

Riikka Uimonen

ESITTEEN AVULLA YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISEMPÄÄN
TOIMINTAAN SITOUTUMINEN NORLANDIA TAMPERE
HOTELLISSA

Matkailun koulutusohjelma
2018

ESITTEEN AVULLA YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISEMPÄÄN TOIMINTAAN SITOUTUMINEN NORLANDIA TAMPERE HOTELLISSA

Uimonen, Riikka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Kesäkuu 2018
Sivumäärä: 31
Liitteitä: 1

Asiasanat: ympäristövastuu, majoitustoiminta, esitteet

Opinnäytetyössä kehitettiin ympäristöasioita Norlandia Tampere Hotellissa. Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja sen päätuotoksena suunniteltiin ja toteutettiin esite, jossa annetaan vinkkejä ympäristöystävällisempään hotellikäyttäytymiseen hotellin asiakkaille. Esite tehtiin sähköiseen muotoon Indesign-ohjelmalla. Norlandia Tampere Hotel vastaa esitteen painattamisesta ja asiakkaille jakamisesta.

Tutkimus oli laadullinen. Aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin yrityksen johdon työntekijöiltä saatuja henkilökohtaisia tiedonantoja. Sekä teoriaosuudessa, että esitteessä oli neljä pääteemaa ympäristöasioihin liittyen. Teemat olivat sähkönkulutus, vedenkulutus, ruoan ympäristövaikutukset ja ruokahävikin vähentäminen sekä jätteiden kierrätys. Pääteemojen lisäksi opinnäytetyön teoriaosuudessa käytiin läpi ympäristökriisiä, ympäristövastuuta ja työntekijöiden sitouttamista muutokseen. Opinnäytetyössä annetaan konkreettisia vinkkejä ympäristöystävällisempään työskentelyyn hotellissa. Näiden lisäksi teoriaosuudessa käsiteltiin esitteen suunnittelemiseen ja toteuttamiseen liittyvää teoriaa sekä kuvataan oma prosessini esitteen tekemisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada hotellin asiakkaat ja työntekijät tietoisemmiksi omista ympäristön säästämiseen liittyvistä valinnoistaan. Yrityksen kannalta tärkeimmät tavoitteet ovat kustannusten pienentäminen ja vihreämmän maineen luominen.

COMMITMENT TO BETTER ENVIRONMENT POLICY THROUGH THE BROCHURE IN NORLANDIA TAMPERE HOTEL

Uimonen, Riikka
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism
June 2018
Number of pages: 31
Appendices: 1

Keywords: environmental responsibility, accommodations, brochures

The purpose of this thesis was to develop the environment policy in Norlandia Tampere Hotel. The form of this thesis was functional. The main product that was designed and made was a brochure for Norlandia Tampere Hotel customers. The brochure includes tips for environment friendly behavior in the hotel. The brochure was made to electric form with Indesign- program. Norlandia Tampere Hotel is on charge of publishing the brochure for the customers.

The research was qualitative. Personal statements were made to get material for the research. Both theoretic part and the brochure included four main themes related to environment: electricity consumption, water consumption, environmental affects of food and reducing food loss and waste recycling. Besides the main themes theoretic part includes theory about environmental crisis, environment responsibility and engaging the employees to improved environmental policy. The thesis includes concrete propositions about how to enhance environmental behaviour in the company. Theoretic part also talked about designing and making a brochure and the process of making my brochure has been described.

The goal of this thesis was to make customers and employees more aware of their own environmental behaviour choices. For the company the most important goals are reducing expenses and achieving a greener reputation.

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 5 |
| 2 | TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA TYÖN TOTEUTTAMINEN | 7 |
| 2.1 | Tutkimustehtävä ja tavoitteet..... | 7 |
| 2.2 | Teoreettinen viitekehys | 7 |
| 2.3 | Toiminnallinen opinnäytetyö | 8 |
| 2.4 | Henkilökohtaiset tiedonannot | 10 |
| 3 | YRITYSESITTELY | 10 |
| 3.1 | Norlandia Hotelli-ketju | 10 |
| 3.2 | Norlandia Hotel Tampere | 11 |
| 3.3 | Ympäristötavoitteet Norlandia Tampere Hotellissa..... | 11 |
| 4 | YMPÄRISTÖKRIISI JA SEN HUOMIOIMINEN HOTELLISSA..... | 13 |
| 4.1 | Maapallomme on kriisissä | 13 |
| 4.1.1 | Ilmaston lämpeneminen ja kestävä kehityksen suosimisen kasvu ... | 13 |
| 4.1.2 | Säästämällä parempaa tulosta ja mainetta | 14 |
| 4.2 | Yritys- ja ympäristövastuu..... | 15 |
| 4.2.1 | Kohti pienempiä päästöjä ja vihreämpää hotellia..... | 16 |
| 4.2.2 | Energian- ja vedenkulutus hotellissa | 16 |
| 4.2.3 | Ruokahävikin vähentäminen ja ympäristöystävällisempi tarjonta..... | 18 |
| 4.2.4 | Jätteiden minimointi ja kierrätys | 20 |
| 4.3 | Vihreämpään toimintaan sitoutuminen | 23 |
| 4.3.1 | Työntekijöiden sitouttaminen..... | 24 |
| 4.3.2 | Asiakkaiden muuttuvien arvojen huomioiminen ja sitouttaminen..... | 25 |
| 5 | ESITTEEN TOTEUTTAMINEN JA SISÄLTÖ | 26 |
| 5.1 | Esitteen suunnitteleminen ja toteuttaminen | 26 |
| 5.2 | Kiinnostava sisältö esitteessä..... | 27 |
| 5.2.1 | Värien merkitys esitteen kiinnostavuudessa..... | 29 |
| 5.2.2 | Mielenkiintoa herättävät kuvat | 29 |
| 5.3 | Tekstit ja kuvat..... | 30 |
| 6 | LUOTETTAVUUSTARKASTELU | 31 |
| 7 | POHDINTA..... | 33 |
| 8 | LÄHDELUETTELO | 36 |
| | LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on kehittää ympäristöasioita toimeksiantoyrityksessäni, Norlandia Tampere Hotellissa. Työskentelin kyseisessä yrityksessä vastaanottovirkailijana vuoden verran opinnäytetyöprosessini aikana.

Ympäristöasiat ovat ajankohtainen aihe sekä matkailualalla, että yleisesti maailmalla. Yrityksen toimintaa voi muuttaa ympäristöystävällisemmäksi muutamalla pienellä asialla, jolloin yritystoimintamallin ei tarvitse muuttua merkittävästi. Tällaisia ovat esimerkiksi jätteiden minimointi ja kierrätys, energiatehokkuus ja veden säästäminen. Monet yritykset jättävät nämä helpot mahdollisuudet huomaamatta, vaikka niiden avulla voidaan vähentää menoja ja olla hieman vihreämpi yritys. (Kane 2011, 76.)

Työni avulla pyrin kannustamaan hotellin asiakkaita ja työntekijöitä tekemään ympäristöystävällisempiä valintoja hotellissa majoituksessaan ja työskennellessään. Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Työni sisältää kaksi tuotosta. Päätuotoksenani teen hotellin asiakkaille esitteen, jossa avaan yksinkertaisella ja helppolukuisella tavalla asiakkaille tapoja, joilla he voivat kuormittaa ympäristöä vähemmän hotellissa majoittumisensa aikana. Esite jaetaan hotellihuoneisiin, jolloin asiakkaat voivat halutessaan rauhassa perehtyä siihen. Suunnittelen esitteen sisällön ja visuaalisen ilmeen sähköisenä versiona. Toimeksiantajani huolehtii esitteen painattamisesta ja hotellihuoneisiin jakamisesta.

Esitteen lisäksi kokoon työntekijöille vinkkejä ja ehdotuksia ympäristöystävällisempään työskentelyyn. Työntekijöille tekemäni vinkit ovat oma tiedostonsa, jota ei julkaista julkisesti, vaan lähetetään ainoastaan toimeksiantajalleni sekä yrityksen työntekijöille. Tiedoston kehitysehdotukset ovat enimmäkseen yksinkertaisia ja helposti toteutettavia vinkkejä, joilla työskentelystä voi tehdä hieman ympäristöystävällisempää. Lisäksi annan muutaman suuremman, hieman enemmän resursseja vaativan ehdotuksen yrityksen johdolle. Ehdotukset liittyvät suurimmalta osin vastaanoton työhön,

mutta pyrin tuomaan ideoita muillekin hotellin osastoille, kuten ravintolaan ja keroshoidolle.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA TYÖN TOTEUTTAMINEN

2.1 Tutkimustehtävä ja tavoitteet

Työlläni on kaksi tutkimustehtävää. Tärkein tutkimustehtäväni on luoda hotellin asiakkaille esite, jossa kerrotaan, miten omalla käyttäytymisellä ja valinnoilla voi tukea ympäristöystävällistä toimintaa. Esitteen tavoitteena on saada asiakkaat tekemään ympäristöystävällisempiä valintoja majoittumisensa aikana. Toinen tutkimustehtäväni on luoda hotellin henkilökunnalle tiedosto, jossa annan kehitysideoita ja vinkkejä ympäristöystävällisempään työskentelyyn. Tiedoston tavoitteena on sitouttaa yrityksen työntekijöitä ympäristöystävällisempiin työskentelytapoihin. Yrityksen johto haluaa kehittää ympäristöasioiden huomioimista ja uskoo, että se onnistuisi parhaiten sekä hotellin asiakkaiden, että työntekijöiden herättelemisen ja osallistamisen kautta (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017). Etenkin pienet ja keskisuuret yritykset tarvitsevat lisää tietoa ja koulutusta ympäristöasioihin liittyen (Chen, Legrand & Sloan 2013, 28). Työni kautta haluan tuoda ympäristöasioita esille, lisätä tietoa aiheesta sekä tehdä asiakkaista ja työntekijöistä tietoisempia kulutusvalinnoissaan.

Yrityksen kannalta tavoitteet työhöni liittyen ovat kustannuksien pienentäminen ja vihreämman maineen luominen. Ymmärrys ympäristön säästämisen tärkeydestä johtaa todennäköisesti positiivisempiin asenteisiin asiaa kohtaan, ja sitä kautta saadaan positiivista vaikutusta myös esimerkiksi yrityksen tuottoon ja kilpailukykyyn (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017). Opinnäytetyön tavoitteena on luoda yritykselle parempaa imagoa näkyvän ympäristöasioiden huomioimisen kautta.

2.2 Teoreettinen viitekehys

Teoreettinen viitekehýkseni keskittyy majoitusalan ympäristövaikutuksiin sekä kestäväan kehitykseen matkailu- ja majoitusallalla ympäristön näkökulmasta. Pýrin tuomaan asioita esiin

erityisesti juuri majoitusalan näkökulmasta, ja mahdollisimman paljon toimeksiantajayritykseen liittyen.

Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka tavoitteena on turvata hyvät elämisen mahdollisuudet nykyisille ja tuleville sukupolville. Ympäristön, ihmisen ja talouden tasavertaisesti huomioon ottaminen päätöksenteossa ja toiminnassa ovat kestävä kehityksen ensisijainen päämäärä. Kestävä kehitys kattaa ympäristön suojelemisen lisäksi myös eettisesti, sosiaalisesti ja kulttuurillisesti kestävä toiminnan. (Kestävä kehityksen www-sivut 2017.) Käsittelen kestävä kehitystä pelkästään ympäristön näkökulmasta, jotta opinnäytetyöstäni ei tule liian laaja.

Hotellien ympäristövaikutukset näkyvät monella tavalla: rakennuksen rakentamisen aikana, kaluste -ja varusteluhankinnoissa, ruokatalouden harjoittamisessa, sekä tietenkin energian ja veden kulutuksessa sekä jätteiden tuotossa (Chen ym. 2013, 25). Opinnäytetyössäni keskitytään keinoihin, joilla voidaan vähentää erityisesti sähkön- ja veden kulutusta sekä ruokahävikin ja jätteiden määrää.

Kestävä kehityksen lisäksi avaintermejä työssäni ovat esimerkiksi ilmastonmuutos ja ympäristövastuu. Nämä käsitteet ovat hyvin laajoja ja pitävät sisällään valtavan määrän erilaisia asioita. Avaan mainitsemiani käsitteitä hieman yleisesti, mutta enimmäkseen matkailuun ja erityisesti majoitustoimintaan rajattuna. Pyrin käyttämään sellaista teorian tietoa, joka liittyy asiakkaiden tai työntekijöiden näkökulmasta aiheeseen. Osa käyttämästäni teoriasta liittyy asiakkaiden ja työntekijöiden osallistamiseen ja sitouttamiseen. Koska suunnittelen ja toteutan aiheesta kirjallisen tuotoksen, käsittelen teoriaa myös kuvien ja tekstin asettelusta kiinnostavan visuaalisen ilmeen luomiseksi.

2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulisi yhdistyä käytännön toteutus ja työelämälähtöisyys (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Toiminnallisessa opinnäytetyössä syntyy jokin konkreettinen tuote, joka korvaa perinteisen tutkimuksen tekemisen. Tuote voi olla esimerkiksi kirja, ohjeistus, tapahtuma tai tietopaketti. Opinnäytetyön tulisi muodostua tietyn tietoperustan pohjalle. Tietoperusta voi olla esimerkiksi palvelun laatuun,

johtamiseen tai tiimityöhön perustuvaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-10, 44.) Omassa opinnäytetyössäni tietoperustana ovat ympäristö- ja laadun hallinta sekä kustannusten minimoiminen.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on usein kirjallinen, kuten omassakin tapauksessani. Kirjalliselta tuotokselta vaaditaan erilaisia tekstillisiä ominaisuuksia kuin opinnäytetyöraportilta: raportointiosuudessa selostetaan prosessia ja oppimista, kun taas tuotoksen tekstissä puhutellaan tiettyä kohderyhmää. Usein myös tekstityyli on erilaista tuotoksessa, kuin tutkimusviestinnän keinoin kirjoitetussa raportissa. Tuotos tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38.)

Tekstiä sisältävä tuotos on suunniteltava niin, että se palvelee kohderyhmää. Täten kohderyhmästä tulisi olla hyvä tuntemus. Tuotoksen tulee olla houkutteleva, informatiivinen, selkeä ja johdonmukainen. Kohderyhmän määrittäminen on tärkeää, jotta sisältö on sellaista, josta lukija hyötyy ja saa irti mahdollisimman paljon. Lisäksi tietylle kohderyhmälle kirjoittaminen ehkäisee työn paisumista liian laajaksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 40, 51.) Tässä opinnäytetyössä kohderyhmä jolle tuotos on suunnattu, on hotellin asiakkaat. Sen lisäksi työstäni hyötyvät yrityksen työntekijät.

Toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettu tuotos ei yksistään riitä ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi. Opinnäytetyössä tulee yhdistää ammatillinen teoreettinen tieto ammatilliseen käytäntöön, sekä pohtia teoriasta nousevien käsitteiden avulla kriittisesti käytännön ratkaisuja ja pyrkiä niiden avulla kehittämään oman alan ammattikulttuuria. Opinnäytetyössä tehtyjä valintoja tulisi pystyä perustelemaan teorian kautta. Toiminnallisissa opinnäytetyöissä joistakin aiheista teoriaa ei kuitenkaan ole aina mahdollista avata kokonaan, sillä työstä voi tulla sekava, jonka lisäksi ajallinen rajallisuus voi vaikuttaa asiaan. Siitä syystä teoria kannattaa rajata joidenkin keskeisten käsitteiden käyttöön, ja niitäkin voi käsitellä tiivistetysti, mikäli on tarve. Toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnissa on tärkeää esitellä valmiin tuotoksen saavuttamiseen käytettyjä keinoja. Työn tukena voidaan käyttää tutkimuksellisia menetelmiä, mutta se ei ole välttämätöntä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41-43, 56.)

2.4 Henkilökohtaiset tiedonannot

Keskustelin hotellin ympäristöasioista yrityksen eri osastojen päälliköiden kanssa. Käytän heidän kanssaan käytyjä keskusteluja henkilökohtaisina tiedonantoina. Keskustelujen tavoitteena oli tuoda esiin heidän omia työskentelytapojaan, havaintojaan ja suhtautumista ympäristöasioihin hotellissa. Ensimmäiseksi keskustelin hotellin johtajan, Birgit Aikion, kanssa huhtikuussa 2017. Joulukuussa 2017 keskustelin sekä kerroshoidon päällikön, Marjo Laitisen kanssa, että keittiön päällikön, Antti Kontran, kanssa.

3 YRITYSESITTELY

3.1 Norlandia Hotelli-ketju

Norlandia Tampere Hotel kuuluu Norlandia hotellien ketjuun, joka on yksityisesti omistettu norjalainen yritys. Ensimmäinen Norlandia-hotelli perustettiin Norjassa vuonna 1997. Ketjun hotelleja on nykyään kolmessa eri maassa: Norjassa, Ruotsissa ja Suomessa. Norlandialla on yrityksiä kolmella eri toimialueella: päiväkoteja, potilashotelleja, sekä hoitokoteja ikäihmisille. Kaikki toimialat perustuvat hyvinvoinnin luomiseen asiakkaalle. Yrityksen tavoitteena on olla laadukas yritys kaikilla osa-alueilla, ja toimintaa halutaan kehittää jatkuvasti laadun takaamiseksi. (Norlandia Hotel Tampereen www-sivut 2017.)

Norlandia-ketju on yksi Skandinavian johtavista potilashotellitoimijoista. Hotellit sijaitsevat sairaala-alueilla, jolloin sairaalassa asioivien ja omaisten on helppo majoittua hotelleissa. Hotelleihin ovat kuitenkin tervetulleita myös muun tyyppiset asiakkaat; työmatkustajat, vapaa-ajan matkustajat tai vaikkapa ryhmät. Toiminnan lähtökohtana on asiakaskeskeisyys. Tärkeimmät arvot Norlandia Hotellissa ovat ammattitaitoisuus, kunnianhimo, kunnioitus ja energisyys. Työntekijöiden taitoja ja tietoa halutaan kehittää jatkuvasti. Asiakkaiden tyytyväisyyden takaamiseksi on luotu selkeät tavoitteet, joita pyritään saavuttamaan. Jokaista työntekijää ja asiakasta kunnioitetaan yksilöinä. Yrityksessä pyritään aina toimimaan ilolla ja energisesti. (Norlandia Hotel Tampereen www-sivut 2017.)

3.2 Norlandia Hotel Tampere

Ensimmäinen ja toistaiseksi ainoa potilashotelli Suomessa, Norlandia Tampere Hotel, perustettiin vuonna 2010. Hotelli sijaitsee Tampereen yliopistollisen sairaalan alueella. Hotellissa on 130 hotellihuonetta, joista tällä hetkellä 88 huonetta on majoituskäytössä. Loput 42 huonetta ovat vuokralla Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimistotyöntekijöillä. Hotellin aulatilassa on ravintola ja kahvila. Tavoitteena on tarjota terveellistä ja monipuolista ravintoa. (Norlandia Hotel Tampereen www-sivut 2017.)

Osa hotellin asiakkaista tulee Tampereen yliopistollisesta sairaalasta. Sairaalan kautta tulleilla hotellivieraalla on omat henkilökohtaiset huoneet ja heille kuuluu täysihoito ruokailuineen, mikä tarkoittaa neljää ateriaa päivässä. Periaatteena on, että hoidot ovat sairaalassa ja hotellissa majoitus ja ruokailut. Hotellissa yöpyvien potilaiden täytyy olla omatoimisia päivittäisissä toimissaan. (Norlandia Hotel Tampereen esite 2018.) Vuonna 2017 hotellissa majoittui päivittäin keskimäärin 24 potilasta, mikä on 27% kaikista hotellissa majoittuneista asiakkaista (kun toimistovuokrahuoneita ei lasketa). Loput majoittujat ovat omaisia, vapaa-ajan- ja liikematkustajia sekä ryhmiä. (Norlandia Tampere Hotellin Vuosiraportti 2017.)

3.3 Ympäristötavoitteet Norlandia Tampere Hotellissa

Keskustelin yrityksen ympäristöasioista toimeksiantajani kanssa henkilökohtaisesti. Henkilökohtaisen tiedoksiannon kautta avulla halusin selvittää, miten tärkeänä yrityksen johto pitää ympäristön huomioimista yrityksessä, minkälaisia tavoitteita on luotu ympäristöön liittyen, mitä asioita on jo tehty, ja mitä asioita voisi kehittää.

Oikeanlaisten tavoitteiden asettamisen kautta strategia muuttuu merkittävän paljon suuremmalla todennäköisyydellä todelliseksi toiminnaksi. Jo pelkkä tavoitteiden olemassaolo on viesti henkilöstölle yrityksen arvoista ja siitä, mihin suuntaan yrityksessä pyritään menemään. (Nieminen & Tomperi 2008, 47-48.)

Norlandia hotelleilla oli kaksi konsernitasoista ympäristötavoitetta vuosina 2015-2017: vähintään viiden eri jätelajin kierrättäminen sekä sähkönkulutuksen vähentäminen viisi prosenttia kahden vuoden aikana. Seuranta loppui vuoden 2017 lopussa. Tavoitteet toteutuivat hyvin, sillä

hotellilla kierrätetään kahdeksaa eri jätelajia. Huoneissa on tavallisten jätteiden lisäksi biojäteastiat ja käytävillä kierrätyspisteitä esimerkiksi pulloille ja lehdistä. Jätteiden kierrättämisen kautta asiakkaalla on mahdollisuus tehdä parempia valintoja. Sähkönkulutus on pienentynyt 8,5% verrattuna vuoteen 2015, joten siinäkin tavoitteessa onnistuttiin hyvin. Lisäksi Norlandia Tampereen omana tavoitteena on ollut biojätteen määrän vähentäminen. Tavoitteen myötä on aloitettu buffetruokailujen jälkeinen niin sanottu ”jämäruokamyynti”. Lisäksi asiakkaisiin on pyritty vaikuttamaan esimerkiksi ruokalinjastossa olevalla ”Ota mitä syöt”- kyltillä. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.)

Norlandia Hotelleilla on olemassa ympäristösertifikaatti ISO 14001. Kyseinen sertifikaatti on kansainvälinen ympäristöstandardi, joka on kehitetty helpottamaan ympäristöasioiden hallitsemista ja auttamaan vähentämään yritysten ympäristövaikutuksia (Suomen standardoimisliiton www-sivut 2018). ISO 14001 standardin omaavat yritykset ovat sitoutuneita muun muassa olemaan tietoisia tuotteidensa ja palveluidensa ympäristövaikutuksista, asettamaan ympäristönsuojeluun liittyviä tavoitteita ja seuraamaan niiden toteutumista, kouluttamaan henkilökuntaa, seuraamaan toimintansa ympäristövaikutuksia sekä arvioimaan ja kehittämään toimintaansa ympäristön kannalta. (Suomen standardoimisliiton www-sivut 2018.)

Muita ympäristösertifikaatteja, kuten Green Key- sertifikaattia voitaisiin harkita, mutta Tampereen hotellissa mennään Norjan pääkonttorin päätösten mukaan, eli ympäristösertifikaatteja ei hankita yksittäisille hotelleille. Brändin osalta voidaan vaikuttaa paikallisesti, mutta isot päätökset tehdään pääkonttorissa Norjassa. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.) Green Key on kansainvälinen ja tunnettu matkailualan ympäristöohjelma. Ohjelmassa on mukana yli 2600 majoituskohdetta 55 eri maassa. (Green Key www-sivut 2017.) Kyseisen sertifikaatin hankkimista hotelleille voisi ehdottaa Norjaan Norlandia-ketjun omistajille, sillä kansainvälinen ja arvostettu ympäristömerkki olisi näkyvä todiste vastuullisesta toiminnasta asiakkaille sekä työntekijöille.

4 YMPÄRISTÖKRIISI JA SEN HUOMIOIMINEN HOTELLISSA

4.1 Maapallomme on kriisissä

Kuten kaikki eliöt maapallollamme, ihminen on riippuvainen luonnosta; puhtaasta vedestä ja ruuasta sekä muista luonnonmateriaaleista (Sachs 2015, 2). Ympäristö on kokenut valtavaa tuhoa yksin ihmisen toimien takia (Sachs 2015, 34). Olemme saaneet aikaan ympäristökriisin, joka uhkaa kaikkien eliölajien hyvinvointia, mukaan lukien oma hyvinvointimme. Ihmiset eivät tee tarpeeksi töitä ympäristökriisin pysäyttämiseksi. Suurimpana ympäristöuhkana pidetään tällä hetkellä ilmaston lämpenemistä. (Sachs 2015, 2.)

4.1.1 Ilmaston lämpeneminen ja kestävä kehityksen suosimisen kasvu

Maailmanlaajuinen ilmaston lämpeneminen johtuu ihmisen tuottamien kasvihuonekaasujen määrän voimakkaasta kasvusta ilmakehässä. Lämpenevän ilmaston myötä maailman sääolosuhteista tulee arvaamattomia ja monet ääri-ilmiöt lisääntyvät. Lämpenevän ilmaston ilmiötä kutsutaan ilmastonmuutokseksi. (Ilmasto.org:in www-sivut 2017.) Ilmastonmuutos on maailman historian monimutkaisin ja vaikein julkinen poliittinen ongelma (Sachs 2015, 394).

Vaikka kaikki kasvihuonepäästöt lopetettaisiin tänään, keskilämpötila maailmassa nousisi voimakkaasti seuraavan sadan vuoden aikana. Voimme kuitenkin jarruttaa nousua ja siten pitää lämpötilojen nousun jokseenkin hallittavissa olevalla tasolla. Lämpötilan nousun pitäminen alle kahdessa asteessa vaatii 50% päästöjen vähentämistä kaikkialla maailmassa. (Persson, Sjöström & Johnsson 2007, 13-17.)

Keskiverto hotelli synnyttää paljon kasvihuonepäästöjä. Esimerkiksi yhtä 25 neliömetrin kokoista huonetta kohden hiilidioksidipäästöjä syntyy noin 4000-5000 kilogrammaa vuodessa. (Chen ym. 2013, 15.) Määrä vastaa noin 24000- 30000 kilometriä autolla ajoa (HSL arkiliikenteen hiilidioksidilaskuri 2017).

Tilastokeskuksen mukaan suomalaiset tuottavat erittäin paljon päästöjä asukasta kohti: koko maailman asukkaiden keskiarvoon verrattuna kolminkertaisesti (Persson ym. 2007, 9). Suomalaiset ovat maailman eniten luonnonvaroja käyttävien kärkijoukossa myös työpaikoilla.

Kulutuksemme vain lisääntyy, vaikka ympäristön hyvinvoinnista ollaan huolissaan. Jokainen ihminen ja työyhteisö voi omalta osaltaan toimia vastuullisemmin; ympäristöasioihin panostaminen ei ole vaikeaa eikä se vaadi suuria tekoja. (Sarkkinen 2006, 7.)

Ilmaston lämpenemisen lisäksi nykyään puhutaan paljon kestävästä kehityksestä. Euroopassa kestävä kehitys ja vastuullisuuden tärkeys on räjähdysmäisesti kasvavaa. Yhdistyneet kansakunnat (YK) on julistanut vuoden 2017 kestävä matkailun vuodeksi. Euroopan Unioni (EU) on sitoutunut vähentämään merkittävästi hiilipäästöjään seuraavien vuosikymmenten aikana, joten kestävä matkailuun huomion kiinnittäminen jatkuu myös vuoden 2017 jälkeen. Kuten muillekin yrityksille, matkailuyrityksille kilpailukykyisen toiminnan edellytys on vastuullinen liiketoiminta. Matkailuyrityksen vesi- ja energiatehokkuus sekä toimiva jätehuolto ovat tärkeimpiä kestävyden osoituksia matkailijoille. Matkailijat arvostavat suosivat yhä enemmän kestäviä palveluita. (Hook 2018.) Tuoreessa booking.comin asiakastutkimuksessa tuli ilmi, että 65% matkailijoista haluaa valita seuraavalla kerralla majoituksessaan ympäristöystävällisen majoituksen. Lähes 70% majoittujista sanoi ympäristöystävällisyyden vaikuttavan positiivisesti majoituksen valintaan. (Booking.com 2017.) Myös monet muut tutkimukset ja trendit osoittavat matkailuyrityksen vastuullisen toimintatavan olevan asiakkaille yhä tärkeämpi tekijä (Hook 2018).

4.1.2 Säästämällä parempaa tulosta ja mainetta

Matkailijoiden ympäristötietoisuus on kasvanut ja kilpailu kiristynyt, jonka seurauksena matkailuyritykset ovat pyrkineet huomioimaan ympäristönäkökohtia toiminnassaan paremmin (Veijola 2013, 147). Kun ympäristöystävällisyyden muuttua käytännön toimiksi, se tarkoittaa useimmiten energia- ja materiaalitehokkuutta ja niiden parantamista. Se mikä parantaa tehokkuutta, alentaa usein myös kustannuksia. (Antila 2010, 11.) Yleensä yritykset pyrkivät kehittämään ympäristöasioitaan ensisijaisesti siitä saatavien taloudellisten hyötyjen vuoksi (Hovisalmi & Niskala 2009, 7).

Monet yritykset ovat hyötynneet myös maineensa kannalta positiivisesti, kun he huolehtivat ympäristöasioistaan ja tuovat sitä myös mainostuksessaan julki. Uudet asiakasmarkkinat, erottautuminen kilpailijasta sekä positiivinen imago ovat esimerkkejä maineen paranemisesta. (Kane 2011, 8-9.) Ympäristöasioiden huomioimisella voi luoda kilpailuetua ja saavuttaa selkeää

parannusta imagoon. Ympäristöalan kasvunäkymiä pidetään yleisesti ottaen hyvinä, joten ympäristöosaamisen kehittäminen tarjoaa yrityksille houkuttelevan mahdollisuuden kehittää toimintaansa. Vastuullisuudesta voi saada kilpailuetua kuluttajamarkkinoiden lisäksi myös rekrytointimarkkinoilla. (Hovisalmi & Niskala 2009, 8.) Näistä syistä yrityksen ja työntekijöiden kannattaa olla omaehtoisesti aktiivisia ympäristöasioiden kehittämisessä ilman asiakkaan suunnalta tulevaa ohjaustakin (Hovisalmi & Niskala 2009, 27).

4.2 Yritys- ja ympäristövastuu

Vastuullisen yritystoiminnan haasteet ovat ajankohtaisia nykyään lähes jokaiselle suomalaiselle yritykselle. Vielä tänä päivänäkin usein ajatellaan virheellisesti, että mikäli yritys ei tuota käsin kosketeltavaa tuotetta, ei yrityksellä ole myöskään ympäristövaikutuksia. 2000-luvun alussa yrityksen vastuullisuudelle luotiin oma nimike Corporate Social Responsible (CSR). CSR muodostuu erilaisista yrityksen vastuualueista, joista yhtenä tärkeänä osana on ympäristövastuu. (Pohjola 2003, 11-12.) Yritysvastuu tarkoittaa vapaaehtoista toimintaa, jossa yritys huolehtii toiminnassaan sosiaalisista ja ympäristöllisistä huolenaiheista. Yritysvastuu rinnastetaan usein vapaaehtoiseksi yhteiskuntavastuun toteuttamiseen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16.) Vastuullisuus tarkoittaa avointa ja läpinäkyvää, yksityisihmisiä ja luontoa kunnioittavaa yritystoimintaa (Nurmi 2006, 137).

Ympäristövastuuseen kuuluu muun muassa luonnonvarojen tehokas käyttö, luonnonvarojen suojelu, säästeliäisyys, vastuu yrityksen tuottamien tuotteiden ja palveluiden ympäristöystävällisyydestä sekä ilmastonmuutoksen torjuminen. Pienten ja keskisuurten yritysten ympäristövastuullisuuteen kuuluu esimerkiksi tietoisuuden lisääminen energian ja resurssien käytöstä, ”vihreän” teknologian hyödyntäminen, energiatehokkaampi ja säästeliäämpi käyttäminen, ”vihreiden” materiaalien ja luonnonvarojen suosiminen sekä luonnon monimuotoisuuden huomioiminen. (Nurmi 2006, 137-138.)

Norlandia Tampere Hotellin johdossa pidetään ympäristöasioita tärkeänä kilpailukykyä parantavana tekijänä ja osoituksena vastuullisuudesta. Pienilläkin teoilla on merkitystä varsinkin pidemmällä aikavälillä ajateltuna. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.)

4.2.1 Kohti pienempiä päästöjä ja vihreämpää hotellia

Matkailualan suurin toimiala on majoitustoiminta. Verrattuna muihin liiketoiminnallisiin rakennuksiin, majoitustoiminnalla on todettu olevan suurimmat negatiiviset vaikutukset ympäristöön. Majoitustoiminnasta syntyy paljon saasteita, jätettä, kasvihuonekaasuja sekä ympäristöuhkia. Jokaisen hotellin hiilijalanjälkeä on mahdollista pienentää. Hotellien täytyy vähentää ympäristökuormitustaan, sillä ne ovat yksi palvelualojen suurimmista saastuttajista ja luonnonvarojen kuluttajista. (Chen ym. 2013, 15.)

Tärkeimpiä huomioitavia asioita matkailuyrityksessä ekologisen kestävyyden ja hiilijalanjäljen pienentämisen kannalta ovat jätteiden lajittelu, kierrätys ja jätemäärän vähentäminen, energian kulutuksen vähentäminen, vedenkulutuksen vähentäminen, palveluiden tuottaminen ympäristöystävällisesti, ympäristöjärjestelmän käyttöönotto sekä henkilökunnan kouluttaminen ympäristötietoiseksi. Muita tärkeitä keinoja ovat ruokahävikin vähentäminen ja hyödyntäminen, luomu- ja kasvisruoan käytön lisääminen, ympäristöystävällisten puhdistusaineiden käyttö, ilmastomuutoksen hillintä, sekä viestintä ja asiakkaan näkökulman huomioiminen. Vihreistä valinnoista viestimällä pyritään saamaan asiakkaat toimimaan vastuullisemmin. (Hook 2018, Visit Finlandin [www-sivut](#).)

4.2.2 Energian- ja vedenkulutus hotellissa

Isoin osa, reippaasti yli kolmasosa, maailman hiilidioksidipäästöistä aiheutuu energiantuotannosta (Persson ym. 2007, 13). Hotellit ovat yksi suurimmista energiaa kuluttavista kaupallisista toimialoista (Chen ym. 2013, 39). Keskimäärin hieman yli puolet hotellien hiilidioksidipäästöistä syntyy energian käytöstä (Chen ym. 2013, 15). Energiaa kulutetaan runsaasti eri osissa hotelleja, joista asiakkaille näkyvistä paikoista esimerkiksi hotellihuoneissa ja muissa asiakkaalle suunnatuissa tiloissa, käytävillä, kokoustiloissa, aulatiloissa ja ravintolassa. Lisäksi energiaa kuluu paljon paikoissa, jotka eivät suoraan näy asiakkaalle. Tällaisia ovat esimerkiksi valaistus sisällä ja ulkona, ilmastointi ja lämmitys, työpisteet- ja laitteet sekä keittiö. Eniten energiaa hotelleissa vie valaistus sekä lämpimän veden käyttö. (Chen ym. 2013, 52.)

Yrityksessä tulee tehdä systemaattista ja pitkäjänteistä työtä, mikäli energiatehokkuutta halutaan parantaa. Energiatehokkuuden jatkuvalla parantamisella ja kokonaisvaltaisen johtamisen

kautta saadaan parhaita tuloksia. Energiatehokkuuden jatkuva kehittäminen edellyttää yrityksen energian käytön tuntemista ja seuranta, tietoa yrityksen energiansäästömahdollisuuksista sekä energiatehokkuuden huomioon ottamista toimintatavoissa, investoinneissa ja hankinnoissa. (a) Motivan www-sivut 2017.)

Koska Norlandia Tampere Hotel on melko uusi kiinteistö, on sähkönkulutukseen ja vedenkulutukseen kiinnitetty huomiota jo perustamisvaiheessa (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017). Lähes kaikki rakennuksen valot ovat liiketunnistimilla toimivia, eli ne menevät päälle ja sammuvat itsestään, mikä säästää tietenkin sähköä. Yksittäisissä kohdelampuissa on energiansäästölamput. Tyhjässä hotellihuoneessa palaa ainoastaan led-valonauha TV-kehyksessä. (Laitinen, Henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2017.)

Kaikista eniten energian säästämiseen vaikuttaa sekä työntekijöiden, että hotellin asiakkaiden asennoituminen ja konkreettiset toimet sähkönkulutuksen vähentämiseksi. Hotellissa olisi hyvä selvittää, mistä eri asioista energiankulutus koostuu, jonka jälkeen tulisi asettaa tavoite ja suunnitelma energiankulutuksen vähentämiseksi (Chen ym. 2013, 52). Norlandia Tampere Hotelilla ollaan seurattu veden- ja sähkönkulutusta vuodesta 2014 alkaen. Kulutusten seuraamisesta ja raportoinnista vastaa kerroshoidon päällikkö, jolta sain käyttööni sähkön- ja vedenkulutus-seurantatiedoston. Tiedostossa on merkitty kulutus kuukausittain ja vuosittain. Seuranta jatkettaessa on helppo huomata, tapahtuuko kulutuksessa muutosta työni julkaisun jälkeen. Jotta mahdolliset muutokset huomataan, on aikaa varattava riittävästi, ainakin joitain kuukausia. Hotelli voi seurata muutosta myös pidemmällä aikavälillä.

Sähkön lisäksi vesi on yksi tärkeimmistä käytettävistä resursseista hotelleissa. Vettä tarvitaan monessa yhteydessä, kuten siivouksessa, ruuanlaitossa, pyykkien pesussa sekä asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Vedenkulutuksen hallitseminen ja minimoiminen hotellihuoneissa ja muissa hotellin tiloissa vähentävät kuluja ja auttavat ehkäisemään puhtaan veden pulaa muualla maailmassa. Keskivertohotellissa vettä kuluu 170-440 litraa yhden majoittumisvuorokauden aikana yhtä asiakasta kohden. (Chen ym. 2013, 15.) Kotioloissa suomalaiset kuluttavat vettä keskimäärin 140 litraa vuorokaudessa. Lämpimän veden tuottamiseen ja jäteveden käsittelyyn kuluu todella paljon energiaa. Lisäksi vedenkäytön vähentämisellä on selvät vaikutukset kustannuksiin: päivittäinen 20 minuutin suihku maksaa noin 600 euroa vuodessa, kun taas viiden minuutin suihku päivässä maksaa noin 150 euroa vuodessa. (b)Motivan www-sivut 2017.)

Suomessa on riittävästi vesivaroja, jonka takia suomalaiset ovat tottuneet käyttämään vettä huolettomasti. Vettä, ja etenkin lämmintä vettä, kulutetaan eniten peseytymiseen. Veden kulu- tusta voi säästää esimerkiksi hankkimalla veden vrtausvoimaa pienentävän suuttimen suih- kuun. (c)Motivan www-sivut 2017.) Norlandia Tampere Hotellilla voitaisiin ottaa käyttöön tämän kaltaiset suuttimet suihkuihin. Helpoin ja edullisin tapa säästää vettä on kuitenkin omien vedenkäyttötapojen muuttaminen (c)Motivan www-sivut 2017).

On tärkeää, että koko henkilökunta on tietoinen veden säästämisen tärkeydestä (Chen ym. 2013, 97-98). Norlandia Tampere Hotellilla veden säästäminen ollaan pyritty huomioimaan esimerkiksi kerroshoidon työssä. Käytössä on niin sanottu vedetön siivous, eli käytetään puh- distusaineella esikäsiteltyjä siivousvälineitä, joissa kaikki tarvittava kosteus on sitoutettu. Näin pyritään minimoimaan vedenkäyttö. Lisäksi jokaisen hotellihuoneen kylpyhuoneessa on kyltti, jossa kehoitetaan asiakasta säästämään luontoa ja käyttämään pyyhkeitä useammin kuin kerran. Huone siivotaan joka päivä, mutta pyyhkeet vaihdetaan vain, jos asiakas on jättänyt ne lattialle toivoen niiden vaihtoa. Huoneissa on ”Ei saa häiritä”- kyltti, jonka asiakas voi ripustaa oveen, jolloin huonetta ei siivota lainkaan. (Laitinen, Henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2017.)

4.2.3 Ruokahävikin vähentäminen ja ympäristöystävällisempi tarjonta

Arviolta noin kolmasosa maailmassa tuotetusta ruoasta, eli 1,3 miljardia tonnia, päättyy hävi- kiksi vuosittain (Food and Agriculture Organization 2018). Hyvinvointiyhteiskunnissa ruoka- hävikkiä aiheuttaa kuluttajakäyttäytyminen (Food and Agriculture Organization 2018), eli tässä tapauksessa esimerkiksi omaan nälkään nähden liian suuren annoksen ottaminen ja sen myötä ruokaa lautaselle jättäminen.

Kaikkia ruuasta syntyviä ympäristövaikutuksia on mahdotonta välttää, mutta jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omilla valinnoillaan syntyvän ruokahävikin määrään. Hävikkiin joutu- neen ruuan arvo maailmanlaajuisesti on arvioitu olevan noin 730 miljardia euroa vuodessa. Jopa 60 prosenttia niin sanotusti turhasta ruokatuotannosta voitaisiin välttää, mikäli ruokahä- vikin määrä saataisiin laskemaan merkittävästi vuoteen 2050 mennessä. (Food and Agriculture Organization 2018.)

Helpoin tapa vähentää ruuan aiheuttamia ympäristöhaittoja on välttää ruokajätteen syntymistä. Länsimaiset heittävät ostamastaan ruuasta kolmanneksen roskeen. Roskeen päätyvästä ruuasta jopa puolet olisi vielä syömäkelpoista. (Harmaala & Jallinoja 2012, 236.) Norlandia Tampere Hotellin toiminnassa pyritään vähentämään hävikkiä esimerkiksi punnitsemalla ruokajätteiden määrää. Silloin nähdään konkreettisesti, miten paljon hävikkiä syntyy. Punnitsemisen avulla kokit huomaavat paljonko ruokaa menee biojätteeksi, jos ei olla tarkkana siinä, mitä ruokaa valmistetaan ja paljonko. Vielä hyödyllisempää olisi kehittää punnitsemista siihen suuntaan, että laskettaisiin biojätteiden rahallinen arvo. Sitä varten on olemassa sovellus, joka voidaan mahdollisesti tulevaisuudessa ottaa käyttöön hotellilla. Keittiön henkilökuntaa pyritään ohjeistamaan valmistamaan ruokaa niin, että tulisi mahdollisimman vähän hävikkiä. (Kontra, henkilökohtainen tiedonanto 30.12.2017.)

Muita tapoja, joilla hotellin keittiössä pyritään vähentämään hävikkiä, ovat asiakasmäärien seuraaminen ja puolivalmiiden tuotteiden käyttäminen, joita pystytään tarvittaessa lämmittämään nopeasti, jos asiakkaita sattuukin tulemaan yllättäen enemmän kuin normaalisti. Ruuan valmistusta "varmuuden vuoksi" pyritään välttämään. Jotkut ruuat, kuten lohi, tulee valmiina annospaloina, jolloin asiakkaiden annoskoko pysyy helpommin maltillisena. Lisäksi ollaan otettu käyttöön niin sanotusti "jämäruokien" myynti, eli virallisen lounasajan päättyessä yli jääneitä ruokia myydään edulliseen hintaan asiakkaille mukaan otettavaksi. Siitä on jo huomattu olevan hyötyä hävikin vähentämisen kannalta. Aluksi "jämäruokia" myytiin muovisiin kertakäyttöastioihin, mutta 2018 vuoden alussa otettiin käyttöön ekologisemmat, luonnossa hajoavaa materiaalia olevat kertakäyttöastiat. (Kontra, henkilökohtainen tiedonanto 30.12.2017.) Kehityshetkenäni on, että asiakkaille mainostettaisiin, että "jämäruokaa" voi ottaa myös omiin astioihin.

Maailmanlaajuisesti toimivan luonnonsuojelujärjestön World Wide Fundin (WWF) mukaan ruokatuotannosta erityisesti lihatuotanto kuormittaa paljon ympäristöä (World Wide Fundin www-sivut 2017). Lihan syönnin vähentämistä puoltaa monet syyt: kasvisperäinen ruokavalio auttaa hidastamaan ilmastonmuutosta, vähentämään metsien ja arvokkaiden elinympäristöjen katoa sekä ehkäisee maaperän kuivumista, vesipulaa ja vesistöjen kunnan heikkenemistä. Eläinten kasvattaminen ruuaksi on yhtä suuri ympäristörasite kuin koko maailman yhteenlaskettu liikenne. Kasvisperäistä ruokaa syömällä ruuan ympäristökuorma on jopa 60% pienempi, ja samoille luvuille päästään ruoan tuotantoon käytetyn veden säästössä verrattuna lihan syönniin. (Tuominen 2017, 7.)

Kasviperäisillä tuotteilla on lähes poikkeuksetta pienemmät ympäristövaikutukset. Markkinoilla on paljon kasvisperäisiä vaihtoehtoja lihalle. Niitä ovat esimerkiksi erilaiset soijavalmisteet, nyhtökaura, härkäpapuvalmisteet, sieniproteiinista valmistettu quorn sekä vehnägluteenista valmistettu seitan. Nykyään suomessa voidaan käyttää hyönteisiä, kuten sirkkoja, ruuanlaitossa. Hyönteisten käytön ympäristökuormitus on huomattavasti lihaa pienempi. (World Wide Fundin www-sivut 2017.)

4.2.4 Jätteiden minimointi ja kierrätys

Hyvä jätteidenkäsittelysystemi on yksi tärkeimmistä nykyajan infrastruktuureista Kierrättämisen ja uusiokäyttämisen kautta vähennetään hiilidioksidipäästöjä pienentyneiden metaanipäästöjen ansiosta. Lisäksi orgaanisesta jätteestä voidaan jalostaa energiaa. (Sachs 2015, 376 & 389.) Lisäksi jätteidenkäsittelykulut ovat yksi syy vähentää jätettä yrityksessä (Kane 2011, 8).

Hotelleissa syntyy vuorokaudessa jätettä keskimäärin yhden kilogramman verran yhtä asiakasta kohden (Chen ym. 2013, 15). Jätteiden synnyn ehkäisy on olennaista kestävässä kuluttamisessa. Jätteiden kokonaismäärää voidaan vähentää uudenlaisten kulutustottumusten avulla. Kun tuote poistuu käytöstä, se tulee mahdollisuuksien mukaan kierrättää tai hävittää oikeassa jätejakeessa sopivaan loppusijoitukseen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 238.) Jätteiden vähentäminen on yksi Norlandia Tampere Hotellin tärkeimmistä ympäristötavoitteista. Hotellilla lajitellaan eri tyyppiset jätteet, kuten biojätteet, pahvi- ja paperijätteet, pullot ja tölkit sekä metalli ja lasijätteet. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.)

Norlandia- ketjussa pyritään noudattamaan green office- ajattelua. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että kokouksissa ei käytetä tulosteita, vaan kaikki tehdään kannettavilla tietokoneilla ja muilla elektronisilla laitteilla. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.) Green office-järjestelmä on toimistojen ympäristökuormituksen minimointiin tarkoitettu World Wide Fund-organisaation (WWF) ylläpitämä ohjelma, joka perustuu energian ja paperinkulutuksen vähentämiseen ja jätteiden lajittelun tehostamiseen (Harmaala & Jallinoja 2012, 257). Työskennellessäni kyseisessä hotellissa, olen huomannut, että green office- periaatteiden käyttämisessä käytännön työssä olisi kehittämisen varaa.

Paperijätteen määrää on pyritty vähentämään esimerkiksi käyttämällä keittiössä lähetys- ja tilauslistojen tekemiseen tablettia paperin sijaan (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017). Kuitenkin esimerkiksi vastaanotossa tulostellaan usein turhaan tiedostoja, kuten huonevarauksia ja sähköposteja, joita voisi yhtä hyvin käyttää suoraan tietokoneelta. Tiedostojen ja sähköpostien turhaa tulostelua kannattaa välttää. Mikäli tarvitsee tulostaa, pitäisi tulostaa vain tarvittavat sivut ja käyttää paperin molemmat puolet jos mahdollista (Persson ym. 2007, 93).

Jätteiden kierrättämisen avulla vähennetään tarvetta valmistaa kokonaan uusia tuotteita ja pakkauksia. Joitakin tuotteita, kuten lasia ja metallia voidaan kierrättää lähes ikuisesti sen sijaan, että ne päätyisivät luontoon ja aiheuttaisivat siellä vahinkoa. (Persson ym. 2007, 75.) Jokaisella pienelläkin teolla on iso merkitys. Lajittelemalla säästetään luonnonvaroja ja vähennetään ympäristökuormitusta. (Suomalainen 2017, 4.)

Hotellin keittiössä kierrätetään kartonkia, pahvia, lasia, metallia ja muoviovia. Näistä suurin osa onnistuu melko hyvin, mutta muovin lajittelemisessa omaan astiaansa on vielä kehittämisen varaa. Keittiön henkilökunnalle tulisi korostaa enemmän muovin kierrättämisen tärkeyttä, sillä tällä hetkellä suurin osa muovijätteestä päätyy sekajätteeseen. Muovijätettä tulee ylivoimaisesti eniten koko keittiön jätteistä ja siihen verrattuna sille on varattu liian pieni astia jätetuoneeseen. (Kontra, henkilökohtainen tiedonanto 30.12.2017.)

Kuvio 1. Mihin lajitellut jätteet päätyvät?

KARTONGIN KIERRÄTYS

Kartonki viedään kartonkitehtaalle, jossa siitä erotellaan muovipinnoitteet energiahyötykäyttöön ja alumiinipinnoitteet materiaalikiertoon. Jäljelle jäänyt kartonkikuitu hyödynnetään esimerkiksi aaltopahvin, pakkauskartongin, kirjekuorien, laminaattipaperin sekä hylsyjen raaka-aineena.

MUOVIN KIERRÄTYS

-Muovit voi laittaa sekajäteastiaan, jolloin ne päätyvät energiahyötykäyttöön, ei kaatopaikalle.

-Muovipakkauksia kerätään myös joissakin Rinki-eko-pisteissä, joista ne kierrätetään uusiomuovituotteiden raaka-aineiksi Riihimäellä Fortumin muovijalostamossa. Kierrätysmuovista valmistetaan muun muassa muovipusseja, komposiittilautoja, kukkaruukuja ja ämpäreitä.

PAPERIN KIERRÄTYS

-Vähentää paperiteollisuuden päästöjä, säästää luontoa

-Keräyspaperista tehdään uutta paperia vähemmällä energialla kuin metsästä kaadetusta puusta

-Kotimaiset paperitehtaat käyttävät keräyspaperia mm. sanomalehtien sekä vessa- ja talouspaperin raaka-aineena.

METALLIN KIERRÄTYS

-Vähentää merkittävästi kaivostointia, ympäristöhaittoja ja energiankulutusta.

-Kannattaa lajitella pois sekajätteen joukosta koska palamaton materiaali ei tuota energiaa, vaan kuormittaa jätteenkäsittelylaitoksia turhaan.

-Kierrätysmetalli toimitetaan metalliteollisuuden raaka-aineeksi. Siitä valmistetaan mm. pakkauksia, polkupyörän runkoja, lapioita ja autojen osia.

LASIPAKKAUSTEN KIERRÄTYS

Lasipakkaukset kuten pullot ja purkit voi laittaa oman kiinteistön tai ekopisteen lasinkeräysastiaan. Muut lasit kuin lasipakkaukset kuuluvat sekajäteastiaan tai jäteasemalle. Lasipakkaukset kuljetetaan Englantiin käytettäväksi uusien lasipakkauksien valmistuksessa.

BIOJÄTE

-Biojäte kompostoidaan biomullaksi
-Lähivuosina Tampereelle valmistuu biokaasulaitos, jossa biojätteistä tuotetaan biokaasua, josta tuotetaan energiaa sekä vähäpäästöistä liikennepolttoainetta.

Kuvio 1. -kaavaketta käytän sekä hotellin asiakkaille suunnatussa esitteessä, että työntekijöille tekemässäni kehitysehdotuksia-tiedostossa. Kaavakkeen avulla työntekijät ja asiakkaat saavat selkeän kuvan siitä, mitä eri jätteille tehdään lajittelun jälkeen, mikä voi johtaa parempaan motivaatioon jätteiden lajittelussa. Kaavake sopii työhöni, sillä yksi neljästä pääteemoista työssäni on jätteiden kierrätys. Valitsin juuri kyseiset jätemuodot kaavakkeeseen, koska niitä jätteitä syntyy paljon Norlandia Hotellilla.

4.3 Vihreämpään toimintaan sitoutuminen

Toimintatapojen muuttamiseksi tärkein askel on sitoutua muutokseen. Usein vastuu muutoksesta jätetään työntekijöille ilman sen kummempaa panostusta asiaan. Jotta voidaan edistää muutoksessa, vaaditaan siihen myös yrityksen johdon kannustamista ja tukea moraalisesti ja henkisesti. Vanhoihin tapoihin lipsutaan helposti uudestaan, jonka vuoksi muistuttelua tarvitaan aika-ajoin. Jos halutaan tehdä suuria ja näkyviä muutoksia, henkisen ja moraalisuuden lisäksi rahallinen tuki on erityisen tärkeässä roolissa. Pieniä muutoksia voidaan tehdä useimmiten pienillä kustannuksilla tai jopa ilmaiseksi. Oli muutokset paljon tai vähän resursseja vaativia, maksavat ne itsensä jossain vaiheessa takaisin. (Kane 2011, 33-39.) Työni päätarkoituksena on tuoda esiin yksinkertaisia toimintatapoja, joilla voidaan parantaa yrityksen ympäristöystävällisyyttä. Osa kehitysideoistani ovat rahallista panostamista vaativia. Yritys voi hyödyntää niitä jos kiinnostusta riittää.

Kommunikointi asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa on hyvin tärkeää ja sillä osoitetaan, että yrityksessä halutaan tosissaan kehittää ympäristön huomioimista. Kommunikointia voi olla esimerkiksi vuosittaisissa ympäristöraporteissa, kokouksissa, internetsivuilla ja muissa markkinointikanavissa, tuotepakkauksissa, kuiteissa, laskuissa ja niin edelleen. (Kane 2011, 65.) Päätuotokseni, eli hotellihuoneisiin jaettava esite, on kommunikointia ensisijaisesti yrityksen asiakkaiden kanssa, mutta se voi aiheuttaa keskustelua ja kommunikointia myös työntekijöissä.

Muutoksen edetessä ja sen vahvistamiseksi on tärkeää antaa palautetta, eli kertoa, miten asiat ovat muuttuneet (Kane 2011, 40). Tämä voitaisiin tehdä esimerkiksi ilmoittamalla asiakkaille ja työntekijöille, miten paljon vähemmän sähköä on kulutettu esimerkiksi puolen vuoden kuluessa työni julkaisemisesta. Myös asiakkailta ja työntekijöiltä tulleet palautteet asiaa koskien tulee ottaa huomioon. (Chen ym. 2013, 23.)

Monesti hotelliketjuilla on olemassa ympäristöohjelmia, mutta sääntöjen ja ohjeiden välittäminen käytännöksi yrityksen työntekijöiden jokapäiväisiin toimiin on puutteellista ja hankalaa (Chen ym. 2013, 23). Kun ketjun johtajat antavat yksittäisille hotelleille vapaudet toteuttaa ympäristöpolitiikkaa parhaaksi katsomallaan tavalla tiettyjen raamien sisällä, on yksittäisten hotellien johtajien asenteet ratkaisevassa asemassa siinä, mihin asioihin kiinnitetään huomioita, sekä miten laajasti ja millä tavoin asioita hoidetaan. (Chen ym. 2013, 23.)

4.3.1 Työntekijöiden sitouttaminen

Ympäristöasioiden hallinnan tulisi olla osa liiketoimintaa ja strategiaa. Tämä edellyttää ympäristönäkökohtien integroimista osaksi jokapäiväistä toimintaa ja koko henkilökunnan sitoutumista toiminnan aktiiviseen kehittämiseen. (Hovisalmi & Niskala 2009, 7.) Koko henkilöstön osaamisen kehittäminen on keskeinen tekijän yrityksen ympäristöosaamisen kehittämisessä (Hovisalmi & Niskala 2009, 40).

Norlandia Hotelleilla on käytössä Total quality management (TQM)- ohjelma (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017). TQM on lyhenne, joka viittaa kokonaisvaltaisen laadunhallintaan, joka sisältää johtamisen, strategisen suunnittelun ja organisaation kehittämisen. Edellä mainittujen lisäksi yksi tärkeimmistä asioista on asiakkaiden tarpeiden huomioimisen kehittäminen. TQM:n avulla pyritään tarkastelemaan ja kehittämään koko toimintaprosessin laatua. (Lecklin 2006, 17.) Norlandia Hotelli käyttää TQM- ohjelmaa koko henkilöstön sähköisenä laadunhallintajärjestelmänä. Sen avulla halutaan selkeyttää, varmentaa, yhtenäistää ja tasalaatua toimintatapoja ja selkeyttää yrityksen tavoitteita sekä kehittää toimintaa. Hotellin TQM:ssä on tiedostoja, joissa on lueteltu yleisen tason asioita, mitä jokainen voi tehdä valinnoillaan, ja miten asioita tehdään hotellissa työskennellessä. Työntekijöille järjestetään myös ympäristöviikkoja ja tempauksia, jolloin ympäristöasiat tuodaan selkeästi esiin. Silloin tehdään nostoja henkilökunnalle, kuten ”tällä viikolla kiinnitetään huomioita turhien laitteiden sammuteluun” ja keskitytään siihen. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.)

Muutos vihreämpään yritystoimintaan voi tuntua suurelta ja monimutkaiselta asialta. Muutokseen liittyvän vastahakoisuuden taustalla on usein erilaisia ajattelutapoja kuten: ”Olemme aina tehneet sen näin” tai ”Yksi villitys muiden joukossa, päädyimme kuitenkin samaan tilanteeseen

kuin aiemminkin.”. Monesti ajatellaan, että miksi ympäristö pitäisi ottaa tosissaan, kun on muutakin tärkeämpää tekemistä. Lisäksi muutosta voi hidastaa esimerkiksi se, että olemassa olevien välineiden ja tilojen muuttaminen voi olla kallista ja häiritsevää. Ihmiset harvoin pitävät muutoksista. Tarkemmin sanottuna ajatuksesta muutokseen ei pidetä, ellei siitä ole jotakin selvää etua ihmisille henkilökohtaisesti. Tavoitteena on päästä ihmisten vastahakoisuuden yli ja tehdä heistä positiivisia muutosta kohtaan; osaksi ratkaisua, ei osaksi ongelmaa. (Kane 2011, 8, 32, 5.)

4.3.2 Asiakkaiden muuttuvien arvojen huomioiminen ja sitouttaminen

Ympäristöarvot ja terveellisyys ovat nousseet merkittäviksi kulutusta ohjaaviksi tekijöiksi. Ekotuotteet, kestävä kehitys, kierrätys, luomu- ja luonnonmateriaalien suosion lisääntyminen ovat nouseva trendi, joka on saavuttamassa massakulutuksen vaatimat mittasuhteet. (Merisalo 2010, 26.) Vuoteen 2025 mennessä vastuullisuus on noussut yhä tärkeämmäksi arvoksi ihmisille. Liiketoiminnan vastuullisuus, vastuu ympäristöstä ja kierrätys ovat esimerkkejä tärkeimmistä vastuullisuuden arvioihin liittyvistä asioista. Kuluttajan vaikuttamisen mahdollisuus ympäristöön ja muihin omiin arvoihin liittyviin asioihin on vahvassa kasvussa nyt ja tulevaisuudessa. (Merisalo 2010, 39.) Etenkin uusi sukupolvi, eli 2000-luvulla syntyneet pitävät hyvin tärkeänä vihreitä ja sosiaalisia arvoja vertaillen eri yritysten tuotteita ja palveluita (Lampikoski & Sippo 2013, 40).

Lähtökohta on, että palveluyritys ei tavoittele asiakastyytyväisyyttä hinnalla millä hyvänsä, vaan asiakasläheisyyttä rakennetaan koko ajan myös palvelutarjoajan näkökulmasta kannattavalla tavalla. Asiakassuhteet voivat luoda arvoa innovaatioiden kautta. Asiakkaalta voidaan saada esimerkiksi hyviä ideoita uusiksi palveluiksi tai palvelutarjonnan kehittämiseksi. (Heller, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 31-35.)

Matkailijat ovat yleensä melko myöntyväisiä ympäristöystävällisiin toimintatapoihin, jos se on luonteva osa palvelua eikä vaadi kohtuutonta vaivaa tai rahaa (Veijola 2013, 156). Jotta toimintamallien muuttamisesta saadaan täysi hyöty irti, täytyy varmistaa, että asiakkaat huomaa- vat vihreämmän liiketoiminnan ja heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asiaan. (Kane 2011, 33.)

Norlandia Tampere Hotellilla on pyritty tekemään asiakkaille näkyviä toimenpiteitä. Selkein ja näkyvin ympäristöhuomioimiseen liittyvä asia on lajitteluroskikset hotellikäytävillä. Pulloille, lehdille, biojätteelle ja sekajätteelle on omat astiansa. Hisseissä on julisteita, joissa kerrotaan, mitä yrityksessä tehdään ympäristön hyväksi. Hotellissa halutaan herätellä ihmisiä miettimään omia valintojaan. Ruokalinjastossa on lappu ota mitä syöt. Tämä saa ihmiset ajattelemaan, että mätämmekö ruokaa koko rahan edestä, vai mietimmekö omaa vastuullisuutta ja että voimme vaikuttaa. Lisäksi toiminnassa on otettu huomioon pieniä, mutta tärkeitä asioita, kuten se, että shampoissa ja saippuoissa on täytettävät annostelijat, pikkupurkkeja ei käytetä. Asiakkaat ovat antaneet palautetta, että ympäristöstä huolehtiminen näkyy hotellissa. He pitivät sitä arvona. Ympäristöstä huolehtiminen kertoo asiakkaille ammattitaidosta ja luotettavuudesta. (Aikio, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017.)

5 ESITTEEN TOTEUTTAMINEN JA SISÄLTÖ

5.1 Esitteen suunnitteleminen ja toteuttaminen

Esitettä suunnitellessa on huomioitava kohderyhmä ja sen tottumukset (Krause 2004, 242). Esite on suunnattu Norlandia hotellin asiakkaille. Koska hotellissa huomattava osa asiakkaista on sairaalan potilaita ja heidän omaisiaan, iso osa heistä on melko iäkkäitä. Lisäksi osa asiakkaista on henkisesti tai fyysisesti haastavassa elämäntilanteessa. Näiden syiden takia esite on pelkistetty, yksinkertainen ja helppolukuinen. Esitteen pääpaino on visuaalisuudessa. Tekstiä on melko vähän, mutta tuotokseen valitut tekstit sisältävät tärkeitä huomioita koko opinnäytetyöni pääaiheista. Päädyin käyttämään paljon itse piirrettyjä kuvia. Niiden avulla sain tuotoksestani juuri sen näköisen kuin haluan. Lukijalle välittyy persoonallisuus ja se, että asioita on todella mietitty, eikä vain kopioitu kuvia ja tekstiä internetistä.

Kun opinnäytetyöni teoriaosuus oli kokonaan valmis, aloin suunnitella esitettä. Suunnittelin esitteen sisällön kokonaan itse. Sisältö perustuu käyttämäni teorian tietoon ja osaksi asiakkailta tulleeseen palautteeseen. Esitteessä on neljä pääaihetta: sähkön ja energianlukulutus, vedenkulutus, ruoka, sekä jätteiden kierrättäminen. Esitteestä tekemäni versio lähetetään Norjaan, jossa se viimeistellään brändin mukaiseksi, sillä Norlandia-ketjun johto vaatii, että esite on

Norlandian brändin mukainen. Opinnäytetyöni toiminnalliseen osuuteen kuuluu esitteen suunnittelu sähköiseen muotoon. Sen jälkeen toimeksiantajayritykseni on vastuussa työn painattamisesta ja virallisesta julkaisusta hotellissa.

Suunnittelin ja piirsin erilaisia sammakoita joista valitsin lopulta mielestäni parhaimmat. Sammakoiden lisäksi suunnittelin ja piirsin myös muutaman muun esitteeseen päätyneen kuvan. Sen jälkeen kävin hotellilla ottamassa tarvittavat valokuvat. Suurinta osaa tuotokseni kuvista käsiteltiin kuvankäsittelyohjelma Photoshopilla, jotta kuvat saatiin oikeassa muodossa esitteeseen.

Tein esitteestä ja sen sivuista teksteineen ja kuvineen raakaversiosuunnitelman paperille. Esitteestä tuli 16- sivuinen. Hahmottelin paperille, miten sommittelen ja asettelen kuvia ja tekstejä. Tämän jälkeen aloitin esitteen varsinaisen Indesign- painotyöjulkaisuohjelmalla. Ensimmäisenä valitsin esitteen päävärit ja fontin. Sen jälkeen kirjoitin tekstit oikeisiin kohtiin, ja viimeisenä asettelin valmiiksi muokatut kuvat oikeisiin kohtiin. Lopuksi päätin esitteen nimen. Esitteen nimeksi tuli Ympäristön huomioimisvinkkejä hotellin asiakkaille.

Esitteen tekstit sopisivat periaatteessa yleispätevästi mille tahansa hotellille. Halusin kuitenkin tehdä esitteestä toimeksiantajani näköisen ja juuri kyseiseen hotelliin sopivan, joten lisäsin esitteeseen kohtia, joissa kerrotaan juuri Norlandia- hotellissa olevista yksityiskohdista, joiden avulla voi vaikuttaa ympäristön kuormittamisen vähentämiseen. Tällaisia ovat ”Älä häiritse”- kyltin kuva ja selostus, hieman epätavallisen valokatkaisijan kuva ja käyttöohje, sekä kuva ja tekstiä hotellin jäähdytysjärjestelmälaitteesta.

5.2 Kiinnostava sisältö esitteessä

Oivalluttavan ja liian monimutkaisen sisällön ero voi olla hyvin pieni, joten tekstejä suunnitella on oltava hyvin tarkkana näiden kahden ulottuvuuden tasapainon löytämiseksi. Onnistunut esite sisältää uusia asioita ja uutta ajattelutapaa, joita tuodaan esille oikealla tavalla. (Parviainen 2015, 17-19.) Tuotokseni tekemisessä yksi tärkeimmistä asioista on kiinnostavan visuaalisen ilmeen ja sisällön luonti. Pyrin tekemään tuotoksesta yksinkertaisen ja helposti ymmärrettävän, jotta lukijan kiinnostus pysyy yllä. Tavoitteenani on saada ihmiset kiinnostuman aiheesta, ja kaikista parasta olisi, jos ihmiset oivaltaisivat asioita uudelta kantilta tuotokseni

myötä. Ympäristöongelmista puhutaan useimmiten vakavaan sävyyn. Vakavuudesta poiketen esitteeni on tarkoitus olla sopivan leikkimielinen ja hauska. Käytän paljon kuvia jotka konkretisoivat käsiteltäviä asioita ja herättävät ajatuksia. Tuotoksessa on paljon lauseita ja tekstiä, joiden tarkoitus on saada lukija pohtimaan asiaa hieman enemmän. Käytän monessa kohtaa esimerkiksi lausemuotoa: ”Tiesitkö että...”.

Esitteeseen on koottu asiakasnäkökulmasta tärkeitä tietoja ja huomioita. Hotellin asiakkaiden kirjoittamista kirjallisista palautteista huomaa, että yhä useampi on kiinnostunut ympäristön huomioimisesta. Monet asiakkaat ovat esimerkiksi kyselleet, miten liiketunnistinvalot valot olisi saanut sammutettua yön ajaksi hotellihuoneen vessasta, kun he eivät ole huomanneet, että edellinen asiakas on laittanut tunnistimen asentoon, jossa valo on jatkuvasti päällä. Myös ruuasta on tullut paljon palautetta esimerkiksi kasvisruuan lisäämisen jatkuvana kysyntänä, joten tuon kyseistä aihetta esiin tuotoksessani. Ruokatuotanto muodostaa noin viidesosan ihmisen aiheuttamista hiilidioksidipäästöistä eli saman verran kuin liikenne (World Wide Fundin www-sivut 2017).

Ympäristön huomioonottaminen matkaillessa ei vaadi ihmetekoja, vaan omilla pienillä teoilla voi vaikuttaa asiaan helposti. Asiakkaita on hyvä muistuttaa, että hotellissa majoituessaan on hyvä noudattaa ympäristöä ja energiaa säästäviä tapoja, kuten valojen ja sähkölaitteiden sammuttelua ulos lähtiessään (Kalmari & Kelola 2009, 79, 89). Majoittumisessa ympäristöystävällisenä perussääntönä voidaan pitää, että ajatellaan samalla tavalla kuin kotona. Eli älä anna lamppujen palaa tai television olla päällä turhaan. Käytä pyyhkeitä monta kertaa. Kun et vaihdata pyyhkeitä joka päivä, säästät luontoa. Sulje jäähdytysjärjestelmälaite jos mahdollista, etenkin silloin kun et ole huoneessa, sillä se kuluttaa valtavasti energiaa. Kännykkää ei kannata jättää lataamaan yöksi ja puhelinta kannattaa muutenkin pitää laturissa vain sen aikaa, kunnes akku on latautunut täyteen. Puhelimen turha pitäminen laturissa kuluttaa energiaa. Myös tyhjän laturin sähköpistokkeessa pitäminen vie energiaa. (Persson ym. 2007, 40, 158, 162.) Edellä mainitut asiat ovat esimerkkejä tuotokseni sisältöön perustuvasta teoriasta.

”Auta meitä pelastamaan maailma” tyyppiset lauseet eivät ole toimivia, koska silloin luvataan liikaa. Myös kuvituksessa kannattaa välttää ekokliseita, kuten esimerkiksi käsissä olevaa maapalloa. (Kane 2011, 66.) Pyrin välttämään liioittelua ja käytin paljon ”me”-muotoa, jotta lukijalle tulisi tunne, että esite ei ole ikään kuin asiakasta syyllistävä lista siitä, mitä asiakkaan pitäisi tehdä toisin, vaan että Norlandia hotellilla halutaan tehdä parempia valintoja yhdessä.

5.2.1 Värien merkitys esitteen kiinnostavuudessa

Esitteeseen voi valita värit esimerkiksi kuvien perusteella. Taustaväri esitteessä voi olla sama kuin jokin kuvassa esiintyvä väri. Tällöin esitteestä saa yhtenäisen. (Krause 2004, 218.) Sammakko sopii teemaan väriltään ja luo esitteeseen jatkumoa ja toimii ikään kuin esitteen eri aiheiden yhdistävänä ”liimana”. Sammakon kautta tuotokseen saadaan myös tarinallisuutta. Hyvin kerrotun tarinan kautta voidaan saada lukija motivoitua osallistumaan ja heittäytymään osaksi tarinaa (Kalliomäki 2014, 13). Tarinankerronta on tehokas brändin kehittämisen, kommunikoinnin, johtamisen ja mainonnan väline (Fog, Budtz, Munch & Blanchette 2010, 17-18).

Värit vaikuttavat ihmisten mielentilaan ja tunteisiin ja siten niillä voidaan vaikuttaa myös käyttäytymiseen (Loiri & Juholin 2006, 111). Norlandia Tampere Hotellin tunnusväri on vihreä, jonka huomaa värin käytöstä monessa yhteydessä. Esimerkiksi yrityksen logossa on vihreää, ja hotellihuoneissa on vihreitä sisustuselementtejä. Yrityksen nettisivuilla on käytetty paljon vihreitä yksityiskohtia. (Norlandia Tampere Hotellin www-sivut 2017.) Pohdin tuotokseni ulkonäköä, ja tulin siihen tulokseen, että vihreä on sopiva pääväri, sillä se kiinnittää huomion sekä tehostaa hyvin eri värisävyjä ja on luonnon ja kasvien väri (Askel terveyteen www-sivut 2017) ja samalla se sopii toimeksiantoyritykseni imagoon ja väreihin.

5.2.2 Mielenkiintoa herättävät kuvat

Kuvitukseen sain idean itsepiirretystä sammakosta, joka toistuu joka aukeamalla. Sammakolla on ajatuskupla, joka kuvastaa aina jotain aiheeseen liittyvää. Sammakon ja sen ajatuskuplien avulla pyrin saamaan ihmiset ajattelemaan aiheita ilman turhan vakavan tuntuista otetta. Esitteen kuvien tarkoituksena on herättää lukijassa tunteita, joihin pyrin vaikuttamaan esimerkiksi teemasammakon erilaisten ilmeiden kautta. Esimerkiksi ruokahävikkiä käsittelevällä aukeamalla on sammakko, joka on surullinen, koska se miettii roskiin heitettyä syömäkelpoista ruokaa.

Piirretyn sammakon ja muiden piirtämieni kuvien lisäksi päätin käyttää kuvituksessa itse ottamiani kuvia hotellin käytävillä olevista tauluista sekä joistain yksityiskohdista hotellihuoneissa. Näiden lisäksi esitteeseen tuli lainattuja kuvia internetistä. Esitteen kansi on yksi tärkeimmistä osista. Kantta suunnitellessani ensimmäisenä pohdin, mikä on tärkein viesti, joka

kannella halutaan asiakkaalle viestiä. Periaatteessa se oli helppoa, sillä kirja käsittelee kuitenkin yhtä pääaihetta: ympäristöä. Kannen on tarkoitus tuoda lukijalle mieleen luonto ja sen puhtaus. Ensivaikutelma on oleellinen, koska se ratkaisee lukijan kiinnostuksen synnyssä (Rope & Methers 2001, 68–69). Mikäli tuote ei herätä heti mielenkiintoa, se sivutetaan helposti. Kansilehden täytyy siis olla vähintään niin mielenkiintoinen, että se saa asiakkaan tutkimaan esitettä enemmän. (Nieminen 2004, 9.) Esitteeni kannessa on itse piirtämiäni osia sekä internetistä lainattu kuva maapallosta. Kansi on yksinkertainen ja hieman erikoinen, millä pyrin lisäämään lukijan houkuttelevuutta jatkaa esitteen lukemista.

Jotta tuotoksesta saatiin juuri Norlandia Tampere Hotellille personoitu, käytin esitteessä hotellista otettuja valokuvia. Käytin pienempien kuvien lisäksi koko sivun kuvia, sillä ne lisäävät esitteen ulkoasuun pohjautuvaa houkuttelevuutta. Esitteessä käyttämäni koko sivun kokoiset kuvat ovat valokuvia hotellin käytävällä sijaitsevista tauluista. Vastapainoksi viereisillä sivuilla on enemmän tekstiä. Piirroksiset ovat persoonallinen valinta, mutta valokuvat ovat kuitenkin uskottavin kuvituskeino (Nieminen 2004, 89). Haluan yhdistää sekä persoonallisuutta, että uskottavuutta, joten käytän tuotoksessani molempia kuvituksen keinoja. Piirrosten ja aitojen kuvien käyttö lisää myös kiinnostusta herättävää kontrastia työhöni.

5.3 Tekstit ja kuvat

Typografia tarkoittaa yksinkertaisesti selitettynä kirjaintyyppien valintaa ja käyttöä (Itkonen 2012, 11). Typografialla on suuri merkitys painetussa tuotteessa. Hyvällä typografialla helpotetaan tuotteen luettavuutta. Hyvä typografia tukee tuotteen selkeyttä, ymmärrettävyyttä ja helppolukuisuutta. (Loiri 2004, 9.) Hyvä typografia on sellaista, jossa on kontrastia, mikä asettaa asiat tärkeysjärjestykseen. Kontrasti lisää lukijan mielenkiintoa ja tuo vaihtelua teokseen. Kontrasteja voidaan luoda käyttämällä erilaisia kokoja, muotoja, vahvuuksia ja värejä. (Itkonen 2012, 77.) Esitteessäni on käytetty paljon kontrasteja. Pyrin luomaan vaihtelua ja kiinnostusta värien, muotojen ja kokojen vaihtelulla. Pääväriäni joita käytän ovat vihreä ja valkoinen, jotka vaihtelevat esimerkiksi sivujen taustaväreissä. Esite sisältää muutaman kursivoidun tekstipätkän, joilla pyrin herättämään lukijan huomion. Myös kirjainkoko vaihtelee. Pääasiallisesti tekstin fontti on kokoa 18, mutta joillain sivuilla, joissa tekstiä on enemmän, fontti on pienempää ja sitä vastoin sivuilla, joissa tekstiä on vähän, teksti on suurempaa.

Kirjainkoko on yksi tärkeimmistä asioista esitettä suunnitellessa. Leipätekstin koko on yleensä 9-12 pistettä. Pienemmät kirjainkoot ovat usein vaikealukuisia ja isommat ovat yleensä otsikkokäytössä. (Itkonen 2012, 91.) Esitteessäni käytän fonttikokoa 14-24, sillä esitteeseen ei tule pitkiä tekstipätkiä, vaan erillisiä lauseita ja huomioita, joten pienempi fonttikoko olisi liian pientä ja erottumatonta.

Hyvä kuva tukee tekstissä käsiteltäviä asioita ja laajentaa lukijan käsitystä aiheesta. Kuvan on aina liityttävä tekstiin tai julkaisuun jollain tapaa. Kuvan valinnassa ja sommittelussa tärkeintä on huomioida se, onko kuva julkaisun pääasia, huomionherättäjä vai kokonaisuuden täydentävä tekijä. Kuvan sijainnin huomioiminen on tärkeää. Lukijan huomio kiinnittyy usein sivun kulmiin tai niihin kohtiin, jossa on eniten tietoa. Paras paikka kuvalle on yleensä sivun yläosa. (Loiri & Juholin 2006, 62-63.) Suurin osa esitteeni kuvista on sijoitettu niin, että tärkeimmät asiat, joita haluan lukijan huomioivan, on sivun yläosassa.

Kuva tulee olla tarpeeksi lähellä tekstiä. Kuvien huomioarvo vähenee aina sen mukaan, mitä enemmän samalla sivulla on kuvia. Kuvakoolla on myös merkitystä lukijan kiinnostuksen kannalta. Kuvaan kiinnitettävään huomion määrään vaikuttaa kuvan muoto, väritys ja sijainti. Usein normaalista poikkeava kiinnittää huomion. (Hatva 1993, 56-58.) Esitteeni tekstit on sijoitettu lähelle kuvia niin, että kuva ja teksti liittyvät aina jollain tapaa yhteen.

Kuvat ovat painotuotteissa hyvin vahva viestimiskeino ja niillä on suuri huomioarvo. Käytän tuotoksessani paljon kuvia, sillä markkinoinnillisesta näkökulmasta kuvat tekevät painotuotteesta kiinnostavamman ja helpommin huomiota herättävän. (Lyytikäinen & Riikonen 1995, 49.) Hyvä kuva on selkeä ja informatiivinen ja kuvien päätarkoitus on useimmiten selvittää ja selittää asioita (Loiri & Juholin 2006, 53). Kuvat ovat esitteessäni hyvin tärkeässä roolissa. Kuvien avulla pyrin luomaan kirjaan kiinnostavan sisällön lisäksi myös sellaisen visuaalisen ilmeen, jota on helppo lukea ja joka vastaa mahdollisimman hyvin mielikuviin ympäristöongelmia ja ympäristön säästämistä ajatellessa.

6 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Tehtyä tutkimusta on tärkeää tarkastella luotettavuuden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa on tärkeää pohtia havaintojen luotettavuutta ja niiden puolueettomuutta. Tutkimus on puolueeton silloin, kun siihen ei vaikuta tutkijan omat mielipiteet ja uskomukset, ikä, sukupuoli tai esimerkiksi poliittinen asenne. Luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsittein. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetilla viitataan tutkimustulosten toistettavuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-136.) Tutkimusta tehdessäni pyrin täysin puolueettomaan, mutta kriittiseen tarkasteluun ja havainnointiin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia esimerkiksi tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen kautta, tutkijan oman sitoutumisen kautta, aineiston keruun analysoimisen kautta ja tutkimuksen keston kautta. Myös se, miten hyvin tutkimus on raportoitu, vaikuttaa luotettavuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.) Tutkimuksen luotettavuutta puoltaa oma vahva kiinnostukseni ja sitoutumiseni aihetta kohtaan. Tutkimuksen kohteena oli keskisuuri ja kansainvälisesti toimiva yritys, joten siltä kannalta tutkimus on luotettava. Tutkimuksessa on käytetty henkilökohtaisia tiedonantaja, joissa yrityksen työntekijät ovat vapaasti saaneet tuoda ajatuksiaan ja tunteuksiaan ilmi. Henkilökohtaiset tiedonannot eivät ole täysin luotettavia lähteitä, koska ne perustuvat tiettyjen työntekijöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja heidän henkilökohtaisiin tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Tutkimuksen kesto oli hieman liian pitkä, sillä sen aikana jotkin asiat ovat saattaneet muuttua yrityksessä. Lopetin työskentelyn yrityksessä muutamaa kuukautta ennen opinnäytetyöni valmistumista, joten en voi varmaksi tietää, onko joitain keskeisiä asioita muuttunut sillä välin. Tutkimus on raportoitu vaihe vaiheelta, joten sen kannalta työtä voidaan pitää luotettavana.

Yleensä työntekijät tuntevat työpaikan koneet ja tavat paremmin kuin johtajat. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijöiltä kysytään, miten asioita voitaisiin kehittää (Kane 2011, 39). Koska olen ollut työntekijänä yrityksessä lähes vuoden, olen melko hyvin perillä siitä, miten asiat toimivat, ja millaiset toimintatavat yrityksessä ja sen työntekijöillä on. Omat kokemukseni perustuvat kuitenkin vain lähinnä vastaanoton työhön, eikä esimerkiksi kerroshoittoon tai keittiöön, joten tutkimukseni ei ole luotettavasti yleispätevä kaikkia yrityksen osastoja ajatellen.

7 POHDINTA

Yrityksen nykyisessä toiminnassa ympäristöä ajatellen on vielä kehitettävää. Ympäristöasioita täytyy tuoda enemmän esille yrityksen työntekijöille. TQM:ssä olevat ympäristötiedostot tulisi olla näkyvämpiä ja pakollisia lukea jokaiselle työntekijälle. Itse en tiennyt kyseisten tiedostojen olemassa olosta ennen opinnäytetyöni tekemistä. Ympäristöviikot- ja tempaukset ovat hyvä idea, mutta oman havaintoni ja kokemukseni mukaan niitä ei ole kuitenkaan toteutettu, vaan ne ovat jääneet enemmänkin sanalliselle tasolle.

Hotellilla tarjotaan päivittäin neljä ateriaa buffet- muodossa. Kasvisruokavaihtoehtojen määrää tulee lisätä, ja jokaisella ruualla pitää olla tarjolla kasvisruokaa, mikä ei ole oman kokemukseni mukaan toteutunut joka aterialla. Vastaanotossa työskennellessäni useat asiakkaat antoivat palautetta koskien kasvisruokavaihtoehtojen lisäämistä. Hotellilla voitaisiin kokeilla esimerkiksi sirkkujen käyttöä sekä uudennlaisia kasvipohjaisia ja ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja, kuten quornia ja seitania. Se saattaisi saada asiakkaat kiinnostuneeksi ja loisi kuvaa, että yrityksessä halutaan kehittää toimintaa ja kokeilla jotain uutta.

Vastaanotossa työskennellessäni huomasin, että siellä oli tapana tulostaa esimerkiksi varauskanavien kautta tulleita varauksia, joita ei ehditä heti tehdä. Sähköpostiin voitaisiin luoda oma kansio tämän kaltaisille varauksille, jolloin säästyttäisiin turhalta tulostelulta. Tulostimien sijaan kuitteja varten olisi hyvä olla oma kuittikone, sillä tulostetut A4-kokoiset kuitit kuluttavat todella paljon turhaa paperia. Myös asiakkaat ovat ihmetelleet turhan suuria kuitteja. Myös pahvijätettä voitaisiin vähentää. Tällä hetkellä avainkortit ovat pahvisia ja kertakäyttöisiä. Ehdotukseni on, että avainkortteja laminoitaisiin, jolloin samaa avainkorttia voitaisiin käyttää moneen kertaan. Avainkortteja tarvitsisi tilata paljon harvemmin, jolloin hotelli säästäisi pahvijätteen syntymisen lisäksi myös kustannuksissa.

Valitsin opinnäytetyöni aiheen toimeksiantajayritykseni tarpeiden ja toiveiden perusteella. Lisäksi aihe on itselleni mieluista ja koen sen tutkimisesta olevan hyötyä myös oman ammatillisen osaamiseni kannalta. Oma kiinnostukseni aiheesta auttoi työni etenemisessä merkittävästi. Teoriaa etsiessäni huomasin, että yleisesti kestävästä kehityksestä ja ympäristön suojelemisesta löytyi todella paljon tietoa, mutta kohdistettua tietoa majoitusalan näkökulmasta oli melko

vaikea löytää. Myös ruokahävikistä ja hävikin ympäristövaikutuksista oli yllättävän haastavaa löytää tietoa.

Opinnäytetyötäni voi hyödyntää monella tavalla sekä asiakkaiden, että työntekijöiden näkökulmasta. Yritykseen voidaan tehdä jatkotutkimuksia aiheeseen liittyen; esimerkiksi kuluttamisen muutosten seuraamisen perusteella tai keskittymällä kohdistetummin esimerkiksi keittiön toiminnan ja ruuan ympäristökysymyksiin. Jatkotutkimuksia voidaan tehdä esimerkiksi myös asiakastyytyväisyyden paranemisen tutkimisena ympäristöasioiden kehittämisen seurauksena tai tutkimuksena vihreiden arvojen- ja toiminnan markkinointiin liittyen. Ympäristövastuuseen ja kestäväan kehitykseen liittyy vahvasti myös sosiaalinen ja taloudellinen vastuu, jotka voisivat myös olla hyviä jatkotutkimusaiheita.

Opinnäytetyötä kirjottaessani huomasin, että ympäristöön liittyvät aiheet ovat tällä hetkellä hyvin paljon esillä. Ympäristöstä huolehtiminen vaikuttaa olevan trendikästä. Kestäväan kehitykseen ja ympäristövaikutuksiin liittyen on tehty paljon tutkimuksia ja artikkeleita varsinkin muutaman viime vuoden aikana. Aiheeseen liittyen on julkaistu paljon kirjallisuutta ja materiaalia, joista olen saanut paljon hyvää teoriaa työhöni.

Opinnäytetyön tekeminen oli hyödyllinen ja opettavainen prosessi, jonka kautta opin valtavan määrän uusia asioita. Opin paljon uutta tietoa kirjoittamastani aiheesta, mitä voin varmasti hyödyntää jatkossa alalla työskennellessäni. Kaikista eniten koen oppineeni kuitenkin minulle haastavimmasta osuudesta: esitteen tekemisestä Indesign- ohjelmalla. Suurien haasteiden ja lukuisien epäonnistuneiden kokeilujen jälkeen opin ohjelman käyttämisen peruseriaatteen. Opin myös sen, että aikaa on varattava riittävästi ja selvitettävä etukäteen, mitä kaikkia eri vaiheita ja asioita esitteen tekemisessä Indesignia käyttäen on otettava huomioon, jotta esitteen tekemisen voi suunnitella järkevämmiin.

Koen onnistuneeni täyttämään myös toimeksiantajani toiveita ja luomaan heille jotain, josta yritys saa lisäarvoa. Toimeksiantajani Birgit Aikion palaute opinnäytetyöstäni on seuraava: ”Kokonaisuus on hyvä ja sinun oma kädenjälkesi näkyy. Ympäristökysymysten ratkaisu ei tapahdu hetkessä. Olet perehtynyt aiheeseen ja löytänyt toteutuskelpoisia ehdotuksia, jotka eivät edes ole kalliita, mutta säästävät luontoa. Ekologisuus on asenne ja se toteutuu askel askeleelta. Kiitoksia hyvästä yhteistyöstä ja ehdotetuista ympäristöteoista. Pienet teot ovat askel parempaan ja jokainen voi tehdä valintoja ympäristön hyväksi.”

Jos nyt aloittaisin opinnäytetyöni alusta, tekisin monia asioita eri tavalla. Ensimmäkin tekisin tarkemman suunnitelman opinnäytetyöni sisällöstä. Opinnäytetyöni pysyi aluksi asettamassani aiheessa ja tavoitteessa, mutta varsinkin alussa kirjoitin teoriaa aivan liian laajasti ja ohi pääaiheeni. Tutkisin rajatun teorian aiheesta, jonka jälkeen valitsisin muutaman tietyn pääteoria-aiheen, joista lähtisin etsimään lisää tietoa. Kirjoittaisin enemmän kerrallaan ja pitäisin korkeintaan parin päivän välejä kirjoittamisesta, sillä kun pitää monta päivää, tai jopa viikkoa taukoa kirjoittamisesta, tuntuu kuin aloittaisi aina tavallaan alusta ja löytää punainen lanka pitää etsiä uudestaan. Kokonaisuudessaan oma opinnäytetyöprojektini venyi liian pitkäksi (noin vuosi) ja etenkin loppuvaiheessa tuntui, että motivaatio opinnäytetyön valmiiksi saamisessa alkoi hiipua.

Esitteen tekeminen oli haastavampaa kuin olin ajatellut. Indesign- ohjelman käyttäminen oli paljon vaikeampaa, mitä kuvittelin. Tarvitsin sen käytössä melko paljon apua opettajalta. Latastin ohjelmasta omalle tietokoneelleni kokeiluversion, joka menikin umpeen ennen kuin huomasin, mikä aiheutti sen, että jouduin käydä koulun koneilla viimeistelemässä työtäni. Yllättävän haasteelliseksi osoittautui myös kuvien käyttäminen esitteessä. Jotta sain esitteestä juuri sellaisen kuin halusin, lähes jokaista kuvaa oli muokattava. Muokkauksia tehtiin Photoshopilla, jonka käytöstä minulla ei ole kokemusta, mikä tietenkin hankaloitti työn etenemistä. Kuvien käytössä tuli vastaan asioita, joita en ollut edes ajatellut. Esimerkiksi itse piirtämäni kuvat täytyi leikata Photoshopilla, jotta tausta saatiin läpinäkyväksi ja näin esitteeseeni sopivaksi.

8 LÄHDELUETTELO

- Aikio, B. 2017. Norlandia Tampere Hotellin toimitusjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2017
- Antila, K. 2010. Kaikki toimialat ovat vihreitä: pienennä päästöjä-paranna tulosta. Helsinki: Talentum
- Askel terveyteen www-sivut 2017. Viitattu 1.11.2017. <https://askelterveyteen.com/varien-psykologia/>
- Booking.com's Sustainable Travel Report 2017
- Chen, J., Legrand, W. & Sloan, P. 2013. Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations. Second edition. New York: Routledge
- Fog, K. & Budtz, C. & Munch, P. & Blanchette, S. 2010. Storytelling: Branding in Practice. 2nd Edition. Germany: Springer Verlag Berlin Heidelberg
- Food and Agriculture Organization (FAO) 2018. Viitattu 5.1.2018. <http://www.fao.org/save-food/resources/keyfindings/en/>
- Green Key:n www-sivut 2017. Viitattu 18.10.2017. <http://greenkey.fi/green-key-tukee-globaali-kestavan-kehityksen-tavoitteiden-saavuttamista/>
- Harmaala M. & Jallinoja N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Hatva, A. 1993. Kuvittaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Helander N., Kujala J., Lainema K., Pennanen M. 2013. Avaimia asiakaslähtöisyyteen: Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hook, T. 2018. Kestävä kehitys matkailuyrityksessä. Visit Finlandin www-sivut. Viitattu 16.2.2018 <http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>
- Hovisalmi, S. & Niskala, M. 2009. Ympäristöosaaminen kilpailukyvyksi- toimintamalli ja työkalut. Tampere: Esa Print Oy
- HSL Arkiliikenteen hiilidioksidilaskuri 2017. Viitattu 10.2.2018 <http://www.hsljalki.fi/>
- Ilmasto.org:in www-sivut 2017. Viitattu 27.10.2017. http://ilmasto.org/ilmastonmuutos/useinkysytyt_kysymykset#Mitae_ilmastonmuutos_tarκοittaa

- International Standardization for Organization www-sivut 2017. Viitattu 30.12.2017. <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>
- Itkonen, M. 2012. Typografian käsikirja, neljäs, laajennettu painos. Helsinki: RPS- yhtiöt.
- Kalmari, H. & Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Image Kustannus Oy
- Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum
- Kane, G. 2011. The three secrets of green business. Lontoo: Earthscan
- Kestävän kehityksen www-sivut 2017. Viitattu 24.9.2017. <http://kestavakehitys.fi/kestava-kehitys>
- Kontra, A. 2017. Norlandia Tampere Hotellin keittiöpäällikkö. Henkilökohtainen tiedonanto 30.12.2017
- Krause, J. 2004. Design Basics Index. Newton Abbot: David & Charles 2004.
- Lampikoski, T. & Sippo J. 2013. Vihreä aalto. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari
- Laitinen, M. 2017. Norlandia Tampere Hotellin kerroshoidon päällikkö. Henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2017
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Loiri, P. 2004. Typo: Pieni käytösopas typografian laatijalle. Helsinki: Infoviestintä Oy.
- Loiri, P. & Juholin, E. 2006. HUOM! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Infoviestintä Oy.
- Lyytikäinen, K. & Riikonen, H. 1995. Painotuotteen suunnittelu. Helsinki: Opetushallitus.
- Merisalo, R. 2010. Me teemme tulevaisuuden: Visio 2025. Pori: Kehityksen Kirjapaino.
- Motivan www-sivut 2017. Viitattu 24.2.2018
- a) https://www.motiva.fi/yritykset/ohjeita_ja_vinkkeja
 - b) https://www.motiva.fi/yritykset/energiatehokkuuden_johtaminen
 - c) https://www.motiva.fi/koti_ja_asuminen/hyva_arki_kotona/vedenkulutus
- Nieminen, T. 2004. Visuaalinen markkinointi, Helsinki: WSOY.
- Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Porvoo: WSOY
- Norlandia Hotel Tampereen esite 2018
- Norlandia Hotel Tampereen www-sivut. 2017. Viitattu 22.9.2017. <http://norlandia.fi/fi/hotel/norlandia-tampere-hotel> ja <http://norlandia.fi/fi/om-oss>
- Nurmi, P., 2006. Ympäristövastuu ja -raportointi pk-yrityksessä: Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita Prima Oy

- Parviainen, T. 2015. (V)ihastuttava mainoskieli- fraaseista fiiliksiin. Helsinki: Helsingin seudun Kauppakamari
- Persson, M., Sjöström, B. & Johnsson P. 2007. Pieniä ilmastotekoja: opas arkipäivän valintoihin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti: Ympäristöosaaminen menestystekijänä. Helsinki: Talentum
- Rope, T. & Mether, J. 2001. Tavoitteena menestysbrandi: onnistu mielikuvamarkkinoinnilla. Helsinki: WSOY & Suomen Ekonomiliitto
- Sachs, J.D. 2015. The age of sustainable development. New Yourk: Columbia university press
- Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita Prima Oy
- Suomalainen, S. 2017. Posti Green Julkinen tiedote: Roskalehti- Pirkanmaan Jätehuollon tiedotuslehti 1/2017. Tampere: Pirkanmaan Jätehuolto Oy
- Suomen Standardisoimisliitto 2017. Viitattu 6.1.2018. https://www.sfs.fi/files/7891/Introduction_to_ISO_14001_EN_LD.pdf
- Tuomi, J. & Sarajävi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Tuominen, T. 2017. Kasvissyöjän infopaketti
- Veijola, S. 2013. Matkailututkimuksen lukukirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus
- Vilka H., Airaksinen T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- World Wide Fundin (WWF) www-sivut 2017. Viitattu 22.9.2017. <https://wwf.fi/ruokaopas/>

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET:

TQM-raportti 2015

Norlandia Tampere Hotellin Vuosiraportti 2017



*Ympäristön
huomioimisvinkkejä
hotellin asiakkaille*





”Se maailma, jonka haluamme nähdä, on meidän itse tehtävä.”

-Mohandas Gaudi -

Kuten varmasti jokainen tiedämme, ympäristömme
ei voi kovin hyvin.

Kädessäsi on esite, joka antaa sinulle vinkkejä, miten me
Norlandia-hotellilla voimme yhdessä toimia hieman
hellemmin ympäristöömme kohtaan.

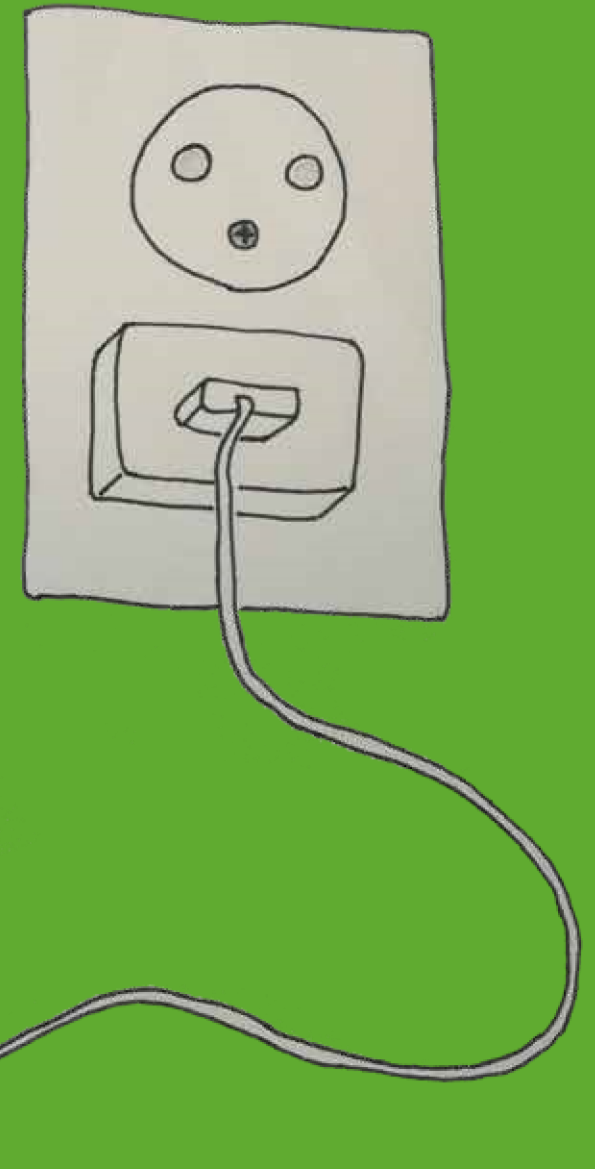
Arjen pienistä paremmista teoista ja valinnoistasi kiittäen,

Maailma

Tiesitkö, että myös
tyhjän laturin pistokkeessa
pitäminen vie energiaa?



Lataa
kännykkääsi
vain sen
verran kuin
tarvitsee. Turha
kännykän
lataaminen
(esimerkiksi yön yli)
vie paljon
turhaa
energiaa.



Sammuta turhat valot huoneessa ollessasi ja kaikki valot huoneesta lähtiessäsi.



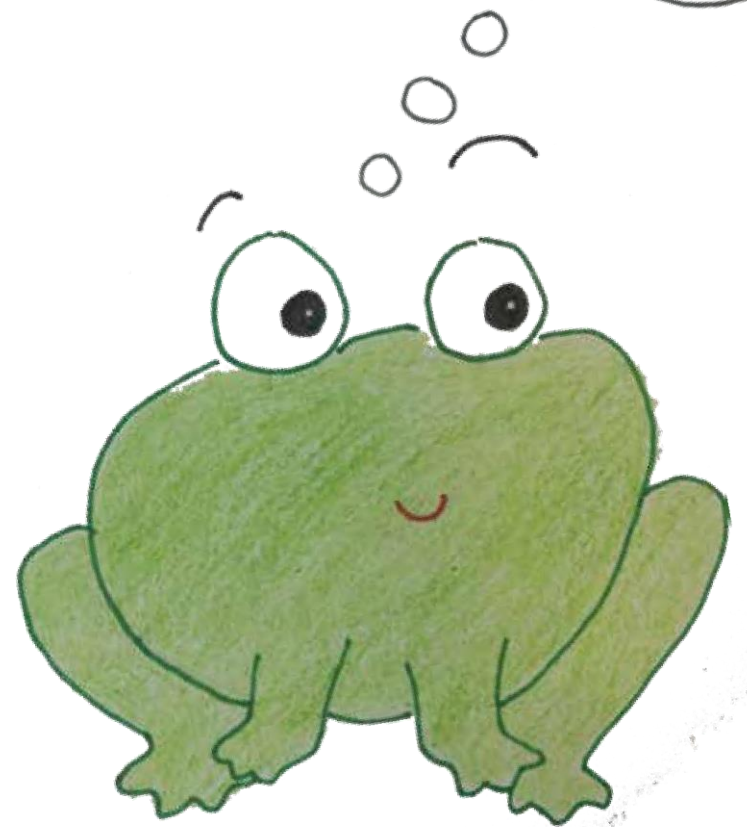
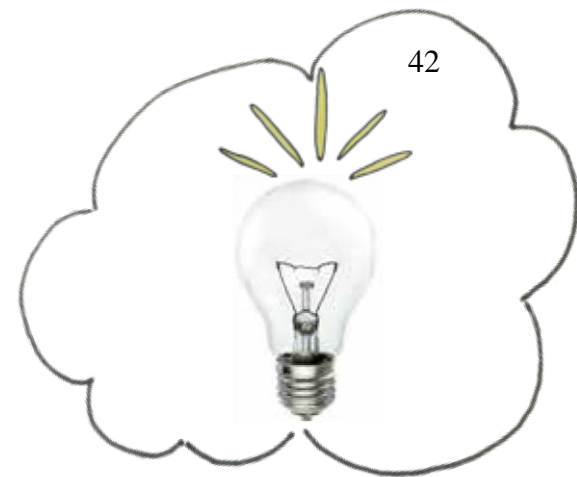
Pienennä
jäähdytysjärjestelmälaitteen
tehoa aina kun mahdollista
tai sulje se kokonaan.

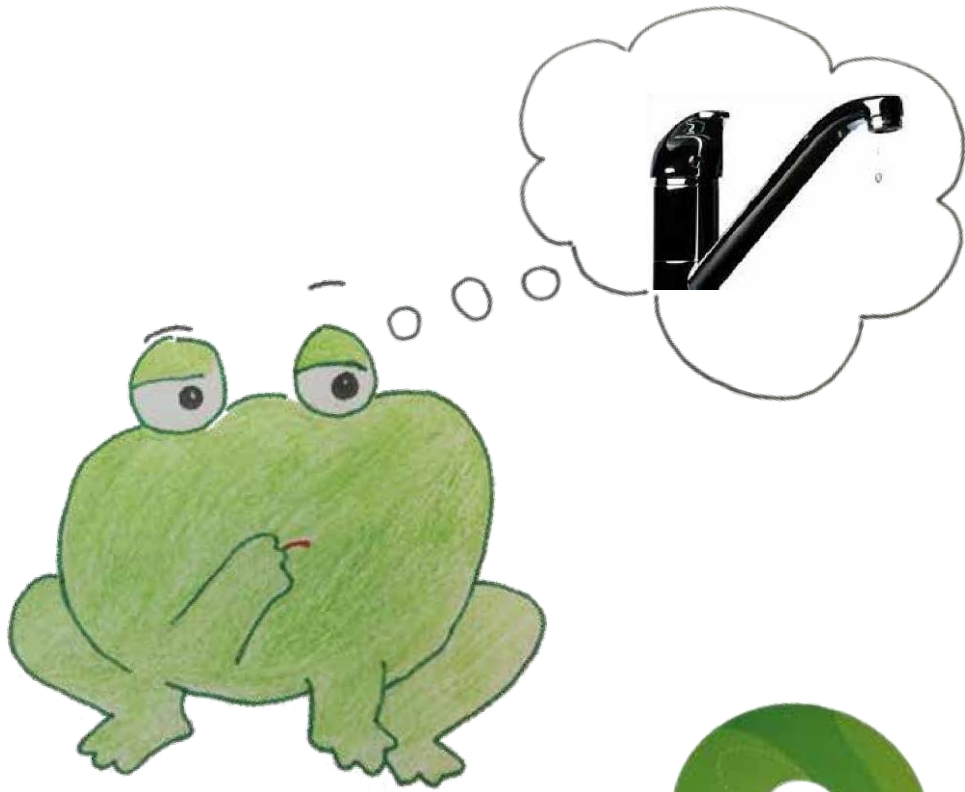


*Huomasithan, että vessan
valokatkaisijassa on kolme eri asentoa?*

*Kun laitat katkaisimen keskiasentoon
(kuvan mukaisesti), valo sammuu pienellä viiveellä
automaattisesti, kun se ei tunnista liikettä.*

42

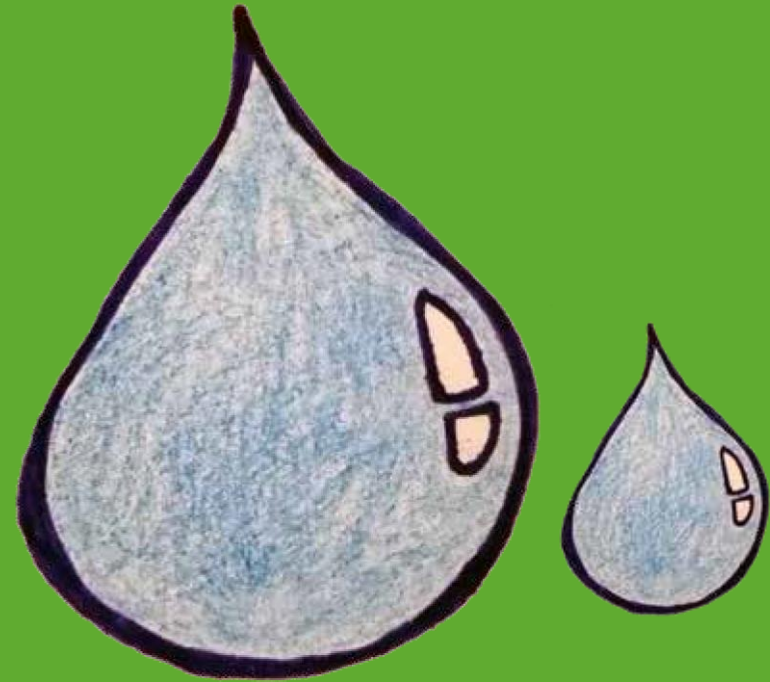




Ripustamalla
Älä häiritse- kyltin ovesi
ulkopuolelle
ilmoitat siivoojille,
ettei huonettasi
tarvitse siivota
tänään .

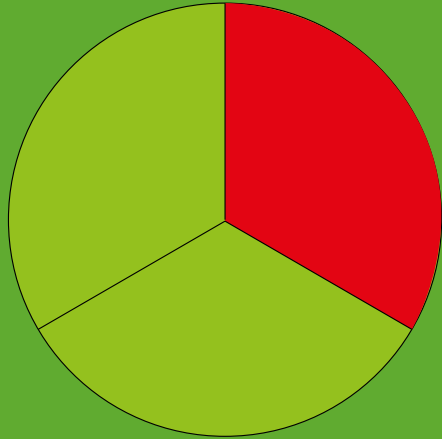


Siivooja vaihtaa lattialle jätetyt pyyhkeet.
Luonto kiittää, kun et vaihdata pyyhkeitä
joka päivä.



20 minuutin vai 5 minuutin suihku?

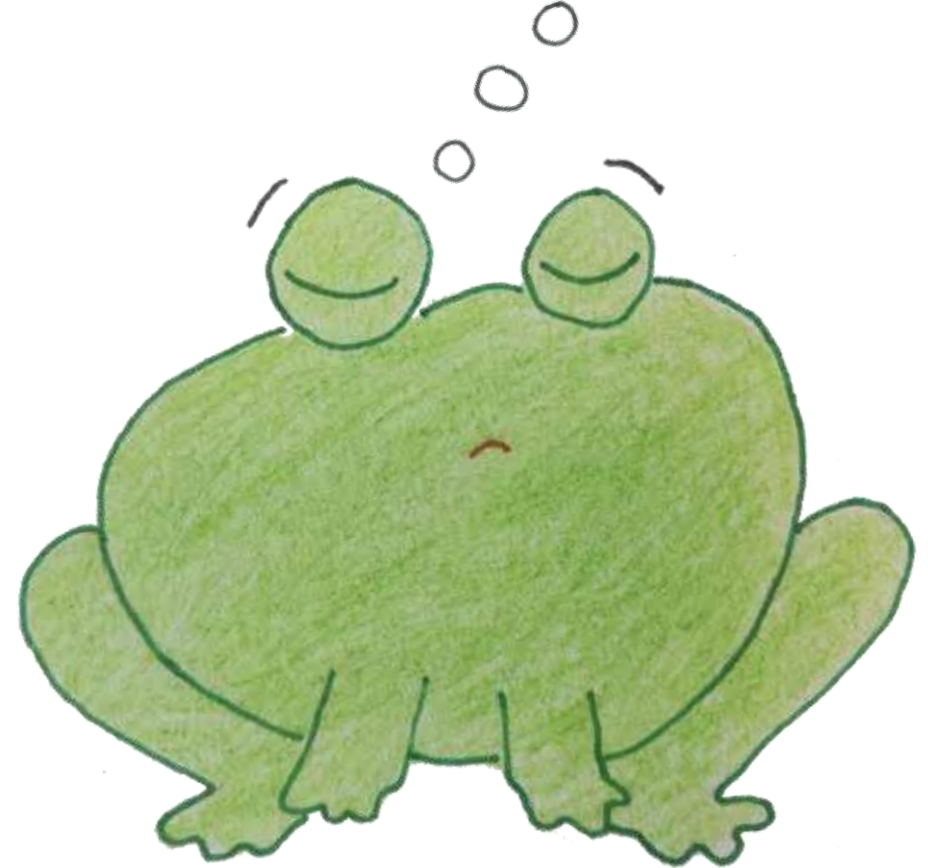
Tiesitkö, että noin kolmasosa maailman ruuasta, joka olisi vielä syömäkelpoista, päätyy roskiin vuosittain?



Myös Suomessa iso osa ruuasta päätyy roskiin. Otetaan siis jokainen ruokaa vain sen verran, mitä jaksamme syödä.

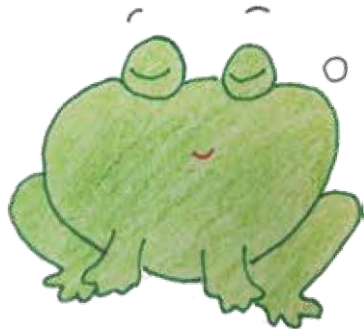
Lihatuotanto aiheuttaa paljon päästöjä ilmakehäämme ja on yksi suurimpia ympäristön kuormittajia.

Luonto kiittää, kun vähennät lihan osuutta ja lisäät kasvisten osuutta lautasellasi. Sen lisäksi saat todennäköisesti kevyemmän olon itsellesi.



Lajittelu auttaa jätteiden ilmastokuorman pienentämisessä.

Huomasithan käytävillä olevat kierrätysastiat?



Mihin lajitellut jätteet päätyvät?

KARTONGIN KIERRÄTYS

Kartonki viedään kartonkitehtaalle, jossa siitä erotellaan muovipinnoitteet energiahyötykäyttöön ja alumiinipinnoitteet materiaalikiertoon. Jäljelle jäänyt kartonkikuitu hyödynnetään esimerkiksi aaltopahvin, pakkauskartongin, kirjekuorien, laminaattipaperin sekä hylsyjen raaka-aineena.

MUOVIN KIERRÄTYS

-Muovit voi laittaa sekajäteastiaan, jolloin ne päätyvät energiahyötykäyttöön, ei kaatopaikalle.

-Muovipakkauksia kerätään myös joidenkin Rinki-eko-pisteissä, joista ne kierrätetään uusiomuovituotteiden raaka-aineiksi Riihimäellä Fortumin muovijalostamossa. Kierrätysmuovista valmistetaan muun muassa muovipusseja, komposiittilautoja, kukkaruukuja ja ämpäreitä.

PAPERIN KIERRÄTYS

-Vähentää paperiteollisuuden päästöjä, säästää luontoa

-Keräyspaperista tehdään uutta paperia vähemmällä energialla kuin metsästä kaadetusta puusta

-Kotimaiset paperitehtaat käyttävät keräyspaperia mm. sanomalehtien sekä vessa- ja talouspaperin raaka-aineena.

METALLIN KIERRÄTYS

-Vähentää merkittävästi kaivostointia, ympäristöhaittoja ja energiankulutusta.

-Kannattaa lajitella pois sekajätteen joukosta koska palamaton materiaali ei tuota energiaa, vaan kuormittaa jäteenkäsittelylaitoksia turhaan.

-Kierrätysmetalli toimitetaan metalliteollisuuden raaka-aineeksi. Siitä valmistetaan mm. pakkauksia, polkupyörän runkoja, lapiota ja autojen osia.

LASIPAKKAUSTEN KIERRÄTYS

Lasipakkaukset kuten pullot ja purkit voi laittaa oman kiinteistön tai ekopisteen lasinkeräysastiaan. Muut lasit kuin lasipakkaukset kuuluvat sekajäteastiaan tai jäteasemalle. Lasipakkaukset kuljetetaan Englantiin käytettäväksi uusien lasipakkauksien valmistuksessa.

BIOJÄTE

-Biojäte kompostoidaan biomullaksi
-Lähivuosina Tampereelle valmistuu biokaasulaitos, jossa biojätteistä tuotetaan biokaasua, josta tuotetaan energiaa sekä vähäpäästöistä liikennepolttoainetta.

Mikäli sinulla on kysymyksiä tai palautetta ympäristöasioita koskien, tule rohkeasti nykäisemään vastaanoton työntekijöitä hihasta. Voit jättää myös kirjallista palautetta. Palautelomakkeita on sekä huoneissa, että vastaanotossa.

Otamme mielellämme myös kehitysehdotuksia vastaan!

• *Kiitos* •

Tämä esite on tehty osana ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessia.

© Riikka Uimonen 2018

