avulla työntekijöiden tulisi saada tietoa, kuinka asiat tulisi tehdä oikein ja turvallisesti, eikä heille pitäisi jäädä mitään epäselväksi. Oikein tehty perehdytys takaa niin uuden työntekijän kuin hänen kollegoidensa turvallisuuden. (Työturvallisuuskeskus, 2022a, s. 7.) Perehdytys täytyy toteuttaa, oli työntekijä uusi tai sitten vanha uusiin työtehtäviin pääsevä. Oikein tehty perehdytys vie aikaa, mutta mitä nopeammin perehdytetty henkilö pystyy työskentelemään itsenäisesti, sitä nopeammin kaikki hyötyvät siitä ja kaikki perehdytykseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin. (Joki, 2018, s. 111.)

Oikeanlaisella perehdytyksellä on suuri merkitys työpaikalla niin henkilökunnan kuin työnantajan kannalta. Sen avulla työntekijä oppii tekemään asiat oikein ja nopeasti. Myös virheet vähenevät ja säästetään aikaa niiden korjaamiselta. Usein, virheiden korjaamiseen käytetään useamman työntekijän aikaa, joten jokainen hyötyy siitä, että perehdytys on oikeanlainen eikä muiden työskentelyä keskeytetä. (Joki, 2018, s. 111.)

Boella ja Goss-Turner toteavat, että perehdytyksen tarkoitus on tukea työntekijää ensimmäisten päivien, viikkojen ja kuukausien aikana. Kuitenkin sitä täytyy pitää pitkäjänteisenä prosessina, jonka avulla saadaan työntekijöiden vaihtuvuus minimiin, lisätään heidän tuottavuuttansa ja osaamista, sekä saavutetaan tyytyväisiä työntekijöitä. Tämä lähestymistapa pyrkii luomaan pitkäaikaista suhdetta työntekijän ja organisaation välille. (Boella & Goss-Turner, 2019. s. 151.)

Hyvän perehdytyksen avulla työntekijä tuntee olonsa turvallisesti tehtävien aloituksessa. Ennen työn aloitusta hänelle tulisi kertoa työpaikan vaaralliset

kohteet. Hyvin ja huolella tehty perehdytys vaikuttaa työntekijän mielentilaan positiivisesti sekä tämä sitouttaa hänet yritykseen nopeasti ja hänestä tulee yksi työyhteisön jäsenistä. (Joki, 2018, s. 111.)

Teoksessaan *Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Guide to Best Practice* Boella & Goss-Turner (2019) luetteloivat hyödyt niin työnantajalle kuin työntekijälle. Työnantajan hyödyt hyvästä perehdytyksestä ovat seuraavanlaiset: työntekijän vaihtuvuus vähenee ja työsuhteen kesto pitenee, vähemmän rahaa ja aikaa kuluu rekrytointiin, työntekijöiden tyytyväisyys lisääntyy, työntekijän tuottavuus lisääntyy sekä myös tuotanto, tulot ja voitto lisääntyvät. Näiden lisäksi pysytään ajan tasalla sekä ylläpidetään organisaation mainetta ja brändiä. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 157.)

Hyvästä perehdytyksestä on myös hyötyjä työntekijälle. Työntekijä pääsee työyhteisöön mukaan nopeammin, ilman hermostuneisuutta. Hän kokee olevansa haluttu, arvostettu, hyväksytty ja pätevä yhteisön jäsen. Työntekijä myös innostuu oppimastaan ja kokee sen hyödylliseksi uran kehityksen kannalta. Hän saa myös varmuutta ja itseluottamusta erilaisissa tilanteissa, jotka voivat tulla esille. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 157, Joki, 2021, s. 85.)

## 4.2 Lainsäädäntö

Työntekijän turvallisuus tulee olla yksi työnantajan prioriteeteista. World Health Organization (WHO) on kehittänyt raamit, joiden tarkoituksena on parantaa työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta. Nämä raamit ovat tarkoitettu kunkin maan terveys ja hyvinvointi ministeriöiden noudatettavaksi. (World Health Organization, 2020.) Työturvallisuuskeskuksen mukaan työprosessien, toimintatapojen ja työolosuhteiden tunteminen auttavat hallitsemaan työturvallisuutta ja työntekijöiden hyvinvointia. Ennakoimalla mahdollisia vaaratilanteita voidaan estää vahinkoja ja luoda turvallinen työympäristö. (Työturvallisuuskeskus, 2022a.)

Kansallisen työturvallisuuslain tarkoitus on edistää työympäristöä ja työolosuhteita, jotta saadaan turvattua ja ylläpidettyä työntekijän työkykyä (Työsopimuslaki 2002/738, 1 luku 1 §). Laki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijöilleen riittävät tiedot haitta- ja vaaratekijöistä. On myös tarkastettava, että työntekijällä on tarvittava osaaminen ja kokemus työstä. Perehdyttäjän on opastettava kaikista työmenetelmistä ja käytettävistä välineistä ennen kuin tämä aloittaa työt, jotta voidaan välttyä vaaroilta terveydelle. Tämä opastus on täydennettävä tarvittaessa. (Työsopimuslaki 2002/738, 2 luku 8 §). Työntekijä on myös veloitettu noudattamaan työturvallisuuteen liittyvää huolellisuutta ja varovaisuutta. Näin sekä oma että toisten työntekijöiden turvallisuus varmentuu. (Työsopimuslaki 2002/738, 4 luku 18 §.)

Yllä mainituissa WHO työturvallisuuden raameissa määrätään työpaikoille myös työsuojeluvaltuutettu (World Health Organization, 2020). Työturvallisuuskeskuksen mukaan työsuojeluvaltuutettu on henkilöstön keskuudesta kahden vuoden ajaksi valittu henkilö, kenen tehtävänä on perehtyä työsuojeluun liittyviin käytäntöihin, valvoa, että työntekijät noudattavat ohjeistusta ja toimia henkilöstön ja työnantajan välillä yhteyshenkilönä työsuojeluasioissa. (Työturvallisuuskeskus, 2022b.)

Suomessa asetettua lainsäädäntöä valvoo työsuojeluviranomainen. Työsuojeluviranomaisen tehtävinä ovat asiakas- ja viranomaisaloitteen työsuojeluvalvonta, työtapaturmien, ammattitautien ja työperäisten seurauksien syiden selvittäminen sekä niiden ehkäiseminen, tuotevalvonta sekä työrikosten käsittelyyn osallistuminen. Näiden lisäksi he tekevät tiivistä yhteistyötä työnantaja- ja työntekijäjärjestöjen kanssa. (Työturvallisuuskeskus, 2022a, s. 8.)

#### 4.3 Perehdytysprosessi

Perehdytys alkaa henkilökunnan palkkaamisella. Heitä palkatessa työnantajan tulisi kertoa tulevasta työtehtävistä sekä siitä mitä hän työntekijältä odottaa. (Joki, 2018, s. 112 ja Boella & Goss-Turner, 2019, s.146.) Seuraava vaihe perehdyttämisessä on uuteen työyhteisöön tutustuminen. Perehdytyksessä tulee

käydä kaikki käytännöt sekä säännöt läpi ja tutustuttaa perehdytettävä hänen kollegoihinsa ja itse työpaikkaan. Hänelle tulisi kertoa myös kuinka eri osastot toimivat keskenään ja mikä hänen roolinsa on siinä kokonaisuudessa. Seuraavaksi on arvioitava uuden työntekijän osaaminen. Tämä on riippuvainen hänen kokemuksestaan ja aikaisemmasta koulutuksesta. Joskus tarvitaan hyvin tarkkaa ja seikkaperäistä opastusta, toisinaan riittää pelkästään valvominen. Boellan mukaan perehdytyksen tarkastuslista on hyvä tapa varmistaa, että uudelle työntekijälle kerrotaan tai näytetään kaikki tarvittava. Asia, joka saattaa olla työnantajalle itsestäänselvyys, ei välttämättä ole sitä työntekijälle. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 148–152.)

Perehdyttäminen on työturvallisuuden ensimmäinen askel, työnantajan tehtävä on huolehtia siitä, että työntekijä oppii tekemään työnsä turvallisesti ja oikein, oikeilla menetelmillä. Ravintolalla on tärkeää olla perehdytys suunnitelma, sillä se on myös osa työsuojelua. Yritysten perehdytys suunnitelmat ovat aina yritysten näköisiä, koska siinä näkyy yrityksen toimintatavat. Perehdytyksen tavoitteena on, että sen päättyessä työntekijällä on tarpeellinen osaaminen työtehtäviensä hoitamiseen. Osa perehdytystä on myös suojavaatetusten sekä suojavälineiden käytön opastaminen. (Työturvallisuuskeskus, 2022b, 8.)

#### 4.4 Perehdyttämisen menetelmiä

Perehdyttämistä voi tapahtua eri menetelmillä, tai se voi koostua monista eri menetelmien kombinaatiosta. Boella sanoo, että yksinkertaisimmillaan se voi olla keskustelu tai useampi lähiesihenkilön kanssa. Tämä toimii, jos esihenkilö on helposti saatavilla. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 155.)

Toinen tapa on, että lyhyen keskustelun jälkeen lähiesihenkilö kääntyy vanhan työntekijän puoleen, joka jatkaa perehdyttämistä. Tämä tunnetaan mentoointina. Vanha työntekijä toimii oppaana ja esimerkkinä uudelle. Tämä on erittäin hyvä menetelmä, jos lähiesihenkilö ei olekaan perillä kaikista työvaiheista tai hän ei ole helposti tavoitettavissa. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 155.)



Kolmas tapa perehdyttämiseen on muodollinen koulutus. Tässä uudet työntekijät kootaan yhteen ikään kuin luokkaan ja annetaan kerralla kaikille koulutusta. Isot organisaatiot voivat hyödyntää tätä menetelmää, sillä heille tulee enemmän työntekijöitä kerralla töihin ja heillä on enemmän resursseja laajempaan perehdytykseen. Perehdytystä voidaan yksinkertaistaa oppaiden avulla. Kirjalliset perehdytyskansiot ovat helposti saatavilla ja työntekijä voi palata niihin aina tarvittaessa. (Boella & Goss-Turner, 2019, s. 155.)

## 5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

### 5.1 Laadullinen tutkimus, toiminnallinen opinnäytetyö

Vilka (2021a) määrittelee kolme yleistä opinnäytetyön suoritustapaa. Laadullinen, määrällinen ja taiteellinen tutkimus. Laadullinen tai kvalitatiivinen tutkimus keskittyy tulkintaan ja merkitykseen. Tutkija kerää aineistoa ja tulkitsee sitä henkilön tai yhteisön kokemusten ja merkityksen perusteella. Toisin sanoen ihminen on tutkimuksen kohteena ja aineisto on subjektiivinen. Tutkittavia voi olla yksi tai muutamia. Siinä missä laadullisessa tutkimuksessa tutkija tulkitsee aineiston subjektiivisesti, määrällisessä tutkimuksessa tutkijan tulee toimia objektiivisesti, tulkinnat tehdään tarkasti numeerisen aineiston perusteella.

Laadullinen tutkimus tai kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä poikkeaa määrällisestä tutkimusmenetelmästä monella tapaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yhdeltä tai muutamilta henkilöiltä. Keruu tapahtuu pääsääntöisesti haastattelemalla ja tarkoitus on saada subjektiivinen näkökulma tai merkitys tutkittavaan asiaan. (Vilka, 2021b.)

Tutkimuskysymysten asettelussa ”mitä” on tärkeitä saada selville. Vastaus kysymykseen ”miksi” on kenties vielä tärkeämpi asia. Miksi vastaus on tutkijan tulkinnassa ja niitä saattaa olla useampia vastauksia. Kuitenkin laadullista

tutkimusta tehdessä kaikki mahdolliset vaihtoehdot eivät ikinä tule ilmi. Sillä laadullisessa tutkimuksessa vastaaja on henkilö omilla ajatuksillaan, mieltymyksillään ja merkityksillään asiaa kohtaan. Tutkijalla on myös omat ajatukset, mieltymykset ja merkitykset saatuihin vastauksiin. Tutkijan tulee kuitenkin olla tietoinen omista ennakkoluuloista ja asenteista ja tuoda ne julki tutkimuksen raportoinnissa. (Vilkka, 2021b ja Tuomi & Sarajärvi, 2018.)

Teorialla on myös suuri rooli laadullisessa tutkimuksessa. Aiempiin tutkimuksiin peilaaminen tai selitys miksi kyseinen ilmiö tai ajattelu tai toimintamalli on tässäkin läsnä antaa ilmiölle relevanssia ja viitekehysten. Teorian avulla luodaan merkityssuhteita tutkimuksessa luotujen käsitteiden välille. Opinnäytetyössä on kahdenlaista teoriaa. Ensimmäinen on tutkimusmetodiin liittyvää ja toinen on mitä jo tiedetään itse tutkittavasta kohteesta tai ilmiöstä. (Vilkka, 2021b ja Tuomi & Sarajärvi, 2018.)

Opinnäytetyö, jossa tuotetaan ohje, opas, esite, opetusvideo tai muu sellainen on toiminnallinen opinnäytetyö. Toimeksiantajalla on tarve tuotokselle ja heidän asiantuntemuksensa on hyvin suuressa roolissa tuotteen sisällössä. Itse tutkijalla voi myös olla asiantunteva ominaisuus tuotoksen sisältöön nähden. Opinnäytteeseen tulee kuitenkin sisällyttää teoriaa, joka tukee tuotoksen sisältöä, miten on aiemmin tehty, mikä on lähestymistapa. (Vilkka, 2021a.)

## 5.2 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimusta tehdessä on kiinnitettävä huomiota sen validiteettiin ja reliabiliteettiin. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta, uskottavuutta tai vakuuttavuutta. Tutkimusmenetelmät on oltava perusteellisia, päteviä ja tulosten päätelmät oikeita. Tutkija ei koskaan saa koko "totuutta" aiheesta irti, mutta sen on kuitenkin osattava kuvata ilmiötä riittävän hyvin ja kattavasti, ilman että tutkijan omat henkilökohtaiset näkemykset tunkeutuvat esille. (Saananen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b.)

Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvin saman kaltainen kuin validiteetti, mutta keskittyy enemmän itse kerätyn aineiston luotettavuuteen. Saadaanko tutkimusta toistettaessa samankaltaisia vastauksia, vaikka käytettäisiin erilaisia aineistonkeruutapoja. (Saananen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c.)

### 5.3 Aineistonkeruumenetelmät

Tämän opinnäytetyön aineistokeruu tapahtuu teemahaastattelujen perusteella. Teemahaastattelu on keskustelunomaista, jossa keskustelun aiheet ovat ennalta valittuja, mutta järjestys on vapaa. Teemahaastattelulla pyritään saamaa tietoa tuntemattomasta tai vähemmän tunnetusta aiheesta. Haastattelijan tulee itse olla tutkittavaan aiheeseen tai ilmiöön perehtynyt, jotta hän osaa poimia haastatteluun oikeat teemat. Haastateltavat on valittava huolella, jotta aiheeseen tulee asiantuntevia vastauksia. Teemahaastattelun edut ovat analysoinnissa, sillä kysymykset ovat jo jaoteltu sopiviin teemoihin. (Saananen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a.)

Teemahaastattelussa tutkija yrittää selvittää haastateltaviltaan tutkimustehtävään liittyviä seikkoja. Olennaista on saada haastateltavien ääni kuulumaan teemojen määrittäessä haastattelua, ei niinkään yksityiskohtaisia kysymyksiä. Teemahaastattelussa aihepiirit ja teemat ovat ennakkoon määriteltä, mutta siitä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys, joiden kanssa vastaajille voisi muodostua hyvin samanlaiset kysymykset ja vastaukset. Teemahaastattelulla pyritään tavoittamaan sellaiset henkilöt, joilla oletetaan olevan tietoa tai omakohtaista kokemusta aiheesta. (Eskola ym. 2018, 28–30.)

Haastattelu on sosiaalisesti määräytyvä kohtaaminen eli vuorovaikutustilanne. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat haastateltavan ja haastattelijan roolit, ennakkokäsitykset toisistaan sekä tilanteesta, lisäksi ikäero ja erilaiset koulutus- ja statuserot muokkaavat haastattelutilannetta. Haastatteluja ennen haastateltavan on hyvä miettiä, miten hän itse vaikuttaa haastatteluun esimerkiksi puheutumisellaan, puhetavallaan tai tavalla siirtyä kysymyksestä seuraavaan.

Haastattelua ei kannata aloittaa kysymällä suoraan aiheesta, vaan tilanne kannattaa rauhoittaa ja jutella esimerkiksi yleisistä asioista. (Eskola ym. 2018, 36—37.)

#### 5.4 Toteutustapa

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistoa kerättiin neljän teemahaastattelun avulla, johon osallistuivat Kehräämön ravintolapäällikkö, vahtimestari sekä kaksi pitkäaikaista ravintolatyöntekijää. Nämä haastateltavat henkilöt valikoituivat siksi, koska heillä on eniten tietoa Kehräämöstä sekä sen toimintatavoista. Ravintolapäälliköllä on suuri vastuu kehräämön toiminnasta, sillä hän vastaa perehdytyksestä, tarvikkeiden tilaamisesta sekä henkilöstöstä. Vahtimestarin vastuuseen kuuluu asiakkaiden sekä työntekijöiden yleinen turvallisuus. Ravintolatyöntekijät ovat vastuussa baaritiskistä, yleisten tilojen siivouksesta sekä asiakaspalvelusta. Jokaisen haastateltavan henkilön kohdalla toimi sama kaava. Haastattelun ensimmäisenä aiheena oli turvallisuus, tämän jälkeen perehdytys ja viimeisiksi perehdytysopas sekä työtehtävät, jotka kulkivat käsikädessä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sekä niistä saatujen tietojen avulla tehtiin toimiva perehdytysopas.

Oppaan tarkoitus on olla tarpeeksi yksinkertainen ja helppolukuinen, jotta henkilökunta omaksuu sen. Työntekijät voivat lukea oppaasta, mitä heidän tulee tehdä, missä järjestyksessä, millä välineillä ja aikataululla. Oppaaseen ei kuitenkaan kirjata tarkkoja tuotenimiä tai määriä, sillä siivouksessa ja baarissa käytettävät tuotemerkit ja määrät saattavat vaihdella saatavuuden vuoksi.

Ravintolapäällikön teemahaastattelussa keskustellaan tärkeimmistä asioista, joihin perehdytyksessä tulee kiinnittää huomiota, kuten mitä työntekijän toivotaan sisäistävän yrityksestä. Haastattelussa myös keskustellaan millä tavalla perehdytys toteutetaan niin uusille kuin vanhoille työntekijöille. Vahtimestaria haastatellessa otetaan selvää tärkeimmistä turvallisuusriskeistä ja niiden ennaltaehkäisystä. Turvallisuuteen liittyvät asiat selvitettiin niin asiakkaan kuin työntekijän kannalta. Ravintolatyöntekijöiden haastatteluissa keskityttiin

työtehtäviin; WC- ja yleisten tilojen siivous, baarin esijärjestelyt, tarvikkeiden täydentäminen, välineiden säilytys ja käyttö sekä työtehtävien järjestys esityksen eri vaiheissa. Haastattelut suoritettiin 17.4.2023, videopuhelun välityksellä. Kukin haastattelu kesti noin 20 minuuttia.

## 6 TEEMAHAASTATTELUJEN TULOKSET

### 6.1 Turvallisuus

Haastateltavien henkilöiden mukaan turvallisuus Kehräämössä on otettu hyvin ja vakavasti huomioon. Rakastajat-Teatteri on muokannut itselleen Kulttuuria kaikille *Turvallisemman tilan periaatteet* käytäntöön. Periaatteet näkyvät yleisötiloissa, mm. vessa- ja eteistilassa. Periaatteilla halutaan luoda kaikille turvallinen, tasavertainen sekä kunnioittava ympäristö. Suomen YK- liiton teesit ovat: kunnioita, älä pilkkaa, älä tee oletuksia, anna tilaa, kuuntele ja opi sekä pyydä anteeksi (Kulttuuria kaikille, (2023) ja Suomen YK-liitto.). Ravintolatyöntekijä 1 piti tätä asiaa tärkeänä ja painotti että niin asiakkaita kuin henkilökuntaa kohdatessa on toimittava yllä mainittujen periaatteiden mukaan.

Ravintolapäällikön mukaan henkilökuntaa perehdytetään turvallisuudesta ja rohkaistaan toimimaan nopeasti, jotta he olisivat valmiina pistämään ”pelin poikki tilanteen sattuessa”. Hän jatkoi sanoen ”Kaikkiin tilanteisiin suhtaudutaan vakavasti ja vaaratekijät poistetaan välittömästi. Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas poistetaan välittömästi, ja välikohtausta käsitellään aina työntekijää tukien.” Vahtimestari sanoi henkilökunnan turvallisuuden olevan tärkeimpiä prioriteetteja. Ravintolapäällikkö toivoi henkilökunnan kertovan toisilleen mahdollisesta humaltumistapauksesta, jotta kaikki ovat valppaita ja tietoisia tilanteesta.

Ravintolapäällikön mukaan vakituisemmalle henkilökunnalle on järjestetty ensiapukoulutusta, myös järjestyksenvalvojilla on tarvittava koulutus. Hän kertoi,

että henkilökunnalle on kerrottu poistumisväylät sekä palo- ja ensiapuvälineiden sijainnit. Ravintolatyöntekijä 2 sanoi että nämä ovat myös selkeästi merkatus teatterissa. Vahtimestarin mukaan järjestyksenvälvojen määrään on panostettu niin, että paikalla on mieluummin liikaa kuin liian vähän henkilökuntaa tapahtuman koosta ja esityksestä huolimatta. Ravintolapäällikkö huomautti, että mahdolliset liikuntarajoitteiset asiakkaat ovat koko henkilökunnan tiedossa. Hän jatkoi, että vaaratilanteen sattuessa henkilökunta pystyy huolehtimaan kaikkien turvallisesta poistumisesta.

Ravintolatyöntekijä 2 otti esille siivouksessa käytettävien vaarallisten aineiden säilytyksen. Hän totesi, että siivousaineet säilytetään turvallisesti niille määrättyssä komerossa. Vain käyttövalmiit suihkepullot ovat työntekijän ulottuvissa, jotta siivous sujuisi nopeasti ja tehokkaasti. Ravintolatyöntekijä 2 kertoi turvavälineiden kuten hanskojen tai mahdollisten hengityssuojaimien olevan henkilökunnan ulottuvissa.

## 6.2 Perehdytys

Ravintolapäällikön mukaan perehdytyksessä otetaan huomioon jokaisen yksilöllinen tapa oppia sekä ollaan ymmärtäväisiä, ettei kaikki muistuta aina kerrasta. Hän jatkoi, että henkilön tausta ja aiempi kokemus huomioidaan perehdytyksessä, jotta tiedetään kuinka tarkasti asiat tulisi käydä läpi.

Niin ravintolapäällikkö kuin vahtimestari sanoivat, että kaikki perehdytys toteutetaan turvallisuutta huomioiden. Ravintolapäällikkö toisti, että kaikki yllä mainitut turvallisuusasiat ovat kaikkien niin vakituisten kuin tilapäisten tai keikkatyöntekijöiden tiedossa. Ravintolapäällikkö harmitteli, ettei perehdytys ole aina aikataulujen vuoksi parhaalla mahdollisella tavalla toteutettu. Hän lisäsi; ”työn hektisyys vaatii nopeaa toimintaa”. Molemmat ravintolatyöntekijät yhtyivät tähän näkemykseen. Kuitenkin ravintolatyöntekijä 1 korosti että työn touhussa on aina aikaa kysyä ja varmistaa toimintatapoja. Ravintolapäällikön mukaan työnantajan tulisi kiinnittää enemmän huomiota perehdyttämiseen ja sen vuoksi perehdytysopas on tarpeellinen apuväline.

### 6.3 Perehdytysopas ja työtehtävät

Ravintolapäällikkö pohti perehdytysoppaan laajuutta. Hän sanoi, jotta perehdytysopas olisi käytössä, sen tulisi olla selkeästi jaoteltu eri työtehtäviin. Hän ehdotti aihepiireiksi; yleinen- ja wc-tilojen-siivous, ovimyynti, baari, katsomo sekä narikka. Hänestä sisällön tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen, mutta samalla seikkaperäinen, ikään kuin ”checklist”, jossa avataan niitä yksityiskohtaisemmin. Ravintolatyöntekijät olivat sitä mieltä, että tehtäväluettelo olisi oppaassa hyvä.

Turvallisuuteen liittyvät tiedot tulisi myös olla oppaassa, toivoi vahtimestari. Hänen mukaansa perehdytysoppaasta pitää löytyä tietoa varauloskäynneistä sekä ensiapu- ja sammutusvälineistä. Oppaasta tulisi myös löytyä, miten toimitaan häiriötekijöiden kanssa.

Ravintolapäällikön mielestä oppaassa ei tarvitse mainita erilaisia tuotenimiä. ”Voi olla, että kun seuraavan kerran käyn tukussa, sitä merkkiä ei olekaan saatavilla.” Tämä koskee niin siivousaineita kuin myös baarin tarvikkeita. Näin opasta ei tarvitse koko aikaa päivittää, hän jatkoi.

Ravintolapäällikkö toivoi, että perehdytysoppaan avulla työtehtävät olisivat lueteltu työntekijöille selkeästi niin, että jokaisen toimenkuvan kohdalla kerrottaisiin, mitä tulisi tehdä päivän aikana niin ennen esitystä, esityksen aikana kuin esityksen jälkeenkin. Ravintolapäällikkö korosti myös, että selkeällä oppaalla kukin työntekijä tietää miten toimia eri pisteissä etenkin, kun teatterilla on useita keikkatyöntekijöitä. Ravintolatyöntekijä 2 mainitsi että tämä opas auttaa niin uusia kuin vanhoja työntekijöitä ylläpitämään tiettyä palvelu sekä siisteystasoa.

Työtehtävistä ravintolatyöntekijät sekä ravintolapäällikkö antoivat paljon yksityiskohtaista tietoa. He kertoivat baarin valmistelusta aina esityksen loppuun, siivouksesta ennen ovien avaamista sekä narikan ja lipunmyynnin työtehtävistä.

## 7 TYÖNTULOKSET

Haastattelujen avulla tehtiin Rakastajat-Teatterin Kehräämöön opas, josta selviää kaikki työtehtävät baarissa, narikassa ja lipunmyynnissä työskentelevälle. Henkilökunnan toiveita kuunneltiin ja oppaasta tehtiin helposti luettava sekä se sisältää kaiken tarvittavan tiedon Kehräämössä työskentelystä. Oppaan ulkoasu on yksinkertainen, jossa lukee Kehräämön perehdytysopas logojen kera. Opas on saatavilla Kehräämössä tulostettuna versiona, mutta se on löydettävissä myös Rakastajien tiedostoista, jossa se on helposti saatavilla päivityksien varalta. Tähän opinnäytetyöhön on liitetty vain ensimmäiset sivut oppaasta (Liite 1).

Kansilehden jälkeen seuraavalta sivulta löytyy sisällysluettelo, josta näkee kaikki aiheet, joita opas pitää sisällään. Aiheita ovat Turvallisemman tilan periaatteet, turvallisuus, kehräämön kartta, siivous, baari, lipunmyynti, narikka sekä loppuun on lisätty muistiinpanot kohta mahdollisten muuttujien tai huomioiden varalta. Muistiinpanot kappaleen jälkeen on vielä takakansi, jossa kerrataan isolla Kehräämön osoite. Jokaisen aiheen kohdalta löytyy myös niiden sivunumero, jolloin haettava tieto löytyy helpommin. Opinnäytetyön toimeksiantajan pyynnöstä koko perehdytysopasta ei itse opinnäytetyöhön liitetä tarkempien tietojen vuoksi.

Turvallisemman tilan periaatteet kohdassa käydään läpi Rakastajat-Teatterin kaikki turvallisuutta edistävät periaatteet. Näitä on yhteensä kuusi eri sääntöä, jota niin henkilökunnan kuin asiakkaiden tulisi noudattaa. Sääntöjä ovat; ei saa olettaa eikä yleistää, kunnioita rajoja, jokaisella on oikeus olla oma itsensä, kommunikoi selkeästi, kysy lupa ennen kuvaamista sekä ota vastuu. (Rakastajat-Teatteri, 2023c.) Näihin asioihin on kiinnitetty erityisesti huomiota, sillä halutaan, että jokaisella on turvallinen olo teatteriin tullessa. Turvallisemman tilan periaatteet ovat löydettävissä myös Kehräämön seiniltä.



Seuraavana kappaleena on Turvallisuus. Tässä kappaleessa kerrotaan kaikki turvallisuuteen liittyvät asiat, jotka jokaisen työntekijän tulisi tietää. Yleinen hätänumero, Kehräämön osoite, uloskäynnit, ensiaputarvikkeiden ja sammutusvälineiden sijainnit ovat heti ensimmäisenä luettavana. Näiden jälkeen kerrotaan muita seikkoja, kuinka tulisi toimia esimerkiksi häiriköinnin sattuessa. Oppaaseen on myös liitetty kuva Kehräämön pohjapiirroksista, johon on merkattu uloskäynnit sekä ensiaputarvikkeiden ja sammutusvälineiden sijainnit. Tämä helpottaa niin uusia kuin vanhoja työntekijöitä sijaintien havaitsemisessa.

Turvallisuusasioiden jälkeen kerrotaan itse työtehtävistä ja asioista, joita tulisi tehdä ennen teatterin ovien avaamista. Kappaleessa Siivous kerrotaan wc sekä yleistilojen siivouksesta. Yleistilojen siivoukseen kuuluu muun muassa imurointi, roskien vienti sekä katsomon tuolien asettelu. Nämä työtehtävät ovat jokaisen Kehräämössä työskentelevän vastuulla. Työtehtävien yhteydessä kerrotaan myös siivouksessa käytettävien kemikaalien säilytyksestä sekä siivousvälineiden ja tarvikkeiden sijainnit.

Siivouksen jälkeen perehdytään tarkemmin baari, lipunmyynti ja narikka henkilökunnan työtehtäviin. Jokaisesta aiheesta käy ilmi heidän työtehtävänsä ennen teatterin ovien avaamista, ovien auetessa ja väliajalla sekä esityksen jälkeen. Baari henkilökunnan tehtäviin kuuluu itse myynti, baarin kunnostus sekä siivous. Lipunmyynnin työtehtäviin kuuluu asiakkaiden lippujen tarkistus ja lippujen myynti sekä astioiden kerääminen ja peseminen väliajalla. Narikka henkilökunnan työtehtäviin kuuluu narikasta huolehtiminen ennen, väliajalla sekä esityksen lopussa. Jokaiseen näistä perehdytään oppaassa tarkemmin, jolloin kellekään ei jää epäselväksi mitä heidän tulisi tehdä.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda toimeksiantajalleni eli Rakastajat-Teatterille perehdytysopas, joka vastaa juuri heidän tarpeitaan ja toiveitaan. He toivoivat oppaan olevan yksinkertainen, joka sisältäisi kaiken tarpeellisen tiedon Kehräämössä työskentelystä. Työtehtävät tulisi olla järjestyksessä, jolloin uusikin työntekijä tietäisi mistä hänen tulisi työt aloittaa. Turvallisuuden huomioiminen oli myös yksi heidän toiveistaan.

Haastateltavien työntekijöiden toiveita ja huomioita kuunneltiin ja sen pohjalta saatiin toimiva ja käyttövalmis opas Kehräämöön. Oppaassa turvallisuus näkyy niin, että siitä löytyy kartta sammutus- ja ensiapuvälineiden, sekä poistumisteiden sijainnit sekä yleisiä turvallisuutta edistäviä asioita.

Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti onnistuivat melko hyvin. Oppaan tarkastusvaiheessa ei tullut juurikaan lisättävää työtehtävien luetteloon. Haastatelllessani niin vahtimestaria kuin keittiöpäällikköä tuli samankaltaisia vastauksia teorian suhteen. Erona oli oppaan suppeus työntekijän perehdytyksen suhteen. Opas on tarkoitettu apuvälineeksi itse työntekoon, ei niinkään työntekijänä olemiseen Rakastajat-teatterissa.

Jatkokehitysideoita oppaalle on mahdollisesti sen päivittäminen, jos muutoksia tapahtuu tai tulee uusia työtehtäviä. Koska opas on tallennettu tietokoneelle, niin päivitys sujuu nopeasti. Toinen jatkokehitysehdotus aiheesta olisi luoda Rakastajat-Teatterin toiselle näyttämörakennukselle Studio Hilkalle oma perehdytysopas, jota siellä ei vielä ole. Tästä aiheesta voisi tulevaisuudessa tehdä opinnäytetyön.

Oppinäytetyön toteutuksen aikatauluun olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota. Työn ohella sen toteuttaminen aiheutti haasteita. Vaikka itse oppaan tekeminen ja haastattelujen toteutus oli hyvinkin mielekästä, itse opinnäytetyön kirjoittaminen varsinkin kielellinen ilmaisu aiheutti ongelmia. Tulokset ovat yleispäteviä. Tilaajan toivomuksesta oppaassa ei ole varsinaisia siivousaineita

tai niiden käyttöön tarvittavaa ohjeistusta, mikä jättää vastuun yksittäisen käyttäjän harteille.

Toimeksiantajani opinnäytetyön palautteessa kerrottiin oppaan olevan juuri sellainen, jota he tarvitsivat ja, että sieltä löytyy kaikki työtehtävät. Työtehtäviä oli avattu hyvin ja henkilö, joka ei yleensä lipunmyynnissä työskentele osaisi nyt toimia siinä esitysiltana. He olivat iloisia myös, että oppaaseen oli liitetty uudistettu kartta Kehräämöstä, josta löytyy kaikki turvallisuuteen liittyvät asiat. (Santalähde, 2023.)

## LÄHTEET

Actional Oy. Myyjän luottamuksen kasvattaminen asiakassuhteessa. Haettu 12.5.2022 osoitteesta <https://www.actional.fi/myyjan-luottamuksen-kasvattaminen-asiakassuhteessa-myyntiorganisaatiossa/>

Boella, M. Goss-Turner, S. (19.8.2019) Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Guide to Best Practice. Taylor & Francis Group. Haettu 28.2.2023 osoitteesta <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=5845064>

Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5.painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. Haettu 19.4.2023 osoitteesta <https://www.elibrary.com/reader/9789524515160>

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto (2008.) Hotelli-, ravintola- ja catering alan työturvallisuus. Haettu 3.2.2023 osoitteesta <https://osha.europa.eu/fi/publications/factsheet-79-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering>

Joki, M. (2018). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. (6., uudistettu painos) Kauppakamari. <https://samk.finna.fi/>

Joki, M. (2021). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. (7., uudistettu painos) Kauppakamari. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <https://samk.finna.fi/>

Kulttuuria kaikille. (2023). Turvallisemman tilan periaatteet. Haettu 23.05.2023 osoitteesta [https://www.kulttuuriakaikille.fi/tietoa\\_meista\\_turvallisemman\\_tilan\\_periaatteet](https://www.kulttuuriakaikille.fi/tietoa_meista_turvallisemman_tilan_periaatteet)

Rakastajat-Teatteri. (2023a). Rakastajat-Teatteri. Haettu 18.2.2023 osoitteesta <https://rakastajat.fi/fi-fi/teatteri/historia/159/>

Rakastajat-Teatteri. (2023b). Rakastajat-Teatteri. Haettu 18.2.2023 osoitteesta <https://rakastajat.fi/fi-fi/teatteri/168/>

Rakastajat-Teatteri. (2023c). Turvallisemman tilan periaatteet. Haettu 24.5.2023 osoitteesta <https://rakastajat.fi/fi-fi/teatteri/turvallisemman-tilan-periaatteet/388/>

Saananen-Kauppinen, Anita, Puusniekka, Anna, (2006a) Teemahaastattelu [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 12.5.2022 osoitteesta [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Saananen-Kauppinen, Anita, Puusniekka, Anna, (2006b) Validiteetti [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 2.6.2023 osoitteesta [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_1.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html)

Saananen-Kauppinen, Anita, Puusniekka, Anna, (2006c) Reliabiliteetti [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 2.6.2023 osoitteesta [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html)

Santalähde, J. (23.04.2022). Henkilökohtainen keskustelu Rakastajat-Teatterin ravintolapäällikön Jarno Santalähteen kanssa.

Santalähde, J. (14.05.2023). Teams keskustelu Rakastajat-Teatterin ravintolapäällikön Jarno Santalähteen kanssa

Suomen ergonomia yhdistys. (2019). Mitä on ergonomia? Haettu 12.2.2023 osoitteesta <https://www.ergonomiayhdistys.fi/ergonomia/mita-ergonomia-on/>

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry. Ergonomia. Haettu 12.5.2022 osoitteesta <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/tyohyvinvointi-tyosuojelu-ja-tyoelaman-kehittaminen/ergonomia/>

Suomen YK-liitto. Turvallinen tila. Haettu 19.04.2023 osoitteesta <https://www.ykliitto.fi/turvallinen-tila>

Tuomi, J. Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <https://www.e-libslibrary.com/reader/9789520400118>

Työelämään.fi. (2023). Perehdytys. Haettu 21.05.2023 osoitteesta <https://tyoelamaan.fi/tyosuhde/perehdytys/>

Työsuojelu. (2022). Työntekijän vastuu. Haettu 21.3.2023 osoitteesta <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa/tyontekija>

Työturvallisuuskeskus. (2010) Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Työturvallisuuskeskus TTK.

Työturvallisuuskeskus. (2022a). Esihenkilöiden perehdyttäminen – keskeinen lainsäädäntö tutuksi. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä ja teollisuusryhmä. Haettu 13.1.2023 osoitteesta <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Esihenkilo%CC%88iden-perehdyttaminen.pdf>

Työturvallisuuskeskus. (2022b). Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Haettu 13.1.2023 osoitteesta [https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/12/Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus\\_202227.pdf](https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/12/Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus_202227.pdf)

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 Haettu 13.1.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Vilka. H. (2021a). Näin onnistut opinnäytetyössä; ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <https://www.e-libslibrary.com/reader/9789523701236>

Vilka. H. (2021b). Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Haettu 5.3.2023 osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/reader/978952370173>

World Health Organization. (2020). WHO–ILO Global Framework for National Occupational Health Programmes for Health Workers. Haettu 12.05.2022 osoitteesta <https://www.who.int/news/item/10-06-2020-who-ilo-global-framework-for-national-occupational-health-programmes-for-health-workers>

LIITE 1: PEREHDYTYSOPPAAN KANSI, SISÄLLYSLUETTELO  
JA TURVALLISEN TILAN PERIAATTEET



Kehräämön  
perehdytysopas



2023

## Sisällys

Turvallisemman tilan periaatteet .....	3
Turvallisuus .....	4
Kehräämön kartta .....	5
Siivous .....	6
Baari .....	7
Lipunmyynti .....	9
Narikka .....	10
Muistiinpanot.....	11



# Turvallisemman tilan periaatteet

## **Olettaminen ja yleistäminen – Tunnista ennakkoluulosi!**

On luonnollista tehdä oletuksia toisista ihmisistä, mutta on tärkeää tiedostaa ne ja pysyä avoimena. Pyri aktiivisesti vaikuttamaan sanavalinnoilla, toimintatavoilla ja avoimuudella siihen, ettei olettaisi toisen puolesta mitään hänen sukupuolestaan, seksuaalisuudestaan, elämäntilanteestaan, identiteetistään, peloistaan jne. Älä yleistä omia kokemuksiasi muita koskeviksi.

## **Ei on ei – Kunnioita rajoja!**

Kunnioita jokaisen fyysisiä ja psyykkisiä rajoja. Mahdollisuus vetää omat rajat ja kyky ottaa vastaan toisten rajanvedot ovat turvallisuuskysymys. Näissä tilanteissa ei ole syytä olla puolustuskannalla, sillä rajojen vetäminen ei ole kritiikki tai hyökkäys persoonaasi kohtaan. Älä kosketele, tuijota tai muutoin fyysisesti ahdistele ilman toisen suostumusta. Älä utele yksityisasiosta, painosta kyselemällä tai vaienna toisia. Ei:n sanominen tarkoittaa aina ei:tä.

## **Kunnioitus – Jokaisella on oikeus olla oma itsensä!**

Kunnioita kaikkia tilaisuuteen osallistuvia kyseenalaistamatta erilaisuutta. Salli ihmisten olla omia itsejään. Ota huomioon ihmisten eriävät mielipiteet, uskomukset ja näkökulmat, ja anna niille tilaa. Kaiken pohjalla on käsitys jakamattomasta ihmisarvosta ja ihmisoikeuksista, jotka kuuluvat kaikille.

## **Kieli ja viestintä – Kommunikoiki selkeästi!**

Pyri puhumaan niin, että jokainen ymmärtää. Käytä mahdollisuuksien mukaan vain ilmaisuja, jotka eivät sulje keskustelusta ulos. Pyri keskustelemaan ja toimimaan hyökkäämättä, antaen kuitenkin tunteille tilaa.

## **Taltiointi – Kysy lupa ennen kuvaamista!**

Pyydäthän luvan kaikilta, joita kuvaat tai muuten taltioit tilaisuuksissa. Huomaathan, että teatteriesityksiä ei saa kuvata tai taltioida, ellei toisin mainita. Kuvaa julkisissa tilaisuuksissa hyvien tapojen mukaisesti.

## **Ota vastuuta!**

Hyvää tarkoittavasta asenteesta huolimatta kaikki tekevät joskus virheitä. Huonoa käytöstä ei kuitenkaan voi selitellä esimerkiksi päihtymyksellä. Muista vastuunotto ja anteeksipyyntö, kun tilanne sitä vaatii.