

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus

Krista Liesniemi

Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila ja sen kehittämismahdollisuudet

Opinnäytetyö 2019

Tiivistelmä

Krista Liesniemi

Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila ja sen kehittämismahdollisuudet, 39 sivua, 6 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus

Opinnäytetyö 2019

Ohjaajat: lehtori Leena Laari-Muinen, Saimaan ammattikorkeakoulu, hallintojohtaja Anne Oravainen, Holiday Club Resorts Oy

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Turussa sijaitsevan kylpylähotelli Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytilaa ja sen kehittämismahdollisuuksia.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, ja se koostui teoriaosuudesta ja empiirisestä osuudesta. Teoriaosuus koostui ympäristövastuun ja kestävä kehityksen käsitteiden määrittelystä ja selvityksestä, miten ympäristövastuu majoitusalailla ilmenee. Lisäksi teoriaosuudessa esitellään majoitusalailla yleisesti käytössä olevat ympäristömerkit ja sertifikaatit. Teoriaosuuteen aineistoa kerättiin suomen ja englannin kielisestä kirjallisuudesta ja internetsivuilta.

Empiirisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluja, joihin osallistui johtohenkilöitä ketjun sisältä, hotellin huoltomies sekä Visit Finlandin kehityspäällikkö. Haastattelut toteutettiin puhelimitse ja kasvokkain. Yhtä haastattelua lukuun ottamatta haastattelut nauhoitettiin, jonka perusteella ne analysoitiin. Haastatteluiden lisäksi opinnäytetyöntekijän oma havainnointi oli tärkeä osa opinnäytetyön aineistonkeruuta.

Tutkimuksesta selvisi, että Holiday Club Caribialla on paljon sellaisia toimintatapoja, joita yleisesti pidetään ympäristölle ystävällisinä tekoina. Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että kysyntää ympäristövastuun parantamiselle on ja asiakkaat toivovat esimerkiksi hotellihuoneiden jätteiden kierrätykseen parannusta. Kehityskohteita haastatteluissa ilmeni muun muassa henkilökunnan ympäristökoulutuksessa, raportoinnissa ja osittain huoneiden varustelussa. Haastattavien näkemyksissä huomattiin myös pieniä eroavaisuuksia.

Asiasanat: ympäristövastuu, ekologisuus, majoitusala

Abstract

Krista Liesniemi

The current state of environmental responsibility and its development opportunities in Holiday Club Caribia, 39 pages, 6 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Tourism and Hospitality Imatra

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2019

Instructors: Ms Leena Laari-Muinonen, Senior Lecturer, Saimaa UAS, Ms Anne Oravainen, Director of Administration, Holiday Club Resorts Oy

The purpose of the study was to find out what Holiday Club Caribia's current state of environmental responsibility is and what development opportunities the hotel may have. The study was made in collaboration with Holiday Club Resorts Oy. The main purpose for this study was to find out easy ways to develop Caribia's environmental responsibility.

Data for this study were gathered from literature, Internet and interviews of the executive workers in Holiday Club chain, Holiday Club Caribia's property maintenance worker and Visit Finland's development manager. The theory mostly discusses the concept of sustainability and its occurrence in the hotel industry.

The results of the study show that Holiday Club Caribia has made many sustainable developments so far. In the future, development is needed more in reporting and communicating the environmental responsibility to customers, and to train employees in company's environmental work.

Keywords: sustainability, ecological, hotel industry

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 5 |
| 2 | Ympäristöystävällisyys matkailualalla..... | 7 |
| 2.1 | Ympäristövastuu käsitteenä | 7 |
| 2.2 | Yrityksen ympäristövastuu | 8 |
| 2.3 | Ympäristövastuu majoituslalla..... | 9 |
| 3 | Ympäristömerkit ja järjestelmät | 10 |
| 3.1 | Green-Key | 11 |
| 3.2 | EU-ympäristömerkki | 12 |
| 3.3 | Joutsenmerkki | 12 |
| 3.4 | Ympäristöjärjestelmät..... | 13 |
| 4 | Holiday Club Resorts Oy | 15 |
| 5 | Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu..... | 17 |
| 5.1 | Kvalitatiivinen tutkimus | 17 |
| 5.2 | Tiedonkeruu | 18 |
| 6 | Haastattelut | 19 |
| 6.1 | Strukturoimaton haastattelu | 19 |
| 6.2 | Puhelinhaastattelu..... | 19 |
| 6.3 | Haastatteluiden toteuttaminen..... | 20 |
| 7 | Tutkimustulokset..... | 20 |
| 7.1 | Nykytila | 21 |
| 7.2 | Syyt..... | 23 |
| 7.3 | Kehityskohteet..... | 25 |
| 7.4 | Mahdollisuudet | 26 |
| 7.5 | Green Key -ympäristömerkin haasteet ja kriteerien kehittyminen | 27 |
| 8 | Toimintatavat verrattuna yleisiin käytäntöihin alalla | 28 |
| 9 | Tulosten yhteenveto ja pohdinta..... | 32 |
| 9.1 | Kehitysehdotuksia | 32 |
| 9.2 | Luotettavuus..... | 34 |
| 9.3 | Lopuksi | 35 |
| | Kuvat..... | 36 |
| | Taulukot..... | 36 |
| | Lähteet..... | 37 |

Liitteet

- Liite 1 Haastattelukysymykset Marja Helander 7.3.2019
- Liite 2 Haastattelukysymykset Marko Hiltunen 26.2.2019
- Liite 3 Haastattelukysymykset Terhi Hook 8.3.2019
- Liite 4 Haastattelukysymykset hotellin huolto 8.3.2019
- Liite 5 Haastattelukysymykset Jussi Valtola 8.3.2019
- Liite 6 Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila

1 Johdanto

Ympäristöystävällisyys ja yritysten ympäristövastuu ovat tänä päivänä polttavia puheenaiheita ja lisäävät kuluttajien ympäristötietoisuutta. Booking.com varaus sivuston vuonna 2017 teettämän tutkimuksen mukaan 68 % vastanneista kokee positiivisena sen, että majoituskohde on ympäristöystävällinen (Business Finland).

Painetta yrityksille tulee kuluttajien lisäksi myös Suomen valtiolta ja Euroopan Unionilta. Suomi on sitoutunut hiilipäästöjen vähentämiseen seuraavien vuosikymmenien aikana, ja koska vähähiilisyys on EU:n rahoitusinstrumenttien tärkeä tavoite, on tärkeää, että myös majoitus- ja matkailualan yritykset tekevät kaikkensa päästöjen minimoimiseksi (Business Finland).

Matkailu vaatii myös usein matkustamista paikasta toiseen, ja vaikkakin kotimaan matkailu on kaukokohteita ekologisempi valinta, saastuttaa sekin osaltaan ympäristöä. Matkailuala samanaikaisesti tukeutuu koskemattomiin maisemiin ja raittiin ilmaan, mutta myös jatkuvasti lisää ympäristön kuormitusta ja vaatii luonnonvaroja. Siksi onkin tärkeää, että majoitusalan yritykset toimivat ympäristöystävällisesti, jotta ympäristö, jolle majoitusala on rakennettu, säilyy. (University of South Wales.)

Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Turussa sijaitsevan kylpylähotelli Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila ja sen kehittämismahdollisuuksia pitkällä ja lyhyellä aikavälillä. Kehittämisideoita tarkastellaan työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta helposti lähestyttävällä tavalla. Tutkimuksen kohde on rajattu koskemaan hotelliliiketoimintaa. Opinnäytetyössä ainoastaan sivutaan Holiday Club Caribbean muita liiketoiminta-alueita: ravintolatoimintaa, kylpylää ja lomahuoneistoja. Opinnäytetyön tuloksista koostuu lyhyempi listaus nykytilasta Holiday Club Caribbean käyttöön, jonka pohjalta yritys voi kehittää ympäristötyötänsä.

Vaikka ympäristövastuu liittyy läheisesti kestävän kehityksen käsitteeseen sen eri osa-alueilla, tämä opinnäytetyö keskittyy ainoastaan ekologiseen, ympäristöä

huomioon ottavaan osa-alueeseen. Rajaukseen on vaikuttanut pinnalla oleva ongelma ilmaston lämpenemisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä sekä opinnäytetyön tekijän oma kiinnostus kierrätystä ja ekologisempaa matkailua kohtaan.

Tutkimuksessa selvitetään tutkimuskysymyksiä avulla mitkä ovat hotellin tämän hetkiset toimintatavat ja niiden suhde ympäristöön. Tutkimuskysymyksiä tässä kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat seuraavat: Miksi ympäristöystävällisyys on tärkeää majoitusliikkeen menestystekijänä? Mikä on Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila? Mitä hyviä käytäntöjä hotellialalta voidaan hyödyntää ja mitkä ovat Holiday Club Caribbean tärkeimmät ympäristövastuun kehittämiskohdat?

Tavoitteena on kehittää toimintaa vähemmän ympäristöä kuormittavaksi, tarjoamalla samalla asiakkaille enemmän. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelujen laatu ei muutu, mutta siitä tulee vastuullisempaa ja näin ollen vähemmän ympäristöä kuormittavaa. Tällä tavoin voidaan herättää kiinnostusta myöskin sellaisissa asiakassegmenteissä, joille ympäristöystävällisyys on tärkeää ja jotka eivät vielä ole Holiday Club- ketjun asiakkaita. Tällaisia asiakkaita ovat niin yksittäiset matkailijat kuin myös yritysasiakkaat, joille ympäristötyö on tärkeää.

Työn rakenne ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osuudesta: teoreettisesta ja empiirisestä osuudesta. Teoreettisessa viitekehyksessä selvitetään, mitä on ympäristövastuu ja miten ympäristövastuu ilmenee majoitusalailla sekä mitkä ovat opinnäytetyön kannalta olennaisimmat ympäristömerkit ja -sertifikaatit. Lisäksi teoriaosuudessa esitellään tutkimuksen kohteena oleva hotelli ja Holiday Club ketju. Aineistoa teoreettiseen viitekehykseen on kerätty aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta ja internet-materiaalista.

Empiirisessä osassa selvitetään kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä Holiday Club Caribbean nykytila ja sen kehittämismahdollisuudet tulevaisuudessa. Nykytilaa selvitetään haastattelemalla, havainnoimalla ja vertaamalla hotellin toimintatapoja majoitusalan yleisiin käytäntöihin ja Green Key ympäristömerkin kriteereihin.

2 Ympäristöystävällisyys matkailualalla

2.1 Ympäristövastuu käsitteenä

Ympäristövastuulla tarkoitetaan jonkin yrityksen tai toiminnanharjoittajan vastuuta vaikutuspiirissään olevasta ympäristöstä, kun tarkastellaan tuotteen tai palvelun koko elinkaarta. Yrityksen tulee ottaa huomioon ympäristön kuormitus osana organisaation johtamista ja toimintaa. (Tieteen termipankki.)

Ympäristövastuu on siis vastuuta ekologisesta ympäristöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että turvataan luonnon monimuotoisuutta, käytetään tehokkaasti ja säästeliäästi luonnonvaroja, suositaan sellaisia tuotantotapoja ja prosesseja, jotka ovat ympäristölle ystävällisiä ja siten torjutaan myös ilmastonmuutosta. (Sarkkinen 2006, 7.)

Kaikki päivittäin käyttämämme elintarvikkeet ja kulutushyödykkeet ovat peräisin maapallomme luonnonvaroista. Suomalaiset ovat kovia kuluttamaan, ja mikäli kaikki kuluttaisivat kuten suomalaiset, tarvitsisimme 3,6 maapalloa. Kulutuksen aiheuttamat haitat näkyvät kotimaan lisäksi myös ulkomailla, jotka tuottavat fossiilia polttoaineita, joita käytämme päivittäin. Sitä, että luonnonvaroja käytetään enemmän kuin niitä on, kutsutaan ylikulutukseksi. Sen vaikutukset ilmenevät elinympäristöjen häviämisenä, arktisen alueen sulamisena ja haitallisten päästöjen vuoksi ilmastonmuutoksen kiihtymisenä. (WWF Suomi.)

Vaikka ympäristövastuulla tarkoitetaan ensisijaisesti yrityksen vastuuta toimintansa lähellä olevasta ekologisesta ympäristöstä, termiä lähellä on kuitenkin myös kestävä kehitys sen eri osa-alueilla. Kestävä kehitys huomioi ekologisuuden lisäksi myös taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurillisen kehityksen.

Kestävä kehitys on jatkuvasti tapahtuvaa ohjattua muutosta, jonka tavoitteena on turvata nykyisille, mutta myös tuleville sukupolville hyvä ympäristö elämiseen. Kestävän kehityksen eri osa-alueita ovat ekologinen, taloudellinen sekä sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. Perusideana on, että ihmiset muuttaisivat toimintatapojaan niin, että biologinen monimuotoisuus ja ekologinen toimivuus säilyisivät. Ihmisten tulisi muuttaa kulutustaan niin, että se pitkällä aikavälillä sopeutuisi

luonnon kestävyys eikä kuluttaisi luonnonvaroja loppuun. Taloudellisesti kestävä kehitys on tasapainoista kasvua, joka luo otolliset olosuhteet kansalaisten hyvinvoinnille. Vakaalla pohjalla oleva talous kestää paremmin tulevat haasteet ja lievittää vaikeuksia maailmantalouden muuttuessa. Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys puolestaan vähentää sukupuolten ja eri kansalaisuuksien välisiä eroja ja vaalii kulttuurillista perintöä. (kestavakehitys.fi.)

2.2 Yrityksen ympäristövastuu

Majoituslalla ympäristövastuu on pääasiassa yrityksellä, mutta myös asiakkaat vaikuttavat omilla valinnoillaan. Hyvin ympäristöasiansa hoitava yritys ohjaa asiakasta oikeaan suuntaan tarjoamalla sellaisia tuotteita ja palveluita, jotka eivät turhaan kuormita ympäristöä ja luonnonvaroja.

Ympäristövastuuseen panostaminen on kilpailuetu, mutta se myöskin pitkällä aikavälillä tuottaa yritykselle rahaa. Ekotehokkuutta on tehdä enemmän pienemmillä päästöillä ja materiaalin kulutuksella (Antila 2010, 13). Mitä enemmän vähennetään pakkausmateriaalien tai paperin kulutusta, sitä enemmän yritykselle jää rahaa, ja tämän lisäksi se palvelee ympäristötietoisia kuluttaja- ja yritysasiakkaita. Tehokkuuden parantamisen hyödyt näkyvätkin usein pitkällä aikavälillä suurimmin myynnissä, kun kysyntä kasvaa ympäristötehokkuuden myötä (Antila 2010, 14). Tutkimukset osoittavat, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja kokevat laadun olevan parempaa (Business Finland).

Ekotehokkuus korostuu yritysten toiminnassa. Kierrätys ei ole riittävä ratkaisu maapallon luonnonvarojen säilyttämiseksi, mutta raaka-aineiden ja siten luonnonvarojen vähentäminen on. Ekotehokkuudessa ideana on käyttää vähemmän luonnonvaroja ja saada samalla aikaan enemmän hyvinvointia. Ekotehokkaassa tuotannossa on mietitty tuotteen tai palvelun valmistusmateriaalia ja -prosessia, pakkauksia ja kuljetusta. Kulutushyödykkeiden sijaan myydään laatua, käyttöarvoa ja palveluja, jotka kestävät. (Asikainen 2006, 16 - 20.)

Parhaimmillaan ympäristövastuu siis lisää kysyntää ja alentaa kustannuksia, jolloin tuloksena on, että toiminnasta jää enemmän rahaa yritykselle. Ympäristövastuu hyvin hoidettuna luo positiivista imagoa yrityksen ympärille, joka erottaa sen kilpailijoista.

2.3 Ympäristövastuu majoitusalailla

Nousevat kustannukset, kilpailijoiden ympäristövastuulliset teot ja asiakkaiden kasvava ympäristötietämys ajavat hotellit panostamaan omaan ympäristövastuuseensa. Suuret hotelliketjut ympäri maailman kuten Hilton ja Marriott julkaisevat vuosittain ympäristöraportteja, joista myös asiakkaille käy ilmi yrityksen ympäristövastuulliset teot. Jätteiden lajittelu, vedenkulutuksen vähentäminen ja hiilijalanjäljen pienentäminen ovat tulleet osaksi yritysimagea, ja ne voidaan sisällyttää jopa yrityksen sloganiin kuten isobritannialainen Green House Hotel on tehnyt. He lupaavat sloganissaan hemmotella asiakkaita pilalle, pilaamatta mitään muuta. (University of South Wales.)

Ympäristöystävälliset hotellit on usein jo rakennusvaiheessa suunniteltu niin, että ne kuluttavat ympäristöään mahdollisimman vähän. Niiden energiankulutus on vähäistä ja mahdollisuuksien mukaan energia on myös osaksi itse tuotettua. Veden paineeseen ja valaistuksen toteuttamiseen on myös kiinnitetty usein huomiota. (Ferrer Hotels.)

Ympäristövastuu näkyy hotelleissa esimerkiksi kulutuksen vähentämisenä ja kierrätyksen lisäämisenä. Energian kulutus, niin veden kuin sähkönkin, tulisi olla mahdollisimman pientä ottaen huomioon sellaiset asiat kuten keittiölaitteet, valaistus ja energiansääntelyyn vaikuttavat laitteet. Veden kulutukseen taas vaikuttavat esimerkiksi uima-altaat, kauneushoitolat ja pyykinpesu. Uima-altaissa, kauneushoitoloissa ja siivouksessa käytetään usein kemikaaleja, jotka vaikuttavat negatiivisesti luontoon. Ympäristölle parempi vaihtoehto olisikin luonnonkosmetiikka, jossa ei ole käytetty haitallisia aineita ja mahdollisimman paikallisten tuotteiden käyttö, mikä vähentää kuljetuksesta aiheutuvia saasteita, mutta myös lisää paikallisten tuotteiden tunnettavuutta. Jotkin hotellit tarjoavat asiakkailleen myös pieniä hygieniatuotteita kuten saippuaa kylpyhuoneessa. Nämä tuotteet kuitenkin harvoin ovat vesistölle hyväksi, ja pakkausmateriaalina toimii usein muovi. Parempi vaihtoehto tässäkin olisi ympäristölle ystävälliset tuotteet pakattuna kierrätettäviin pakkauksiin. Siivouksessa ja uima-altaiden puhtaana pidossa voi myös käyttää biopohjaisia öljyjä sisältäviä tai luonnollisia puhdistusaineita. (The Balance small business.)

Majoitusliikkeissä käytetään myös usein paljon paperia toimistossa ja vastaanotossa. Paperin ja sanomalehtien kierrätys on oletusarvoista, mutta kierrättämällä myös muut jätteet, kuten ruokahävikin, voi kaatopaikalle menevän jätteen osuus pienentyä 40 – 50 % (The Balance small business). Myös huoneavaimissa on eroja. Useimmat huoneavaimet ovat PVC eli polyvinyylidikloridimuovia, jonka valmistus on ympäristölle erittäin haitallista. Perinteiset muoviavaimet voi korvata esimerkiksi puusta tai biomuovista valmistetuilla avaimilla.

Paikallisten ja lähialueilla tuotettujen raaka-aineiden käyttö vähentää kuljetuksien tarvetta ja takaa ruuan tuoreuden. Ruokalistalla tulisivin olla myös luomuraaka-aineista valmistettua ruokaa. Tämä palvelee uusia asiakasryhmiä ja on ympäristölle parempi vaihtoehto (The Balance small business). Ylimääräisen ruuan, joka jää esimerkiksi aamupalalta, voi antaa lahjoituksena sitä tarvitseville tai myydä erilaisten kanavien kuten Resq sovelluksen kautta myyntiin.

Suomessa toimivista hotelliketjuista selkeimmin ympäristötyönsä ansiosta esille tulevat Scandic Hotels ja Sokos Hotels. Nämä ketjut ovat panostaneet ympäristötyöhönsä ja raportoineet siitä julkisesti. Tiedot majoitusliikkeiden ympäristötyöstä ovat helposti löydettävissä yrityksen kotisivuilta ja hakukoneita käyttäessä.

Vuodesta 1993 Scandic on panostanut ympäristön suojelemiseen ja kehittänyt tapoja, joita tänä päivänä hotellit ympäri maailman hyödyntävät. Ketju panostaa ympäristöasioiden kouluttamiseen työntekijöille, ja jokaisella hotellilla on oma ympäristöjohtajansa. Vuodesta 1996 lähtien hotellit ovat julkaisseet vuosittaisen ympäristöraportin, josta selviää energian ja veden kulutus, kemikaalien käyttö ja jätemäärä. (Scandic Hotels.)

3 Ympäristömerkit ja järjestelmät

Ympäristömerkit ja erilaiset ympäristöjärjestelmät auttavat yritystä ympäristötyössä ja ohjaavat oikeaan suuntaan. Asiakasta ympäristömerkit auttavat valitsemaan tuotteiden ja palveluiden joukosta ympäristöystävällisen vaihtoehdon (Rautiainen & Siiskonen 2016, 17). Seuraavana esitellään muutamia hyvin tunnettuja ja majoitusalaalla yleisiä ympäristömerkkejä ja -järjestelmiä.

3.1 Green-Key

Green Key on majoitusalan ympäristömerkki, jonka avulla yritykset levittävät tietoutta kestävästä kehityksestä ja osoittavat oman panostuksensa ympäristötyöhön. Green key on kansainvälinen merkki, joka on saanut alkunsa Saksasta vuonna 1994. Merkin ansainneet hotellit sitoutuvat asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamiseen, veden- ja energiankulutuksen vähentämiseen sekä ympäristönkuormituksen pienentämiseen.

Merkkiä haetaan erillisellä kaavakkeella ja sitä seuraa tarkastus, jossa hotellin eri osa-alueiden tulee täyttää yleiset peruskriteerit. Tämän lisäksi yrityksen tulee sitoutua kehittämään toimintaansa vuosittain merkin ylläpitämiseksi. Kriteerit eivät koske ainoastaan kyseessä olevaa majoitusalan yritystä, vaan myös sidosryhmät otetaan huomioon.

Yrityksen tulee valita yhteistyöhön sellaisia toimijoita, jotka myös sitoutuvat vähentämään energiankulutusta ja ympäristön kuormitusta. Kriteerit on mukautettu majoitusalan yrityksen koon mukaan. Leirintäalueille ja pienille hotelleille on erikseen räätälöidyt kriteerinsä. (Green Key.)



Kuva 1. Green Key logo (Green Key)

Yritykset, joille on myönnetty jokin ympäristömerkki, tunnistaa usein merkkiä edustavasta logosta yrityksen mainosmateriaalissa tai kotisivuilla. Kuvassa 1 on logo, josta tunnistaa Green Key-merkityt majoitusliikkeet.

3.2 EU-ympäristömerkki

EU-ympäristömerkki on ISO 14024 -standardin mukainen tuotteelle tai palvelulle myönnettävä vastuullisuudesta kertova merkki. Se kertoo ympäristöystävällisyyden lisäksi esimerkiksi tuotteen turvallisuudesta ja toimivuudesta käyttäjälleen. Merkki on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen luoma. Sen toimialueita on EU:n lisäksi myös Islanti, Liechtenstein, Norja ja Sveitsi. Jokaisella maalla on lisäksi oma organisaationsa, joka valvoo merkin toimintaa ja kehitystyötä. (EU-ympäristömerkki.)

Merkin laajan sopivuuden vuoksi, kriteerit on eritelty eri lajeihin kuten pesuaineisiin, tekstiileihin, huonekaluihin ja majoitukseen (European Commission). Merkin hakuprosessiin kuuluu hakemuksen lähettäminen ja tarvittavien testien tekeminen palvelusta tai tuotteesta. Testit perustuvat kriteereissä vaadittuihin ominaisuuksiin. Esimerkiksi sänkyjen patjojen sallituista materiaaleista on tarkoin säädetty kriteerit. EU-ympäristömerkki on yritykselle maksullinen, ja ennen kuin yrityksen hakemus otetaan käsittelyyn, on maksut oltava maksettu. (EU-ympäristömerkki.)

3.3 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki on ekologisesta vastuullisuudesta kertova ympäristömerkki. Pohjoismainen merkki perustuu elinkaariajatteluun. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelut ja tuotteet, joille Joutsenmerkki on myönnetty, ovat ympäristöystävällisiä niin alkuperän, tuotannon kuin käytönkin puolesta. Elinkaariajattelussa huomioidaan tuotteen tai palvelun kemikaalien käyttö ja jätteiden syntyminen koko tuotanto- ja kulutusketjun aikana. Merkki on vapaaehtoinen, ja se voidaan myöntää yrityksille, jotka täyttävät elinkaariajatteluun perustuvat kriteerit. (Joutsenmerkki.) Merkki ei ole yritykselle elinikäinen, vaan se tulee uusiksi 3 - 5 vuoden välein kriteerien muuttuessa (Business Finland).



Kuva 2. Joutsenmerkin logo (Joutsenmerkki)

Joutsenmerkki on alun perin ollut kulutushyödykkeille suunnattu, mutta tänä päivänä mukana on myös erilaisia palveluita. Suomen tunnetuin ympäristömerkki on myönnetty 21:lle majoitusalan yritykselle, 31 kongressikeskukselle ja 46 ravintolalle. (Visit Finland.) Joutsenmerkillä varustetun tuotteen tai palvelun tunnistaa logosta, joka on kuvassa 2.

3.4 Ympäristöjärjestelmät

Ympäristömerkkien lisäksi on olemassa erilaisia ympäristöjärjestelmiä, jotka ohjaavat yrityksen toimintaa. Järjestelmät auttavat yrityksiä esimerkiksi aloittamaan ympäristövastuullisen työn näyttämällä suunnan.

ISO 14001

ISO 14001 on kansainvälinen ympäristöjärjestelmästandardi. Se auttaa organisaatiota parantamaan ympäristösuojelunsa tasoa ja osoittaa ympäristövastuun tilan myös ulkopuolisille. ISO 14001 -standardin omaava organisaatio sitoutuu parantamaan ympäristösuojelun tasoa jatkuvasti, tunnistaa tuotteensa tai palvelunsa riskit ympäristölle, huolehtii lakisääteisistä määräyksistä, asettaa tavoitteita ja seuraa niiden toteutumista. Lisäksi organisaatio kouluttaa henkilökuntaansa ja

ennalta ehkäisee vahinkoja sekä tarkkailee ympäristön vaikutuksia. Standardien käyttö on maksutonta, mutta niiden hankinta on maksullista. (SFS ry.)

EMAS

EMAS eli the Eco-Management and Audit Scheme perustuu Euroopan Parlamentin vuonna 2009 asettamaan asetukseen. EMAS on organisaatioille vapaaehtoinen ympäristöjärjestelmä, joka koostuu ISO 14001 kaltaisesta ympäristöjärjestelmästä ja EMAS- selonteosta. Organisaatioilla ei kuitenkaan tarvitse olla ISO 14001 -sertifikaattia rekisteröityäkseen siihen. Ympäristöjärjestelmä auttaa organisaatiota ympäristöjohtamisessa ja auttaa kehittämään toimintaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Ympäristöjärjestelmä on tarkoitettu EU- ja ETA-maissa toimiville organisaatioille ja sen tunnistaa logosta, joka on kuvassa 3. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu.)



Kuva 3. EMAS ympäristöjärjestelmän logo (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu)

EMAS-ympäristöjärjestelmä on vaativampi ja edistyneempi kuin ISO 14001 -järjestelmä, ja tämän vuoksi sertifikaatti ei ole yleinen pienten ja keskisuurten yritysten keskuudessa. Edellä mainittujen organisaatioiden rekisteröintiä on kuitenkin helpotettu EMAS Easy-menetelmällä (Euroopan Unioni).

4 Holiday Club Resorts Oy

Holiday Club Resorts Oy on vuonna 1986 perustettu majoitusalan yritys. Ketjulla on 33 kohdetta, jotka tarjoavat viikko-osakkeita, loma-asuntoja, hotellimajoitusta ja erilaisia vapaa-ajan aktiviteetteja. Holiday Club-kylpylähotelleja on kahdeksan, joista Suomessa sijaitsee seitsemän. Suomen kohteita ovat Caribia Turussa, Kaintinkulta Sotkamossa, Kuusamon Tropiikki, Saariselkä, Saimaa Lappeenrannassa, Salla ja Tampereen Kylpylä. Suomen lisäksi kohteita on Ruotsissa, Espanjan aurinkorannoilla ja Kanariansaarilla. Kylpylähotellien lisäksi kohteita, joissa on loma-asuntoja, mökkejä ja Villas-huoneistoja on 25. Holiday Club Resorts Oy:n omistaa Mahindra Holidays & Resorts India sekä Fennia-konserni. (Holiday Club Resorts.)

Viikko-osakkeella tarkoitetaan kiinteistöosakeyhtiön osaketta, jonka perusteella saadaan käyttöoikeus yhteen lomaviikkoon vuodessa. Kiinteistöyhtiö pitää huolta loma-asunnosta, josta omistaja maksaa kauppahinnan lisäksi vastiketta. Omistaja voi osallistua kiinteistöyhtiötä koskeviin yhtiökokouksiin. Loma-asunnon hinta ja kulut riippuvat oman viikon ajankohdasta sekä loma-asunnon sijainnista.

Viikko-osakkeiden lisäksi Holiday Club myy Villas-loma-asuntojen hallintaan oikeuttavia huoneistoja. Tämä eroaa viikko-osakkeista siinä, että omistajalla on oikeus hallita huoneistoa useamman viikon ajan. Villas-tuotteessa huoneiston hallinta voi olla samalla osakkeenomistajalla kokonaan tai osittain, esimerkiksi kuudesosan. Kun omistajuus on jaettu kuuteen osaan, omistaja voi lomailla keskimäärin 8 - 9 viikon ajan vuodessa loma-asunnossaan. Mikäli omistaa koko Villas-huoneiston, voi itse päättää, koska haluaa lomailla. Viikot, joita itse ei käytä voidaan vuokrata eteenpäin, jolloin omistaja saa tuntevan korvauksen ja Holiday Club hoitaa omistajan puolesta vuokraukseen liittyvät toimenpiteet. (Holiday Club Resorts.)

Viikko-osakkeet ja Villas-loma-asunnot tarjoavat vaihtoehdon perinteiselle kesämökille ja vähentävät stressiä omistajalta, sillä kaikki ylläpito on järjestetty omistajan puolesta. Omistajat saavat käyttöönsä myös osakasetuja, joilla saa tuntevia

alennuksia hotelliöpyymisistä ja ravintolapalveluista kuten aamupalasta. Osakkeenomistajalla on myös mahdollisuus lähteä edullisesti lomalle ketjun muihin kohteisiin.

Holiday Club ketjun omistaja Mahindra Holidays & Resorts India on huomionnut niin ympäristötyön kuin sosiaalisen vastuunkin omassa politiikassaan. Esimerkiksi puiden istuttaminen, tyttöjen koulutuksen lisääminen ja nuorten kouluttaminen sekä vessojen rakentaminen ovat osa työtä, jonka Mahindra Holidays & Resorts India on jo saanut aikaan. (Mahindra Holidays & Resorts India.) Varsinaisesti tätä politiikkaa ei ole vielä jalkautettu Suomeen, mutta ympäristötyön toimintatapoja voidaan silti huomata Suomessakin Holiday Club ketjun käytössä.

Holiday Club Caribia

Holiday Club Caribia on Holiday Club Resorts -ketjuun kuuluva kylpylähotelli, joka sijaitsee Turussa. Hotellissa on 174 hotellihuonetta ja 58 Villas-huoneistoa. Syksyllä 2018 aloitettiin 16 uuden Villas-huoneiston rakentaminen suuren kysynnän vuoksi. Kylpylä- ja majoitustoiminnan lisäksi kohteessa on Harmony Spa hoito-osasto sekä erilaisia aktiviteetteja kuten SuperPark-aktiviteettihalli ja TaMi-kuntosali. Hotellin vastaanoton yhteydessä toimii R-kioski, ja ravintoloita talossa on yhteensä neljä erilaista: Hesburger, Classic Pizza, O'Learys sekä Terrace. Holiday Club Caribialla on yhdeksän kokoustilaa, jonka lisäksi kokouksia on mahdollista järjestää myös ravintolan kabinetissa ja isossa ruokailusalissa. Remontoidut ja hyvin varustellut kokoustilat sekä niiden suuri määrä tekevät Holiday Club Caribiasta tärkeän kongressikeskuksen Turun alueella.

Kylpylähotelli Caribia sijaitsee kahden kilometrin päässä Turun keskustasta, Helsinginkadun varrella. Hotellin edustalla on suuri pysäköintialue, jonka yhteydessä on paikallisliikenteen bussipysäkki. Kesällä hotellivieraat voivat vuokrata hotellin vastaanotosta polkupyöriä.

Holiday Club Caribia on hetkellisesti kuulunut S-ketjuun, mutta ollut osa nykyistä Holiday Club ketjun kokoonpanoa vuoden 2015 lokakuusta lähtien. Holiday Club Caribbean ympäristövastuusta ei ole tehty aiempia tutkimuksia, eikä yritys ole julkaissut ympäristöraportteja. Hotellin toimintatavoissa on kuitenkin monia ympäristöä huomioivia asioita, ja potentiaalia kehittämiseen löytyy.

5 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksen lähestymistavaksi on valittu kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus valitaan silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole olemassa aiempaa tutkimusta, teoriaa tai tietoa. Se valitaan silloin, kun tavoitteena on saada selkeä näkemys ilmiöstä, mistä se koostuu ja sen tekijöiden välisistä vaikutussuhteista. Laadullisella tutkimuksella pystytään tutkimaan ilmiöitä hyvinkin perusteellisesti. Laadullista tutkimusta pidetään kaikkien tutkimusten äitinä. (Kananen 2014, 17.)

Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti tutkittavaa kohdetta. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu- ja analysointi menetelmiä on useita. Laadullinen tutkimus luo realistista ja yksityiskohtaista tietoa, jota ei ole mahdollista kerätä statistisesti. (Auvinen & Tarkinen.)

Laadullinen tutkimus on sanallista, ja se keskittyy yksittäiseen ilmiöön kerrallaan. Tutkija itse hankkii aineiston esimerkiksi haastatteluin tai havainnoimalla. Laadullista tutkimusta ei yleistetä määrällisen tutkimuksen tavoin, vaan se pätee ainoastaan tiettyyn ilmiöön. Tutkimuksen aikana ilmiöstä pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa, ja tällöin voidaan puhua, että tapausta käsitellään syvyyssuunnassa. (Kananen 2014, 19.)

Holiday Club Caribbean ympäristövastuusta ei ole tehty aiempia tutkimuksia, ja ketjulla ei ole helposti saatavilla kirjallista tai numeerista dataa aiheesta. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimus ja sen tiedonkeruumenetelmät. Tavoitteena on saada mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa siitä, mikä on Holiday Club Caribbean nykytilanne ympäristövastuun näkökulmasta ja miten sitä olisi mahdollista tulevaisuudessa kehittää.

5.2 Tiedonkeruu

Holiday Club Caribbean ympäristövastuun tilasta ei ole tehty vastaavanlaisia tutkimuksia aiemmin, mutta yleistä tietoa majoitusalan ympäristövastuusta ja sen ilmenemisestä on löytynyt. Tutkimuksen teoriaosuudessa on hyödynnetty sekä kirjallisia lähteitä että Internet-sivustojen artikkeleita aiheesta. Tärkein tiedonkeruumenetelmä varsinkin nykytilan selvittämiseen tässä tutkimuksessa oli aiheesta tietävien henkilöiden haastattelut. Lisäksi tutkimuksessa näkyy tutkijan epävirallinen havainnointi osana aineistonkeruuta.

Havainnointi

Laadullisen tutkimuksen yksi aineistonkeruumenetelmä on tutkijan havainnointi ja tämä vaikuttaa myös tutkimuksen tuloksiin. Mikäli aihe tuntuu tutkijasta mielenkiintoiselta, hän pääsee syvemmälle ilmiöiden ymmärtämiseen. (Auvinen & Tarkinen 2018.) Tärkeimpiä aineistonkeruumenetelmiä havainnon lisäksi ovat teemahaastattelut ja dokumentit (Kananen 2010, 48).

Havainnointia käytetään usein silloin, kun ilmiöstä ei ole saatavilla tietoa tai se on vähäistä. Havainnointi on suunnitelmallista toimintaa, josta kerätään tietoa esimerkiksi päiväkirjan muodossa. Tutkittava yhteisö voi olla tietoinen havainnoinnista, mutta on olemassa myös piilohavainnointia, jolloin tutkija pyrkii tutkimaan yhteisöä sen luonnollisessa tilassa. (Kananen 2014, 64 - 66.)

Opinnäytetyön tekijä työskentelee Holiday Club Caribbean vastaanotossa ja on työn ohella selvittänyt asiakkaiden käyttäytymistapoja. Havainnointi on koostunut pääosin sellaisista tilanteista, joissa havainnoinnin kohde on esimerkiksi esittänyt tarkentavia kysymyksiä tai muulla tavoin jäänyt havainnoijan mieleen. Tässä tutkimuksessa havainnointi ei täytä tieteellisiä vaatimuksia, sillä havainnointi on ollut piilohavainnointia, jolloin tutkimuskohde ei ole tiennyt tutkijasta, mutta myöskään tutkija ei ole tietoisesti suunnitellut havainnointia. Tämän epävirallisen havainnoinnin tuloksena on syntynyt teoretietoa tutkimuksen kohteena olevasta yrityksestä sekä tietoa, joka on auttanut tutkijaa analysoimaan haastatteluja. Havainnointi on ollut tärkeä tiedonkeruumenetelmä tutkimuksen nykytilan selvittämisessä sekä kehitysehdotuksissa. Ongelmana tässä epävirallisessa havainnoinnissa on tutkijan oma käsitys ja sen mahdollinen näkyvyys tuloksissa. Tiedon

paikkansa pitävyyden varmistaa tutkittavan yrityksen edustajan oikoluku valmiista opinnäytetyöstä.

6 Haastattelut

Haastattelun kohteeksi valikoitui henkilöitä yrityksen sisältä, mutta myös ulkopuolelta. Haastateltavat henkilöt tuntevat tutkittavan ilmiön tai liittyvät asiaan läheisesti. Haastattelut suoritettiin puhelimitse tai kasvotusten. Haastateltavat henkilöt valittiin heidän oman osaamisalueensa perusteella niin, että tutkittavan ilmiön kannalta kaikki tarvittavat osa-alueet otettiin huomioon.

6.1 Strukturoimaton haastattelu

Avoim haastattelu tai strukturoimaton haastattelu tarkoittaa sellaista haastattelua, jossa vastausvaihtoehtoja ei ole ennalta määritelty. Kysymykset ovat avoimia ja haastateltava voi vastata niihin oman näkemyksensä mukaan. Tämän opinnäytetyö tutkimuksen tarkoituksena oli saada tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa, tämän vuoksi haastattelukysymykset ovat avoimia. Avoimesta haastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä syvähaastattelu (Kananen 2014, 70), mutta koska käsiteltävä teema ei ole haastateltaville henkilökohtainen tai arka, se ei kuvaa tämän tutkimuksen haastatteluja parhaalla mahdollisella tavalla.

6.2 Puhelinhaastattelu

Aineiston yhdeksi keräämistavaksi valikoitui puhelinhaastattelu sen tarjoamien mahdollisuuksien vuoksi. Tutkimuksen toteutuksen kannalta haastattelut olivat parhain tapa saada tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tässä tutkimuksessa haastattelun kohteena olleet henkilöt ovat kiireisiä, ja puhelinhaastattelu vei heidän aikansa mahdollisimman vähän. Lisäksi tutkimuksen resurssit olivat rajalliset ja puhelinhaastattelu oli menetelmänä edullinen. Puhelinhaastattelu tarjoaa mahdollisuuden haastatteluun myös silloin, kun haastattelijan ja haastateltavan välillä on maantieteellisesti pitkä välimatka. Haastattelun ajankohta oli helpompi sopia ja sovittaa sekä tutkijan että haastateltavan aikatauluun, kun paikkaa ei ole sidottu.

Puhelinhaastatteluissa on paljon muitakin etuja kuin käytännöllisyys. Mahdollinen valta-asema tutkijan ja tutkittavan välillä vähenee haastattelun tapahtuessa puhelimitse. Haastattelu usein myös keskittyy enemmän aiheeseen suoritettaessa puhelimitse kuin taas kasvokkain. (Ikonen 2006, 271 - 274.)

Puhelun aikana on hankalaa keskittyä annettuihin vastauksiin ja samalla tehdä muistiinpanoja kuulemastaan. Tutkijan tulisi osoittaa vuorovaikutusta esittämällä lisäkysymyksiä tai selvennyksiä haastattelun aikana (Ikonen 2006, 277). Tämän vuoksi haastattelut nauhoitettiin ACR- sovelluksella, joka ladataan puhelimeen. Sovellus käynnistettiin ennen puhelun alkua, jolloin se nauhoitti puhelun alusta asti eikä tällöin vienyt aikaa itse haastattelusta. Haastavuuden nauhoituksen käyttämiseen toi tekniikan epävarmuus. Haastatteluja ei voinut sopia heti peräkkäin samalle päivälle, sillä haastattelun äänite vei paljon muistia puhelimen kapasiteetista ja näin ollen vaarana oli tallenteiden katoaminen. Lisäksi huomioon oli otettava huono kuuluvuus ja akun kesto. Myös kasvokkain suoritettavat haastattelut nauhoitettiin, tällöin siihen käytettiin puhelimen ääninauhuria.

6.3 Haastatteluiden toteuttaminen

Opinnäytetyön tekijä oli joulukuussa 2018 yhteydessä haastateltaviin sähköpostitse ja kysyi lupaa haastatteluun. Sopiva ajankohta haastatteluihin sovittiin alkuvuonna 2019 yhdessä haastateltavien kanssa.

Haastatteluihin osallistuville henkilöille lähetettiin etukäteen haastattelukysymykset, jolloin heillä oli aikaa tutustua materiaaliin etukäteen ja miettiä vastauksiaan valmiiksi. Tutkittavan aiheen kannalta oli tärkeää, että vastauksia oli pohdittu ennalta, sillä vaikka haastateltavat tunsivatkin tutkittavan aiheen hyvin, eivät vastaukset välttämättä tulleet ulkomuistista.

7 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa selvitettiin haastatteluin Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytilaa ja kehittämismahdollisuuksia. Haastattelukysymykset olivat haastateltaville osittain samoja, mutta osittain myös räätälöityjä haastateltavan osaamis-

alueesta riippuen. Haastattelukysymykset käsittelivät Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytilaa tämän hetken ja tulevaisuuden kannalta sekä majoitusalan trendejä ja ekologisuuden näkyvyyttä. Haastattelun kohteeksi valikoitui Holiday Club Caribbean hotellinjohtaja Jussi Valtola ja hotellipäällikkö Marja Helander, joka vastaa muun muassa vastaanoton toiminnasta. Lisäksi hotellin huoltomies vastasi kysymyksiin esimerkiksi energian käytöstä ja kulutusta vähentävistä parannuksista, joita rakennukseen on tehty. Ketjun yleisiä asioita koskeviin kysymyksiin vastasi ketjun hotelliliiketoiminnanjohtaja Marko Hiltunen. Koska opinäytetyö myös sivuaa paljon Green Key -ympäristömerkkiä ja matkailun tämän hetkisiä trendejä, edellä mainittuja asioita koskeviin kysymyksiin vastasi Terhi Hook, joka työskentelee Visit Finlandilla kehityspäällikkönä. Hook kuuluu myös Green Key -ympäristömerkin tuomaristoon.

Haastateltavista huoltomiestä lukuun ottamatta kaikki suostuivat haastattelutilanteen nauhoittamiseen. Lisäksi huoltomies on ainoa, jonka nimi ei esiinny opinäytetyössä, sillä kaikkien muiden haastateltavien nimet ovat työtehtäviensä puolesta yleisesti löydettävissä myös yrityksen kotisivuilta. Haastattelutilanteessa haastattelijä teki muistiinpanoja nauhoituksen tueksi, ja huoltomiestä haastateltaessa vastaukset taltioitiin pelkästään haastattelijan kirjoittamiin muistiinpanoihin. Huollon näkökanta oli kuitenkin tärkeää saada tutkimuksessa esille ja tärkeää oli, että haastattelu saatiin tehtyä.

7.1 Nykytila

Haastateltavien mielipiteet hotellin ympäristövastuun nykytilanteesta erosivat vain vähän toisistaan. Hotelliliiketoiminnanjohtaja Marko Hiltunen ja hotellipäällikkö Marja Helander kuvailivat suhteen olevan tässä asiassa jäljessä kilpailijoihin verraten. Hotellinjohtaja Jussi Valtola koki nykytilanteen positiivisempänä ja kertoi sen olevan neutraali, sillä syksyn jälkeen kehitystä on jo lähtenyt tapahtumaan.

Hotellin huolto (8.3.2019) kertoi, että hotellissa on jo panostettu energiankulutukseen esimerkiksi vaihtamalla osa lampuista led-valoihin ja kiinnittämällä huomiota huoneiden lämpötilaan, jonka toivottu taso olisi 21,5 astetta. Lisäksi hotellihuoneiden sähköt toimivat ainoastaan huoneavaimilla, mikä vähentää energian

kulutusta silloin, kun huoneessa ei oleskella. Hotelliin on myös suunnitteilla hissi-remontti, joka osaltaan vähentää energian kulutusta, kun hissien tekniikka vaihtuu nykyaikaisemmaksi. Hotellihuoneiden suihkujen ja hanojen vedenpainetta on myös vähennetty niin, että suihkujen paine on yhdeksän litraa minuutissa ja hanojen kuusi litraa minuutissa. Myös kylpylän veden lämpötilaa on kertaalleen laskettu alemmaksi. Kylpylän ulkoallas ei ole käytössä silloin, kun pakkasen ko-
hoaa yli 15 pakkasasteeseen, mikä pienentää energiankulutusta, kun lämpö haihtuu kylmään ilmaan. Lisäksi ulkoallas on katettuna silloin, kun se ei ole käytössä esimerkiksi pakkasella ja kylpylän ollessa suljettuna.

Haastateltavat antoivat hyvin saman sisältöisiä vastauksia, kun kysyttiin hotellin ympäristölle hyviä toimintatapoja. Esimerkiksi jätehuolto ja sähköautojen latauspisteet olivat kaikkien vastanneiden mielestä ympäristön kannalta hyviä ominaisuuksia Holiday Club Caribialla.

Hotellitoiminnanjohtaja Marko Hiltunen (26.2.2019) kertoi, että ketjun muissakin kohteissa oli jo tehty toimenpiteitä energian kulutuksen vähentämiseksi. Esimerkiksi Katinkullassa on jo aurinkovoimala, joka tuottaa energiaa hotellin kylpylän käyttöön auringonvalosta. Tämä aurinkovoimala on Pohjois-Suomen kolmanneksi suurin, ja sen ansiosta suurin osa kylpylän vedestä lämmitetään uusiutuvalla energialla. Hotellin osalta tämä vähentää kustannuksia sähkönkulutuksessa ja tukee uusiutuvia energianlähteitä. Hiltunen kertoi, että myös ketjun sidosryhmät panostavat kestäväan kehitykseen, mistä hyvä esimerkki on Lindström Groupiin kuuluva, tekstiilipalveluja tuottava Comforta, joka on tunnettu vastuullisuudestaan. Holiday Club Caribiassa on tehty myös isoja remontteja viime vuosina, jotka parantavat hotellin energiansäätelyä. Hiltunen kertoi myös loma-
huoneistojen omistuksen olevan ympäristöystävällinen teko, sillä ne korvaavat perinteiset kesämökit ja vähentävät kulutusta, kun samaa huoneistoa käytetään viikoittain.

Caribbean hotellijohtaja Jussi Valtola (8.3.2019) mainitsi myös haastattelun aikana käynnissä olevan jätehuollon kilpailutus. Kilpailutuksella on tarkoitus parantaa kierrätystä, ja kilpailutuksessa huomioidaan tästä johtuen muun muassa jäteastioiden tyhjennysvälit ja jätteiden kierrätysastiat. Lisäksi Valtola mainitsi, että hotellihuoneissa syntyvän jätteen määrä on tällä hetkellä vähäinen, sillä asiakkaille

ei ole tarjolla yksittäispakattuja suihku- tai käsisaippuapakkauksia. Hotellihuoneissa ei myöskään ole minibaareja, joista syntyisi hävikkiä tai energiankulutusta. Sen sijaan Valtola koki, että Holiday Club on edelläkävijä siinä suhteessa, että jokaisen ketjun kotimaassa sijaitsevan kylpylähotellin yhteydessä on R-kioski, joka palvelee hotellin asiakkaita. Tämä vähentää huonepalvelun tarpeen määrää ja palvelee asiakkaita minibaarien sijaan. Ketjussa oli Valtolan mukaan viime syksyn jälkeen havahduttu ympäristötyöhön, ja toimenpiteitä sen parantamiseksi on jo tehty.

Hotellipäällikkö Marja Helander (7.3.2019), joka tekee tiivistä yhteistyötä hotellin siivouksen kanssa, kertoi siivouksen jo aiemmin kiinnittäneen huomiota toimintatapoihinsa ja esimerkiksi vesipesun määrä on vähentynyt. Sen sijaan siivouksessa käytetään mikrokuituliinoja, ja siivouksessa käytettävät kemikaalitkin ovat ympäristölle ystävällisiä. Siivous myös lajittelee huoneista tulevat jätteet kuten lasin ja metallin erikseen. Helander kertoi myös, että hotellihuoneissa on tietoa asiakkaille pyyhkeiden vaihdosta, mikä ohjaa asiakasta jättämään pyyhkeen tietyllä tavalla, mikäli haluaa sen vaihdettavan. Lisäksi ympäristölle positiivisena asiana Helander mainitsi sen, että hotelli kuten koko ketjukin on savuton, vaikka toivoikin vielä tiukempaa suhtautumista asiaan, sillä tupakantumpit sotkevat hotellin ympäristöä tupakointialueesta ja tuhkakupeista huolimatta.

Helander kertoi, että hotellissa toteutettiin remontti muutama vuosi sitten. Huoneuudistukset pyrittiin tekemään niin, että säilytettiin mahdollisimman paljon vanhoja hyväkuntoisia materiaaleja. Kylpyhuoneessa tämä toteutettiin niin, että vanhat hyväkuntoiset laatat, tasot ja peilit saivat jäädä.

7.2 Syyt

Haastatteluihin osallistuneilta johtotehtävissä toimivilta henkilöiltä kysyttiin myös syitä siihen, minkä takia ympäristövastuuseen ei ole vielä panostettu tai mahdollisesta ympäristötyöstä ei ole informoitu asiakkaille näkyvästi. Hotelliliiketoiminnanjohtaja Hiltunen vastasi syyksi resurssit, kuten ajan ja rahan, mutta myös sen, että kohteiden kiinteistöt on vuokrattu ja ympäristöä säästävien toimenpiteiden toimeenpano vaatii kiinteistönomistajien hyväksynnän. Esimerkiksi aurinkovoi-

mala ja sähköautojen latauspisteet ovat maksaneet enemmän kuin ne muutamassa vuodessa tuottavat. Myös johdon fokus eli keskittyminen toisenlaisiin asioihin on ollut syynä. Hiltunen kuitenkin mainitsi, että asiakkaille on tiedotettu uusista hankkeista ketjun asiakaslehdessä ja näin ollen informointia on jossain määrin jo tapahtunut.

Hotellinjohtaja Jussi Valtola puolestaan kertoi, että ympäristövastuun puuttuminen ei varsinaisesti ole tietoisista vaan hän näki syynä sen, että vuodesta 2011 hotelliliiketoimintaa on kehitetty ja luotu lähes alusta lähtien ja tämän vuoksi panostaminen ympäriasioihin on jäänyt muun välttämättömän kehityksen varjoon. Resurssit olivat myös Valtolan mielestä yksi suuri syy.

Valtola kuitenkin kertoi, että muutoksia on jo alkanut tapahtumaan. Vaikka ympäristövastuu ei ole varsinaisesti ykkösteema tällä hetkellä, kertoi Hiltunenkin sen nostaneen päätään viimeisen puolen vuoden aikana. Tarkoitus on kuitenkin tuoda asiaa paremmin esille tulevaisuudessa, ja keskustelua käydään kiinteistöjen omistajien kanssa siitä, mitä toimenpiteitä tulevaisuudessa voitaisiin tehdä esimerkiksi rakennuksien energiankulutuksen minimoimiseksi.

Myös Visit Finlandin kehitysjohtajalta Terhi Hookilta kysyttiin syitä siihen, minkä vuoksi on paljon hotelleja, jotka eivät ole panostaneet ympäristötyöhön. Hook (8.3.2019) kertoi, että hotellien ympäristötyön vähäiseen panostukseen yhtenä syynä on hinta. Vaikka ympäristömerkkien hakeminen ei varsinaisesti ole kallista, ketjussa useamman hotellin osallistuminen kuitenkin luo kustannuksia. Hook kertoi myös henkilöstöresurssien vaikuttavan, sillä usein ajatellaan, että ympäristömerkin hakeminen on vaativaa, eikä välttämättä uskota, että asia on niin tärkeä vielä, että se vaikuttaisi omien asiakkaiden ostopäätökseen. Lisäksi kestäväää kehitystä ei välttämättä tunneta, eikä ymmärretä mitä se hotellilta vaatii.

Kuitenkin myös Holiday Club Caribiassa ympäristövastuuseen liittyvää palautetta on jo tullut. Hotellipäällikkö Helanderin korviin sitä on kantautunut varsin vähän, ainoastaan joitakin yksittäisiä liittyen hotellihuoneiden kertakäyttömukeihin ja jätteenkeräysastioihin. Hotellinjohtaja Jussi Valtola kuitenkin tiesi kertoa, että kokoustarjouspyynnöissä yrityksen ympäristövastuun tila näkyy silloin tällöin yhtenä varausehtona, ja hotellihuoneiden jätteiden lajittelusta on myös Valtola kuullut

palautetta. Asiakkaiden käyttäytymisessä on siis merkkejä ekologisuudesta, ja sitä toivottaisiin myös majoituksen aikana hotelleilta.

7.3 Kehityskohteet

Hotellinjohtaja Valtola ja ketjun hotelliliiketoiminnanjohtaja Hiltunen kertoivat ympäristövastuun olevan ketjun tavoitteissa ajankohtainen, mutta varsinaisesti strategiaan sitä ei ole toistaiseksi sidottu. Hotelliliiketoiminnanjohtaja, hotellipäällikkö sekä hotellinjohtaja olivat kaikki yksimielisiä siitä, että ketjun ja siten myös Holiday Club Caribbean tulee panostaa jatkossa ympäristövastuuseen enemmän ja kehittää toimintaansa mahdollisuuksien mukaan ympäristöä paremmin huomioivaksi. Hotellinjohtaja Valtola sanoi, että ympäröivän yhteisön paine ja kilpailijoiden toiminta ajaa Holiday Clubin panostamaan ympäristövastuuseen, sillä kuluttajien tietoisuus lisääntyy.

Mikäli ympäristötyöhön kiinnitettäisiin enemmän huomiota ja tehdyistä toimenpiteistä alettaisiin raportoimaan enemmän asiakkaille, Valtola näki tärkeänä asiana sen, että asiakkaille annettava informaatio olisi mahdollisimman todenmukaista ja viestisi asiasta positiivisesti asiakkaille. Haasteita Valtola näki ympäristövastuun informaation tuottamisessa ja sen todenmukaisuudessa niin, että viesti säilyisi kuitenkin positiivisena. Henkilökunnan tulee olla hyvin koulutettu ja tietoinen, jotta jokainen työntekijä osaa kertoa asiakkaalle yrityksen ympäristövastuun tavoitteet ja jo tehdyt toimenpiteet. Valtola sisällyttäisikin ympäristökoulutuksen osaksi perehdytystä ja henkilökunnan muiden koulutuksien kuten turvallisuus- ja palvelukoulutuksien rinnalle.

Hiltunen, Valtola ja Helander näkivät kaikki kuitenkin asian positiivisena. Hiltunen ei uskonut lisääntyneen huomion ympäristötyössä lisäävän myyntiä, mutta uskoi ympäristövastuusta tulevan vielä standardi. Tällä hetkellä ulkomaalaisia asiakkaita kiinnostaa kuitenkin enemmän turvallisuuteen liittyvät asiat. Hiltunen kuitenkin mainitsi, että tulevaisuudessa yhteistyökumppaneiden valinnassa tulee varmasti vaikuttamaan myös yrityksen ympäristövastuu. Myöskään Helander ei uskonut, että satunnaiset matkailijat varsinaisesti kiinnittäisivät huomiota ympäristöraportointiin, paljon matkustavat sen sijaan saattaisivat arvostaa tavoitteellista ympäristötyötä.

Vaikka Hiltunen mainitsi ketjun ympäristötyön nykytilan vahvuudeksi sidosryhmät, toivoisi hotellinjohtaja Valtola ketjutason sopimuksia laadittaessa suurempaa huomiota sidosryhmien ympäristövastuuseen. Tätä voitaisiin hyödyntää myös ketjun omassa ympäristöraportoinnissa.

7.4 Mahdollisuudet

Hotellirakennus on valmistunut vuonna 1974 ja tämä rajoittaa monia uudistuksia, sillä talon rakenne ei salli niitä. Hotellin huolto ei koe mahdollisena sitä, että vanhan rakennuksen tekniikkaa pystyisi muuttamaan niin, että energiankulutuksen taso vähenisi esimerkiksi yöaikaan. Myöskään ilmastoinnista ei voi luopua yöaikaan energian säästämisen vuoksi, eikä mahdollisuutta sellaiseen automatiikkaan ole, joka laskisi lämpötilaa vuorokauden ajan mukaan. Tällä hetkellä myös kylpylän ulkoallas vie paljon energiaa, mutta sen hukkalämmölle ei ole tiedossa keinoja, jotka talteen ottaisivat sitä hyötykäyttöön.

Kun mietittiin vastaanoton roolia ympäristötyössä, Helander uskoi, että vastaanoton henkilökunta voisi vaikuttaa asiakkaiden ympäristökäyttäytymiseen informoimalla asiakkaita erilaisista vaihtoehdoista, mutta ei koe luontevaksi asiakkaiden informaatiotulvaan hukuttamista heti sisäänkirjautumisen yhteydessä. Muita ympäristöä paremmin huomioivia toimintatapoja voisi Helanderin mukaan olla lakanapyykin vaihtovälin tiedustelemista asiakkaalta. Mikäli asiakas itse tahtoo vuodevaatteensa vaihdettavaksi, niin hän voisi esimerkiksi ripustaa oveensa kyltin, joka informoisi kerrossiivousta lakanoiden vaihdosta. Ilman erillistä pyyntöä lakanat vaihdettaisiin automaattisesti esimerkiksi kolmen päivän välein, kun tällä hetkellä käytäntönä on vaihtaa lakanat joka toinen päivä.

Yksi ympäristövastuun parantamisen kulmakivistä oli Helanderin mukaan se, että ketjulla on yhteinen yhteyshenkilö, joka ohjaa ympäristötyötä ja jalkauttaa sen eri kohteille. Helanderin mukaan oli myös tärkeää, että yksittäiset hotellit saisivat itse oman kykynsä mukaan toteuttaa ympäristötyötä. Valtola puolestaan oli asiasta eri mieltä, hän koki, että kohteet eivät voi sooloilla vaan ketjun yhteisellä ohjeella toteutettaisiin kohteiden ympäristötyötä.

Valtolan toive tahtotila tulevaisuudessa olisi, että asiakkaat voisivat nähdä suoraan yrityksen kotisivuilta esimerkiksi hotellin hiilijalanjäljen ja ne toimenpiteet,

jotka on jo tehty ympäristön hyväksi ja mitä tulevaisuuteen on suunniteltu tehtäväksi. Tämä tietysti helpottaisi myöskin kohteiden työntekijöiden elämää, sillä reaaliaikainen tieto löytyisi internetistä.

Valtola totesi haastattelun lopuksi, että parhaiten menestyvät tulevaisuudessa ne matkailualan yritykset, jotka kaikessa toiminnassaan ottavat nämä kysymykset huomioon, ne, jotka nyt oivaltavat asian ja lähtevät lipunkantajiksi. Valtola viittasi tällä siihen, että nyt on oivallinen aika vielä lähteä ympäristötyöhön mukaan, sillä tulevaisuudessa vain yritykset, jotka ovat asian ajoissa tajunneet ottaa huomioon selviävät.

7.5 Green Key -ympäristömerkin haasteet ja kriteerien kehittyminen

Terhi Hook, joka toimii Green Key -tuomaristossa, kertoi, että useimmiten kriteereissä haasteena on varsinkin Lapissa sijaitseville majoitusliikkeille kierrätys, sillä välimatkat ovat suurempia ja jätteautoja ei liiku useita erilaisia. Hook kertoi kierrätyksen olevan muutenkin haastavampaa yrityksille kuin esimerkiksi kotitalouksille. Kierrätyksen lisäksi veden virtaamat suihkujen ja hanojen osalta ovat usein säädön alla, ennen kuin vaatimukset täyttyvät.

Jatkuvasti kehittyvässä yhteiskunnassa Hook kertoi myös kriteerien kehittyvän ajan myötä. Esimerkiksi kierrätykseen vaikuttava kehitys ja yleisten toimintatapojen muuttuminen sekä sähköautojen yleistyminen varmasti vaikuttavat kriteereihin. Lisäksi tällä hetkellä ei esimerkiksi ohjelmajärjestelmille ole omia kriteereitä Green Key -ympäristöohjelmassa. Hook uskoi tämän vielä muuttuvan.

Ekologisuus vaikuttaa ja näkyy tämän hetkissä matkailupalveluiden trendeissä, mutta myös ruokatrendeissä näkyy kasvisruokailu, luomuruuan suosiminen ja erilaiset kiertotalouteen liittyvät ravintolat. Vaikka matkustajista tulee ympäristötietoisempia, Hook uskoi, että matkailu tulee edelleen kasvamaan ja lentomatkustaminen sen ohella. Käyttäytyminen kohteessa sen sijaan muuttuu, ja matkustajat tekevät ympäristötietoisempia valintoja käyttämällä esimerkiksi julkisen liikenteen palveluja. Hook piti mahdollisena, että tulevaisuudessa kehitetään kiertomatkoja esimerkiksi junalla, joka on ekologisempi vaihtoehto kuin lentäminen. Hän uskoi myös, että kestävään kehitykseen keskittyviä yrityksiä tulee tulevaisuudessa lisää ja myös kysyntä lisääntyy.

Hook kertoi, että nyt tehdään enemmän töitä puhtaan Suomen eteen ja Suomea markkinoidaankin maailmalla kestävästä matkailumaana. Kiinnostusta Suomen kestäviin kohteisiin on selkeästi esimerkiksi Saksasta ja Japanista, mutta potentiaalia löytyy myös Iso-Britanniasta, USA:sta, Japanista, Italiasta ja Ranskasta.

8 Toimintatavat verrattuna yleisiin käytäntöihin alalla

Tutkimuksen yhtenä Holiday Club Caribbean nykytilan selvittämisen keinona käytettiin toimintatapojen vertailua Green Key -kriteereihin sekä yleisiin toimintatapoihin majoitusalailla. Yleiset toimintatavat on poimittu Suomessa toimivien suurien hotelliketjujen ympäristöraportoinnin pohjalta. Seuraavassa taulukossa (1) verrataan Holiday Club Caribbean toimintatapoja hyviin käytäntöihin majoitusalailla ja mikäli käytäntö esiintyy myös Green Key -kriteereissä, on se merkitty taulukon keskimmäiseen sarakkeeseen. Green Key -kriteerit ovat saatavilla ympäristömerkin internetsivuilla (Green Key).

| Hyvät käytännöt majoitusalailla | Green Key- kriteerit | Holiday Club Caribia |
|---|--|---|
| <p>Pyyhkeiden ripustaminen naulakkoon, mikäli niitä haluaa vielä käyttää (Scandic Hotels)</p> | <p>6.1 Hotellihuoneissa on informaatio, joka kertoo asiakkaille pyyhkeiden ja lakanoiden vaihdon tapahtuvan kolmen tai useamman vuorokauden välein tai asiakkaan pyynnöstä. (Green Key.)</p> | <p>Hotellihuoneissa on informaatio, mikä ohjaa asiakasta jättämään pyyhkeensä naulakkoon, mikäli ei tahdo sitä vaihdettavan</p> |
| <p>Ympäristöpääällikkö jokaisessa hotellissa (Scandic Hotels)</p> | <p>1.2 Johto on sitoutunut ympäristötyöhön ja hotellilla on ympäristövastaaava. (Green Key.)</p> | <p>Holiday Club ketjun kohteilla ei ole vielä ympäristöpääällikköä.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Hotellin henkilökunnalla on mahdollisuus saada koulutusta ympäristöasioissa (Scandic Hotels)</p> | <p>2.3 Ympäristötyöhön osallistuvat henkilökunnan jäsenvät saavat koulutusta omaan työhönsä liittyvissä ympäristöasioissa. (Green Key.)</p> <p>2.4 Henkilökunnalla on selkeät ohjeet mitä asiakkaille kerrotaan yrityksen ympäristövastuusta. (Green Key.)</p> | <p>Holiday Club ketjulla ei ole vielä standardoitua koulutusta, mutta johto näkee asian tarpeellisenä.</p> |
| <p>Anonyymi raportointijärjestelmä, mikäli asiakas huomaa esimerkiksi ympäristörikkomuksia hotellissa (Scandic Hotels)</p> | | |
| <p>Vanhojen, käytöstä poistettujen tavaroiden kierrätys kuten sängyt (Sokos Hotels)</p> | <p>Pistekriteeri 7.13 Käytöstä poistetut tekstiilit kuten henkilökunnan työvaatteet tai muut tekstiilit kierrätetään. (Green Key.)</p> | <p>Holiday Club Caribbean remontin yhteydessä on hyödynnetty mahdollisimman paljon vanhoja materiaaleja. Esimerkiksi kylpyhuoneiden laatat ovat säilytetty.</p> |
| <p>Yhteistyö paikallisten järjestöjen kanssa (Sokos Hotels)</p> | <p>1.7 Hotelli tekee yhteistyötä ainakin yhden sidosryhmän kanssa. Vähintään kerran vuodessa Green Key toimintatapoja käsitellään sidos-</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | ryhmän kanssa vuorovaikutuksessa. (Green Key.) | |
| Ympäristötyön vuosittainen raportointi (Scandic Hotels) | | |
| Uusiutuvien energianlähteiden käyttö (Radisson Hotel Group) | 8.11 Vuosittainen kartoitus uusiutuvan energian hankintamahdollisuuksista. (Green Key.) | Holiday Club ketjun yhdessä kohteessa on aurinkovoimala, joka tuottaa energiaa kylpylän käyttöön. |
| Jätteiden kierrätys (Radisson Hotel Group) | 7.1 Hotelli huolehtii jätelain mukaisesti jätteiden lajittelusta vähintään metalli, lasi, pahvi, energiajäte, paperi ja biojäte. (Green Key.) | Jätehuoltoa ollaan uudistamassa, mutta jätteet ovat lajiteltu aiemminkin. |
| Veden ja energian kulutuksen minimointi (Radisson Hotel Group) | 5.1 Veden kokonaiskulutus mitataan joka kuukausi. (Green Key.) 5.4 & 5.5 vähintään 75% huoneissa suihkun vedenvirtaus on enintään yhdeksän litraa minuutissa ja vesihanojen maksimissaan kahdeksan litraa minuutissa. (Green Key.) | Kylpylän veden lämpötilaa on laskettu, hanojen ja suihkujen veden paineita laskettu ja huoneiden sähköt ohjattu toimivaan vain avainkortilla. |

| | | |
|--|--|--|
| Hotellihuoneissa kierrätys roskakorit paperille, lasille ja tölkeille (Radisson Hotel Group) | Pistekriteeri 7.11 Asiakkaiden on mahdollista lajitella jätteet vähintään paperiin, lasiin, pulloihin, paristoihin ja biojätteenseen. (Green Key.) | Siivous kierrättää huoneista tulevan jätteen esimerkiksi lasipullot. Mutta roskakorit ovat vain sekajätteelle. Hotellin aulassa palvelemaan r-kioskiin voi palauttaa panttipulloja ja tölkkejä. |
| Osallistuminen Earth hour- ilmastotapahtumaan (Radisson Hotel Group) | | |
| Energiaa säästävät lamput (Radisson Hotel Group) | 8.3 vähintään 75 % lamppuista on led-lamppuja tai energiaa säästäviä. (Green Key.) | Hotellin lamppuja ollaan hiljalleen vaihtamassa vähemmän energiaa kuluttaviksi led-lampuiksi. |

Taulukko 1. Holiday Club Caribbean ja majoitusalan yleisten toimintatapojen sekä Green Key kriteerien vertailu

Taulukosta 1 käy ilmi, että monet ympäristölle hyvät toimintatavat majoitusallalla on kirjattu myös Green Key -ympäristömerkin kriteereihin. Taulukosta 1 huomataan myös, että Holiday Club Caribia on jo hyvin pitkällä ympäristötyössä, kun sitä verrataan yleisiin hyviin käytäntöihin alalla. Tästä hyviä esimerkkejä on veden paineen laskeminen, jolloin veden kulutus vähenee sekä tavallisten lamppujen vaihtaminen led-lamppuihin, jotka kuluttavat vähemmän energiaa. Suuria remontteja tehdessä on huomioitu vanhojen materiaalien kierrätys, ja hyväkuntoiset peilit ja laatat ovat saaneet uusia materiaaleja rinnalleen, mutta palvelevat edelleen käyttäjiänsä hotellihuoneiden kylpyhuoneissa.

Taulukosta 1 voidaan myös huomata, että parannettavaa koko Holiday Club ketjulla olisi henkilökunnan ympäristökoulutuksessa. Jotta ympäristötyö olisi tavoitteellista, suunnitelmallista ja ohjattua, olisi suositeltavaa, että jokaisella kohteella olisi ympäristövastaava. Kun ympäristötyötä tehdään tavoitteellisesti, tulee vuositaisesta raportoinnistakin välttämätöntä, jotta nähdään, onko edistystä tapahtunut. Lisäksi taulukossa 1 näkyvä Green Key kriteeristössä oleva pistekriteeri 1.7, joka koskee yhteistyötä paikallisten järjestöjen kanssa lisää paitsi ympäristötietoutta, myös parantaa yritysvastuuta, kun toimitaan paikallisten järjestöjen kanssa ja tapahtumaan saa osallistua paikkakuntalaiset.

9 Tulosten yhteenveto ja pohdinta

Tutkimuksessa selvitettiin haastatteluin ja havainnoimalla Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytilaa, ja niiden perusteella voidaan todeta, että ympäristön kannalta hyviä toimintatapoja on hotellissa tällä hetkellä jo paljonkin. Suomen kaltaisessa maassa, jossa kierrätys ja luonnonläheisyys ovat standardeja, ei ympäristötyötä tarvitse varsinaisesti tietoisesti toteuttaa, sillä tietyt toimintatavat tulevat suomalaisille luonnostaan, kuten pantillisten pullojen kierrättäminen. Kuten haastatteluista kävi ilmi, on hotellin toimintatavoissa näkyvissä ympäristön hyväksi suunnitelmallisia toteutuksia, joista hyvänä esimerkkinä toimii sähköautojen latauspaikat. Vaikka sähköautot eivät ole vielä tänä päivänä kovinkaan yleisiä, ovat Holiday Club ketjun hotellit askeleen edellä, kun sähköautojen käyttö lisääntyy. Selkeimmin ympäristövastuun nykytila näkyy hotellin siivouskäytännöissä ja kierrätyksessä. Lisäksi Holiday Club Caribiassa energiankulutukseen on kiinnitetty erityistä huomiota vaihtamalla tavalliset lamput vähemmän energiaa kuluttaviksi led lampuiksi ja säätämällä huoneiden lämpötilaa alemmaksi. Myös kylpylän puolella on kiinnitetty huomiota veden lämpötilaan ja ulkoaltaan ylimääräisen energiankulutuksen vähentämiseen. Myöskin hotellin sijainti, ympäröivän ympäristön ulkoilumahdollisuudet ja vastaanotosta vuokrattavat välineet edustavat ympäristöystävällisiä tekoja.

9.1 Kehitysehdotuksia

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää helposti toteutettavia kehitystoimenpiteitä, jotka parantaisivat yrityksen ympäristövastuuta. Tutkimus osoitti, että Holiday

Club Caribia ei ole niin jäljessä ympäristötyössä, kuin esimerkiksi yrityksen kotisivuilta saattaisi informaation vähyyden vuoksi ymmärtää. Lisäksi yleisesti tiedossa on, että kylpylätoiminta on ympäristölle kuluttavaa kemikaalien sekä veden- ja energiankulutuksen vuoksi. Kehityskohteita kuitenkin on esimerkiksi ympäristöraportoinnin, henkilökunnan ympäristökoulutuksen ja hotellihuoneiden varustelun osalta. Yrityksen toimintatapojen raportoiminen asiakkaille parantaisi yrityksen ympäristötyötä, mutta myös selventäisi monia asioita asiakkaille ja vähentäisi näin asiakaspalvelun työmäärää, kun yrityksen ympäristöpolitiikka olisi esimerkiksi kotisivuilla kirjallisena. Selkein kehityskohde Holiday Club -ketjulle ja Caribialle onkin ympäristötyön raportoiminen asiakkaille ja tavoitteiden ja jo tehtyjen toimenpiteiden jalkauttaminen henkilökunnalle. Näin saataisiin ympäristötyöhön lisäsuuntaus ja henkilökunta osaisi vastata asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ympäristötyöstä ja näkemykset olisivat yhtenevät. Lisäksi haastatteluun osallistuneiden ketjun sisällä toimivien henkilöiden näkemykset nykytilasta ja sen kehittämismahdollisuuksista erosivat hieman toisistaan. Mikäli ympäristötyö olisi suunnitelmallista ja se jalkautettaisiin myös henkilökunnalle, näkemyserot vähentyisivät. Suurin eroavaisuus tutkimuksessa oli ketjun johtohenkilöiden ja huollon mielipide nykytilasta ja tulevaisuuden hankkeiden, kuten jätteenhuollon kilpailuttamisen vaikutuksista yrityksen ympäristövastuuseen. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että hotellin johtohenkilöt näkevät kokonaiskuvan laajemmin ja tuntevat alan paremmin.

Kun ympäristötyöhön kiinnitetään enemmän huomiota, löydetään helposti toteutettavia toimenpiteitä, jotka kehittävät ympäristötyötä. Tällaisia toimenpiteitä on esimerkiksi kierrätyksen lisääminen niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin toimesta. Osittain jo kaivatutkin lajittelevat roska-astiat ovat pieni investointi, mutta selkeästi näkyvä edistys ympäristötyössä. Lisäksi asiakkaita osallistava kehitys olisi Helanderinkin mainitsema lakanoiden vaihtamisvälin pidentäminen tai ainakin sen mahdollisuuden antaminen asiakkaalle.

Myös asiakkaiden informoiminen vaikuttaa valintoihin, joita he tekevät. Suositellaanko asiakkaille joukkoliikennettä oman auton sijaan, kerrotaanko heille polku-

pyörien tai kävelysauvojen vuokrausmahdollisuudesta tai lähialueiden ulkoilureiteistä? Asiakkaat usein tukeutuvat vastaanoton henkilökunnan suosituksiin varsinkin, kun kyseessä on ulkopaikkakuntalaisia asiakkaita.

Paperin kierrättäminen tai turhien valojen sammuttaminen saattavat tuntua vähäpätöisiltä asioilta, mutta kun pieniä asioita tehdään paljon ja suurella volyymilla, saadaan aikaiseksi suuria muutoksia. Caribiassa on 174 hotellihuonetta, ja mikäli kaikissa hotellihuoneissa vähennettäisiin pyykin määrää muuttamalla lakanoiden vaihtoväliä tai lisättäisiin kierrätysmahdollisuuksia, tekojen vaikutukset olisivat suuret.

Huollon haastattelun perusteella teknillisesti suuria kehitysmahdollisuuksia ympäristön eteen ei ole tehtävissä ja nekin, jotka olisivat mahdollisia, kuten aurinkovoimala, vaativat rahaa ja kiinteistön omistajan hyväksynnän. On varmasti myös olemassa keinoja, joita tässä opinnäytetyössä ei ole osattu ottaa huomioon, sillä tutkimuksessa keskityttiin enimmiltä osin majoituspalveluun eikä niinkään uusimpaan teknologiaan.

9.2 Luotettavuus

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden todentaminen on haastavampaa kuin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereinä käytetään esimerkiksi vahvistettavuutta, arvioitavuutta, tulkinnan ristiriidattomuutta, luotettavuutta ja saturaatiota eli kylläisyyttä (Kananen 2014, 151). Tässä opinnäytetyössä olevaa tutkimuksen kohdetta ei ole tutkittu vastaavalla tavalla aiemmin, minkä vuoksi sitä ei voi verrata aiempiin tutkimuksiin. Lisäksi ilmiö muuttuu jatkuvasti, mikä heikentää sen toistettavuutta. Tutkimuksessa yhtenä aineiston keruutapana oli haastattelu, ja haastattelut nauhoitettiin yhtä lukuun ottamatta. Nämä nauhoitteet antavat väitteille todisteen, ja haastattelijan muistiinpanojen lisäksi todentavat aineiston aitouden. Haastattelussa useat vastaukset toistuivat eri haastateltavilla ja haastattelukysymykset vastasivat tutkimuskysymyksiä. Tällöin voidaan puhua saturaatiosta, sillä haastateltavien määrä oli riittävä vastaamaan tutkimuskysymyksiin yhdessä muun aineiston kanssa. Haastateltavien vastaukset vaikuttavat luotettavilta, ainoastaan

joistakin vastauksista olisi kaivattu laajempaa tulkintaa, jota pyrittiin saamaan lisäkysymyksillä. Opinnäytetyön luotettavuuden varmistamiseksi valittiin vielä yksi haastateltu, joka sai lukea tekstin läpi. Näin todettiin vielä, että tutkija on tulkinnut haastateltavan oikein. Näihin todentamiskeinoihin vedoten voidaan todeta, että tutkimus on luotettava.

9.3 Lopuksi

Opinnäytetyöprosessi alkoi marraskuussa aiheanalyysillä ja on sen jälkeen jatkunut suunnitelman kautta valmiiksi opinnäytetyöksi. Opinnäytetyöprosessissa haastavaksi osoittautui haastatteluajankohtien sopiminen, sillä aikataulua tehdessäni, en osannut ottaa huomioon haastateltavien kiireisyyttä. Lisäksi alkupe-
räinen suunnitelmani valmistua toukokuussa, on tahdittanut opinnäytetyöprosessia.

Mielestäni haastattelut olivat paras vaihtoehto tutkimuksen aineiston keräykseen. Ympäristötyö ja kestävä kehitys ovat kuitenkin käsitteenä hyvin laajoja ja tässä opinnäytetyössä ei varmastikaan tule ilmi kaikkia niitä keinoja, joita ympäristön eteen voidaan majoituslalla tehdä. Näin ollen jatkotutkimus tälle voisi olla teknise-
mpitutkimus, jossa otettaisiin huomioon esimerkiksi yrityksen hiilijalanjäljen selvittäminen.

Tutkimuksen aikana on verrattu yrityksen toimintatapoja Green Key -kriteeristöön ja toivonkin, että yrityksessä heräisi mielenkiintoa hankkia jokin ympäristömerkki tai -järjestelmä ympäristötyön avuksi. Opinnäytetyön tuloksien perusteella on myös laadittu Holiday Club Caribbean käyttöön lyhyempi selostus, jonka toivon olevan avuksi ainakin vastaanoton henkilökunnalle, jolla on mielestäni paras mahdollisuus yrityksen ympäristötyön jakamisessa asiakkaille.

Kuvat

Kuva 1. Green Key logo, s. 11

Kuva 2. Joutsenmerkin logo, s. 13

Kuva 3. EMAS ympäristöjärjestelmän logo, s. 14

Taulukot

Taulukko 1. Holiday Club Caribbean ja majoitusalan yleisten toimintatapojen sekä Green Key -kriteerien vertailu, s. 28

Lähteet

Antila K. 2010. Kaikki toimialat ovat vihreitä. Helsinki: Talentum.

Asikainen H-M. 2006. Teoksessa Sarkkinen S. (toim.) Ympäristövastuu työpäällä: säästä luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita.

Auvinen A. & Tarkinen E. Esseepankki, Pro Akatemia. Kvalitatiivinen tutkimus. <http://esseepankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2/>. Luettu 31.1.2019.

Booking.com. Where sustainable travel is headed in 2018. <https://news.booking.com/where-sustainable-travel-is-headed-in-2018-ca/>. Luettu 29.1.2019.

Business Finland. Kestävä kehitys matkailuyrityksessä. <http://www.visitfinland.fi/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>. Luettu 29.1.2019.

Business Finland. Matkanjärjestäjillä käytössä olevat laatu järjestelmät. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/verkostot/matkailu/vastuullisuus/sertifioinnit--ohjelmat/>. Luettu 21.1.2019.

Envirovet- public health professionals. Mikä ihmeen ISO-standardi? <https://www.envirovet.fi/2018/03/28/iso-standardi/>. Luettu 22.1.2019.

European Unioni. EMAS- rekisteröinti. https://europa.eu/youreurope/business/running-business/developing-business/emas-registration/index_fi.htm. Luettu 28.2.2019.

Euroopan comission. Environment. <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/products-groups-and-criteria.html>. Luettu 21.1.2019.

EU-ympäristömerkki. <http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/miten-kriteereja-laaditaan/>. Luettu 21.1.2019.

Ferrer Hotels. What a sustainable hotel really is and what it takes to become one? <https://www.ferrerhotels.com/travellost/en/what-a-sustainable-hotel-is/>. Luettu 11.2.2019.

Green Key global. About Green Key programme. <http://www.greenkey.global/our-programme/>. Luettu 21.1.2019.

Green Key. Hakemisprosessi. <http://greenkey.fi/haku-ohjeet/>. Luettu 21.1.2019.

Green Key. http://greenkey.fi/wp-content/uploads/2019/01/Hotellit_Green-Key-kriteerist%C3%B6pas-2019-2020.pdf. Luettu 28.2.2019.

Helander, M. 2019. Hotellipäällikkö Holiday Club Caribia, Turku. Haastattelu 8.3.2019.

Hiltunen M. 2019. Kylpylähotelli liiketoiminnanjohtaja Holiday Club Resorts Oy, Helsinki. Haastattelu 26.2.2019.

Holiday Club Resorts. Tietoa yrityksestä. <https://www.holidayclubresorts.com/fi/tietoa-meista/tietoa-yrityksesta/>. Luettu 20.12.2019.

Holiday Club Resorts. Huoletonta lomaa ja omistamista. <https://www.holidayclubresorts.com/fi/villas/omistaminen/>. Luettu 20.12.2019.

Hook, T. 2019. Development Manager Visit Finland, Helsinki. Haastattelu 8.3.2019.

Hotellin huolto 2019. Holiday Club Caribia Turku. Haastattelu 8.3.2019.

Ikonen, H-M. 2017. Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvaori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kestavakehitys.fi Mitä on kestävä kehitys? <https://kestavakehitys.fi/kestava-kehitys>. Luettu 20.12.2019.

Mahindra Holidays & Resorts India. Sustainability <http://www.clubmahindra.com/content/mahindra-holidays-wins-coveted-golden-peacock-award-sustainability-2017> .Luettu 13.4.2019.

Radisson Hotel Group. Responsible Business. https://www.radissonhotelgroup.com/responsible-business_think-planet. Luettu 28.2.2019.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2016. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Helsinki: Restamark.

Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla: säästä luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita Publishing.

Scandic Hotels. Sustainability. <https://www.scandichotelsgroup.com/en/sustainability/>. Luettu 24.1.2019.

Sokos Hotels. Responsible Business. https://www.sokoshotels.fi/en/news/news/sokos-hotels-recycle-thousands/013790958_419607 . Luettu 28.2.2019.

Sokos Hotels. Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>. Luettu 28.2.2019.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. ISO 14001 – Maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli. https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/ymparistojarjestelma. Luettu 22.1.2019.

The Balance small business. The most common sustainability and eco-friendly hotel initiatives. <https://www.thebalancesmb.com/sustainability-and-eco-friendly-hotel-initiatives-1223545>. Luettu 28.2.2019.

Tieteen termipankki. Ympäristövastuu määritelmä. <http://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Oikeustiede:ymparistovastuu>. Luettu 22.1.2019.

University of South Wales. Why sustainability is key for the future of the hospitality industry? <https://www.southwales.ac.uk/courses/ba-hons-hotel-and-hospitality-management/2484/why-sustainability-is-key-for-the-future-of-the-hospitality-industry/>. Luettu 22.1.2019.

Valtola J. 2019. Hotellinjohtaja Holiday Club Caribia Turku. Haastattelu 8.3.2019.

WWF Suomi. Ylikulutuksen vaikutukset. <https://wwf.fi/uhat/ylikulutus/>. Luettu 29.1.2019.

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. EMAS- järjestelmä ja sen toteuttaminen. https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Ymparistojarjestelmat_ja_johtaminen/EMASin_toteuttaminen. Luettu 28.2.2019.

Haastattelukysymykset Marja Helander 7.3.2019

Minkälainen suhde hotellilla on ekologiseen kestäväan kehitykseen tällä hetkellä? Onko se neutraali, aikaansa jäljessä tai kilpailijoihin verraten edellä?

Näkyykö ympäristövastuun tila asiakaspalautteissa? Ovatko esimerkiksi ryhmät esittäneet kiinnostusta hotellin ympäristövastuun tilasta varausta tehdessään tai ovatko he jälkepäin antaneet palautetta hotellin ympäristöimagosta?

Miten koet vastaanoton valmiuden koko hotellin kestäväan kehityksen edistämiseen? Jos ajatellaan asiakaspalvelua ja päivittäisiä asiakaskohtauksia?

Millä keinoilla koet, että vastaanotto voisi edistää hotellin ympäristövastuuta?

Millä tavoin siivouskäytännöissä ja hotellihuoneiden varustuksessa on huomioitu ympäristöystävällisyys?

Minkälaisen merkityksen uskot olevan, jos hotelli kiinnittäisi huomiota enemmän kestäväan kehitykseen ja raportoi siitä myös asiakkailleen? Hyödyt / haasteet

Haastattelukysymykset Marko Hiltunen 26.2.2019

Minkälainen suhde Holiday Club Caribialla on ekologiseen kestävään kehitykseen tällä hetkellä? Onko se neutraali, aikaansa jäljessä tai kilpailijoihin verraten edellä?

Mikä on suurin syy siihen, että ympäristövastuuseen ei ole ketjussa panostettu tai toimintatavoista, joita jo tehdään ympäristön eteen ei ole raportoitu?

Onko kestäväan kehityksen eteen tehty suunnitelma tai onko se huomioitu tavoitteissa?

Minkälaisen merkityksen uskot olevan, jos hotelli kiinnittäisi huomiota enemmän kestäväan kehitykseen ja raportoisii siitä myös asiakkailleen? Hyödyt / haitat

Missä asioissa ketju on mielestäsi tällä hetkellä hyvä ja mikä olisi mielestäsi selkeä kehityskohde, kun ajatellaan kestäväa kehitystä?

Koetko villas-huoneistojen ja lomaosakkeiden toimivan perinteisten kesämökkien korvaajina? Edistäisikö jakamistalouden markkinointi yrityksen ympäristöimagoa?

Haastattelukysymykset Terhi Hook 8.3.2019

Mitkä ovat suurimmat syyt siihen, että jotkin hotellit/ hotelliketjut eivät ole panostaneet ympäristövastuuseen tai hankkineet ympäristömerkkiä?

Mitkä ovat suurimmat haasteet Green Key kriteeristöissä hotelleille?

Miten Green Key kriteerit muuttuvat tulevaisuudessa? Mitkä asiat muutokseen vaikuttavat?

Onko tämän hetken trendeissä näkyvissä selkeitä merkkejä ekologisuudesta?

Onko kiinnostus Suomesta lisääntynyt jonkin tietyn maan kohdalla tai huomattavasti hiipunut?

Haastattelukysymykset hotellin huolto 8.3.2019

Miten rakennuksessa on huomioitu energiankulutus?

Mistä suurin energiankulutus koostuu? Onko sen suhteen tehty jotain toimenpiteitä, jolla sitä on jo saatu vähennettyä?

Minkälainen energiankulutus on huoneissa, jotka eivät ole käytössä esimerkiksi huoltotoimenpiteiden vuoksi?

Onko ulkoaltaan hukkalämpöä hyötykäytetty?

Millä tavoin kylpylän energian kulutusta on minimoitu?

Säädelläänkö energiankulutusta jollain tavalla vuorokaudesta riippuen? Esimerkiksi valaistus

Haastattelukysymykset Jussi Valtola 8.3.2019

Ovatko hotellin asiakkaat pääosin uusia asiakkaita vai niin sanottuja ”vanhoja” jotka palaavat yöpymään aina tarpeen tullen Caribiaan?

Minkälainen suhde hotellilla on ekologiseen kestävään kehitykseen tällä hetkellä? Onko se neutraali, aikaansa jäljessä tai kilpailijoihin verraten edellä?

Näkyykö ympäristövastuu jollain tavalla strategiassa? Onko ympäristövastuun kehittäminen huomioitu tavoitteissa?

Minkälaista hyötyä tai haasteita uskoisit olevan, jos hotelli kiinnittäisi huomiota enemmän ekologiseen kestävään kehitykseen ja raportoisi siitä myös asiakkailleen?

Missä asioissa hotelli on mielestäsi tällä hetkellä hyvä ja mikä olisi mielestäsi selkeä kehityskohde, kun ajatellaan ekologista kestävää kehitystä?

Mikä on mielestäsi suurin syy siihen, että ympäristövastuuseen ei ole ketjussa kiinnitetty enemmän huomiota?

Holiday Club Caribbean ympäristövastuun nykytila

- ympäristöystävälliset puhdistusaineet sekä toimintatavat siivouksessa (kierrätys, vesipesun vähäisyys)
- polkupyörävuokraus kesäisin ja hyvät julkisen liikenteen mahdollisuudet
- sähköautojen latauspaikat
- maksullinen parkkialue osaltaan vähentää asiakkaiden autolla liikkumista
- huoneiden vedenpaineiden alentaminen, suihkut 9l/min, hanat 6l/min
- valaisimien lamppujen vaihtaminen vähemmän energiaa kuluttaviksi led lampuiksi
- Hotellihuoneiden uudistukset ovat tehty vanhaa kunnioittaen, säilyttäen mahdollisimman paljon vanhoja hyviä materiaaleja
- huoneiden lämpötila 21,5 astetta
- ei minibaareja -> ei hävikkiä eikä ylimääräistä energiankulutusta (ainoastaan minijääkaapit, jotka toimivat vain, kun huoneessa on sähköt avainkortilla päällä)
- R-kioski vastaanoton yhteydessä
- Pyykin vähentäminen, pyyhkeet vaihdetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti
- Lisäkylpytakeista peritään vuokrausmaksu
- froteetossut kuuluvat vain suurimpien huoneluokkien varustukseen
- ei yksittäispakattuja hygieniatuotteita
- vastaanoton henkilökunta osaa opastaa asiakasta ulkoilureittien valinnassa
- kylpylän ulkoallas on suljettuna kovilla pakkasilla (-15 astetta) ja kylpylän ollessa suljettu
- kylpylän veden lämpötilaa on laskettu
- hotelliketju on savuton