



Ympäristövastuun merkitys vastaanottovirkailijan työssä

Hanna Ristilä

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Matkailun liikkeenjohto

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Hanna Ristilä
Tutkinto Restonomi
Opinnäytetyön nimi Ympäristövastuun merkitys vastaanottovirkailijan työssä
Sivu- ja liitesivumäärä 48 + 8
<p>Yritysten toteuttaman ympäristövastuun merkitys luonnolle ja sen monimuotoisuudelle on suuri. Ilmastonmuutoksen kiihtyessä tarvitaan yritysten ympäristötoimia, jotta sitä voidaan hillitä. Yritykset määrittelevät ympäristövastuussaan kaikki ne teot, joita he tekevät ympäristön eteen. Näiden tekojen toteutumiseksi tarvitaan ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisen tehtävänä on varmistaa, että yritys vastuussa määritellyt ympäristöteot toteutuvat yrityksen arjessa.</p> <p>Sitoutuneet työntekijät parantavat yrityksen tulosta ja levittävät ympärilleen positiivista mielikuvaa yrityksestä. Työntekijöiden sitoutumista edistää esimerkiksi työn haastavuus, etenemismahdollisuudet, palkitsemiset ja yritys vastuun toteutuminen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin vastaanoton työntekijöiden sitoutumista ympäristövastuun näkökulmasta. Kohdeyrityksenä tutkimuksessa on Hilton Helsinki Airport hotelli. Tutkimus rajattiin koskemaan vastaanoton työntekijöitä kyseisessä hotellissa. Työn tavoitteena oli saada tietoa ympäristöjohtamisen onnistumisesta kohdeyrityksessä, sekä vastaanoton työntekijöiden arvoista ja sitoutumisen syistä. Työn tietoperustassa käsiteltiin ympäristövastuuta, ympäristöjohtamista ja työntekijän sitouttamista.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin huhtikuussa 2023 sähköisellä lomakehaastattelulla, johon haastateltavat kävivät kirjaamassa vastauksensa itsenäisesti. Haastattelu sisälsi 18 kysymystä, ja se oli jaettu neljään teemaan: taustatiedot, ympäristövastuu, ympäristöjohtaminen ja työntekijän sitoutuminen. Vastausprosentti tutkimuksessa oli 23. Aineisto analysoitiin sisällön analyysin keinoin, käyttäen muun muassa teemoittelua.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että vastaanoton työntekijät ovat tietoisia ympäristövastuusta ja vastaanotossa toteutettavista ympäristöteoista. Työntekijät osaavat nimetä kehitysehdotuksia ja nähdä työssään muodostuvia ympäristövaikutuksia. Ympäristötekoja toteutetaan mieluusti ja suurilta osin omatoimisesti. Hilton Helsinki Airportissa ympäristöjohtamista toteutetaan pitkälti Joutsenmerkin avulla. Työntekijät arvostavat merkkiä ja pitävät sitä toimintaansa ohjaavana. Tutkimuksessa selvisi myös, että Hilton Helsinki Airportissa on hyvä työilmapiiri, joka on edistänyt työntekijöiden sitoutumista.</p> <p>Kehitysehdotuksina esitellään työntekijöiden osallistaminen ympäristötekojen suunnitteluun, ympäristöaiheisten koulutuksien järjestäminen työntekijöille, Joutsenmerkin sisällyttäminen perehdytykseen ja ympäristövastaavan nimeäminen vastaanoton työntekijöistä. Kehitysehdotukset on luotu tulosten perusteella.</p>
Asiasanat Ympäristövastuu, ympäristöjohtaminen, työntekijöiden sitoutuminen, sitouttaminen

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ympäristövastuu osana yritysvastuuta	4
2.1	Ympäristövastuun muodostuminen	5
2.2	Ympäristövastuun toteuttaminen	7
2.3	Hyötyjä ja haittoja	8
2.4	Ympäristövastuu majoitusalaalla	9
3	Ympäristöjohtaminen majoitusliikkeissä	11
3.1	Tyypilliset ympäristöhaitat	12
3.2	Hallintakeinot.....	14
3.2.1	ISO 14001.....	15
3.2.2	Joutsenmerkki.....	16
3.2.3	Green Key.....	17
4	Työntekijän sitouttaminen.....	19
4.1	Perehdyttäminen	20
4.2	Muutosjohtaminen.....	21
4.3	Hyödyt työnantajalle	22
5	Tutkimusmenetelmä	24
5.1	Tutkimusmenetelmän valinta ja aineiston keruu	24
5.2	Aineiston analysointi.....	27
6	Tulokset.....	29
6.1	Ympäristöteot ja kehitystoiveet.....	29
6.2	Ympäristöjohtamisen toteutuminen	31
6.3	Työntekijöiden sitoutumisen syyt ja arvomaailma	32
6.4	Tuloksien yhteenveto	33
7	Pohdinta	35
7.1	Kehitysehdotukset.....	38
7.2	Luotettavuus ja eettisyys	40
7.3	Oma oppiminen.....	41
	Lähteet.....	43
	Liitteet.....	49
	Liite 1. Saatekirje.....	49
	Liite 2. Haastattelulomake	50

1 Johdanto

Matkailuala on ollut valtavassa muutoksessa viime vuosina koronaviruspandemian myötä. Pandemia on aiheuttanut epävakautta alan toimijoille ja siten työntekijöille, minkä seurauksena monet työntekijät ovat joko lopettaneet tai vaihtaneet toimialaa. Matkailun ja matkailualan elpyminen vaatii osaavia ja asiantuntevia tekijöitä. (Visit Finland 2022.) Työntekijät ovat yrityksille elintärkeitä: ilman heitä yritykset eivät voi toimia. Matkailualalla työntekijät ovat usein kriittisessä asemassa yrityksen edustajina ja kasvoina. He tarvitsevat ammattitaitoa ja palveluasennetta kohdatessaan useita asiakkaita päivittäin, jotka muodostavat käsityksen yrityksestä saamastaan palvelusta. Hyville työntekijöille on siis tarvetta, sillä heidän avullaan yritykset pystyvät kasvattamaan asiakaskuntaansa. Jotta matkailualan yritykset saavat työntekijänsä pysymään ja sitoutumaan työhönsä täytyy miettiä mitkä tekijät ovat työntekijöille tärkeitä. Tässä opinnäytetyössä ongelmaa lähestytään ympäristövastuun näkökulmasta.

Ympäristövastuulla tarkoitetaan kaikkia niitä tekoja, joita yritys toteuttaa parantaakseen omaa ympäristövastuullisuuttaan. Ympäristövastuun tavoitteena on minimoida ja poistaa yrityksen toiminnasta aiheutuvia haitallisia ympäristövaikutuksia. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019.) Yleisimpiä ympäristövaikutuksia ovat muun muassa energiankäytöstä, tuotannosta ja jätteiden käsittelystä aiheutuvat päästöt. Päästöt vaikuttavat negatiivisesti luontoon ja sen monimuotoisuuteen, sekä vauhdittavat ilmastonmuutosta. (Fennell & Cooper 2020, 42–44, 55–57.) Yritysten ympäristövastuuta määrittelee lait niin Suomen, kuin EU:n tasolla, mutta yritysten on kannattavaa tehdä ympäristön eteen kaikki mahdollinen (Liappis ym. 2019, 6–10).

Ympäristövastuun toteuttamiseksi tarvitaan yrityksen työntekijöitä ja ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisella varmistetaan, että ympäristövastuussa määritellyt ympäristötekoja toteutetaan yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. (Liappis ym. 2019, 214.) Ympäristöjohtamisen keskiössä on laaditut tavoitteet, suunnitelma niihin pääsemiseksi sekä jatkuva toimenpiteiden seuranta (Fennell & Cooper 2020, 129). Ympäristöjohtajan tehtävänä on saada yrityksen työntekijät tiedostamaan ja sisäistämään nämä asiat, sekä saada heidät osallistumaan niiden toteuttamiseen (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 159–162).

Yksi ympäristövastuun hyödyistä on työntekijöiden sitoutuminen työpaikkaansa (Liappis ym. 2019, 27; Koipijärvi & Kuvaja 2020, 26). Muita tekijöitä, jotka edesauttavat työntekijän sitoutumista, ovat esimerkiksi työn vaihtelevuus sekä haasteellisuus, mahdollisuus kehittyä ja edetä uralla, sekä palkitseminen (Truss, Delbridge, Alfes, Shantz & Soane 2014, 59–62). Työnantajat ja yritykset hyötyvät monilla tavoilla sitoutuneista työntekijöistä. Sitoutuneiden työntekijöiden avulla yrityksen tulos paranee, kun työntekijät panostavat enemmän työhönsä ja sen laatuun. Laadukkaampi työnjalke

näky myös asiakassuhteissa, jotka paranevat työntekijän sitoutumisen myötä. (Bridger 2022, 25–26; Truss ym. 2014 26–27.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa vastaanoton työntekijöiden sitoutumista Hilton Helsinki Airportissa ympäristövastuun näkökulmasta. Työn tavoitteena on saada tietoa hotellin ympäristöjohtamisen onnistumisesta työntekijän näkökulmasta, sekä vastaanoton työntekijöiden arvoista ja sitoutumisen syistä. Tunnistamalla työntekijöiden arvot, työnantaja voi löytää uusia tapoja toimia ja edesauttaa työntekijöiden sitoutumista ja sopeutumista työpaikkaan. Tutkimuksen tulosten avulla kohdeyritys saa arvokasta tietoa ympäristöjohtamisen onnistumisesta sekä työntekijöiden mielipiteistä toteutettavista ympäristöteoista. Yrityksellä on mahdollisuus kehittää ympäristöjohtamistaan ja kuulla työntekijöidensä ajatuksia aiheesta.

Tutkimuksen pääongelma on seuraava:

- Miten ympäristövastuu sitouttaa vastaanoton työntekijöitä Hilton Helsinki Airportissa?

Alaongelmia ovat:

- Miten vastaanoton työntekijät kokevat ympäristövastuun tärkeyden?
- Millaisia tekoja vastaanoton työntekijät toivovat hotellin tekevän ympäristön eteen tulevaisuudessa?
- Millä tavoin ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportin vastaanotossa?
- Miten Joutsenmerkki ja ympäristövastuu huomioidaan perehdytyksessä?

Työ on rajattu koskettamaan vain vastaanoton työntekijöitä kohdeyrityksessä, koska vastaanotossa näkyvät ympäristövaikutukset ja ympäristöteot ovat erilaisia kuin muilla osastoilla. Muita osastoja hotellissa ovat ravintola, jossa keskitytään ympäristöasioihin ruuan valmistuksen ja käytön näkökulmasta, sekä kerroshoito, jossa täytyy esimerkiksi miettiä siivouksessa käytettäviä kemikalleja. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin myös esihenkilöt, koska tutkimuksessa haluttiin arvioida heidän työnsä onnistumista muun muassa ympäristöjohtamisen kannalta.

Tutkimuksen kohdeyritys on Hilton Helsinki Airport. Hilton Helsinki Airport on kansainväliseen Hilton-hotelliketjuun kuuluva majoitusalan yritys. Suomessa Hiltoneiden toiminnasta vastaa Scandic Hotels Oy. Hotelli sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentällä, terminaali 2:sen välittömässä läheisyydessä. Hilton Helsinki Airportissa on 330 hotellihuonetta, 12 kokoustilaa, ravintola, baari, executive lounge sekä asiakaskäytössä olevat sauna ja kuntosali. Hotellilla on Joutsenmerkki. (Hilton s.a.) Kohdeyritys valittiin, koska työskentelen siellä itse.

Työhön valittiin ympäristönäkökulma, koska se on ajankohtainen ja itselleni tärkeä. Matkailuala tuottaa paljon päästöjä, joita koitetaan hallita erilaisin keinoin. Kuten jo aiemmin todettiin, työntekijät toteuttavat yrityksen ympäristötekoja arjessa. Tämän takia on tärkeää arvioida, kuinka

työntekijöiden ohjeistuksessa onnistutaan ja kuinka voitaisiin kehittyä. Mikäli työntekijät eivät ole kiinnostuneita toteuttamaan ympäristötekoja, eivät yritykset pääsee tavoitteisiinsa, mikä huonontaa tilannetta kansallisella sekä kansainvälisellä tasolla. Suomen tavoite on olla hiilineutraali vuoteen 2035 mennessä, eikä siihen pystytä ilman yritysten osallistumista. (Ympäristöministeriö s.a.a.)

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä lomakehaastattelua, joka lähetettiin Hilton Helsinki Airportin vastaanoton työntekijöille. Aineisto analysoitiin sisällön analyysin keinoin. Tulosten esittelyn jälkeen esitetään johtopäätökset kehitysehdotusten muodossa. Kehitysehdotukset on laadittu tulosten pohjalta.

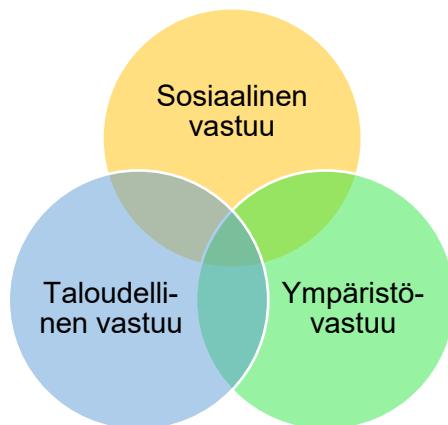
Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Haastattelun kysymykset
Miten vastaanoton työntekijät kokevat ympäristövastuun tärkeyden?	2.3, 4	6.1	5, 13, 14
Millaisia tekoja vastaanoton työntekijät toivovat hotellin tekevän ympäristön eteen tulevaisuudessa?	2.2, 2.4, 3.1, 4	6.1	5–7, 10
Millä tavoin ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportin vastaanotossa?	3, 3.2	6.2	8, 9, 11, 12, 17
Miten Joutsenmerkki huomioidaan perehdytyksessä?	3, 3.2.2, 4.1	6.2, 6.3	11, 16

Taulukossa 1 on kuvattu alaongelmien esiintymistä tietoperustassa, tuloksissa ja haastattelun kysymyksissä. Kuten taulukosta käy ilmi, alaongelmien teoriaa esiintyy useassa tietoperustan luvussa. Samoin haastattelun kysymyksistä useampi yhdistyy samaan alaongelmaan. Tuloksissa edetään johdonmukaisemmin aiheen mukaan.

2 Ympäristövastuu osana yritysvastuuta

Yrityksen ympäristövastuu on osa laajempaa käsitettä, yrityksen yritysvastuuta. Yritysvastuu voidaan määrittellä monin eri tavoin ja sillä voi olla monia eri nimiä. Yritysvastuu kuvataan perinteisesti kolmen pilarin mallina (kuva 1), jonka on kehittänyt John Elkington vuonna 1994. Mallissa kuvataan kolme osa-aluetta: sosiaalinen -, taloudellinen -, sekä ympäristövastuu. Yritysvastuu ohjaa yrityksen toimintaa näillä kolmella osa-alueella. Sitä määrittelee lait, säädökset, sekä yrityksen omat arvot ja valinnat. Lakien noudattaminen on vähintään, mitä yritys voi tehdä yritysvastuunsa osalta. Vastuullinen yritys ottaa huomioon myös sidosryhmänsä, joita ovat esimerkiksi työntekijät, kuluttajat ja sijoittajat. (Liappis ym. 2019, 6–10.) Juutinen (2016, 25–26) kertoo vastuullisuuden osa-alueiden määrittelyn tarkoittavan kunkin osa-alueen vaikutuksien analysointia. Kun vaikutuksia analysoidaan, päästään käsiksi riskitekijöihin ja potentiaaleihin. Riskitekijöitä voidaan silloin minimoida ja hallita, kun taas potentiaaleja voidaan hyödyntää niihin panostamalla. Yrityksen tulee kantaa vastuunsa niin negatiivisissa kuin positiivisissakin vaikutuksissa. (Juutinen 2016, 25–26.)



Kuva 1. Yritysvastuun perinteiset osa-alueet (Liappis ym. 2019, 6–10)

Sosiaalinen vastuu keskittyy ihmisiin, joiden kanssa yritys on tekemisissä. Yleisimmin tämä tarkoittaa yrityksen työntekijöitä, asiakkaita ja alueen asukkaita, joihin yrityksen toiminta vaikuttaa. Sosiaalisesti vastuullinen yritys kohtelee näitä ihmisryhmiä syrjimättä ja ottaa ihmisoikeudet huomioon. Taloudellinen vastuu koostuu yrityksen tavoista käyttää rahaa. Taloudellisesti vastuullinen yritys on kannattava ja sen talous on vakaalla pohjalla. Yritys maksaa veronsa ja on mukana estämässä harmaata taloutta. Tässä osa-alueessa yritys pohtii omaa kilpailukykyään ja kannattavuuttaan suhteessa muihin alalla toimijoihin. (Liappis ym. 2019, 8–9.) Ympäristövastuun muodostumisesta kerrotaan laajemmin luvussa 2.1.

Yritysvastuusta puhuttaessa voidaan puhua myös yrityksen sosiaalisesta vastuusta (corporate social responsibility). Toisin kuin Elkingtonin kolmen pilarin mallissa, Fennell ja Cooper (2022, 139–

142) ovat määritelleet yrityksen sosiaaliseen vastuun tarkoittavan vastuun kantamista yrityksen toiminnan ja palveluiden aiheuttamista vaikutuksista ympäristöä ja yhteiskuntaa kohtaan. Yrityksen sosiaaliseen vastuun tunnusmerkkejä on toiminnan läpinäkyvyys ja eettisyys, joka tukee kestävästä kehitystä ja perustuu lakeihin ja yleisesti hyväksytyihin käytäntöihin. Vastuullinen yritys tarkastelee toimintaansa taloudellisesti, eettisesti, lakien kannalta, sekä myös harkinnan varaisesti lakien ulkopuolelta, ja pohtii, millaista vastuullista toimintaa voitaisiin lisätä. (Fennell & Cooper 2022, 139–142.)

Yritysvastuu voi olla myös strategista. Strategiassa määritellään, mitä yritys tekee sekä mitä se jättää tekemättä (Isokangas, Niipola & Vassinen 2022, 28). Strateginen yritysvastuu perustuu yritysten riskien ja mahdollisuuksien arviointiin, tuottaen näin strategista arvoa yrityksille (Juutinen 2016, 40). Juutinen (2016, 58–59) toteaa yritysvastuun olevan strategista, kun yritys ottaa vastuullisuuden mukaan omia arvoja muodostaessaan. Samaa mieltä ovat myös Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 67), joiden mukaan strateginen yritysvastuu voi onnistua vain, jos yrityksen johto ja esihenkilöt ovat vastuullisuustoimintaan sitoutuneita ja toteuttavat sitä työssään.

2.1 Ympäristövastuun muodostuminen

Ympäristövastuun keskiössä ovat luonnonvarojen kestävä käyttö, hiilijalanjäljen minimointi sekä ympäristön monimuotoisuuden säilyttäminen. Yrityksen on otettava huomioon, millaisia päästöjä sen toiminnasta aiheutuu ja miten niitä voidaan pienentää ja hallita. (Liappis ym. 2019, 100.) Liappiksen ja kumppaneiden (2019, 14) mukaan ympäristövastuun kehittyminen on alkanut tavallisten ihmisten huolesta ympäristöstä ja sen säilyttämisestä. Sen ansiosta on perustettu useita ympäristönsuojeluun ja kestäväan kehitykseen keskittyviä järjestöjä, kuten WWF (Maailman luonnonsäätiö). Nämä järjestöt ja ihmisten herääminen luonnonvarojen kulutukseen ovat edistäneet yritysten ympäristövastuun kehitystä. Kuluttajat haluavat tukea yrityksiä, jotka kantavat vastuunsa ympäristön suhteen. (Liappis ym. 2019, 14.)

Kuten aiemmin jo mainittiin, yritysvastuu koostuu lakiin määrätyistä kohdista, erilaisista säädöksistä, sekä yrityksen omista valinnoista. Samat osa-alueet muodostavat myös ympäristövastuun. Keskeisimmät lait yritysten ympäristövastuulle ovat Suomen perustuslaki, ympäristönsuojelulaki, sekä jätelaki. Suomen perustuslakiin (11.6.1999/731) on kirjattu vastuu ympäristöstä. Tämä vastuu on meillä kaikilla, niin yksilöillä kuin yrityksillä, ja se kattaa vastuut luonnosta, sen monimuotoisuudesta, ympäristöstä ja kulttuuriperinnöstä. Ympäristönsuojelulain (27.6.2014/527) tarkoituksena on muun muassa ehkäistä ympäristön pilaantumista, vähentää päästöjä, turvata monimuotoinen ympäristö, sekä edistää kestävästä kehitystä. Laki koskettaa kaikkia toimijoita, jotka aiheuttavat jätettä tai ympäristön pilaantumista. Jätelaki (17.6.2011/646) on olemassa kiertotalouden ja kestäväan

kehityksen vuoksi. Lain tarkoituksena on vähentää roskan ja jätteen määrää ja varmistaa, että luonnonvaroja käytetään kestävästi.

Koska Suomi on osa YK:ta sekä EU:ta, suomalaisten yritysten on noudatettava myös niiden vaatimuksia ja lakeja. Vuonna 1972 perustetun YK:n ympäristöohjelman tavoitteina on edistää kestävästä kehitystä, asettaa yhteisiä ympäristötavoitteita jäsenmaille, ja valvoa jäsenmaiden käyttämiä ympäristöjärjestelmiä (Ympäristöministeriö s.a.b). YK on kehittänyt 17 vastuullisuustavoitetta, jotka on tarkoitus saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. Ympäristöohjelman vastuulla on kuusi tavoitetta: puhdas vesi ja toimiva viemäröinti, ihmisarvoinen työ ja talouden kasvu, vastuullinen kuluttaminen ja tuotanto, vedenalainen elämä, maanpäällinen elämä, sekä yhteistyö tavoitteiden saavuttamiseksi. Vaikka ympäristöohjelman vastuulla on vain nämä tavoitteet, on niiden suorittamisessa huomioitava myös YK:n koko 17 vastuullisuustavoitteen kokonaisuus, sillä kaikki tavoitteet linkittyvät jollain tapaa toisiinsa. (UNEP 2019.)

Myös EU:lla on jäsenmailleen ympäristövaatimuksia ja -lakeja, jotka keskittyvät pitkälti samoihin asioihin kuin YK:n ympäristöohjelmassa. EU:ssa halutaan suojella luontoa ja ympäristöä, edistää kestävästä kehitystä ja kiertotaloutta, sekä suojella kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia. (Euroopan unioni s.a.) EU:n ilmastolain tavoitteena on saada koko EU ilmastoneutraaliksi vuoteen 2050 mennessä (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2021/1119 puitteiden vahvistamisesta ilmastoneutraaliuden saavuttamiseksi sekä asetusten (EY) N:o 401/2009 ja (EU) 2018/1999 muuttamisesta (eurooppalainen ilmastolaki)). Ilmastoneutraaliuden lisäksi EU:n ympäristöstrategiassa huomioidaan mm. luonnon monimuotoisuus, kiertotalous, jätteiden ja erityisesti muovin sekä tekstiilien kierrättäminen (European Commission s.a.a). Vuoteen 2030 mennessä on tarkoitus parantaa sopeutumista ilmastonmuutokseen sekä vähentää päästöjä jotka kohdistuvat ilmastoon, veteen tai maaperään. Strategian tavoitteena on vähentää tuotannon ja talouden kohdistamia paineita luontoon ja ilmastoon. (European Commission s.a.b.)

Yrityksen omat valinnat ympäristövastuun osalta pohjautuvat pitkälti yrityksen omaan yrityskulttuuriin ja arvoihin. Yrityksen omiksi valinnoiksi voidaan laskea kaikki ne yrityksen tekemät toimet, jotka edistävät luonnon monimuotoisuutta tai ovat ympäristölle hyödyllisiä ja joita ei ole kirjattu lakiin. (Liappis ym. 2019, 99.) Liappiksen ja kumppaneiden (2019, 7–10) mukaan yritysvastuu kokonaisuudessaan rakentuu yrityksen oman kulttuurin ja arvojen perusteella. Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 66–67) toteavat, että yritysvastuu tulee sisällyttää yrityksen strategiaan ja esihenkilöiden tulee sisäistää vastuullisuus toiminnassaan, jotta yritys saadaan toimimaan vastuullisesti.

2.2 Ympäristövastuun toteuttaminen

Jotta ympäristövastuuta voidaan alkaa toteuttamaan yrityksessä, täytyy ensin kartoittaa yrityksen ympäristövaikutukset. Ympäristövaikutusten kartoituksen jälkeen yritys voi seurata esimerkiksi hiilijalanjälkeään erilaisten mittarien avulla. (Fennell & Cooper 2020, 131–132.) Doucette ja Scott (2015, 14–15) ohjeistavat yrityksiä mittaamaan hiilijalanjälkensä ja asettamaan tavoitteen sen pienentämisestä joko puolen vuoden tai vuoden päähän.

Yksi ympäristövastuun toteuttamisen keinoista on raportointi. Raporteissa yritykset analysoivat ke-räämäänsä ympäristödataa tietyllä aikavälillä ja julkaisevat vastuullisuusraportin sidosryhmille ja kuluttajille saatavaksi. Ympäristödatan analysoinnin lisäksi arvioidaan ympäristötavoitteisiin pääse-mistä ja niissä onnistumista tai epäonnistumista. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 46–48.) Fennellin ja Cooperin (2020, 141) mukaan raportointi edistää yrityksen kilpailukykyä ja parantaa sen imagoa. Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 46) toteavat raportoinnin kasvattavan yrityksen uskottavuutta ympäristö-toimiensa osalta. Raportoitavan tiedon kannattaa olla läpinäkyvää. Läpinäkyvä tieto on sävyiltään neutraalia ja siinä tuodaan esille esimerkiksi tuotteen alkuperä mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja kattavasti. (Isokangas ym. 2022, 100–102.)

Elinkaariajattelu edesauttaa ympäristövastuun toteutumista. Siinä otetaan nimenmukaisesti huomi-oon palvelun tai tuotteen koko elinkaari aina tuotannossa käytettävistä raaka-aineista loppusijoituk-seen saakka. Kun huomioidaan tuotteen ympäristövaikutukset sen elinkaareen eri vaiheissa, saa-daan tuotteesta tai palvelusta huomattavasti vastuullisempi. (Liappis ym. 2019, 110.) Elinkaariajat-telun avulla voidaan löytää kriittisiä pisteitä, joissa ympäristövaikutukset ovat suurimmillaan. Erilai-sissa tuotteissa ja palveluissa nämä kriittiset pisteet ovat eri vaiheissa elinkaarta. (Liappis ym. 2019, 116–118.) Fennell ja Cooper (2020, 137) toteavat elinkaariajattelun olevan yksi tärkeimpiä keinoja tehdä yrityksestä vastuullinen.

Ympäristövastuullisuuden takaamiseksi yrityksiä tulisi käyttää mahdollisimman uutta ja tutkittua teknologiaa. Näin tuotannon ja teknisten osa-alueiden päästöt saadaan mahdollisimman pieniksi. (Liappis ym. 2019, 119.) Tämä pätee myös muissa yrityksen ratkaisuihin. Mitä tutkitumpi ja uu-dempi ratkaisu otetaan käyttöön, sitä vastuullisempi se usein on. (Doucette & Scott 2015, 6–7.)

Jotta ympäristövastuu todella toteutuu yrityksessä, tarvitaan siihen kaikkien panosta. Yrityksen täy-tyy huolehtia työntekijöidensä kouluttamisesta ja tarjota ajantasaista tietoa yrityksen ympäristövai-kuutuksista ja niiden hallitsemisesta. (Liappis ym. 2019, 123.) Myös Doucette ja Scott (2015, 89–92) pitävät työntekijöiden kouluttamista ja tietoisuuden kasvattamista tärkeänä osana ympäristövas-tuun toteutumisessa. Hyvin koulutetut työntekijät osaavat myös jakaa tietoa asiakkaille ja muille si-dosryhmille, mikä taas lisää yrityksen ympäristövastuun ulottuvuutta (Doucette & Scott 2015, 89–

92). Fun ja kumppaneiden (2022) tutkimuksesta käy ilmi, että työntekijöiden panos yrityksen ympäristövaikutuksien pienentämisessä on merkittävä. Kun ympäristövastuu on määritelty ja ohjeistettu hyvin, työntekijät alkavat tehdä vaadittuja tekoja, jolloin ympäristövaikutukset pienenevät (Fu ym. 2022).

Ympäristövastuuta voidaan toteuttaa kolmannen osapuolen laatiman hallintajärjestelmän avulla. Näissä hallintajärjestelmissä on määriteltynä ympäristötekoja ja -tavoitteita, joita yrityksen tulee noudattaa ja saavuttaa ansaitakseen esimerkiksi sertifikaatin tai tunnuksen. (Liappis ym. 2019, 124.) Hallintajärjestelmiä käsitellään tarkemmin luvussa 3.2.

2.3 Hyötyjä ja haittoja

Yritysvastuusta on yritykselle monenlaista hyötyä. Liappiksen ja kumppaneiden (2019, 26–34) mukaan yritys vastuun hyötyjä ovat muun muassa yrityksen maineenhallinta, sitoutuneet ja tyytyväiset työntekijät sekä parantunut riskienhallinta. Yritysvastuun avulla yritys voi parantaa imagoaan niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin sijoittajienkin silmissä, sekä luoda kilpailuetua ja säästää kustannuksissa (Liappis ym. 2019, 26–34). Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 26) lisäävät listaan myös mahdollisuuden edelläkävijyyteen. Edelläkävijyyden saavuttamiseksi tarvitaan strategista yritys vastuuta, vastuullisuus- ja liiketoimintaosaamista. Yritykselle näkyviä hyötyjä ovat kilpailuetu, kiinnostus yrityksestä työnantajan ja mahdollisuus toimia edelläkävijänä vastuullisuusasioissa. Toisaalta vastuullisuustekojen kustannukset voivat nousta korkeiksi ja yritys voi joutua valokeilaan vastuullisuusasioistaan niin hyvässä kuin pahassa. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 67–68.)

Yritysvastuun hyötyjä on tutkittu monissa tutkimuksissa. Fukuda ja Ouchida (2020) toteavat tutkimuksessaan, että yritys vastuun on hyödyllistä ihmiskunnan hyvinvoinnille. Fun ja kumppaneiden (2022) mukaan yritys vastuun edistää työntekijöiden sitoutumista, edesauttaa työntekijöitä pitämään kiinni yrityksen eettisistä aatteista ja kehittämään niitä, sekä edistää työntekijän ympäristöpositiivista käyttäytymistä ja ajattelua.

Monesti yritys- ja etenkin ympäristövastuu kuvataan positiivisena ja hyödyllisenä asiana ympäristölle. Fukuda ja Ouchida (2020) tutkivat tutkimuksessaan, onko yritys vastuusta oikeasti hyötyä ympäristölle, vai voiko se olla jopa haitaksi. Tutkimuksessa todetaan, että osa yritysten harjoittamasta yritys vastuusta lisää päästöjä, eikä ole hyödyllistä ympäristölle. Tutkimuksen mukaan yritys vastuusta raportoivien yritysten määrä on kasvussa ja etenkin ympäristövastuullisuuden osalta yritysten maine parantuu ja tuottavuus kasvaa vastuullisuuden mukana. Kuitenkin muun muassa verotukseen liittyvät syyt voivat johtaa yritykset vähentämään päästöjen vähentämistä. (Fukuda & Ouchida 2020.)

Yhdeksi haitalliseksi ilmiöksi yritysten ympäristövastuullisuuskampanjoissa on noussut viherpesu. Viherpesulla tarkoitetaan sellaista toimintaa, jossa kuluttajien annetaan ymmärtää yrityksen olevan ympäristön suhteen vastuullinen ilman asianmukaisia todisteita. Yritys voi esimerkiksi liioitella vastuullisuuttaan käyttämällä harhaanjohtavia sanamuotoja kuten ”vihreä” tai ”ympäristöystävällinen” ilman todisteita tekojensa hyödyistä. (Isokangas ym. 2022, 94–99.) Heinonen ja Nissinen (2022) tutkivat tutkimuksessaan ympäristöväittämiä mainonnassa Suomessa. Ympäristöväittämiä ovat muun muassa ekologinen, hiilineutraali, ympäristöystävällinen ja yritysten omat sekä kolmannen osapuolen myöntämät ympäristömerkit. Tutkimuksessa mitataan ympäristöväitteiden tarkkuutta, ovatko ne yleistyksiä ilman tarkennusta vai syvällistä tietoa mittareineen ja lukuineen. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että noin puolet mainonnasta on yleistyksiä ilman väittämien todentamista. Vain 8 % mainonnan väittämistä onnistuu tarjoamaan tarkkaa tietoa ympäristöväittämien muodostumisesta, esimerkiksi kolmannen osapuolen myöntämät tunnetut ympäristömerkit lasketaan tähän kategoriaan. (Heinonen & Nissinen 2022.)

2.4 Ympäristövastuu majoitusala

Suomessa majoitustoimintaa määrittelee laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (28.4.2006/308). Majoitustoiminnaksi määritellään kalustettujen huoneiden tai majoitustilojen tarjoamista tilapäiskäyttöön. Toiminnan tarkoitus on tuottaa tulosta liiketoiminnalle. Majoitusliike on joko rakennus, huoneisto tai muu vastaava tila, jossa edellä kuvattua toimintaa harjoitetaan. Yksi majoitusliikkeiden kategorioista on hotellit. Hotellit tarjoavat majoituspalveluita sekä usein myös ravintolapalveluita. Yleistä hotelleille on palveleva vastaanotto sekä mahdollisesti kuntosali, kokoustiloja tai kylpyläpalveluita riippuen hotellin profiilista ja kohderyhmästä. Hotelleja voidaan jakaa vielä pienempiin kategorioihin ja niitä voidaan eritellä monen eri tekijän mukaan, kuten kohderyhmän, koon tai sijainnin mukaan. Kohderyhmiä voi olla esimerkiksi perheet, liikematkailijat ja budjettimatkailijat. Sijainnin perusteella hotelleja voidaan jakaa muun muassa lentokenttä-, keskusta- ja lomahotelleihin. Hotellit voivat toimia joko yksityisinä toimijoina tai olla osa hotelliketjua kansallisesti tai kansainvälisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2020, 50–52.)

Seuraavaksi vertaillaan Suomessa operoivien majoitusliikkeiden vastuullisuusohjelmia. Näistä saadaan kartoitusta majoitusalan vastuullisuustoimista ja toimintatavoista.

Scandic Hotels Group AB on ruotsalainen majoitusyhtiö, joka kattaa noin 270 hotellia Pohjoismaissa ja 6 hotellia muualla Euroopassa. Suomessa Scandicin operoimia hotelleja on yhteensä 62 eri puolilla maata. (Scandic Hotels s.a.) Scandic on asettanut toiminnalleen neljä vastuullisuustavoitetta, joista kaksi liittyy ympäristöön. Nämä tavoitteet ovat hiilidioksidipäästöjen vähentäminen sekä jätteiden määrän vähentäminen ja kierrättäminen. (Scandic s.a.a.) Tärkeä osa Scandicin ympäristövastuullisuusohjelmaa on Pohjoismainen ympäristömerkki, Joutsenmerkki.

Joutsenmerkittyjä hotelleja on Suomen Scandic hotelleista 80 % ja ketjun tavoitteena on saada Joutsenmerkki kaikille hotelleilleen vuoden 2023 loppuun mennessä. (Scandic s.a.b.) Joutsenmerkkiä ja sen kriteereitä käsitellään luvussa 3.2.2.

Scandic tarjoaa laajasti tietoa vastuullisuustoiminnastaan erityisesti ympäristön osalta. Hotelleissa pyritään säästämään sähköä ja vettä, torjumaan ruokahävikkiä, vähentämään jätettä sekä hillitsemään hiilidioksidipäästöjä. (Scandic s.a.b.) Energiansäästön osalta on sitouduttu Suomen valtionhallinnon yhteiseen Astetta alemmas -energiansäätökampanjaan. Kampanjan tavoitteena on vähentää energiankulutusta maanlaajuisesti. Kaikissa Suomen hotelleissa käytetään sähkönlähteenä uusiutuvaa vesivoimaa. (Scandic s.a.c.) Ruokahävikkiä torjutaan kiinnittämällä huomiota esillepauon ja tarjoamalla ylijääneitä ruokia hävikkiruokasovelluksissa myytäväksi. Ruuan määrän optimointi perustuu pitkäaikaiseen biojätteen seurantaan. (Scandic s.a.d.) Hotelleissa jätettä vähennetään mm. käyttämällä uudelleen täytettäviä suihkutuotteita ja korvaamalla muovisia tuotteita ympäristöystävällisillä vaihtoehdoilla. Vuonna 2018 hotellien kierrätysaste on ollut 89 %. (Scandic s.a.e.) Hiilidioksidipäästöjen osalta Scandic kertoo käyttävänsä uusiutuvaa energiaa ja energiatehokkaita laitteita. Vedenkäyttöä hallitaan vettä säästävillä vesikalusteilla sekä jätteet kierrätetään työntekijöiden toimesta. Lajitteluun annetaan mahdollisuus myös majoittujille. (Scandic s.a.f.)

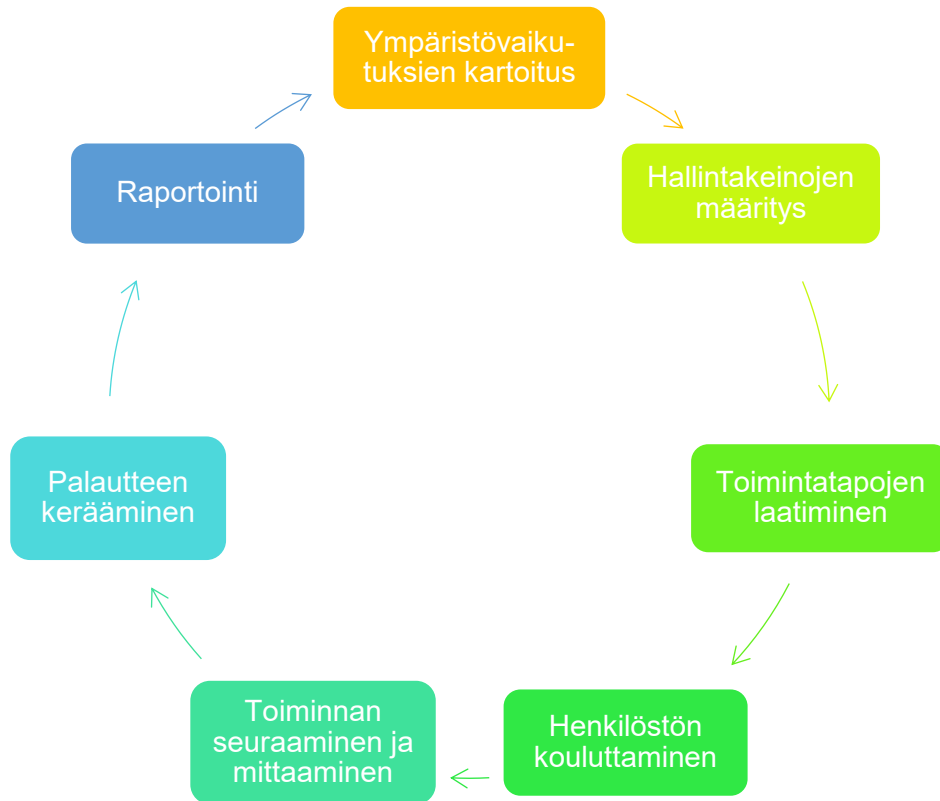
Sokos Hotels on suomalainen hotelliketju, jonka hotelleja on yhteensä 45 ympäri maata, sekä lisäksi yksi hotelli Tallinnassa (Sokos Hotels s.a.a). Sokos Hotellien ympäristövastuuta ohjaa Green Key -sertifikaatti, joka löytyy jokaiselta ketjun hotellilta. Green Key on kolmannen osapuolen kehittämä ympäristösertifikaatti, joka esitellään tarkemmin luvussa 3.2.3. Lisäksi Sokos Hotels kertoo seuraavansa S-ryhmän asettamia tavoitteita energiankulutuksessa ja pyrkivänsä lisäämään kierrätystä ja vähentämään muovin käyttöä. (Sokos Hotels s.a.b.) S-ryhmän vastuullisuusohjelma rakentuu kolmen eri teeman ympärille, joista yksi liittyy suoraan ympäristöön: kohti kestävää kasvua – luonnonvaroja kunnioittaen. Teeman tavoitteina on olla hiilinegatiivinen vuoteen 2025 mennessä, tukea luonnon monimuotoisuutta ja edistää kiertotaloutta. (S-ryhmä s.a.) Scandiciin verrattuna Sokos Hotellien tiedottaminen ympäristöteoistaan on suppeaa. Tavoitteita ei ole eritelty majoitustoiminnalle ja tekoja esitellään vain pintapuolisesti. Sokos Hotels kertoo esimerkiksi kierrättävänsä ja säästävänsä vettä, mutta ei erittele sen kummemmin miten (Sokos Hotels s.a.c).

Ympäristöteot näissä kahdessa hotelliketjussa on pitkälti samanlaisia: molemmat käyttävät kolmannen osapuolen määrittämää ja hallinnoimaa ympäristömerkkiä toimintansa pohjana. Vastuullisuusteoissa keskitytään energian- ja vedenkäyttöön, hiilidioksidipäästöihin ja jätteiden vähentämiseen sekä kierrättämiseen. Näiden lisäksi Sokos Hotels tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta kompensointiin hotelliyön ja aamiaisen tuottaman hiilijalanjäljen osalta. Kompensoinnista kerätyt varat ohjataan tukemaan ilmastohankkeita. (Sokos Hotels s.a.d.)

3 Ympäristöjohtaminen majoitusliikkeissä

Kun ympäristövastuun sisältö on saatu määriteltyä, pääsee yritys toteuttamaan sitä arjessaan. Jotta ympäristövastuusta tulee osa yrityksen arkea, tarvitaan ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisen tarkoituksena on varmistaa, että yritys ottaa huomioon toimintansa vaikutukset ympäristölle kaikilla osa-alueilla aina päätöksenteosta tuotantoon ja palvelun tai tuotteen elinkaaren loppuun asti. (Liappis ym. 2019, 124.) Johtamiseen tarvitaan johtaja, joka vastaa ympäristövastuussa määriteltujen asioiden toiminnasta, raportoinnista ja henkilöstön koulutuksesta. Ympäristöjohtajaksi voidaan nimetä yksi henkilö, mutta organisaation jokainen esihenkilö toimitusjohtajasta alkaen on vastuussa ympäristövastuun toteutumisesta. Ympäristöjohtaminen ei ole helppo tehtävä, vaan se vaatii laajaa osaamista vastuullisuuden saralla, sekä organisaation toimintatapojen tuntemusta. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 123–125.)

Ympäristöjohtamiseen tarvitaan selkeät toimintaohjeet, jotta jokainen organisaation jäsen pystyy niitä työssään toteuttamaan. Jotta tällaiset toimintaohjeet voidaan muodostaa, täytyy ensin selvittää, millaisia ympäristövaikutuksia yrityksestä syntyy. Kun ympäristövaikutukset on saatu kartoitettua, voidaan niitä alkaa hallitsemaan. Hallitsemisen avuksi on olemassa useita ympäristöohjelmia ja sertifikaatteja, joiden kriteereitä noudattamalla yritykset toimivat vastuullisesti. (Liappis ym. 2019, 125–126.) Näitä hallintakeinoja käsitellään tarkemmin luvussa 3.2. Kun esihenkilöstö on sitoutunut ympäristötoimiin, niitä voidaan alkaa välittää koko henkilöstölle. Yrityksen vision täytyy olla selkeä ja yhteydessä ympäristötavoitteisiin ja kestäväyyteen, jotta jokainen organisaation jäsen on perillä siitä, mitä halutaan saavuttaa. Henkilöstöä täytyy kouluttaa aktiivisesti ympäristöasioiden suhteen ja toimien toteutumista täytyy seurata. Raportointi ja tulosten esittäminen on myös tärkeää, jotta saadaan kuvaa siitä, miten organisaatiossa suoriudutaan ja onko ympäristöteoista hyötyä. Henkilöstöä kannattaa osallistaa ympäristöjohtamisen prosessiin. Henkilöstön päästessä mukaan pohtimaan vaikutuksia ja hallintakeinoja, he sitoutuvat niihin paremmin. (Doucette & Scott 2015, 90–92.) Ympäristöjohtamisen prosessia kuvataan kuvassa 2.



Kuva 2. Ympäristöjohtamisen prosessi (Doucette & Scott 2015, 90–92; Liappis ym. 2019, 125–126)

Vaikka jokaisella yrityksellä on toimialasta riippuen oma tapansa toteuttaa ympäristöjohtamista, löytyy niistä myös yhteisiä piirteitä. Fennell ja Cooper (2020, 129) toteavat ympäristöjohtamisen koostuvan ympäristötavoitteista ja suunnitelmallisuudesta, ympäristövaikutuksien tiedostamisesta, mitattavista tavoitteista, henkilökunnan koulutuksesta, sekä jatkuvasta mittaamisesta ja löytyneiden ongelmien korjaamisesta. Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 159–162) puhuvat työntekijöistä vastuullisuustoiminnan jalkauttajina. Yrityksen johdon tulee viestiä työntekijöilleen vastuullisuustoimista niin, että jokainen työntekijä on perillä omasta osastaan vastuullisuuden suhteen. Ympäristö vastuullisuuden johtamista voidaan toteuttaa esimerkiksi palkitsemisen avulla. Yrityksissä on useasti jo olemassa olevat palkitsemismenetelmät, joihin voidaan lisätä palkitsemista myös ympäristövastuun edistämisestä tai toteuttamisesta. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 159–162.)

3.1 Tyypilliset ympäristöhaitat

Tyypillisiä ympäristöhaittoja ovat yrityksen toiminnasta koituvat päästöt. Ympäristönsuojelulaissa päästö määritellään toiminnasta aiheutuneeksi aineen, energian, melun, värinän, säteilyn, valon, lämmön tai hajun päästökseksi tai jättämiseksi ilmaan, veteen tai maaperään, joko suoraan tai epäsuorasti. Ympäristöhaitat voivat olla joko välittömiä tai välillisiä. Välittömiä ympäristöhaittoja ovat

yrittäjien omasta toiminnasta aiheutuvat suorat päästöt. Välillisillä ympäristöhaittoilla tarkoitetaan niitä haittoja, jotka syntyvät esimerkiksi tuotannon vaiheessa, joka ei tapahdu yrityksen toimesta. Myös esimerkiksi alihankkijoiden ja yhteystyökumppanien päästöt ovat välillisiä ympäristöhaittoja. (Liappis ym. 2019, 110–111.) Majoitusalaalla välittömiä ympäristövaikutuksia ovat muun muassa energian- ja vedenkäyttö sekä jätteet, välillisiä taas toimittajien tuomat tarvikkeet ja vaikkapa liina-vaatteiden tuotannosta aiheutuneet päästöt.

Päästöt vaikuttavat moneen tekijään ympäristössä. Tärkeimpänä ja suurimpana ongelmana maailman ympäristötilanteessa on ilmastonmuutos. Ilmastonmuutoksen myötä maapallon lämpötila on ollut nousussa 1880-luvulta asti. Lämpötilan nousun lisäksi kasvihuonekaasujen määrä on kasvanut räjähdysmäisesti. Ilmastonmuutos vaikuttaa kaikkeen elämään maapallolla ja täten luonnon monimuotoisuuteen. Luonnon monimuotoisuus kattaa kaiken elämän vesistöissä ja maalla, eläimet ja niiden elinympäristöt sekä kasvillisuuden. Luonnon monimuotoisuuden katoaminen aiheuttaa myös ekosysteemien katoamista. Eri alueilla on omat ekosysteeminsä, jotka ovat kehittyneet oman alueensa ilmaston ja luonnon mukaan. Ilmastonmuutoksen myötä nämä elinolosuhteet muuttuvat ja täten myös luonto ja lajisto muuttuvat. Ilmastonmuutoksen myötä esimerkiksi jäätiköt ovat alkaneet sulaa, mikä nostaa meren pintaa. Lisäksi luonnonkatastrofien määrä on ollut tasaisessa nousussa ympäri maailman. (Fennell & Cooper 2020, 42–44, 55–57.)

Kaikki yritystoiminta tarvitsee toimiakseen energiaa. Energiankäytöstä tulee ympäristölle haitallista, kun energianlähteenä käytetään uusiutumattomia luonnonvaroja, kuten öljyä, hiiltä tai ydinvoimaa. Nämä aiheuttavat kasvihuonepäästöjä, jotka taas edistävät ilmastonmuutosta. Uusiutumattomia energianlähteitä käytetään, koska ne ovat halvempia kuin uusiutuvat energianlähteet. (Fennell & Cooper 2020, 61–63.)

Majoitustoiminnasta ja yritystoiminnasta yleensäkin aiheutuu paljon jätettä. Yleisimpiä jätteitä majoitusalaalla ovat paperi, muovi, ruoka, vesi, metalli ja elektroniikka. (Fennell & Cooper 2020, 64–66.) Jätteet vaikuttavat myös hiilidioksidipäästöihin. Jätteiden hävittäminen tuottaa kasvihuonekaasuja valtavia määriä ja täten niiden vaikutukset näkymät ilmastossa ja vesistöissä. (Singh, Cranage & Nath 2014.) Singhin ja kumppaneiden (2014) tutkimuksen mukaan majoitusalaalla suurimmat jäte-ryhmät ovat ruoka, paperi, metallit ja muovi. Heidän mukaansa jätteiden lajittelu hotelleissa on elintärkeää kasvihuonekaasujen pienentämiseksi (Singh ym. 2014).

Doucetten ja Scottin (2015, 11–12) mukaan majoitusliikkeiden hiilijalanjäljestä melkein puolet muodostuu energiankäytöstä, noin kolmasosa jätteistä ja niiden käsittelystä, ja loput kuljetuksista ja muista päästöistä. Päästöjen kokonaismäärä vaihtelee toiminnan koon ja yrityksen tekemien ratkaisujen mukaan, mutta osuudet ovat kuta kuinkin samat. (Doucette & Scott 2015, 11–12.) Samanlaista osviittaa majoitusalan ympäristövaikutuksista saatiin luvussa 2.4. Luvussa vertailtiin

Scandicin ja Sokos Hotelsin ympäristövastuutoimia, jotka keskittyivät energian- ja vedenkäyttöön, hiilidioksidipäästöjen minimoimiseen sekä jätteiden kierrättämiseen.

3.2 Hallintakeinot

Kun yritys on saanut mitattua ympäristövaikutuksensa, täytyy niitä alkaa hallitsemaan. Tyypillistä hallintakeinoille on yrityksen yhteiset ympäristökäytännöt ympäristövaikutuksien pienentämiseksi, henkilökunnan koulutus, mitattavissa olevat tavoitteet vaikutusten pienentämiseksi sekä niiden toteutumisen seuraaminen ja mahdollisten epäonnistumisien korjaaminen. (Fennell & Cooper 2020, 129–130.) Liappis ja kumppanit (2019, 116–117) lisäävät tähän listaan vielä elinkaariajattelun sisällyttämisen yrityksen toimintaan. Näin voidaan puuttua ympäristövaikutuksiin jo varhaisessa vaiheessa. Tärkeintä ympäristövaikutuksien hallinnassa on vaikutuksien mittaaminen, tavoitteiden asettaminen ja niiden seuraaminen. (Liappis ym. 116–117.)

Mikäli yritys ei pysty poistamaan kaikkia ympäristövaikutuksiaan, sen on mahdollista kompensoida niitä. Kompensoinnin ideana on tarjota yrityksille mahdollisuus hyvittää ympäristövaikutuksensa rahoittamalla erilaisia hankkeita, joiden tavoitteena on poistaa hiilidioksidia ilmakehästä. Kompensoitavia ei ole kuitenkaan tarkoitus käyttää ensisijaisena ympäristövaikutuksien hallintakeinona, vaan vasta sitten kun kaikki muu yrityksen ympäristöjalanjäljen minimoimiseksi on tehty. (Liappis ym. 2019, 108–109.) Päästöjen kompensointi koetaan monesti ongelmalliseksi. Kompensointi voi edistää mielikuvaa siitä, ettei yritys ole halukas pienentämään päästöjään oikeasti, vaan tavallaan ostaa tiensä ulos. Kompensointi voidaan mieltää myös epäluotettavaksi. Jotta kompensointi toteutuu, rahoitettavan ilmastohankkeen täytyy toteutua, sitä pitää mitata ja positiivisen ilmastovaikutuksen tulee olla pysyvä. (Landström, 2020) Haitoista huolimatta Landström (2020) sekä Liappis ja kumppanit (2019, 109) nostavat esille yhden kompensoinnin hyödyistä, päästöjen konkretisoitumisen yritysten ja kuluttajien silmissä.

Ympäristöjohtamisen apuna voidaan käyttää erilaisia hallintajärjestelmiä. Hallintajärjestelmät ovat usein kolmansien osapuolien kehittämiä ja seuraamia, mikä luo yrityksille yhtenäisen pelikentän ympäristötavoitteiden osalta. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 87–88.) Hallintajärjestelmä voi olla myös yrityksensä itsensä määrittelemä ja seuraama. Kolmannen osapuolen vahtimat hallintajärjestelmät ovat kuitenkin luotettavampia kuluttajille ja käyttäjille. Kuluttajien keskuudessa tunnetun hallintajärjestelmän käyttäminen edistää yrityksen kilpailukykyä, kuluttajat valitsevat mieluummin tutun vaihtoehdon kuin tuntemattoman. (Fennell & Cooper 2020, 125–126, 138.) Hallintajärjestelmät auttavat yritystä pääsemään ympäristötavoitteisiin ja lisäävät yritysten toiminnan suunnitelmallisuutta (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 87). Hallintajärjestelmiä ovat esimerkiksi ympäristömerkit ja -sertifikaatit. Tällaisissa merkeissä tyypillistä on ympäristövaikutuksien mittaaminen ja tarkkojen kriteereiden saavuttaminen. Merkin tai sertifikaatin myöntämisestä vastaa yrityksen ulkopuolinen auditoija.

Ympäristömerkeissä huomioidaan ympäristövaikutuksien lisäksi yleensä myös työyhteisö ja sen kouluttaminen ympäristöasioiden suhteen. (Fennell & Cooper 2020, 138–139.) Tämän takia ympäristömerkit ja -sertifikaatit sopivat hyvin myös johtamisen työkaluksi. Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 87) toteavatkin niiden olevan käytännön työkaluja yrityksen arkisen ympäristötoiminnan takaamiseksi.

Seuraavaksi esitellään kolme tunnettua hallintajärjestelmää: ISO 14001, Joutsenmerkki ja Green Key -sertifikaatti. ISO 14001 ei ole yleinen Suomen majoitusliikkeissä, mutta sitä käytetään Hiltonin toiminnassa ympäri maailmaa. Yksittäisillä Hilton hotelleilla voi olla erilaisia kolmannen osapuolen auditoimia ympäristösertifikaatteja tai -merkkejä, kuten Suomessa Joutsenmerkki, mutta Hiltonin käyttämä ympäristöhallintajärjestelmä on ISO 14001. (Hilton 2021.) Joutsenmerkittyjä majoitusliikkeitä on Suomessa 39, Hilton Helsinki Airport mukaan lukien (Joutsenmerkki s.a.a). Green Key esitellään tässä työssä, koska se on Suomen majoitusliikkeissä eniten käytetty hallintajärjestelmä. Green Key -sertifioituja majoitusliikkeitä on Suomessa 150 (Green Key s.a.a).

3.2.1 ISO 14001

ISO (International Organization for Standardization) on kansainvälinen organisaatio, joka kehittää ja julkaisee standardeja käytettäväksi koko maailmalle. ISO on kansalaisjärjestö, jonka toiminnassa on mukana eri maiden standardoimisliittoja. (ISO s.a.a.) ISO:n tavoitteena on standardien avulla tehdä elämästä helpompaa, turvallisempaa ja parempaa. Tavoitteeseen pääsemiseksi organisaatio pyrkii kehittämään standardinsa kansainvälisesti tarpeellisiksi, jolloin niitä voidaan käyttää eri puolilla maailmaa. (ISO s.a.b.)

ISO 14000 on ympäristöjohtamisen standardisarja. Standardisarjaan kuuluu lähemmäs 30 ympäristöön liittyvää standardia, kattaen muun muassa ympäristöjärjestelmät, ilmastomuutokseen sopeutumisen, ekotehokkuuden, vesijalanjäljen sekä kasvihuonekaasupäästöjen laskennan ja raportoinnin. Kokonaisuudessaan ISO 14000 on kansainvälisesti tunnetuimpia ympäristöjohtamisen työkaluja, ja sitä voidaan soveltaa kaikille toimialoille. (SFS s.a.)

ISO 14001 on ympäristöjärjestelmien standardi, joka keskittyy hallitsemaan ympäristövaikutuksia kokonaisvaltaisesti. Standardin avulla yritys voi muodostaa oman ympäristöjärjestelmänsä ympäristövaikutuksiansa hallitsemiseksi. Ympäristöjärjestelmässä on kuusi osa-aluetta: strateginen suunnittelu, johtajuus, ympäristönsuojelu, elinkaariajattelu, ulkoistetut prosessit ja viestintä. Luodakseen oman ympäristöjärjestelmänsä, yrityksen täytyy analysoida omaa toimintaansa, resursien hallintaansa ja luoda suunnitelmia tulevaisuuden varalle. ISO 14001:n avulla yritys parantaa ympäristövaikutustensa hallintaa ja viestintää, auttaa työyhteisöä sitoutumaan ja edistää kilpailukykyä. (SFS 2021.)

ISO ei tarjoa itse sertifikaattia tai sertifiointia yrityksille, jotka heidän standardejaan käyttää. Standardeja voi hyvin käyttää ilman sertifiointia, mutta sertifiointi kannattaa. Sertifiointi on mahdollista kolmannen osapuolen kautta. Sertifiointista on yritykselle hyötyä, sillä se viestii luotettavuutta ja kertoo yrityksen toteuttavan ympäristötoimiaan ja tiedostavan omat ympäristövaikutuksensa. (ISO s.a.c.)

3.2.2 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki (kuva 3) on Pohjoismainen ympäristömerkki. Joutsenmerkki on luotu vuonna 1989 Pohjoismaisen ministerineuvoston toimesta. Merkki on riippumaton ja kolmannen osapuolen myöntämä, sen voi saada tuote tai palvelu, joka täyttää tarkat ympäristökriteerit. Suomessa noin 15 000 tuotteella tai palvelulla on Joutsenmerkki. Joutsenmerkin tunnettuus on laaja Pohjoismaissa, kuluttajista 93 % tunnistaa Joutsenmerkin ja 76 % pitää sillä varustettuja tuotteita tai palveluita ympäristöystävällisinä. (Joutsenmerkki 2022.)



Kuva 3. Joutsenmerkki (Joutsenmerkki s.a.b)

Joutsenmerkin ympäristökriteerit perustuvat elinkaariajatteluun. Elinkaariajattelussa huomioidaan tuotteen tai palvelun raaka-aineet, tuotanto, kulutus ja viimeisenä ylijäämä jäte ja sen kierrätys. (Joutsenmerkki s.a.b.) Joutsenmerkin saanut tuote tai palvelu on käynyt läpi tarkan kriteeristön. Kriteereiden painopisteet ovat seuraavat: ilmasto, luonnon monimuotoisuus, kiertotalous ja kemikaalit. (Joutsenmerkki s.a.c.) Joutsenmerkin kriteerit on luotu yli 50 eri tuote- ja palveluryhmälle ja niitä tarkastetaan sekä tiukennetaan noin viiden vuoden välein. Kriteereiden tiukentuessa merkinhaltioiden tulee hakea merkkiä uudelleen. (Joutsenmerkki s.a.d.)

Hotelleilla ja majoituspalveluilla on yhteinen kriteeristö. Kriteerit on jaettu ympäristöjohtamiseen, energiavaatimukseen, vedenkulutukseen, jätevaatimukseen, kestäväällä tavalla tuotettuihin ruokiin ja juomiin, biodiversiteettiin, kemikaaleihin, sekä ympäristömerkittyjen tuotteiden ja palveluiden hankintaan. Kriteereiden sisältö on määritelty tarkasti. Yrityksen energiankäytölle on asetettu raja-arvot, joiden yläräjä ei saa ylittää ja esimerkiksi hotellin lämmitykseen ei saa käyttää fossiilisia energialähteitä. Myös vedenkulutuksella on yläräjä, jonka ylittäminen johtaa Joutsenmerkkihakemuksen hylkäämiseen. Lisäksi Joutsenmerkin saanut yritys on sitoutunut optimoimaan toimintaansa ympäristön näkökulmasta sekä etsii jatkuvasti optimaalisia tapoja toimia ja tuottaa palveluitaan.

Käytännössä yrityksen tulee asettaa vuosittain tavoitteet ympäristötoimilleen ja niiden edistymistä on seurattava ja raportoitava. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2022.)

3.2.3 Green Key

Green Key on matkailualalle luotu ympäristösertifikaatti (kuva 4). Sertifikaatin kriteerit perustuvat YK:n vastuullisuustavoitteisiin ja yritysten aiheuttaman ympäristökuormituksen vähentämiseen. Green Key:tä voi käyttää myös tukena vastuullisuustoiminnassa. Sertifikaatti tarjoaa koulutusta ja opastusta sekä vaatii jatkuvaa raportointia yrityksiltä. Green Key -sertifikaattia hallinnoi kansainvälinen ympäristökasvatusjärjestö FEE ja se on Sustainable Travel Finlandin hyväksymä. Sertifikaatin voi saada hotellit ja hostellit, pienet majoitusliikkeet, leirintäalueet, kahvilat ja ravintolat sekä vierailukohteet. Kriteereiden kehityksessä on huomioitu erityisesti matkailuala ja sen ominaispiirteet sekä ympäristövaikutukset. (Green Key s.a.b.)



Kuva 4. Green Key -sertifikaatti (Green Key s.a.b)

Green Key:n kriteereissä huomioidaan muun muassa ympäristöjohtaminen, henkilöstön osallistaminen, jätteiden käsittely ja energian käyttö. Yrityksen täytyy suorittaa tietty vähimmäistaso kriteereistä sertifikaatin saavuttamiseksi. Vähimmäistason lisäksi on luotu tiukempia kriteereitä, joista voidaan kerätä pisteitä. Näitä pisteitä tarvitaan sertifikaattia uusissa, vaatimustaso ympäristötoimien suhteen kasvaa vuosi vuodelta. Näin pidetään huolta yrityksen ympäristötoimien kehittämisestä, jonka tulisi olla jatkuvaa toimintaa. (Green Key s.a.c.)

Hotelleilta vaaditaan Green Key -sertifikaatin saamiseksi paljon. Kriteereitä on yhteensä kolmelta eri osa-alueella (kuva 5). Seuraavaksi esitellään niistä muutamia, jotka liittyvät ympäristötoimiin erityisesti majoitusliikkeiden vastaanotossa ja ovat täten oleellisia tämän työn rajauksen takia. Ympäristöjohtamisen peruskriteereiden osalta hotellilta vaaditaan johdon sitoutumista ja nimettyä ympäristövastaavaa. Ympäristövastuun suunnitelman täytyy olla kirjallinen ja siinä täytyy olla määriteltynä tavoitteita. Kohteen hiilijalanjälkeä täytyy mitata jatkuvasti. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti ympäristövastuusta ja pidetään ajan tasalla muutoksista. Tietoa ympäristötoeista on henkilökunnan saatavilla jatkuvasti. Asiakkaille viestitään yrityksen ympäristötoimista ja tarjotaan tietoa Green Key:stä. Veden käytön osalta yritys seuraa vedenkäyttöään ja toimii sen vähentämiseksi, samoin energiankulutusta seurataan ja pyritään energiatehokkuuteen ja säästämiseen.

Yrityksen täytyy ottaa ympäristö huomioon myös hankinnoissaan. Esimerkiksi paperin käytössä yritysten tulee yrittää vähentää kulutusta ja käyttää ympäristömerkittyjä tuotteita. (Green Key s.a.c.)



Kuva 5. Green Key kriteerit (Green Key s.a.c)

4 Työntekijän sitouttaminen

Työntekijän sitoutumiselle ei ole olemassa tarkkaa määritelmää. Organisaatiot ja yritykset voivat määritellä itse tapauskohtaisesti, mitä se heille tarkoittaa. Yhteisiä käsitteitä työntekijän sitoutumiselle ovat sitoutuminen, osallistuminen, motivaatio ja suoriutuminen. (Bridger 2022, 3–4.) Trussin ja kumppaneiden (2014, 18–19) mukaan työntekijöiden sitoutuminen on havaittavissa heidän käytöksestään. Sitoutunut työntekijä puhuu työpaikastaan positiiviseen sävyyn, pysyy työpaikassaan muista työmahdollisuuksista huolimatta, sekä panostaa enemmän työhönsä yrityksen tuloksen parantamiseksi, vaikkei sitä olisi häneltä pyydetty (Truss ym. 2022, 18–19). Myös Bridger (2022, 8) esittää samanlaisen teorian työntekijän sitoutumisen elementeistä. Hänen mukaansa sitoutuminen näkyy työntekijän asenteessa työpaikkaansa kohtaan, käytöksessä kun työntekijää puhuu työpaikastaan, sekä työntekijän halusta pysyä yrityksessä. Nämä tekijät saavuttaakseen yrityksen ja työntekijöiden arvojen täytyy kohdata. (Bridger 2022, 8–9.) Trussin ja kumppaneiden (2014, 18) mukaan työntekijän sitoutuminen voidaan nähdä loppuun palamisen vastakohtana.

Työntekijän sitoutumista edesauttaa työn haastavuus ja vaihtelevuus. Haastavassa ja vaihtelevassa työssä työntekijä pääsee toteuttamaan itseään ja testaamaan rajojaan. Muita tekijöitä ovat mahdollisuus kehittyä ja edetä työpaikalla, palkitsemiset ja tunnustukset hyvin suoritetusta työstä, sekä palautekeskustelut, joissa työntekijä saa palautetta suoriutumisestaan. (Truss ym. 2014, 59–62.) Bridger (2022, 73) esittää viisi tekijää, jotka mahdollistavat työntekijöiden sitoutumisen työpaikkaansa. Nämä tekijät ovat yrityksen vahva strategia, josta käy ilmi yrityksen tavoitteet ja nykytila, sitoutuneet esihenkilöt, jotka kohtelevat alaisiaan tasavertaisesti, työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työpaikan kulttuuriin ja heidän osallistumisensa sekä yhdenmukaisuus yrityksen sanoissa ja teoissa. (Bridger 2022, 73, 79.) Doucette ja Scott (2015, 89) toteavat erityisesti milleniaaleihin vetoavan yrityksen ympäristöteot ja niihin sitoutumisen osoittamisen. Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 26) sekä Liappis kumppaneineen (2019, 27) toteavat yritys vastuun laatimisen ja toteuttamisen sitouttavan työntekijöitä yrityksiin. Haski-Leventhalin, Rozan ja Brammerin (2020, 12–14) mukaan yritys vastuussa sitouttavia tekijöitä ovat työntekijöiden kokemus merkityksellisyydestä työssään, arvojen jakaminen yrityksen kanssa ja yrityksen selkeä linja kohti vastuullisuutta. Haski-Leventhal kumppaneineen (2020, 16–18) toteaa yritys vastuulla voivan olla myös negatiivista vaikutusta työntekijän sitoutumiseen. Mikäli yritys vastuun koetaan vain symbolisena asiana työpaikalla, voivat työntekijät nähdä sen hyödyttömänä. Esimerkiksi osa-aikaiset työntekijät voivat kokea yritys vastuun turhana, koska he kokevat, että heidän palkkaamisensa kokoaikaisiksi työntekijöiksi olisi tärkeämpi investointi. (Haski-Leventhal ym. 2020, 17–18.)

Tutkimuksessaan Eldor ja Vigoda-Gadot (2017) tuovat esiin työntekijän sitoutumisen liittyvän tyytyväisyyteen työpaikalla, sekä organisaatioon sitoutumiseen. Heidän tutkimuksestaan käy ilmi, että

sitoutuneet työntekijät saavat työstään irti muun muassa henkilökohtaista hyvinvointia, tarkoituksen tunnetta (meaning) ja itsensä toteuttamista palkan ja etuisuuksien lisäksi (Eldor & Vigoda-Gadot 2017). Bridger (2022, 57–60) on samoilla jäljillä: sitoutunut työntekijä saavuttaa tarkoituksen ja yhteisöllisyyden tunnetta, arvostusta työyhteisössään sekä henkistä kasvua. Lisäksi sitoutunut työntekijä tuntee olevansa hyvissä sosiaalisissa väleissä työyhteisönsä kanssa, sekä antaa työntekijälle vapautta toteuttaa itseään sitoutumisen ja luottamuksen ansiosta (Bridger 2022, 61).

4.1 Perehdyttäminen

Perehdytyksen tarkoituksena on saada työntekijä oppimaan ja ymmärtämään työtehtävänsä. Mitä perusteellisemmin perehdytystä toteutetaan, sitä nopeammin työntekijästä tulee osa organisaatiota ja työyhteisöä. Perehdytys mielletään tapahtuvaksi työsuhteen alussa, mutta sitä tarvitaan aina kun työntekijän työtehtävissä, -kuvassa tai vastuussa tapahtuu muutoksia. Perehdyttäminen auttaa työntekijää sitoutumaan yritykseen jo heti alkutaipaleella. (Joki 2021, 85–86.) Viitalan (2021, luku 3.3) mukaan perehdyttämisellä on suora yhteys työntekijän hyvinvointiin työyhteisössä. Hyvin hoidettu perusteellinen perehdytys edesauttaa työntekijän sopeutumista työtehtäviinsä ja -yhteisönsä. Kun työntekijä kokee pärjäävänsä työssään, hänen itseluottamuksensa kasvaa. (Viitala 2021, luku 3.3.) Rauramo (2022) on Viitalan (2021, luku 3.3.) ja Joen (2021, 85–86) kanssa samaa mieltä, hän lisää kuitenkin perehdytyksen tavoitteeksi työntekijän positiivisen asennoitumisen niin työhön kuin työyhteisöön.

Viitalan (2021, luku 3.3) mukaan perehdyttäminen on nelivaiheinen prosessi. Ensimmäinen vaihe alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun hakijalle kerrotaan työpaikasta ja -tehtävistä. Kun rekrytointi etenee valintaan, valitulle työntekijälle tiedotetaan työalusta ja tarjotaan useasti tutustumismateriaaleja. Seuraavassa vaiheessa otetaan työntekijä vastaan työyhteisöön ja esitellään perehdytyksen aikataulu ja sisältö. Tässä vaiheessa työntekijä toivotetaan tervetulleeksi työyhteisöön. Seuraavaksi perehdytetään työsuhteasiat, kuten sopimuksen sisältö ja yrityksen käytännöt. Viimeisenä osana perehdytystä aloitetaan perehdytys itse työhön, sen suorittamiseen ja työpaikalla käytettäviin toimintatapoihin. Perehdytys lopetetaan, kun työntekijä kokee suoriutuvansa työstään itsenäisesti ja esihenkilö on samaa mieltä. (Viitala 2021, luku 3.3.) Joen (2021, 86) mielestä perehdytys alkaa vasta työntekijän vastaanottamisesta, jossa sovitaan perehdytyksen sisällöstä. Joki (2021, 86–87) kuitenkin huomauttaa, että perehdyttäessä tulee aina huomioida perehdytettävä yksilönä. Ammatillisesta taustasta riippuen eri henkilöt tarvitsevat erilaista perehdytystä, joka täytyy huomioida perehdytysohjelmassa. Lisäksi on hyvä huomioida työsuhteen tyyppi ja kesto. Kesätyöntekijä ei välttämättä tarvitse niin laajaa perehdytystä kuin vakituiseen työsuhteeseen palkattava esihenkilö. (Joki 2021, 86–87.)

Perehdytykseen on hyvä sisällyttää ja käydä läpi yrityksen toiminta-ajatus, organisaation rakenne, toimintatavat ja käytänteet, yrityksen tilat ja niissä liikkuminen, työaika ja -vuorot, palkka-asiat, turvallisuus työpaikalla ja työterveys, oma työpiste ja -yhteisö, työtehtävät, viestintä työpaikalla ja mahdolliset muut asiat (Joki 2021, 89–91). Työturvallisuuskeskus (2022) listaa samat asiat perehdytyksen tarkistuslistassaan. Perehdytettävien asioiden määrän ollessa hyvin laaja, on hyvä pitää jonkinlaista kirjallista dokumenttia perehdytyksen etenemisestä ja käsitellyistä asioista. Tällöin sekä perehdytettävä että perehdyttäjät pysyvät kartalla edistymisestä, sekä voivat tarkistaa, missä mennään. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

4.2 Muutosjohtaminen

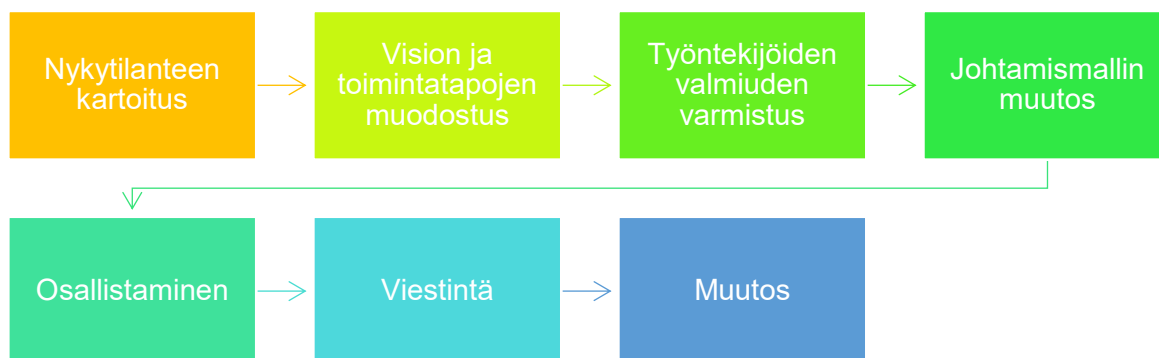
Yrityksissä tapahtuu aika ajoin muutoksia. Muutokset voivat olla sisäisiä tai ulkoisia. Sisäisiä muutoksia voivat olla esimerkiksi yrityksen liiketoiminnan muutos tai henkilöstön tarvitsema muutos. Ulkoisia muutoksia taas sidosryhmiin liittyvät muutokset tai uudistettu lainsäädäntö. (Kulmala & Rosvall 2022, 72–73.) Tällaisten muutosten läpiviemiseen yrityksessä tarvitaan muutosjohtamista, jotta työntekijät sitoutuvat niihin. Korhonen ja Bergman (2019, 13–14) esittävät yhdeksi yrityksen muutokseksi sen uudistumisen.

Kulmalan ja Rosvallin (2022, 247–248) mukaan muutosjohtamisen avainsanana on luottamus. Kun työyhteisön jäsenet luottavat toisiinsa ja esihenkilönsä, on muutoksiin sopeutuminen ja niiden toteuttaminen helpompaa. Luottamusta voidaan luoda monella tapaa, tarkoituksena on lupauksien pitäminen niin henkilö- kuin yritystasolla. Mikäli työntekijät kokevat yrityksen strategian ja arvojen todella toteutuva, luottavat he yrityksen toimintatapoihin. Esihenkilö voi kasvattaa työntekijöiden luottamusta olemalla avoin ja myöntämällä mahdolliset virheensä. Tällöin henkilökunta kokee pääsevänsä lähemmäksi esihenkilöään. (Kulmala & Rosvall 2022, 247–248.)

Muutosjohtamisessa tarvitaan tunne- ja vuorovaikutustaitoja. Muutokset herättävät usein erilaisia tunteita sekä positiivisia että negatiivisia. Muutosjohtajan on osattava arvioida tunteita suhteessa itseensä ja muihin. Tämä tarkoittaa kykyä tunnistaa ja ymmärtää omia sekä muiden tunteita. (Kulmala & Rosvall 2022, 255–256.) Positiivisia tunteita muutoksista ovat esimerkiksi innostuminen, kun taas negatiivisia esimerkiksi vastahakoisuus ja turvattomuus (Kulmala & Rosvall 2022, 285). Korhonen ja Bergman (2019, 98–99) nostavat arvostuksen tunteen keskiöön muutosjohtamisessa. Työntekijät voivat kokea, ettei heitä tai heidän taitojaan arvosteta työyhteisössä muutoksen myötä. Johtajien tulisikin viestiä, että muutoksessa on kyse myös uuden oppimisesta ja kyvykkyyden parantamisesta. (Korhonen & Bergman 2019, 98–99.)

Korhonen ja Bergman (2019, 15–16) kuvaavat muutoksen johtamista monivaiheisena prosessina (kuva 6). Se alkaa yrityksen nykytilanteen kartoituksesta, jonka perusteella muodostetaan visio

halutusta muutoksen päämäärästä. Tämän jälkeen tulee luoda toimintatavat vision saavuttamiseksi ja varmistetaan työntekijöiden valmius ja kyvykkyys muutokselle. Myös johtamismallia ja -tapoja tulee tarkastella, tarvitaanko niihinkin muutosta. Seuraavaksi osallistetaan työntekijät muutosprosessiin ja aloitetaan laaja viestintä muutoksesta. Näiden toimien tuloksena syntyy muutos työyhteisössä. Kaikki vaiheet suoritettuaan yrityksen muutoksen pitäisi onnistua kokonaisvaltaisesti. (Korhonen & Bergman 2019, 15–16.)



Kuva 6. Muutosjohtamisen prosessi (Korhonen & Bergman 2019, 15–16)

Kulmala ja Rosvall (2022, 277–279) esittelevät kolmivaiheisen mallin muutosjohtamisen tueksi. Tämä malli on suoraviivaisempi kuin Bergmanin ja Korhosen. Mallin kolme vaihetta ovat osallistaminen, päätöksentekoprosessin avaaminen ja muutoksen selkeyttäminen. Osallistamisessa otetaan mukaan heti muutoksen alkuvaiheessa ne henkilöt tai ryhmät, joita muutos koskettaa. Näin heistä saadaan tärkeä tuki muutokselle ja esihenkilöt saavat palautetta muutoksesta heti alussa. Päätöksentekoprosessin avaamisessa on kyse muutokseen johtaneiden syiden avaamisessa kaikille osapuolille, jolloin niihin sitoutuminen on helpompaa. Muutoksen selkeyttämisessä keskitytään muutoksen tavoitteisiin. (Kulmala & Rosvall 2022, 277–279.)

4.3 Hyödyt työnantajalle

Sitoutuneista työntekijöistä on paljon hyötyä työnantajalle. Bridger (2022, 25–26) listaa hyödyiksi yrityksen tuloksen kasvun, työntekijän työpanoksen kasvun, innovaatiot sekä parantuneet asiakassuhteet. Truss kumppaneineen (2014, 26–27) on samoilla linjoilla, he lisäävät Bridgerin laatimaan listaan myös työn laadun paranemisen ja virheiden määrän laskemisen sekä mahdollisuuden nopeampaan yritystoiminnan kasvattamiseen. Sitoutuneet työntekijät myös pysyvät yrityksen työntekijöinä todennäköisemmin kuin ei sitoutuneet. (Truss ym. 2014, 26–27.) Työntekijöiden sitoutumisella on positiivinen vaikutus työnantajamielikuvaan. Sitoutuneiden työntekijöiden puhuessa hyvästä yrityksestä, he levittävät positiivista mielikuvaa työnantajasta ympärilleen. (Bridger 2022, 39.)

Kaikki edellä mainitut hyödyt vaikuttavat yhdessä yrityksen tuloksen paranemiseen. Kun työntekijät viihtyvät työpaikallaan ja ovat siihen sitoutuneita, he välittävät tätä samaa tunnetta asiakkailleen. Tällöin myös asiakkaat sitoutuvat yritykseen, mikä saa heidät ostamaan enemmän. Työntekijät ovat huomanneet tämän myös itse ja kokevat, että he voivat todella vaikuttaa asiakaskokemukseen ja asiakkaan sitoutumiseen. (Bridger 2022, 28–29.) Sitoutunut työntekijä osallistuu enemmän yrityksen toimintaan ja on aidosti kiinnostunut työstään. Tämä johtaa suorituksen paranemiseen, kun työntekijä aktiivisesti pyrkii pääsemään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen ja löytää uusia keinoja tehdä työtään. Työsuorituksen paraneminen johtaa taas yrityksen tuloksen paranemiseen. (Bridger 2022, 31.)

Milliman, Gatling ja Kim (2018) tutkivat tutkimuksessaan työntekijöiden sitoutumisen, työilmapiirin ja aikomuksen jäädä työpaikkaan yhteyksiä vieraanvaraisuusalalla (hospitality). Tutkimuksessa käy ilmi, että työilmapiiri vaikuttaa positiivisesti työntekijän sitoutumiseen ja aikomukseen pysyä työpaikalla, mutta sitoutuminen ei vaikuta suorasti työntekijän aikomuksiin jäädä työpaikkaansa. Tutkimuksessa todetaan sitoutuneisuudella olevan positiivinen vaikutus työntekijän palveluasenteseen. Karatape, Hsieh ja Aboramadan (2022) tutkivat työntekijän sitoutumisen vaikutuksia ympäristöarvojen sisäistämiseen ja ympäristötekojen suorittamiseen. Tutkimuksessa selviää, että mitä sitoutuneempi työntekijä on työpaikkaansa, sitä enemmän hän suorittaa ympäristötekoja työssään. Tämä toimii myös toisinpäin työpaikoilla, laaja ympäristötietoisuus ja kannustaminen ympäristötekoihin auttaa sitouttamaan työntekijöitä. Toisin kuin Milliman ja tutkimusryhmä (2018), Karatape ja kumppanit (2022) olivat löytäneet yhteyden työntekijöiden sitoutumisen ja aikomusten lopettamaan työpäikassa väliltä. Karatape tutkimusryhmineen (2022) esittävät, että sitoutunut työntekijä ei aio lopettaa työpaikassaan työskentelyä yhtä todennäköisesti kuin ei-sitoutunut työntekijä.

5 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa hotellin vastaanoton työntekijöiden sitoutumista ympäristövastuun näkökulmasta. Opinnäytetyön pääongelma on, miten ympäristövastuu sitouttaa vastaanoton työntekijöitä Hilton Helsinki Airportissa. Alaongelmia ovat, miten vastaanoton työntekijät kokevat ympäristövastuun tärkeyden, millaisia tekoja vastaanoton työntekijät toivovat hotellin tekevän ympäristön eteen tulevaisuudessa, millä tavoin ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportin vastaanotossa ja miten Joutsenmerkki ja ympäristövastuu huomioidaan perehdytyksessä.

Yleisiä tutkimusotteita ovat kvalitatiivinen eli laadullinen, sekä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusote. Tutkimusotteen valinta riippuu tutkimuksen tavoitteista. Kvalitatiivisen tutkimusotteen tarkoituksena on tulkita ilmiöitä tai keskittyä tietyn joukon näkökulmaan tutkittavassa aiheessa.

(Puusa, Juuti ja Aaltio 2020, osa 2.) Tutkimusta tehdessä keskitytään tutkittavan joukon käsityksiin ja kokemuksiin, jotta tutkittavaa ilmiötä voidaan ymmärtää paremmin. Kvalitatiivinen tutkimus käsittelee joukkoa, jolla on kokemusta ja tietämystä tutkittavasta asiasta. Tutkimuksessa etsitään vastausta kysymyksiin, jotka alkavat millainen, miten tai millä tavoin. (Vilkka 2021a, osa 1.) Laadullisen tutkimuksen tulokset ovat usein esimerkkejä tai ihannekuvauksia ilmiöistä (Puusa ym. 2020, osa 2). Kvantitatiivisissa tutkimusotteissa pyritään tilastoitaviin tuloksiin. Tutkimuksessa halutaan selvittää kokemusten ja käsitysten jakautumista valitusta kohdejoukosta, sekä millaisia yhteyksiä näiden kokemusten ja käsitysten välillä ilmenee yleisellä tasolla. Otannan täytyy olla siis niin suuri, että siitä saatuja tuloksia voidaan pitää yleisinä mielipiteinä. Määrällisessä tutkimusotteessa voidaan siis kartoittaa, millaisia yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia asioilla on. Siinä vastataan esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin: miten usein tai kuinka paljon. (Vilkka 2021a, osa 1.)

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta ja aineiston keruu

Kysely ja systemaattinen havainnointi ovat yleisiä kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmiä. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää myös valmista aineistoa. Kysely voidaan toteuttaa sähköisesti, puhelimitse tai postitse. Kyselyn kysymykset ovat kaikille vastaajille samat ja ne esitetään samassa järjestyksessä. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnoidaan toimintaa, joka on mitattavissa. Toiminta voi olla joko ihmisen suorittamaa tai esimerkiksi valmiin aineiston kuten tilastotietojen havainnoimista. Määrällisen tutkimuksen tulokset esitetään yleensä numeerisina. Jotta tämä on mahdollista, täytyy esimerkiksi kyselyn vastausvaihtoehdot erotella. Numeerisista tuloksista voidaan koota taulukoita ja kaavioita, joista tulokset on helppo nähdä visuaalisessa muodossa. (Vilkka 2021b, luku 4.)

Laadullisen tutkimusotteen tyypillinen aineistonkeruutapa on haastattelu. Haastattelun muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa esitetään

tarkkaan harkitut kysymykset kaikille vastaajille samassa muodossa ja järjestyksessä. Vastaaja voi itse määrittää vastausjärjestyksensä, mutta lomakkeen ulkoasu on kaikille sama. Kun tutkija esittää kysymyksensä tietyssä järjestyksessä, niiden avulla voidaan muodostaa järkevä ja etenevä kokonaisuus. Lomakkeen kysymykset pohjautuvat aina tutkimuksen tietoperustaan. Lomakehaastattelua voidaan käyttää, kun tarkastelun alla on rajattu aihepiiri. Teemahaastattelussa tutkittavaa aihetta käsitellään siihen liittyvien teemojen kautta. Teemojen käsittelyjärjestyksen ei tarvitse olla kaikkien haastateltavien kohdalla sama, vaan niitä voidaan käsitellä siinä järjestyksessä, mikä tuntuu vastaajalle mielekkäältä. Kunkin tutkittavan teeman alle kootaan siihen liittyviä kysymyksiä, jotka voivat olla joko avoimia tai sisältää vastausvaihtoehtoja. Teemahaastattelussa voidaan hyödyntää myös esimerkiksi haastateltavan piirtämiä mieliekarttoja teemasta ja siitä, mitä haastateltavalle on siitä noussut mieleen. Avoimen haastattelun avainsana on vuorovaikutus. Haastateltava voidaan haastatella aiheesta useita kertoja ja haastattelua ohjataan keskustelun suuntaan. Haastattelijalla ei siis ole valmiina kysymysten listaa, johon haastattelija vastaa, vaan aihetta käsitellään avoimen keskustelun kautta. (Vilka 2021b, luku 5.)

Haastattelussa voidaan haastatella joko yhtä henkilöä tai ryhmää. Yleensä ryhmähaastattelua käytetään ainoastaan teemahaastattelua tehdessä. Tällöin haastateltavat pääsevät keskustelemaan teemoista yhdessä ja voivat jakaa kokemuksiaan sekä näkemyksiään. (Vilka 2021a, osa 2.) Ryhmähaastattelussa voidaan myös ideoida toimintatapoja tai kehittää olemassa olevia menetelmiä. Ryhmähaastattelussa haastattelija ei osallistu itse keskusteluun. (Vilka 2021b, luku 5.) Kaikkien haastattelujen tarkoituksena on saada käsitys haastateltavien ajatusmaailmasta. (Puusa ym. 2020, luku 6.) Haastattelujen kysymyksiä laatiessa täytyy pitää mielessä laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet: tutkimuksessa halutaan ymmärtää paremmin jotakin ilmiötä. Tällöin kysymyksiä aseteltiin tulisi tehdä niin, että saadaan mahdollisimman laajoja vastauksia. Kysymyksiä, joihin haastateltava voi vastata kyllä tai ei, tulee välttää. Kysymyksissä voi pyytää haastateltavaa kuvailemaan jotakin toimintaa tai antamaan esimerkkejä jostakin toiminnasta (Vilka 2021b, luku 5.)

Toinen yleisesti käytetty kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä on havainnointi. Havainnoinnissa tutkija seuraa arkipäivän tilannetta omien aistiensa kautta ja kirjaa havaintonsa ylös. Havainnoinnin kohdetta seurataan esimerkiksi työtehtävissään tai muussa luonnollisessa ympäristössä. Tutkija voi itse päättää, onko osallisena havainnoitavassa tilanteessa vai pysytteleekö ulkopuolisena. (Puusa ym. 2020, luku 8.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusotetta, koska haluttiin ymmärtää työntekijöiden sitoutumista ja ympäristövastuun merkitystä ilmiönä tietyn hotellin vastaanotossa. Tutkimuksessa käytettävä tutkimusmenetelmä on sähköinen lomakehaastattelu, johon haastateltavat kirjassivat vastauksensa itse. Tutkimusmenetelmä valittiin, koska haastateltavilla oli mahdollisuus vastata

lomakkeeseen anonymisti sekä siksi, että haastateltavat saivat vastata haastatteluun omassa rauhassa ilman paineita heille sopivalla hetkellä. Työn luonne ja työpaikka on hyvin hektinen ja kiireinen, jonka takia esimerkiksi yksilöhaastattelujen sopiminen työvuorojen yhteyteen oli hankalaa ja haastateltavat voisivat tuntea itsensä kuormittuneeksi. Työ on kolmivuorotyötä, jossa osa työntekijöistä tekee ainoastaan yövuoroa. Myös tämän takia lomakehaastattelu oli tässä tutkimuksessa sopiva vaihtoehto, sillä siihen oli mahdollista vastata mihin vuorokauden aikaan tahansa. Lisäksi sähköisen lomakehaastattelun avulla voitiin saada useampi vastaus lyhyemmän ajan sisällä, eikä vastauksiin ollut vaikuttamassa muut henkilöt. Lomakehaastattelussa kysymykset esitettiin vastajille tietyssä järjestyksessä, mikä oli hyödyllistä tässä tutkimuksessa, sillä aiheet muodostavat kokonaisuuden.

Lomakehaastattelun yleisin ongelma on kysymysten ymmärtäminen. Kun haastateltava vastaa lomakkeen kysymyksiin itsenäisesti, hän ei voi kysyä tarkentavia kysymyksiä haastattelukysymyksistä haastattelijalta, vaan tekee tilanteessa omat tulkintansa. Haastattelulomakkeen onnistumisen vuoksi on tärkeää, että haastattelijalla on kokemusta ja tuntemusta kohderyhmästään. Lomaketta tulee myös testata ennen kuin se lähetetään haastateltaville. Testauksen avulla saadaan käsitystä siitä, miten haastattelukysymykset voidaan tulkita. Toinen ongelma lomakehaastattelussa on haastattelijan omat ennakkotiedot ja -käsitykset haastattelukysymysten mahdollisista vastauksista. Haastateltava voi tulkita kysymyksistä, miten hänen toivottaisiin vastaavan ja pyrkiä vastaamaan haastattelijaa miellyttääkseen jollakin tietyllä tavalla. Kysymysten ei siis tulisi olla missään nimessä johdattelevia. (Vilkkä 2021b, luku 5.)

Lomakehaastattelu toteutettiin Webropol-kyselyohjelmalla. Webropol valittiin, koska se toimii hyvin sekä tietokoneella että mobiililaitteella ja haastateltavien on mahdollista vastata siihen anonymisti. Haastattelulomake jaettiin neljään osaan: taustatiedot, ympäristövastuu, ympäristöjohtaminen ja työntekijän sitoutuminen. Lomakkeen kysymykset etenivät edellä mainitussa järjestyksessä. Tämä jako tehtiin, jotta haastateltavan oli helpompi käsittää, mistä milloinkin on kyse, sekä ymmärtää käsiteltävää aihealuetta kokonaisuutena. Taustatiedoissa pyydettiin haastateltavaa kertomaan sukupuoli, työsuhteen tyyppi sekä työsuhteen kesto. Ympäristövastuu osion kysymykset muodostettiin luvusta 2, ympäristöjohtamisen osion kysymykset luvusta 3 ja työntekijän sitoutuminen osion kysymykset luvusta 4. Taustatietoja lukuun ottamatta kaikissa osioissa oli avoimia kysymyksiä ilman vastausvaihtoehtoja. Kysymykset oli aseteltu siten, ettei niihin voi vastata kyllä tai ei, vaan haastateltavaa pyydettiin kuvailemaan kokemuksiaan ja näkemyksiään. Jotta haastateltavan oli helpompi ymmärtää kysymyksiä ja aihepiiriä, lisättiin ympäristövastuun ja ympäristöjohtamisen kysymyksien yhteyteen lyhyt käsitteen määrittely. Työntekijän sitoutumiseen ei lisätty käsitteen määrittelyä, koska se olisi voinut ohjata vastaamaan tietyllä tavalla.

Haastattelulomaketta testattiin kolmen eri henkilön avulla. Ensimmäinen testaja antoi paljon palautetta kirjoitusasusta ja selkeydestä. Näiden palautteiden pohjalta muutettiin muutamien kysymyksien kirjoitusasuja. Myös kysymysten järjestystä vaihdettiin työntekijän sitoutuminen teeman alla niin, että kysymykset etenivät sujuvammin aiheen sisällä. Ensimmäisen testajan ehdotuksesta poistettiin yksi kysymys ympäristöjohtamisen osiosta, sekä muokattiin osion käsitteen määrittystä. Alkuperäinen käsitteen määrittely oli testajan mukaan hieman vaikea ymmärtää. Toinen testaja näki sekä alkuperäisen version että ensimmäisen testajan kommenttien perusteella muokatun version. Toisen testajan mielestä muokattu versio oli selkeämpi ja sujuvampi. Ympäristöjohtamisen käsitteen määrittystä parannettiin vielä toisen testajan kommentit huomioiden, jotta se olisi varmasti ymmärrettävissä. Kolmannelle testajalle annettiin arvioitavaksi vain muokattu versio. Testaja totesi haastattelun selkeäksi ja sujuvaksi, sekä käsitteen määrittelyt ymmärrettäviksi. Kolmas testaja ei ehdottanut muutoksia haastatteluun. Haastattelua testattiin tietokoneella ja mobiililaitteella. Molemmissa tapauksissa tekninen puoli toimi hyvin ja testajien mukaan haastatteluun oli helppo vastata eri laitteilla.

Haastattelu lähetettiin vastaanoton työntekijöille sekä työsähköpostiin, että työpaikan Whatsapp-ryhmään mahdollisimman laajan joukon tavoittamiseksi. Hilton Helsinki Airportin vastaanotossa työskentelee 22 henkilöä. Tähän lukuun ei ole laskettu mukaan äitiys- tai opintovapaalla olevia, eikä vastaanottopäällikköä. Näistä työntekijöistä noin puolet on vakituisessa työsuhteessa ja puolet osa-aikaisessa työsuhteessa erilaisin tuntimäärin. Työntekijöiden työsuhteen kesto vaihtelee kuukauden ja 15 vuoden välillä. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin muiden osastojen työntekijät, sekä esihenkilöt. Tämä rajaus tehtiin siksi, koska eri osastojen välillä keskitytään ympäristöasioissa eri osa-alueisiin, kuten ravintolassa ruokajätteeseen ja kerroshoidossa pesuaineisiin, joiden kanssa vastaanoton työntekijät eivät ole tekemisissä. Esihenkilöt taas jätettiin ulkopuolelle siksi, koska osa kysymyksistä käsitteli heidän toimintaansa.

5.2 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysissä aineistoa pelkistetään ja siitä etsitään yhtäläisyyksiä tai yhteneviä toimintamalleja. Ennen aineiston analysointia tutkijan täytyy päättää, mitkä aiheet tai asiat häntä aineistossa eniten kiinnostaa, eli mitkä niistä vastaavat tutkimusongelmiin. Tällä tavoin tutkija pystyy keskittymään olennaiseen, eikä harhaudu sivuteille. On yleistä, että aineistosta löytyy materiaalia, jota tutkija ei ole osannut odottaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkijan tulee ottaa huomioon omat näkökantansa ja suhtautumisensa analysoidessaan aineistoa (Puusa ym. 2020, luku 9). Aineistoa läpikäydessä voidaan merkitä tai koodata samaan aiheeseen liittyviä kohtia. Näiden merkkauksien avulla voidaan muodostaa erilaisia luokkia tai teemoja. Luokista käy ilmi, kuinka

useasti jokin asia toistuu, kun taas teemoittelussa keskitytään sisältöön ja siihen, mitä teemoista on sanottu. Luokittelua voidaan tehdä esimerkiksi vastaajien ominaisuuksien mukaan. Ominaisuuksia voi olla esimerkiksi ikä tai sukupuoli. Luokkien ja teemojen avulla voidaan kirjoittaa yhteenveto, jossa voidaan esimerkiksi kuvata jokin tyypillinen toimintatapa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.) Sisällön analyysissä aineisto kuvataan sanoin, eikä esimerkiksi kaavioilla tai taulukoilla. Vaikka luokittelussa voidaan etsiä toistuvuutta tietyn ryhmän sisällä, ei lukumäärä ole sisällön analyysissä tärkeää, vaan se, mitä kukin luokka aiheesta on mieltä. (Vilkkä 2021b, luku 6.)

Tässä tutkimuksessa aineisto analysoitiin sisällön analyysin keinoin. Ennen analysoinnin aloitusta päätettiin teemat, joihin analyysissä keskityttiin. Analyysissä hyödynnettiin tietoperustan teemoja, jotka ovat: ympäristövastuu, ympäristöjohtaminen ja työntekijän sitouttaminen. Aineistoa oli helppo käsitellä, koska se oli heti saatavilla kirjallisessa muodossa Webropol-sivulta. Aineistoa voitiin tarkastella joko kokonaisuutena, tai yhtenä haastatteluna kerrallaan. Aineistosta merkattiin omalla värillään erilaisia yhteneviä asioita, joiden avulla teemat oli helpompi hahmottaa. Lisäksi löytyi muitakin pienempiä teemoja, jotka liittyivät aineistosta löytyneiden teemojen alle. Näitä teemoja yhdistämällä saatiin laajempaa ymmärrystä kullekin teemalle. Teemoittelun avulla pysyttiin valituissa aihealueissa ja epärelevantit asiat aineistoissa jäi teemojen ulkopuolelle. Aineistoa jaettiin myös luokkiin taustatietojen avulla. Taustatietojen perusteella muodostuvia luokkia oli sukupuoli, työsuhteen tyyppi sekä työsuhteen kesto. Luokkia ei voitu kovinkaan paljoa hyödyntää niiden ollessa suppeita ja epäedustavia kuvauksia todellisesta joukosta.

6 Tulokset

Haastattelu oli vastaajille avoinna 1.4.–9.4.2023. Ensimmäiseksi haastattelu lähetettiin sähköpostiin lauantaina 1.4. saatekirjeineen (liite 1). Seuraavaksi linkki jaettiin Whatsappiin tiistaina 4.4. saman saatekirjeen kanssa. Lauantaina 8.4. laitettiin Whatsappiin muistutusviesti ja pidennettiin vastausaikaa vielä maanantaihin 10.4. asti. Lauantaina myös työpaikan Joutsenmerkistä vastaava esihenkilö kehotti osallistumaan haastatteluun. Maanantaina muistutettiin haastattelun sulkeutumisesta Whatsappin kautta.

Haastatteluun (liite 2) vastasi 5 henkilöä haastattelun ollessa avoinna 1.4.-10.4.2023. Vastausprosentti haastattelussa oli täten 23. Tämän lisäksi haastattelun oli aloittanut 13 henkilöä, jotka olivat tallentaneet keskeneräisen haastattelun, mutteivat jatkaneet sitä loppuun asti. Kaikkiaan haastattelulinkki oli avattu 27 kertaa. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat vastanneet välillä 6.4.-10.4.2023. Tähän on voinut vaikuttaa samalle ajalle osunut pääsiäinen ja loppuvaiheessa laitettut muistutusviestit.

Haastattelun alussa pyydettiin vastaajia kertomaan heidän taustatietojaan. Taustatiedoissa kysyttiin vastaajaan sukupuolta, työsuhteen tyyppiä sekä työsuhteen kestoa. Näiden kysymysten avulla haluttiin selvittää, miten työsuhteen tyyppi tai kesto vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen ja ympäristöasioiden tietoisuuteen. Vastaajista 4 oli naisia ja 1 mies, samoin kokoaikaisesti työskenteleviä oli 4 ja osa-aikaisesti 1. Sukupuolen jakauma on samanlainen vastaanotossa myös oikeasti, n. 80 % työntekijöistä on naisia ja n. 20 % miehiä. Työsuhteen tyyppin jakautuminen taas ei vastannut todellista jakaumaa. Todellisuudessa kokoaikaisia ja osa-aikaisia työntekijöitä on suurin piirtein saman verran, jolloin jakauma on 50 % ja 50 %. Enemmän hajontaa oli työskentelyvuosissa. Kaksi vastaajista on työskennellyt työpaikalla 0–2 vuotta, yksi 2–4 vuotta, yksi 10–12 vuotta ja yksi 14–16 vuotta.

6.1 Ympäristöteot ja kehitystoiveet

Ympäristövastuu teeman alla oli viisi kysymystä. Kysymykset käsittelivät vastaanotossa tehtäviä ympäristötekoja, työntekijöiden näkemyksiä ja kehitysehdotuksia. Näiden kysymysten tavoitteena oli selvittää, kuinka tietoisia työntekijät ovat tällä hetkellä vastaanotossa tehtävistä ympäristöteoista sekä kuinka niitä haluttaisiin kehittää. Näihin kysymyksiin vastaamalla saatiin myös selville, kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat nykyisiin toimiin. Ympäristövastuuseen viittaavia vastauksia oli muidenkin teemojen kysymyksissä.

Kaikki vastaajat osasivat luetella useita vastaanotossa tehtäviä ympäristötekoja, jotka ovat näkyvissä kuvassa 7. Tämä osoittaa, että vastaajilla on laaja tietämys toteutuvista ympäristöteoista.

Vastauksista nousi esille jätteiden ja erityisesti paperin kierrätys, jonka jokainen vastaaja oli maininnut. Useamman kerran mainittiin valaistuksen huomiointi ja energiansäästö yleisesti. Näiden lisäksi esille nousi myös ympäristöteot, jotka näkyvät hotellihuoneissa. Vastauksista käy myös ilmi elinkaariajattelua, sekä päästöjen vähentämistä tuotekehityksen avulla. Haastatteluista voidaan todeta, että vastaajilla oli käsitys työpaikan ympäristövaikutuksista ja niiden minimoimiseen tarvittavista toimista. (ks. 2.2.)



Kuva 7. Vastaanotossa tehtäviä ympäristötekoja

Laajimmin ympäristöteoista osasi kertoa pisimpään työsuhteessa ollut vastaaja. Pintapuolisemmin vastasi osa-aikainen työntekijä, joka on ollut työsuhteessa 0–2 vuotta. Osa-aikainen työntekijä oli kuitenkin ainut, joka oli nostanut esille yhtenä ympäristötekona asiakkaille viestimisen. Haastattelussa kysyttiin myös erikseen asiakkaille tapahtuvasta viestinnästä. Vastauksista kävi ilmi, että eniten tietoa asiakas saa ympäristöteoista huoneessa, jossa kerrotaan mahdollisuuksista vähentää ympäristön kuormituksesta. Vastaanoton rooliksi jää paperin vähentäminen sähköisen kuitin muodossa ja mahdollisiin kysymyksiin vastaaminen. Kaksi vastaajaa kertoi tiedottavansa mahdollisista muutoksista käytänteissä sekä Joutsenmerkistä. Näiden vastauksien valossa vastaanotto ei ole aktiivisesti mukana ympäristötekojen tiedottamisesta asiakkaille (vrt. 2.2.).

Kehittämiskohteet liittyivät paperin käyttöön ja energiatehokkuuteen. Vastaajat toivoivat paperinkäytön ja tulostamisen vähentämistä. Konkreettisena esimerkkinä esiteltiin turhien sähkölaitteiden sammuttaminen. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, miten ympäristötekoja voitaisiin nykyisestä kehittää. Toinen vastaaja taas oli sitä mieltä, että vastaanotossa tehdään jo nyt mahdollisimman paljon ympäristön eteen, mutta toimia voitaisiin vielä kehittää. Yleisesti vastaanoton ympäristöteot koettiin riittäviksi ja tarpeellisiksi. Tietoisuus ympäristöteoista sekä toiminnasta aiheutuvista ympäristövaikutuksista oli laajaa. Vastaajilla oli myös selkeä käsitys siitä, miten he etenisivät omien

kehitysehdotustensa kanssa. Haastattelusta kävi ilmi, että ympäristöteot ovat työntekijöille tärkeitä. Useampi haastateltava korosti tekevänsä ympäristötekoja työpaikalla itsenäisesti (ks. 2.3.).

6.2 Ympäristöjohtamisen toteutuminen

Ympäristöjohtaminen osiossa oli neljä kysymystä. Kysymysten tavoitteena oli selvittää, miten ympäristöjohtaminen näkyy vastaanotossa. Hilton Helsinki Airportissa on Joutsenmerkki, joka omalta osaltaan ohjaa yrityksen toimintaa. Haastattelussa haluttiin selvittää, millainen käsitys työntekijöillä on Joutsenmerkistä ja sen vaatimuksista. Tämänkin osion vastauksiin saatiin tukea muiden osioiden vastauksista.

Kuten jo aiemmassa alaluvussa todettiin, työntekijöillä on hyvä käsitys yrityksen ympäristövaikutuksista. Työntekijöillä oli myös monia keinoja ympäristövaikutuksien minimoimiseksi. Työntekijöillä oli vahvasti mielessä kierrätys ja jätteiden lajittelu, jotka ovatkin yksiä majoitusalan eniten päästöjä tuottavia tekijöitä (ks. 3.1.). Luvussa 3 esiteltiin ympäristöjohtamisen prosessi (kuva 2). Tästä prosessista näkyvin osa työntekijöille on hallintakeinojen määrittäminen, henkilökunnan koulutus ja palautteen kerääminen. Hilton Helsinki Airportilla on Joutsenmerkki, joka ohjaa yrityksen ympäristötoimintaa. Joutsenmerkki koettiin positiivisena asiana työpaikalla. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että Joutsenmerkki on toimimisen perusta ja se ohjaa jokapäiväistä toimintaa työpaikalla. Ympäristömerkin merkitystä tai toimia ei kyseenalaistettu, vaan se koettiin tekijänä, joka asettaa toiminnan raamit. Tästä voidaan päätellä, että Joutsenmerkki on toimiva ympäristöjohtamisen työkalu Hilton Helsinki Airportissa ja työntekijät näkevät sen omanlaisenaan auktoriteettina. Vaikka muutoin ympäristöjohtaminen koettiin vähäiseksi esihenkilöiden osalta, Joutsenmerkin arvostus osoittaa, että työpaikan ympäristöjohtamisessa on myös onnistuttu, vaikeivat työntekijät yhdistä Joutsenmerkkiä suoraan ympäristöjohtamiseen. (ks. 3.2.)

”Tarve toimia sen mukaan, että olemme Joutsenmerkin arvoisia.”

Haastattelussa kävi ilmi, että vastaajat kokivat esihenkilöiden ohjauksen puutteelliseksi ympäristötekojen osalta. Vastaajat kokivat, että muutoksista tiedotetaan, mutta muutoin ympäristöjohtaminen jää vähäiseksi. Vastaukset osoittivat myös, että työntekijät kokivat ympäristötekojen toteutumisen olevan kiinni heidän omasta panoksestaan, esihenkilöt eivät niitä aktiivisesti vaadi. Yksi vastaajista kuitenkin mainitsi, että ympäristövaikutukset otetaan huomioon kaikissa mahdollisissa muutoksissa.

”Monesti muutoksen tapahtuessa kerrotaan myös ympäristövaikutukset, ja moni muutos onkin ympäristölähtöinen.”

Haastattelussa kysyttiin, miten esihenkilöt ohjeistavat kertomaan asiakkaille ympäristöteosta. Kaksi vastaajaa totesi, etteivät esihenkilöt ole ohjeistaneet tiedottamaan asiakkaille ympäristöteosta. Kolmessa muussa vastauksessa korostui toive parantaa vähäistä ohjausta. Vastausten perusteella ympäristöjohtaminen ei näy aktiivisesti vastaanotossa ja painottuu muutoksista tiedottamiseen. Ympäristötekojen toteuttaminen ja kehittäminen on omatoimista, vastaajat totesivat lähes yksimielisesti toteuttavansa ympäristötekoja itsenäisesti. Kuitenkaan merkittävää halukkuutta osallistua ympäristötekojen suunnitteluun ei haastatteluissa ilmennyt. Vastaajat totesivat toteuttavansa jo olemassa olevia tekoja. Yksi vastaajista kertoi välittävänsä omia ideoitaan esihenkilöille. Kuten edellisessä alaluvussa todettiin, työntekijöillä on kuitenkin selkeä käsitys siitä, miten he voivat kehitysideoistaan kertoa, vaikkeivat ole niin välttämättä tehneet. (ks. 3)

6.3 Työntekijöiden sitoutumisen syyt ja arvomaailma

Työntekijän sitoutuminen osiossa oli jälleen viisi kysymystä. Kysymyksillä selvitettiin työntekijöiden sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä ja arvoja. Haastateltavilta kysyttiin työpaikan ilmapiiristä, perhdytyksestä sekä muutoksien johtamisesta.

Työntekijöiden sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä on nähtävissä kuvassa 8. Neljä viidestä vastaajasta oli maininnut työilmapiirin olevan syy heidän sitoutumiseensa. Kaksi vastaajaa mainitsi mahdollisuuden vaikuttaa, samoin kaksi vastaajaa kertoi kehittymismahdollisuuksien saavan heidät sitoutumaan. Kukaan vastaajista ei maininnut työpaikalla toteutettavia ympäristötekoja sitouttavaksi tekijäksi (vrt. 4). Haastateltavien pohtiessa omia ja työpaikan arvoja, lähes kaikki olivat sitä mieltä, että ne kohtaavat ilman suurempia eroja. Ainoastaan yksi vastaaja totesi eroa yhdellä alueella omien ja työpaikan arvojen välillä. Yrityksen ja työntekijän samankaltaiset arvot, mahdollisuudet kehittyä ja vaikuttaa kulttuurin ovat sitoutumista edistäviä tekijöitä (ks. 4).



Kuva 8. Työntekijöiden itsensä kertomat sitoutumisen syyt

Ilmapiiri työpaikalla koettiin yleisesti avoimeksi ja hyväksi. Vastauksista kävi ilmi, että työpaikalla ollaan suvaitsevaisia ja yhteishenki työntekijöiden kesken on erittäin hyvä. Haastateltavat totesivat, että voivat itse vaikuttaa kulttuuriin omalla toiminnallaan. Ainoastaan yksi vastaaja ilmaisi, ettei työntekijöille ole annettu työkaluja rakentaa keskinäistä kulttuuria. Tämä on linjassa muiden vastaajien kanssa: omatoimisuus ja itseohjautuvuus näkyy tässäkin teemassa. Kuitenkin kokemus siitä, että työntekijä voi vaikuttaa työpaikkansa kulttuuriin ja ilmapiiriin lisää sitoutumista työpaikkaan (ks. 4).

Perehdytyksestä kysyttäessä haastateltavien vastauksissa oli eniten hajontaa. Kaksi pisimpään työskennellyttä vastaajaa eivät osanneet sanoa, kuinka perehdyttäjä sai heidät tuntemaan itsensä osaksi työyhteisöä. Toinen heistä totesi opettelevansa paljon asioita itsenäisesti, mutta tiedostaa tukea olevan myös saatavissa. Kymmenen vuotta tai enemmänkin työskennelleiden voi olla vaikeaa muistaa omaa perehdytystään. Kuitenkin myös vähemmän aikaa työskennelleiden kohdalla yksi vastaaja koki, ettei perehdyttäjä tehnyt paljoakaan sen eteen, että uusi työntekijä tuntisi itsensä osaksi työyhteisöä. Kaksi muuta vastaajaa sen sijaan antoi positiivisia kommentteja. Luottamuksen osoitus ja koko työyhteisön kannustus sekä vastaanotto työpaikkaan koettiin edistävän työyhteisöön sopeutumista (ks. 4.1.).

”Perehdyttäjä antoi minulle vastuun melko nopeasti tehdä tehtävät itsenäisesti, joka mielestäni osoitti luottamusta.”

Luottamus on myös tärkeä osa muutoksia. Haastateltavia pyydettiin arvioimaan esihenkilöiden onnistumista käynnissä olevan muutoksen johtamisessa. Vastaajat olivat lähes samaa mieltä siitä, että viestintä muutoksesta on ollut vähäistä tai lähes olematonta. Kaksi vastaajaa kertoi saaneensa uusista toimenpiteistä tietoa. Muutoksessa ei ole mitään ilmeisimmin noudatettu luvussa 4.2. esitellyjä muutosjohtamisen malleja. Näkyvimpiä osuuksia työntekijöille on osallistuminen ja viestintä. Osallistumisesta saatiin viittauksia jo edellisissä alaluvuissa, joissa haastateltavat kertoivat tekevänsä toimia itsenäisesti. Viestintä jää vastausten perusteella heikoksi ja osa toivoisi sitä olevan enemmän. Haastattelun aiemmista kysymyksistä käy kuitenkin ilmi, että yleisesti muutoksista tiedotetaan työntekijöille ja niiden tarpeellisuutta perustellaan (ks. 4.2.).

6.4 Tuloksien yhteenveto

Tuloksia tarkastellessa ei huomattu suuria eroja vastauksissa vastaajien demografisten tekijöiden mukaan. Osa-aikaisen ja kokoaikaisten työntekijöiden vastaukset olivat pitkälle samankaltaisia. Myöskään sukupuolella ei ollut merkitystä tässä tutkimuksessa. Työsuhteen kesto vaikutti vastauksiin siten, että pisimpään töissä olleet osasivat vastata laajimmin. Lyhyemmän aikaa töissä olleet eivät kuitenkaan vastanneet suppeasti, mutta eroa oli kuitenkin havaittavissa. Pisimpään töissä

olleet eivät kuitenkaan osanneet kommentoida omaa perehdytystä, mikä on ymmärrettävää, kun taas lyhyemmän aikaa työskenneillä perehdytys oli vielä tuoreessa muistissa.

Kaikki vastaajat osasivat kertoa vastaanotossa tehtävistä ympäristöteoista. Moni kertoi suorittavansa niitä pitkälti itsenäisesti. Ympäristötekojen suorittaminen ja niistä tietäminen kertoo ympäristövaikutusten ymmärtämisestä. Esihenkilöiltä toivottiin enemmän ohjausta ympäristötekoihin. Vastaajat osoittivat myös tietävänsä, miten edistää omia ideoitaan, vaikka suurin osa ei ollut osallistunut ympäristötekojen kehittämiseen. Vastaajilla oli kuitenkin ehdotuksia ympäristötekojen kehittämiseksi. Ympäristövastuuta toteutetaan työpaikalla Joutsenmerkin avulla. Työntekijät arvostivat Joutsenmerkkiä ja pitivät sitä merkityksellisenä työpaikalle. Joutsenmerkin toimintatapojen lisäksi työntekijät kaipasivat kuitenkin lisää tukea esihenkilöiltä ympäristöjohtamisen tueksi. Esimerkkita-paukseksi nostettu asiakasviestintä osoitti, ettei esihenkilöt ohjeista vastaanoton työntekijöitä riittävästi. Esihenkilöiden toiminta sai kiitosta yleisesti muutosviestinnästä, vaikkei haastatteluajankoh-tana käynnissä ollut muutos ja siitä viestiminen ollut onnistunutta.

Työntekijöiden sitoutumiseen positiivisesti vaikutti työpaikan ilmapiiri ja työkaverit. Vastaajat kokivat, että voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa työpaikan kulttuuriin. Työntekijät kokivat omien ja työpaikan arvojen kohtaavan. Ympäristötekoja tai -arvoja ei mainittu sitouttavaksi tekijäksi vastaajien toimesta. Niiden arvostaminen ja tärkeäksi kokeminen käy kuitenkin ilmi haastatteluista. Perehdytyksessä kiiteltiin työpaikan ilmapiiriä, joka edesauttoi sopeutumista työpaikkaan.

7 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa vastaanoton työntekijöiden sitoutumista ympäristövastuun näkökulmasta. Tavoitteen saavuttamiseksi haastateltiin Hilton Helsinki Airportin vastaanoton työntekijöitä ympäristövastuusta, ympäristöjohtamisesta ja työntekijöiden sitoutumisesta. Haastattelu suoritettiin sähköisenä lomakehaastatteluna, joka lähetettiin kohderyhmälle. Vastausprosentti jäi haastattelussa alhaiseksi, minkä takia aineisto ei ollut laaja. Tuloksia tarkastellaan vertaamalla niitä tietoperustaan sekä vastaamalla tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Tulosten perusteella esitetään kehitysehdotuksia kohdeyritykselle. Tutkimuksen onnistumista arvioidaan sen luotettavuuden ja eettisyyden avulla.

Yksi tutkimuksen päätuloksista on, että vastaanoton työntekijät ovat tietoisia toteutettavista ympäristöteoista. Työntekijät osasivat kertoa monista erilaisista teoista, mikä kertoo työntekijöiden saamasta koulutuksesta asioiden suhteen. Liappis ja kumppanit (2019, 123) sekä Doucette ja Scott (2015, 89–92) totesivat, että ilman työntekijöiden koulutusta ympäristövastuuta ja siinä määriteltyjä ympäristötekoja ei voida toteuttaa. Tästä voidaan todeta, että Hilton Helsinki Airportissa on huomioitu työntekijöiden panoksen tärkeys ympäristövastuun suhteen ja tiedotettu ympäristöteoista. Kuten Fu tutkimusryhmineen (2022) totesi, työntekijöiden panos ympäristövastuun toteuttamiseen on elintärkeä ja heidän avullaan ympäristövaikutuksia voidaan pienentää. Ympäristötekojen tiedostaminen kertoo myös ympäristöjohtamisesta. Liappis ja kumppanit (2019, 124) esittävät ympäristöjohtamisen tarkoituksiksi ympäristötekojen sulauttamisen osaksi arkipäiväistä työtä, mikä tämän tutkimuksen tulosten perusteella toteutuu Hilton Helsinki Airportissa. Arkipäiväistymistä tuki myös työntekijöiden kokemukset esihenkilöiden vähäisestä ympäristöjohtamisesta. Voi siis olla, etteivät työntekijät huomaa ympäristöjohtamista, koska he ovat omaksuneet siihen liittyvät asiat osaksi toimintaansa.

Toisena päätuloksena voidaan todeta, että ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportissa pääosin Joutsenmerkin avulla. Kuten Koipijärvi ja Kuvaja (2020, 87–88) toteaa, kolmannen osapuolen hallinnoimaa hallintajärjestelmää voidaan käyttää ympäristöjohtamisen työkaluna. Joutsenmerkin kriteerit perustuvat elinkaariajatteluun (Joutsenmerkki s.a.b). Elinkaariajattelua oli havaittavissa myös tässä tutkimuksessa työntekijöiden keskuudessa. Liappis kumppaneineen (2019, 110) sekä Fennell ja Cooper (2020, 137) toteavat ympäristön suhteen vastuullisen yrityksen toteuttavan elinkaariajattelua. Voidaan siis todeta ympäristövastuun toteutuvan yrityksessä elinkaariajattelun myötä. Työntekijöiden positiivinen asennoituminen Joutsenmerkkiä kohtaan osoittaa sen toimivaksi ympäristöjohtamisen työkaluksi. Kuitenkin toivottiin esihenkilöiltä vahvempaa johtamista ympäristöasioiden suhteen, mikä viestii siitä, ettei Joutsenmerkin olemassaolo ja kriteerit yksistään riitä. Työntekijät eivät olleet osallistuneet ympäristötekojen suunnitteluun, vaan tekevät niitä

enemminkin omatoimisesti. Tämä on ristiriidassa luvussa 3 esitetyn ympäristöjohtamisen prosessin kanssa. Doucette ja Scott (2015, 90–92) totesivat henkilökunnan osallistamisen ympäristötekojen suunnitteluvaiheeseen olevan tärkeässä osassa tekojen suoritukseen nähden. Hilton Helsinki Airportissa voidaan luottaa Joutsenmerkin kriteereiden täyttämisen olevan tarpeeksi ympäristövastuun toteuttamisen eteen, jolloin työntekijöiden ideoiden kuuntelu on jäänyt vähäiseksi.

Seuraavana päätuloksena todetaan vastaanoton työntekijöiden osaavan tunnistaa ja nimetä kehityskohteita ympäristövastuussa ja -teoissa. Työntekijät kertoivat kehitystoiveitaan niin vastaanoton kuin hotellin yleisen toiminnan näkökulmasta. Kehitysehdotukset painottuvat niille osa-alueille, jotka Doucetten ja Scottin (2015, 11–12) mukaan aiheuttavaa eniten hiilidioksidipäästöjä majoitus-alalla. Tässä tutkimuksessa ilmi nousseet osa-alueet olivat energiansäästö ja jätteiden, erityisesti paperin, kierrätys. Näitä samoja asioita painotettiin Scandicin (Scandic s.a.a) ja Sokos Hotelsin (Sokos Hotels s.a.b) vastuullisuusteoissa. Fun ja tutkimusryhmän (2022) tutkimuksessa selvisi, että ympäristövastuu edistää työntekijöiden ympäristölle hyödyllistä käytöstä ja ajatusmaailmaa. Samanlaista käytöstä ilmenee tässäkin tutkimuksessa. Aiempien päätulosten perusteella ympäristövastuuta toteutetaan Hilton Helsinki Airportissa, ja työntekijöiden kehitysehdotukset tunnistaminen kielii ympäristöpositiivisesta ajattelusta. Työntekijöiden sisäistäessä ympäristötekojen positiiviset vaikutukset heidän on mahdollista alkaa näkemään vastaavanlaisia mahdollisuuksia ympärillään.

Viimeisiksi päätuloksiksi esitetään, että vastaanoton työilmapiiri on hyvä, ja työntekijät kokevat työpaikan arvot omikseen. Työntekijät esittivät positiivisen työilmapiirin yhdeksi sitouttavaksi tekijäksi. Bridger (2022, 61) toteaa sitoutuneen työntekijän tulevan hyvin toimeen työyhteisönsä kanssa. Kokemus hyvästä työilmapiiristä kertoo myös helposta kanssakäymisestä, jolloin tästä tutkimuksesta saatu tulos on yhtenevä Bridgerin kanssa. Myös Millimanin ja kumppaneiden (2018) tutkimuksessa kävi ilmi, että positiivinen ilmapiiri työpaikalla on yhteydessä työntekijöiden sitoutumiseen. Bridger (2022, 8–9) totesi työntekijän sitoutumisen edellytykseksi työpaikan ja työntekijöiden arvojen samankaltaisuuden. Tässä tutkimuksessa todettiin työntekijöiden jakavan työpaikan arvot, jolloin voidaan päätellä työntekijöiden olevan sitoutuneita tältäkin osin. Näiden tulosten perusteella vastaanoton työntekijät ovat sitoutuneet työpaikkaansa.

Tämän tutkimuksen ensimmäisessä alaongelmassa etsittiin vastausta siihen, miten vastaanotossa koetaan ympäristövastuun tärkeys. Ympäristötekojen toteuttaminen oli työntekijöille arkipäivää ja tekoja toteutettiin mieluusti. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työntekijät osasivat mainita kehityskohteita ja pyrkivät omilla toimillaan toimimaan vastuullisesti. Työpaikalla tehtäviin tekoihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja Joutsenmerkki koettiin toimintaa pitkälti ohjaavana. Tutkimuksesta käy ilmi, että työntekijät ymmärtävät oman panoksensa merkityksen yrityksen ympäristötekojen

toteuttamisessa. Työntekijät kertoivat toteuttavansa ympäristötekoja itsenäisesti ja pyrkivänsä aktiivisesti tehostamaan niitä. Lisäksi vastaajat osasivat osoittaa kehityskohteita, joihin he halusivat parannusta, mikä osoittaa heidän näkevän yrityksen ympäristövaikutuksien ongelmakohtia, joita olisi tarve kehittää vastuullisempaan suuntaan. Voidaan siis todeta, että työntekijät kokevat ympäristövastuun tärkeäksi. Haski-Leventhal kumppaneineen (2020, 16–18) esittivät, että työntekijät eivät koe yritysvastuuta tärkeäksi, jos se on olemassa vain symbolisena asiana. Kuten jo aiemmin mainittiin, tässä tutkimuksessa kävi ilmi ympäristövastuun toteutuvan Hilton Helsinki Airportissa. Työntekijöiden aktiivinen osallistuminen viittaa ympäristövastuun ja -tekojen tärkeydestä.

Seuraavassa alaongelmassa haluttiin selvittää, millaisia tekoja vastaanoton työntekijät toivoivat hotellin tekevän ympäristön eteen tulevaisuudessa. Selkein kehitystoive ympäristötekojen suhteen liittyi paperiin ja sen käytön vähentämiseen. Kuten Singh ja kumppanit (2014) totesivat tutkimuksessaan, paperi on yksi suurimmista jäteryhmistä majoitusalaalta syntyvästä jätteestä. Työntekijät pohtivat tulostamisen vähentämistä ja jo kertaalleen käytetyn paperin toisen puolen hyödyntämistä. Paperin runsas käyttö ilmeni osittaisena turhautumisena, vaikka oli mainittu myös siitä, ettei vastaanotto voi yksin tulostamisesta päättää. Yhtenä keinona jätteen vähentämiseksi toivottiin avainkorttien uudistusta hotellissa. Tällä hetkellä käytössä olevat avainkortit kuluvat nopeasti loppuun aiheuttaen tarpeetonta muovijätettä, josta haluttiin päästä eroon. Doucette ja Scott (2015, xx) kertoivat, että puolet majoitusalan päästöistä johtuu energiankäytöstä. Haastateltavat toivoivatkin kehitystä myös energiansäästötoimenpiteisiin hotellissa. Vastaajien keskuudessa oli tietoa jo tapahtuvista toimenpiteistä energiansäästön suhteen, mutta osattiin esittää myös kehitysideoita. Kehitys-ideat liittyivät sähkölaitteiden sammuttamiseen silloin kuin niitä ei tarvita. Vastaanoton työntekijöillä oli selkeä käsitys kehitettävistä kohteista ja moni kertoi yrittävänsä vaikuttaa omalla toiminnallaan. Työntekijöillä oli tietoa siitä, kuinka he voisivat kehitysehdotuksensa kanssa edetä, mutta juuri kukaan ei siitä huolimatta ollut edistänyt ideoitaan. Työntekijöiden kuunteleminen on tärkeää, koska heidän on tarkoitus myös ympäristötekoja toteuttaa.

Kolmannessa alaongelmassa vastausta etsittiin siihen, millä tavoin ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportissa. Kuten toisessa päätuloksessa todettiin, ympäristöjohtamista toteutetaan Hilton Helsinki Airportissa pääasiallisesti Joutsenmerkin avulla. Vastaanoton työntekijät arvostavat Joutsenmerkkiä ja kokevat sen tärkeäksi työkaluksi ympäristötoimien ohjaajana. Ympäristöjohtaminen esihenkilöiden toimesta keskittyy muutoksista tiedottamiseen, mikä ei ollut työntekijöistä riittävää. Työntekijät ovat itseohjautuvia ja pyrkivät omilla toimillaan parantamaan ympäristövastuullisuutta, mutta esihenkilöiltä toivottiin vahvempaa ohjausta. Doucette ja Scott (2015, 90–92) esittivät yhdeksi ympäristöjohtamisen keinoksi työntekijöiden osallistamisen ympäristötekojen suunnitteluun. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että vastaanoton työntekijöillä on käsitys siitä, miten he voivat omia ideoitaan esittää, mutta juuri kukaan ei ollut niin tehnyt.

Viimeinen alaongelma käsitteli Joutsenmerkin ja ympäristövastuun huomiointia perehdytyksessä. Vaikkei tutkimuksessa kysytty suoraan ympäristötekojen koulutuksesta, on selvää, että jonkinlaista koulutusta on tapahtunut. Tutkimuksesta ei käynyt ilmi, että ympäristövastuusta tai Joutsenmerkistä olisi keskusteltu työntekijän perehdytyksen aikana. Haastateltavien laaja tietoisuus ympäristövaikutuksista ja niitä minimoivista teoista kuitenkin osoittaa, että toimintatapoja on esitelty ja perusteltu työntekijöille. Positiivinen asenne Joutsenmerkkiä kohtaan sekä sen näkeminen arjen ohjaajana osoittavat, että Joutsenmerkistä ja sen sisällöistä on kerrottu ja tiedotettu työntekijöille. Tutkimuksesta kävi ilmi, että esihenkilöt tiedottavat ympäristövastuuseen liittyvistä muutoksista työntekijöille. Muihinkin asioihin liittyvissä muutoksissa huomioidaan ympäristövastuuta.

Tutkimuksen pääongelma oli seuraava: miten ympäristövastuu sitouttaa vastaanoton työntekijöitä Hilton Helsinki Airportissa. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että työpaikalla toteutetaan ympäristövastuuta. Ympäristövastuu toteutuu pitkälti Joutsenmerkin kriteereiden pohjalta, johon työntekijät ovat tyytyväisiä. Työntekijät nimesivät sitoutumisensa syyksi muun muassa hyvän työilmapiirin sekä mahdollisuuden vaikuttaa ja kehittyä. Sitoutumisen syyt tässä tutkimuksessa olivat samanlaisia kuin Trussin ja kumppaneiden (2014, 59–62) sekä Bridgerin (2022, 73) esittämät. Ympäristöteot ja -vastuu koettiin tärkeäksi ja niitä haluttiin aktiivisesti edistää. Niitä ei kuitenkaan mainittu suoraan sitoutumisen syyksi. Voidaan kuitenkin päätellä, että ympäristövastuu edistää työntekijöiden sitoutumista. Tätä päätelmää tukee työntekijöiden aktiivisuus ympäristötekojen toteuttamisessa ja kehitysehdotusten pohdinnassa, sekä arvostus Joutsenmerkkiä kohtaan. Samaan tulokseen ovat päätyneet myös Liappis ja kumppanit (2019, 26–34) sekä Fu tutkimusryhmineen (2020). Myös Karatape ja kumppanit (2022) totesivat tutkimuksessaan työpaikkaansa sitoutuneiden työntekijöiden suorittavan ympäristötekoja mieluusti.

7.1 Kehitysehdotukset

Tässä opinnäytetyössä esitetään johtopäätökset kehitysehdotusten muodossa. Kehitysehdotukset koskevat Hilton Helsinki Airportin ympäristövastuuta ja -johtamista vastaanotossa ja ne on muodostettu tämän tutkimuksen tulosten pohjalta.

Ensimmäisenä kehitysehdotuksena esitän työntekijöiden osallistamisen ympäristötekojen suunnitteluun. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työntekijöillä oli ideoita ympäristötekojen kehityksestä, mutta niitä ei oltu tuotu työpaikalla esille. Työpaikalla olisi hyvä järjestää mahdollisuus työntekijöille kertoa omista ideoistaan. Tämä voitaisiin toteuttaa hyvin yksinkertaisesti ja vähillä resursseilla esimerkiksi pyytäen kehitysehdotuksia sähköpostilla tai järjestämällä palautelaatikko työntekijöiden tiloihin, johon jokainen saisi jättää oman ehdotuksensa. Ehdotusten keräämisen jälkeen on tärkeää, että ne käytäisiin läpi ja niitä kommentoitaisiin. Läpikäymiseen tarvittaisiin resursseja ja siihen kannattaisi käyttää Joutsenmerkistä vastaavaa sekä vastaanottopäällikköä, joilla on laajin käsitys

vastaanotossa tarvittavista ja tapahtuvista ympäristöteoista. He voisivat kommentoida ehdotuksia kertomalla, mitä niiden eteen tehdään nyt ja miten niitä voidaan alkaa toteuttamaan. Työntekijöiden ehdotuksia tulisi myös seurata ja pitää työntekijät ajan tasalla niiden etenemisestä.

Liittyen edelliseen kehitysehdotukseen, toisena ehdotuksena on säännölliset tapaamiset ympäristövastuun ja -toimien osalta. Tapaamiset voisivat olla koulutuksien muodossa, joissa käytäisiin läpi ajankohtaiset asiat ja tulevat muutokset. Tutkimuksessa kävi ilmi, että esihenkilöiden ympäristöjohtaminen oli vähäistä ja sitä toivottiin enemmän. Tällaisten koulutuksien avulla voitaisiin parantaa työntekijöiden kokemusta ja vahvistaa ympäristöjohtamista. Koulutuksissa voisi olla paikalla myös muut osastot vastaanoton lisäksi, jolloin kaikki saisivat mahdollisimman laajan käsityksen työpäivällä tehtävistä ympäristöteoista. Tämä kehitysehdotus vaatisi organisoimista ja työvuorosuunnittelua siten, että mahdollisimman moni voisi osallistua koulutukseen. Koulutuksen järjestäminen on aina työnantajalle kuluerä, mutta vastineeksi saataisiin tietoisuuden kasvua ja mahdollisuutta päästä keskustelemaan ympäristövastuusta työntekijöiden kesken. Keskusteluista voidaan kerätä muun muassa aiemmin mainittuja ideoita työntekijöiltä. Mielestäni koulutuksen järjestäjänä tulisi olla Joutsenmerkistä vastaava henkilö, sekä eri osastojen esihenkilöt.

Koska tutkimuksessa ei käynyt ilmi Joutsenmerkin osuutta perehdytyksessä, ehdotan sen sisällyttämistä perehdytykseen. Tämä ehdotus olisi helppo toteuttaa eikä vaatisi paljoa resursseja. Osana uuden työntekijän perehdytystä käytäisiin läpi myös Joutsenmerkki ja sen vaikutus hotellin toimintatapoihin. Näin uusi työntekijä pääsee heti toteuttamaan ympäristötekoja ja voi hahmottaa, minkälaisia ympäristövaikutuksia hotellin toiminnasta muodostuu. Perehdytyksen pitäjäksi ehdotan Joutsenmerkistä vastaavaa henkilöä.

Viimeisenä kehitysehdotuksena esitän ympäristövastaavan nimeämistä. Ympäristövastaava valittaisiin vastaanoton työntekijöistä ja hänen tehtävänään olisi huolehtia Joutsenmerkin kriteereiden mukaisesta toiminnasta, välittää tietoa ja olla välikätenä vastaanoton työntekijöiden ja Joutsenmerkistä kokonaisuutena vastaavan kanssa. Näin saataisiin jaettua ympäristövastuun ja Joutsenmerkistä huolehtimisen taakkaa pois yhdeltä henkilöltä, sekä vastaanoton työntekijöille selkeä henkilö, johon olla yhteydessä. Ympäristövastaavalle täytyisi vapauttaa työtunteja vastuunsa hoitamiseen, mikä aiheuttaa kustannuksia työvoimassa. Vastuun alkaessa työtunteja tarvittaisiin enemmän, mutta vastuualueesta huolehtimisen vakiintuessa niitä voitaisiin vähentää. Vastuuhenkilön nimeäminen myös vahvistaa ympäristöjohtamisen näkyvyyttä, mikä vastaanotossa on koettu vähäiseksi.

Tutkimusta voidaan jatkojalostaa Suomen muihin Hilton hotelleihin. Suomessa toimii yhteensä kolme Hilton hotellia, joille kaikille on myönnetty Joutsenmerkki. Tutkimus voitaisiin toteuttaa myös muilla osastoilla vastaanoton lisäksi, jotta saataisiin käsitystä ympäristövastuun ja -johtamisen toteutumisesta koko hotellissa.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Mitä tahansa tutkimusta tehdessä täytyy arvioida tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimus on pätevä, kun se onnistuu siirtämään teoriassa käsitellyt aiheet tutkimusmenetelmäksi ja tutkimuksessa vastataan niihin kysymyksiin, jotka on alussa asetettu. Toisin sanoen pätevän tutkimuksen tutkimusmenetelmä mittaa olennaisia asioita. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavan tutkimuksen tulokset ovat tarkkoja ja ne voidaan tarvittaessa toistaa. Tutkimusmenetelmällä voidaan siis saada samat tutkimustulokset, mikäli tutkimus tehtäisiin uudelleen. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta osoittaa myös teorian ja tutkimustuloksen kohtaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa on myös tärkeää, että tutkija itse on rehellinen ja tekee ratkaisunsa luotettavuus etusijalla. (Vilkkä 2021b, luku 7.)

Tutkimuksen vastausprosentti oli 23, joka on laadullisessa tutkimuksessa melko pieni. Vastaajat olivat kuitenkin vastanneet laajasti kysymyksiin, mikä auttoi tulosten muodostamisessa. Vastaukset olivat sisällöltään samassa linjassa toistensa kanssa ilman suurempia eroavaisuuksia. Suuremmalla vastausprosentilla olisi voitu saada enemmän hajontaa vastaajien välille. Vastaajien demograafinen jakautuminen ei vastannut täysin todellista jakaumaa. Esimerkiksi työsuhteen tyyppin jakauma oli tässä tutkimuksessa erilainen kuin todellisuudessa. Tuloksia ei voitu arvioida työsuhteentyyppin mukaan. Sukupuolijakauma taas vastasi todellista jakaumaa, mutta tässä tutkimuksessa se tarkoitti, että ainoastaan yksi mies vastasi tutkimukseen loppujen ollessa naisia. Tuloksia ei siis voinut arvioida myöskään sukupuolijakauman perusteella. Työsuhteen kestossa taas oli hyvin hajontaa, josta voitiin esittää arvioita tuloksissa.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta pyrittiin nostamaan haastattelulomakkeen testaamisella. Lomakkeesta haluttiin mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä, jotta vastaajat pysyisivät aiheessa. Sähköisessä lomakehaastattelussa haastateltavat kirjaavat vastauksensa itse, jolloin he eivät voi esimerkiksi keskustella haastattelijan kanssa aiheesta ja varmistaa mitä kysymyksillä tarkoitetaan. Tämän vuoksi haastattelulomakkeen testaaminen ja toimivaksi muokkaaminen oli tässä tutkimuksessa tärkeää.

Tutkimuksesta saadut tulokset kohtavisat suurilta osin teoriaosuuden kanssa. Teoriassa oli pyritty käyttämään mahdollisimman uusia ja ajankohtaisia lähteitä, sekä tarkastelemaan asioita monen lähteen kautta. Useamman lähteen käyttäminen samassa aihealueessa varmisti mahdollisimman laajan käsityksen muodostamisen. Tuloksia muodostaessa pidin mielessä omat ennakkokäsitykset ja mielikuvat, ja kävin aineistoa läpi mahdollisimman objektiivisesti.

7.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyöprosessi kesti kokonaisuudessa noin 4 kuukautta. Aloitin opinnäytetyön suunnitelman mukaisesti helmikuussa 2023 ja se päättyi toukokuussa 2023. Opinnäytetyön tekeminen on ollut opintojeni laajin itsenäisesti tehty työ, ja se on osoittanut minulle oman osaamiseni. En ollut koskaan aiemmin toteuttanut tutkimusta, joten olen joutunut omaksumaan nopeasti uusia asioita ja soveltamaan niitä. Opinnäytetyön tekeminen on osoittanut minulle omat vahvuuteni ja olen tyytyväinen työhöni.

Alkuperäinen ajatukseni oli lähestyä työntekijöiden sitoutumista Joutsenmerkin kautta, mutta heti alkuvaiheessa ohjaaja ehdotti aiheen laajentamista ympäristövastuuseen yleisellä tasolla. Ehdotus oli hyvä ja päädyin sen toteuttamaan. Ympäristö- ja yritysvastuu olivat minulle tuttuja aiheita opintojeni varrelta, joten niistä tutkimuksen tekeminen tuntui luontevalta. Työntekijän sitoutuminen oli teoriaosuutena minulle uusi, vaikka käsitteenä tuttu. Perusteellisen lähteiden haun avulla opin sitoutumisesta, mutta myös ympäristövastuusta ja -johtamisesta, paljon uutta. Opinnäytetyössä pääsin kirjoittamaan laajemmin käsitteistä ja asioista, kuin olin aiemmissa opinnoissani kirjoittanut. Tietoperustan koostaminen oli sopivan haastavaa. Kirjoittaminen sujui hyvin ja sain tarvittavaa tukea ohjaajalta eheän rakenteen muodostamiseksi. Vaikka tietoperusta oli suhteellisen laaja, sain sen hyvin kirjoitettua aikataulun puitteissa.

Haastavinta opinnäytetyössä oli pohdinta osuuden kirjoittaminen. Muut osiot oli helppo tehdä ohjeiden mukaan, mutta pohdinnassa joutui käymään koko työtä läpi ja hahmottamaan kokonaisuuksia. Minulle oli myös hankalaa aluksi saada luvun rakennetta hahmoteltua, mutta ohjaajan avulla sain ajatuksesta kiinni. Opinnäytetyön toinen ongelmakohta oli haastateltavien vähäinen vastaaminen. Aluksi näytti siltä, että vastauksia ei meinannut tulla ollenkaan, mutta muistutusviestien laittaminen auttoi. Siltikin vastausprosentti jäi harmillisen pieneksi. Enemmän vastauksia olisi varmastikin saatu, mikäli tutkimusmenetelmänä olisi käytetty perinteistä kahdenkeskistä haastattelua. Opinnäytetyön aikataulu oli kuitenkin niin tiukka, ettei henkilökohtaisten haastattelujen tekemiseen riittänyt aikaa.

Aikataulutusta ja siinä pysyminen onnistui tässä työssä hyvin. Laatimani aikataulu oli melko tiukka, mutta onnistuin siinä pysymään. Olin suunnitellut omaan aikatauluuni liikkumavaraa, koska en ollut tällaista työtä koskaan tehnyt. Jotkin osiot muodostuivat suunniteltua nopeammin, mikä vapautti aikaa tehdä muita osioita. Aikataulussa en ollut osannut ottaa huomioon ulkopuolisia tekijöitä. Esimerkiksi olisin ollut valmis esittämään työni aiemmin, mutta vapaita esitysaikoja ei ollut saatavissa. Jatkossa aion huomioida projektien aikataulukusessa myös muut tekijät kuin vain itseni.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni ja koen, että olen tehnyt parhaani ja käyttänyt kaiken osaamiseni. Jos voisin muuttaa jotakin prosessissa, aloittaisin sen aiemmin. Jo esimerkiksi kuukautta aiemmin aloitettuna olisin kerennyt tehdä haastattelut henkilökohtaisesti, jolloin tulokset olisivat olleet tarkempia.

Lähteet

- Bridger, E. 2022. Employee engagement: A practical introduction. 3. painos, Kogan Page Limited. Lontoo.
- Doucette, J. & Scott, J. C. 2015. Greening your hospitality business: For accommodations, tour operators, and restaurants. Self-Counsel Press (a division of) International Self-Counsel Press Ltd. North Vancouver.
- Eldor, L. & Vigoda-Gadot, E. 2017. The nature of employee engagement: Rethinking the employee-organization relationship. *International journal of human resource management*, 28, 3, s. 526-552.
- European Commission s.a.a. Environment. Luettavissa: https://environment.ec.europa.eu/strategy_en. Luettu: 15.2.2023.
- European Commission s.a.b. Environment action programme to 2030. Luettavissa: https://environment.ec.europa.eu/strategy/environment-action-programme-2030_en. Luettu: 3.3.2023.
- Euroopan unioni s.a. Ympäristö. Luettavissa: https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/environment_fi. Luettu: 15.2.2023.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/1119, annettu 30 päivänä kesäkuuta 2021, puitteiden vahvistamisesta ilmastonutraaliuden saavuttamiseksi sekä asetusten (EY) N:o 401/2009 ja (EU) 2018/1999 muuttamisesta (eurooppalainen ilmastolaki).
- Fennell, D. A. & Cooper, C. 2020. Sustainable tourism: Principles, contexts and practices. Channel view publications. Bristol.
- Fu, Q., Ghardallou, W., Comite, U., Siddique, I., Han, H., Arjona-Fuentes, J. M. & Ariza-Montes, A. 2022. The role of CSR in promoting energy-specific pro-environmental behavior among hotel employees. *Sustainability (Basel, Switzerland)*, 14, 11, s. 65-74.
- Fukuda, K. & Ouchida, Y. 2020. Corporate social responsibility (CSR) and the environment: Does CSR increase emissions? *Energy economics*, 92, s. 104933.
- Green Key s.a.a. Kohteet. Luettavissa: <https://greenkey.fi/kohteet/>. Luettu: 29.3.2023.
- Green Key s.a.b. Mikä Green Key? Luettavissa: <https://greenkey.fi/mika-green-key/>. Luettu: 22.2.2023.

Green Key s.a.c. Kriteeristö. Luettavissa: <https://greenkey.fi/kriteeristo/>. Luettu: 1.3.2023.

Haski-Leventhal, D., Roza, L. & Brammer, D. 2020. Employee engagement in corporate social responsibility. SAGE Publishing. Lontoo.

Heinonen, T. & Nissinen, A. 2022. Ympäristöväittämät Suomen markkinoilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 2022:48. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-724-3>. Luettu: 17.2.2023.

Hilton 2021. Environmental policy statement. Luettavissa: <https://esg.hilton.com/wp-content/uploads/2021/04/Hilton-Environmental-Statement.pdf>. Luettu: 29.3.2023.

Hilton s.a. Hilton Helsinki Airport. Luettavissa: https://www.hiltonhotels.com/fi_FI/suomi/hilton-helsinki-airport/?WT.mc_id=zINDA0EMEA1MB2PSH3GGL4INTBPP5dkt6MUL-TIBR7_121126506_1003528_p41826120862&&&&gad=1&qclid=Cj0KCQjwr82iBhCuARISAO0EAZz2ce-g4gp31m7OcMDh4jupM4d026Xrzg8FfsjXqCPrVYGIUiw5V7IaAul-EALw_wcB&qclsrc=aw.ds. Luettu: 24.4.2023.

International Organization for Standardization ISO s.a.a. About us. Luettavissa: <https://www.iso.org/about-us.html>. Luettu: 1.3.2023.

International Organization for Standardization ISO s.a.b. Strategy 2030. Luettavissa: <https://www.iso.org/strategy2030.html>. Luettu: 1.3.2023.

International Organization for Standardization ISO s.a.c. Certification. Luettavissa: <https://www.iso.org/certification.html>. Luettu: 1.3.2023.

Isokangas, A., Niipola, J. & Vassinen, R. 2022. Viherpesuopas: miten merkitys muuttuu markkinoinniksi. Nemo. Helsinki.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. painos. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.3.2023.

Joutsenmerkki 2022. Tutkittua tietoa Joutsenmerkistä. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2022/09/Tutkittua-tietoa-Joutsenmerkista-9-2022.pdf>. Luettu: 26.1.2023.

Joutsenmerkki s.a.a. Hotellit ja ravintolat. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/tuoteryhma/hotellit-ja-ravintolat-427/>. Luettu: 29.3.2023.

Joutsenmerkki s.a.b. Elinkaariajattelu. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/tietoa-joutsenmerkista/elinkaariajattelu/>. Luettu: 26.1.2023.

Joutsenmerkki s.a.c. Painopisteet. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/tietoa-joutsenmerkista/painopisteet/>. Luettu: 26.1.2023.

Joutsenmerkki s.a.d. Kriteerit. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/>. Luettu: 26.1.2023.

Juutinen, S. 2016. Strategisen yritys vastuun käsikirja. Talentum media. Helsinki. E-kirja. Luettu: 2.3.2023.

Jätelaki 17.6.2011/646.

Karatepe, O. M., Hsieh, H. & Aboramadan, M. 2022. The effects of green human resource management and perceived organizational support for the environment on green and non-green hotel employee outcomes. International journal of hospitality management, 103, s. 103-202.

Koipijärvi, T. & Kuvaja, S. 2020. Yritysvastuu 2.0: Johtamisen uusi normaali. 2. uudistettu painos. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 15.2.2023.

Korhonen, H. & Bergman, T. 2019. Johtaja muutoksen ytimessä: käsikirja uudistumismatkalle. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.3.2023.

Kulmala, S. & Rosvall, P. 2022. Yrityskulttuuri käytännössä: Konkretiaa tavoitekulttuurin johtamiseen. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.3.2023.

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308.

Landström, M. 29.1.2020. Onko päästöjen kompensointi rahastusta. Sitra. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/blogit/onko-paastojen-kompensointi-rahastusta/>. Luettu: 5.3.2023.

Liappis, H., Pentikäinen, M. & Vanhala, A. 2019. Menesty yritys vastuulla: Käsikirja kokonaisuuteen. Edita Publishing Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 14.2.2023.

Milliman, J., Gatling, A. & Kim, J. 2018. The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery. Journal of hospitality and tourism management, 35, s. 55–65.

Pohjoismainen ympäristömerkintä 2022. Joutsenmerkin kriteerit hotellit ja majoituspalvelut. Luettavissa: https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2022/06/055f_5_2_CD.pdf. Luettu: 26.1.2023.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu: 15.3.2023.

- Rauramo, P. 2022. Esihenkilöiden perehdyttäminen – Keskeinen lainsäädäntö tutuksi. 4. painos. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä ja turvallisuusryhmä. Helsinki. Luettavissa: <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Esihenkilo%CC%88iden-perehdyttaminen.pdf>. Luettu: 13.3.2023.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2020. Hotellivaraukset – Majoitusala tutuksi. Restamark. Helsinki.
- Scandic Hotels s.a. Hotel portfolio. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/our-company/hotel-portfolio/>. Luettu: 3.3.2023.
- Scandic s.a.a. Scandicin vastuullisuustavoitteet. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/scandicin-vastuullisuustavoitteet>.
- Scandic s.a.b. Vastuullisuus Scandicissa. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus>. Luettu: 3.3.2023.
- Scandic s.a.c. Energiatekoja. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/energiatekoja>. Luettu: 3.3.2023.
- Scandic s.a.d. Laadukkaat tarjoilut – ruokahävikki minimoiden. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/laadukkaat-tarjoilut>. Luettu: 3.3.2023.
- Scandic s.a.e. Muovin vähentämisen edelläkävijä. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/vahemman-muovijatetta>. Luettu: 3.3.2023.
- Scandic s.a.f. CO2-päästöt. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/koe-scandic/kestava-kehitys-ja-vastuullisuus/co2-paastot>. Luettu: 3.3.2023.
- Singh, N., Cranage, D. A. & Nath, A. 2014. Estimation of GHG emission from hotel industry. *Anatolia: an international journal of tourism and hospitality research*, 25, s. 39-48.
- Sokos Hotels s.a.a. Sokos Hotels lyhyesti. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista>. Luettu: 5.3.2023.
- Sokos Hotels s.a.b. Ympäristö. Luettavissa: https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/ymparisto/015354643_419607. Luettu: 5.3.2023.
- Sokos Hotels s.a.c. Green Key -ympäristöohjelma. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa/green-key>. Luettu: 5.3.2023.
- Sokos Hotels s.a.d. Sokos Hotellit antavat ensimmäisinä mahdollisuuden kompensoida hotelliyön hiilipäästöt. Luettavissa: https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotellit-antavat-ensimmaisina/015762614_419607. Luettu: 5.3.2023.

S-ryhmä s.a. Vastuullisuusohjelma ja vastuullisuuden johtaminen. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/vastuullisuusohjelma>. Luettu: 5.3.2023.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suomen standardisoimisliitto SFS ry 2021. Ympäristöjohtamisen standardisarja ISO 14000. Luettavissa: https://sfs.fi/wp-content/uploads/2021/04/Ymparistojohtamisen-standardisarja-ISO-14000_esite.pdf. Luettu: 1.3.2023.

Suomen standardisoimisliitto SFS ry s.a. ISO 14000 Ympäristöjohtamisen standardisarja. Luettavissa: <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittut-standardit/iso-14000-ymparistojohtamisen-standardisarja/>. Luettu: 1.3.2023.

Truss, C., Delbridge, R., Alfes, K., Shantz, A. & Soane, E. 2014. Employee engagement in theory and practice. Routledge. New York.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 29.3.2023.

Työturvallisuuskeskus 2022. Perehdyttämisen tarkistuslista. 11. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki. Luettavissa: [https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttämisen-tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf). Luettu: 13.3.2023.

United Nations Environment Programme UNEP 2019. Measuring progress. Luettavissa: <https://www.unep.org/interactive/measuring-progress-environment-sdgs/>. Luettu: 15.2.2023.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.3.2023.

Vilkkä, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 14.3.2023.

Vilkkä, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5. painos. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 15.3.2023.

Visit Finland 2022. Valtakunnallinen ja alueellinen matkailutilinpito: Matkailun talous- ja työllisyysvaikutukset 2019–2020. Visit Finland tutkimuksia. Business Finland. Luettavissa: <https://www.visitfinland.fi/48f686/contentassets/242f0f5314604d75b4ed84a5349dc9b3/visit-finland---matkailutilinpito-2019-2020.pdf>. Luettu: 24.4.2023.

Ympäristöministeriö s.a.a. Hiilineutraali Suomi 2035. Luettavissa: <https://ym.fi/hiilineutraali-suomi2035>. Luettu: 24.4.2023.

Ympäristöministeriö s.a.b. UNEP ja UN-HABITAT. Luettavissa: <https://ym.fi/unep-unhabitat>. Luettu: 15.2.2023.

Ympäristönsuojelulaki 27.6.2014/527.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hyvä kollega!

Tämä on kutsu sähköiseen haastatteluun. ([linkki](#)) Teen opinnäytetyötäni osana matkailun liikkeenjohdon opintojani Haaga-Heliassa ja käytän vastauksia tutkimusaineistonani. Aiheenani on vastaanoton työntekijöiden sitoutuminen ympäristöarvojen näkökulmasta Hilton Helsinki Airportissa. Työn tavoitteena on saada tietoa ympäristöjohtamisen toteutumisesta vastaanotossa.

Haastattelu toteutetaan sähköisesti Webropol -ohjelman avulla ja siihen vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Voit myös tallentaa haastattelun välillä ja jatkaa myöhemmin. Haastattelu on avoinna 9.4.2023 asti ja siihen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, mutta toivon mahdollisimman monen lähtevän mukaan!

Vastaaminen on täysin anonyymiä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Mikäli sinulla on kysyttävää haastattelusta, voit olla minuun yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse. Kiitos kaikille jo etukäteen!

Linkki haastatteluun: <https://link.webpolsurveys.com/S/8042B69619EDB4BE>


P.S. Takahuoneeseen ilmestyy herkkuja ja herkuttomia vaihtoehtoja heti, kun ehdin tuomaan.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Ristilä
0405017840
hanna.ristila@hilton.com

Liite 2. Haastattelulomake

Haastattelu vastaanoton työntekijöille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Tervetuloa haastatteluun!

Tämä haastattelu on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on selvittää vastaanoton työntekijöiden sitoutumista ympäristövastuun ja -arvojen näkökulmasta Hilton Helsinki Airportissa. Opinnäytetyö tehdään osana matkailun liikkeenjohdon opintojani Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa.

Lomake on jaettu neljään osaan: taustatiedot, ympäristövastuu, ympäristöjohtaminen ja sitoutuminen työpaikkaan. Haastatteluun vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Voit myös tallentaa haastattelun välillä ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Haastattelu on avoinna 1.4.- 9.4.2023 ja siihen osallistuminen on anonyymia. Tutkimuksen toteuttamiseen on saatu lupa hotellinjohtajalta.

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli *

- Nainen
 Mies
 Muu
 En halua kertoa

2. Työsuhteen tyyppi *

- Kokoaikainen
 Osa-aikainen

3. Työsuhteen kesto (vuotta) *


- 0-2
- 2-4
- 4-6
- 6-8
- 8-10
- 10-12
- 12-14
- 14-16

Tallenna ja jatka myöhemmin

Seuraava



Haastattelu vastaanoton työntekijöille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

YMPÄRISTÖVASTUU

Ympäristövastuulla tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joita yritys tekee joko toiminnasta aiheutuneiden negatiivisten ympäristövaikutusten vähentämisen tai toiminnasta aiheutuneiden positiivisten ympäristövaikutusten lisäämisen eteen.

4. Ympäristövastuun keskeisiä teemoja ovat luonnonvarojen kestävä käyttö, hiilijalanjäljen minimointi, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaaminen. Millaisia tekoja vastaanotossa tehdään näiden eteen? *

5. Mikä edellä mainituista teemoista on mielestäsi tärkein ja miksi? Pohdi vastausta oman työpaikkasi ympäristövaikutusten kannalta. *

6. Millaisia ympäristötekoja toivoisit vastaanotossa toteutettavan tai miten niitä voitaisiin nykyisestä kehittää? *

7. Kerro miten etenisit kehitysehdotuksesi kanssa. (Kenelle, miten, milloin, missä?) *

8. Mieti ympäristövastuun näkyvyyttä asiakkaan silmin. Miten asiakkaalle kerrotaan vastaanotossa tai hotellissa tehtävistä ympäristöteoista? Miten asiakkaat voivat osallistua niihin? *


Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava



Haastattelu vastaanoton työntekijöille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

YMPÄRISTÖJOHTAMINEN

Ympäristöjohtamisen tarkoitus on tiedottaa ympäristövastuussa määritellyistä asioista ja varmistaa, että niitä toteutetaan organisaation jokaisella tasolla.

9. Miten esihenkilöt viestivät ympäristöteoista ja niiden toteuttamisesta työpaikalla? *

10. Miten olet osallistunut työpaikkasi ympäristötekojen suunnitteluun? Jos sinulla ei ole ollut siihen mahdollisuutta, kerro miten haluaisit osallistua. *

11. Miten Joutsenmerkki ohjaa toimintaasi työpaikalla? *

12. Kysymyksessä 8 pohdittiin ympäristövastuun tiedottamista asiakkaille. Miten esihenkilöt ovat ohjeistaneet sinua välittämään tietoa ympäristöteoista asiakkaille? *

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava



Haastattelu vastaanoton työntekijöille

i Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

SITOUTUMINEN TYÖPAIKKAAN

13. Mitkä asiat tai toimintatavat ovat saaneet sinut sitoutumaan työpaikkaasi? Voit lähestyä kysymystä sekä ympäristöasioiden näkökulmasta että yleisellä tasolla. *

14. Miten omat ja työpaikkasi arvot kohtaavat? Mitkä ovat suurimmat erot tai yhtäläisyydet? *

15. Pohdi työyhteisösi kulttuuria ja ilmapiiriä. Millä tavoin työntekijät osallistuvat kulttuurin luomiseen ja ylläpitämiseen? Millainen ilmapiiri työyhteisössä on? *

16. Mieti omaa perehdytystäsi joko työsuhteen alussa tai työtehtäviesi muuttuessa. Millä keinoin perehdyttäjä sai sinut tuntemaan itsesi osaksi työyhteisöä? *

17. Joutsenmerkin uusiminen on käynnissä työpaikallasi. Miten esihenkilöt ovat onnistuneet muutoksista viestimisessä? *


Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava



Haastattelu vastaanoton työntekijöille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

18. Onko jotain, mitä haluaisit vielä sanoa haastattelun aiheisiin liittyen?

Sana on vapaa!

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Lähetä



Kiitos vastauksesta!



Kysely luotu Webropolilla

[Klikkaa tästä](#) ja lue lisää