



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama -lounasravintolalle

Hokkanen, Pinja

2018 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama -lounasravintolalle

Hokkanen, Pinja
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2018

Pinja Hokkanen

Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama -lounasravintolalle

Vuosi 2018 Sivumäärä 34

Opinnäytetyö tehtiin Juuri Yhtiöt Oy:n Pihka Kalasatama -lounasravintolalle. Työn tavoitteena oli tehdä ravintolalle toimintasuunnitelma pohjautuen Joutsenmerkin kriteereihin hotelleille, ravintoloille ja kongressikeskuksille. Toimintasuunnitelma sisältää ravintolan nykyisen tilanteen ja niihin perustuvia kehitysehdotuksia, joita ravintola voi suorittaa. Toimintasuunnitelma keskittyy ainoastaan kriteerien pakollisiin vaatimuksiin.

Teoreettinen viitekehys opinnäytetyölle muodostui yritysvastuusta matkailu- ja ravitsemusalalla. Luvuissa käsiteltiin taloudellista, sosiaalista ja ekologista vastuullisuutta sekä erilaisia palveluille soveltuvia ympäristöjärjestelmiä. Opinnäytetyö keskittyi kuitenkin enimmäkseen Joutsenmerkin ympärille, sillä toimeksiantaja halusi kartoittaa nimenomaan sen ympäristöjärjestelmän kriteerien toteutuvuuden Pihka Kalasatamassa.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä havainnointia, dokumenttianalyysiä ja kyselylomaketta. Ravintolan toiminta ja hankinnat vastasivat jo nykytilanteeltaan Joutsenmerkin kriteerejä niin, että vain muutamia kehitysideoita tuli suunnitella. Ravintola harkitsee tulevaisuudessa Joutsenmerkin hankkimista.

Pinja Hokkanen

Establishing an Action Plan for the Nordic Ecolabel Application for Lunch Restaurant Pihka Kalasatama

Year	2018	Pages	34
------	------	-------	----

The thesis was commissioned by lunch restaurant Pihka Kalasatama. The objective of the thesis was to make an action plan for the restaurant based on the criteria of the Nordic Ecolabel. The plan includes the current situation of the restaurant and some improvement ideas. The action plan is based on the compulsory criteria.

The thesis introduces responsible business in the restaurant field and also in the economic, social and ecological ways. The Nordic Ecolabel was chosen because the restaurant wanted to apply for it. The restaurant wanted to clarify what changes it needs to implement before receiving the ecolabel.

The thesis utilizes observation, document analysis and questionnaire as research methods. The restaurant's needs for the improvement of the current situation are also included. In the future, the restaurant is considering to apply for the Nordic Ecolabel.

Keywords: Environmental Management System , Nordic Ecolabel, Responsible Business

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantaja	7
3	Vastuullinen liiketoiminta	7
3.1	Mitä vastuullisuus on?	7
3.2	Taloudellinen vastuullisuus.....	8
3.3	Sosiaalinen vastuullisuus.....	9
3.4	Ekologinen vastuullisuus	10
3.5	Vastuullisuus matkailu- ja ravitsemusalalla	11
3.6	Erlaisia ympäristöjärjestelmiä	12
3.6.1	ISO 14001	13
3.6.2	EU-ympäristömerkki eli Kukkamerkki.....	14
3.6.3	Pohjoismainen ympäristömerkki eli Joutsenmerkki.....	14
4	Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelman kuvaaminen	15
4.1	Joutsenmerkin hakeminen.....	15
4.1.1	Joutsenmerkin kriteerit	16
4.2	Tutkimusmenetelmät	19
4.2.1	Havainnointi	19
4.2.2	Dokumenttianalyysi	20
4.2.3	Kysely.....	21
4.3	Suunnittelu ja toteutus	22
4.4	Tulokset.....	23
5	Johtopäätökset	26
	Liitteet.....	30

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli toimintasuunnitelman tekeminen Joutsenmerkin saamiseksi Helsingiläiselle Juuri Yhtiöt Oy:n Pihka Kalasatama -lounasravintolalle. Aihe valittiin opinnäytetyöhön siksi, että ympäristöasiat aiheuttavat tänä päivänä paljon keskustelua ja olemassa olevia ongelmia ympäristösaasteisiin liittyen on hankala ratkaista. Pää tavoitteena opinnäytetyössä oli kartoittaa ravintolan ympäristöystävällisyyttä ja luoda kehitysehdotuksia ravintolan toimintaan, jotta yrityksen olisi mahdollisimman helppo sitoutua hakemaan Joutsenmerkkiä. Toinen tavoite työllä oli myös mahdollistaa yritystä toimimaan entistä ympäristöystävällisemmin. Toimintasuunnitelma Joutsenmerkin hakemista varten tehdään version 4.4 kriteerien perusteella, jotka ovat voimassa 31.12.2018 asti.

Opinnäytetyössä teoreettisena näkökulmana on yritysvastuu ympäristöjärjestelmän kautta. Tässä tapauksessa ympäristöjärjestelmäksi valikoitui Joutsenmerkki ravintolan tavoitteen vuoksi. Aiheen rajaus yritysvastuuseen sekä ympäristöjärjestelmiin rakennettiin halutun Joutsenmerkkihakemuksen ympärille. Teoriaosuus käsittelee yleisesti yritysvastuuta, jossa syvennytään taloudelliseen, sosiaaliseen ja ekologiseen vastuuseen. Aihetta tarkastellaan myös alakohtaisesti sekä tutustutaan muihin palveluihin sopiviin ympäristöjärjestelmiin Joutsenmerkin lisäksi.

Opinnäytetyössä tiedonhakumenetelminä käytettiin havainnointia, dokumenttianalyysiä sekä kyselyä täydentämään muita menetelmiä. Tässä opinnäytetyöraportissa esitellään toimeksiantaja, vastuullista liiketoimintaa, projektin vaiheet sekä tulokset. Toimeksiantaja aikoo harkita tulevaisuudessa Joutsenmerkin hankkimista Pihka Kalasatama -lounasravintolalle.

2 Toimeksiantaja

Juuri Yhtiöt Oy:n ensimmäinen ravintola Juuri perustettiin vuonna 2004. 2000-luvun alussa suomalainen keittiö ei ollut suosituimmillaan laadukkaista raaka-aineista huolimatta, joten Ravintola Juuri päätettiin perustaa. Kulmakiviä ravintolalle ovat paikallisuus, autenttisuus sekä puhtaus. Juuri valittiinkin vuonna 2010 Suomen Gastronomien seuran vuoden ravintolaksi. (Juuret 2017.)

Tällä hetkellä Juuri Yhtiöt Oy:hyn kuuluu Ravintola Juuren lisäksi Latva, Marimekon lounasravintola Maritori, Juuri Tapahtumat, Designmuseossa sijaitseva Juuri Cafe & Bar sekä Lounasravintolat Pihka Meclu, Pihka Ruoholahti, Pihka Lintulahti ja Pihka Kalasatama (Juuret 2017). Juuri Yhtiöt Oy avasi vuoden 2018 alussa myös uuden lounas-, iltaravintolan sekä kahvilan valmistuvaan kiinteistöön. Yritys hoitaa myös kiinteistön kokous-, tapahtuma- sekä aulapalvelut. (Zipuli Oy hakee: KEITTÖMESTARIA 2017.) Opinnäytetyön toimintasuunnitelma Joutsenmerkin saamiseksi tehdään lounasravintola Pihka Kalasatamalle.

Lounasravintola Pihkoissa idea on sama kuin Ravintola Juurella - suomalaisista raaka-aineista valmistettu ruoka on herkullista. Pihkoissa tarjoillaan sesongin kasviksista ja salaateista koottu vihreä pöytä, liha-, kala- sekä kasvisruokaa ja jälkiruoka. (Meistä 2017.) Pihka Kalasatama on avoinna vain kiinteistössä toimivien yritysten henkilöstölle ja heidän vierailleen (Pihka Kalasatama 2017.) Ravintola avautui ensimmäisen kerran lokakuussa 2017 ja valikoimaan kuuluu lounaan lisäksi, aamupuuro, rahkabaari, sekä kahvilatuotteita kuten esimerkiksi tuoreita sämpylöitä, erikoiskahveja ja smoothieita. (Ensimmäisen viikon meininkiä 2017.)

3 Vastuullinen liiketoiminta

Tässä luvussa tarkastellaan yritysvastuuta taloudelliselta, sosiaaliselta ja ekologiselta kantilta. Luvussa syvennytään myös alakohteisesti matkailu- ja ravintemusalalla toteutuvaan vastuullisuuteen ja tutustutaan Joutsenmerkin lisäksi muihin ympäristöjärjestelmiin, jotka soveltuvat palveluille hankittavaksi.

3.1 Mitä vastuullisuus on?

Oman toiminnan tuntemus, ympäristövaikutukset, lain noudattaminen, muutostarpeiden tunnistaminen ja oman toiminnan jatkuva kehittäminen kertoo vastuullisesta liiketoiminnasta. Kun yritys sitoutuu vapaaehtoisesti vahvistamaan toiminnan kehittämistä, toteutuu vastuullisuus parhaiten. Myös raportoinnin tulee olla vapaaehtoista ja -muotoista, koska silloin yritys saa parhaiten huomioitua liiketalouden kannalta olennaiset kysymykset. Usein taloudellisuus ja ekologisuus kävelevät käsi kädessä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017.)

Jokaisessa yrityksessä on omanlainen kulttuuri ja arvot muodostuvatkin niissä työskentelevien moraalin ja etiikan mukaan. Arvot taas liittyvät suoraan siihen, miten yritys kokee vastuullisen toiminnan. Karkeasti yrityksen toiminta on jaettavissa taloudellisiin arvoihin ja eettisiin arvoihin. Taloudelliset arvot kertovat rationaalisia asioita yrityksestä kun taas eettiset arvot kertovat siitä mikä on oikein. (Rohweder 2004, 78-79.)

Yrityksen taloudellisissa, sosiaalisissa ja ekologissa vastuissa on eroavaisuuksia (Ketola 2005, 32). Kuitenkin kestävän kehityksen kolme ulottuvuutta ovat riippuvaisia keskenään, mutta niitä voi olla vaikea erottaa toisistaan riippuvuussuhteensa takia. Yritysvastuu tarkoittaa myös usein erilaisia vapaaehtoisia toimintoja, joilla yritys toteuttaa yhteiskunnallista vastuutaan sidosryhmien odotusten perusteella. Yritykset viestivät vastuullisuustoimistaan paljon käsitteellä yritysvastuu, kun toiminnot ylittävät lainsäädännön määräykset. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 16-18.)

3.2 Taloudellinen vastuullisuus

Globalisaation kiihtyminen on ollut merkittävä tekijä yritysvastuullisuuteen vaikuttamisessa. Teollisuus on siirtynyt maihin, jossa kustannukset ovat alhaisemmat. Sijoitusten määrä aasialaisten, Etelä-Amerikkalaisten ja eteläisen Afrikan maihin on kasvanut. Bruttokansantuote on yksi työkalu, jolla mitataan taloudellista kasvua, mutta sen rinnalle on noussut myös Inhimillisen kehityksen indeksi. Kasvava maailmankauppa ei nimittäin vähennä maiden välistä taloudellista eriarvoisuutta. (Harmaala ja Jallinoja 2012, 32-33.)

Kannattava taloudellinen toiminta, riskien hallinta sekä hallintokäytännöt liittyvät yrityksen taloudelliseen vastuuseen. Taloudellinen vastuu näkyy sidosryhmissä eri tavalla, jolloin se voi olla joko välitöntä tai välillistä. Välitön vastuu voi olla esimerkiksi yrityksen ympäristövaikutus kun taas välillinen vaikkapa yhteistyökumppaneiden ympäristövaikutukset. (Rohweder 2004, 97.) Työllistäminen on myös yksi taloudellisen vastuun osa-alueista. Ihmisiä työllistään luonnollisesti suoraan palkkaamalla työntekijöitä, urakoitsijoita, tavarantoimittajia, yhteistyökumppaneita ja konsultteja mutta yritykset työllistävät ihmisiä myös välillisesti. Esimerkiksi tuotteiden tai palvelusten toimitus, joita asiakas työssään tarvitsee tai vaikkapa finanssiantuntijoille positiivisen työn aiheen antaminen on välillistä työllistämistä. Näin yritysten ympärille kehittyikin paikallisyhteisöjä ja palveluita. Yritykset maksavat veroja, jonka ansiosta yhteiskuntaa ja näitä paikallisyhteisöjä voidaan kehittää jatkossakin. (Ketola 2005, 32-33.)

Yrityksen taloudellista vastuullisuutta tarkastellaan raportein ja tilinpäätösten avulla, jotka ovat määriteltynä arvopaperimarkkinalainsäädännössä. Perinteinen taloudellinen arvio aiheuttaa vaikeuksia, koska ympäristöön ja sosiaalisiin toimintoihin liittyviä asioita ei voida talou-

dellistaa. Tähän liittyvää kolmoistilinpäätoskehittämistyötä kuitenkin tehdään. Kolmoistilinpääto tarkastelussa taloudellisten tunnuslukujen mukana ovat myös ympäristöön ja sosiaaliseen toimintaan liittyvät kokonaisuudet. Kestävän kehityksen näkökulmasta yrityksen eettinen taloudellinen vastuu on osa taloudellisen hyvinvoinnin tuottamista oikeudenmukaisesti vaarantamatta ympäristöä ja kolmoistilinpäätoksen tavoitteena on juurin edistää kyseisen periaatteen mittavuutta. (Rohweder 2004, 98-99.)

Usein länsimaisissa yrityksissä omistajiensa tarpeiden tyydyttäminen on toiminnan päätarkoitus, jolloin taloudellinen vastuu tulee itsestään. Elinehtona on pitää omistajat ja rahoittajat tyytyväisinä ja tämä onkin seikka mihin yritykset keskittyvät liiketoimintaansa suunnitellessa. Yritykset pyrkivät tuottamaan voittoa toiminnallaan, jotta ne voivat jakaa omistajilleen voitto-osuuksia ja että niiden oman pääoman arvo nousee. Myös rahoittajien tarpeiden tyydyttäminen korkoja ja lyhennyksiä maksamalla kuuluu taloudelliseen vastuuseen. (Ketonen 2005, 32.)

Vastuullinen liiketoiminta tarkoittaa myös siis sitä, että voiton tavoittelulle on asetettava tietyt rajat, koska yritykset eivät saisi tehdä voittoa tai parantaa oman pääomansa arvoa hinnalla, millä hyvänsä. Taloudellisten sidosryhmien sääntöjä on noudatettava ja ne ovatkin vaativia. Hyvä hallintotavan rikkomukset ovat ajaneet suuria yrityksiä konkurssin kaltaisiin tilanteisiin, kun kirjanpitoa on peukaloitu tai varoja on siirretty tappioita peittämään. Kun tilanne raukeaa, siitä kärsii omistajat, johto ja yrityksen sidosryhmät. (Ketola 2005, 33.)

Yrityksen voi olla helppo unohtaa maailmanlaajuiset eettiset arvonsa, jos taloudelliset edut vaativat sitä. Tämä voi olla todella vaarallista, sillä korruptio ja rikollisuus liittyvät vahvasti toisiinsa. Yritys ja niiden henkilöstö ovat helposti osallisena esimerkiksi kavalluksissa tai muussa rikollisessa toiminnassa. Tämä taas johtaa siihen, että yritys riskeeraa oman luotettavuutensa sekä henkilöstön turvallisuuden ja terveyden niin psyykkisesti kuin fyysisestikin. Korruptio edesauttaa, että yhteiskunnasta ei rakennu oikeudenmukaista ja hyvinvoivaa. Rikkaiden asiakkaiden ostotarpeiden tyydyttäminen tuo vain kapean ja lyhytaikaisen hyödyn yritykselle. Yritysten edustajat sekä etujärjestöt määrittelevät vastuullisen liiketoiminnan tarkoituksiksi saavuttaa kaupallista menestystä tavoin, jotka noudattavat eettisiä arvoja kuten luonnon, ihmisten ja yhteisöjen huomioon ottamisen. (Ketola 2005, 37.)

3.3 Sosiaalinen vastuullisuus

Kun yritysvastuuta tarkastellaan sosiaalisesta näkökulmasta, kyse on pitkälti ihmisoikeuksista. Sosiaalinen vastuu yrityksessä on osittain lakisääteistä, mutta yrityskohtaisille sosiaalisille arvoille ja käytännöille ei ole koskaan liian vähän tilaa. Monet kansainväliset yritykset noudattavat omia terveys- ja turvallisuusperiaatteitaan tai sertifioitua työ- ja terveysstandardia OH-

SAS18001. (Ketola 2005, 40.) Markkinat näyttävät myös olevan yhteydessä työntekijöiden oikeuksiin työpaikalla, esimerkiksi työntekijälle saatetaan maksaa enemmän palkkaa riskialttiista työstä. (Gibson 2007, 126).

Yrityksen välittömään sosiaaliseen vastuuseen kuuluu työntekijöiden hyvinvointi ja osaaminen. Työntekijöiden kulttuuria ja arvoja tulee kunnioittaa. Sosiaalisen vastuun esimerkkejä ovat muun muassa työturvallisuus, työskentelyolosuhteet, työterveyshuolto, työmotivaatio, syrjimisen kieltäminen, erilaisuuden hyväksyminen, palkitseminen ja esimerkiksi työsuhteen päättämiseen liittyvät kysymykset. Vastuu yrityksen tuotteista ja palveluista kuuluu myös välittömän sosiaalisen vastuun piiriin, esimerkiksi tuotteen terveys- ja turvallisuusvaikutusten tunteminen, haitallisten aineiden välttäminen tai kuluttajasuojasta huolehtiminen. (Rohweder 2004, 103.)

Yrityksen välilliseen sosiaaliseen vastuuseen puolestaan kuuluu vastuu toimintaympäristöä kohtaan sen toiminnan luonteen perusteella. Vastuu voi vaihdella globaalista paikalliseen vastuuseen. Vuoro puhelu ympäristön asukkaiden, viranomaisten, yhteisöjen, päättäjien ja poliitikkojen kanssa on välillistä vastuuta. Välillinen globaali vastuu voi taas liittyä esimerkiksi monikansallisiin yrityksiin, jotka muun muassa investointipäätöksensä pohjalta ottavat kantaa alueen hyvinvoinnin kehittymiseen. Välillisen vastuun piiriin kuuluu myös toimintatapoihin sekä yritysverkostossa tapahtuvaan yhteistyöhön. Myös alihankkijoiden, raaka-ainetoimittajien ja urakoitsijoiden arviointi sekä lahjonnasta kieltäytyminen, hyvästä tiedonkulusta huolehtiminen ja teollis- ja tekijänoikeuksien kunnioittaminen kuuluu välilliseen sosiaaliseen vastuun täyttämiseen. (Rohweder 2004, 103-104.)

Yritys voi myös hyötyä sosiaalisesta vastuusta muuttamalla vastuun innovaation lähteeksi. Yhteiskunnan tarpeet ovat mahdollisuuksia uuden kehittämiseen liiketoiminnassa ja yritykset ovatkin valmiita maksamaan isoja summia vuodessa innovoijille. Yritykset tarvitsevat mahdollisuuksia kehittää tapoja, joilla ratkaista mahdottomilta tuntuvia ongelmia ansiokkaasti. (Kanter 2003, 189-190.)

3.4 Ekologinen vastuullisuus

Jokainen yritys jättää maailmaan oman ympäristöjalanjälkensä tuottamansa palveluiden tai tuotteiden kautta. Ympäristönäkökulmasta jalanjälki osoittaa kuinka paljon yritys kuormittaa yhteiskuntaa ja luonnonvaroja. Yrityksen aiheuttama kuormitus on arvioitavissa, jos yritys tietää miten sen tavarantoimittaja toimii, muun muassa, mistä raaka-aineet ovat alkuperältään. (Esty ja Winston 2006, 167-169.) Hiilijalanjäljen mittaaminen puolestaan kertoo yritykselle, paljon heillä tulee päästöjä ja mikä on niiden lähde. Yrityksen tulisi myös samalla erotella aiheuttamansa suorat ja epäsuorat päästöt. Määrittely auttaa yritystä priorisoimaan ja identifi-

oimaan mahdollisuudet ja kehittämään strategioita. (Lash ja Wellington 2007, 138.) Ekologisella jalanjäljellä tarkoitetaan kaiken kattavaa kulutusta - luonnonvarojen käyttöä ja päästöjä.

Yrityksen välittömään ympäristövastuuseen kuuluu ympäristöongelmien sekä -riskien hallintaa ja luonnonvarojen kestäväää käyttöä. Yrityksen tulisi lähtökohtaisesti suunnitella ja toteuttaa toimintansa niin, että raaka-aineita ja energiaa käytetään tarkoituksenmukaisesti ja että syntyvien jätteiden ja päästöjen määrä voidaan minimoida. Toimintaketju kattaa raaka-aineiden hankinnan, tuotannon, tuotekehityksen, suunnittelun, kuljetuksen, tuotteen kulutuksen, kierrätyksen ja jätehuollon, jolloin sitä koskevat kyseiset tavoitteet. (Rohweder 2004, 99.)

Ympäristövastuun välillinen merkitys on lisännyt yrityksen toimintojen ulkoistamisen myötä, jolloin yritysten tulisi määritellä millaisia yrityssuojeluun liittyviä toimia ne edellyttävät yhteistyökumppaneiltansa. Välillinen vastuu voi olla myös osallistumista projekteihin luonnon monimuotoisuuden tai luonnonsuojelun edistämiseksi. Elinkaariajattelun kautta yritys voi huomioida kaikki aiheuttamansa välilliset ja välittömät vaikutukset ympäristöön. (Rohweder 2004, 99-100.)

Elinkaariajattelu sopii erityisesti yrityksille, jotka tuottavat tuotteita. Muodolliset elinkaariarvioinnit ovat usein kalliita ja ne vievät paljon aikaa, jolloin yrityksissä tehdään usein yksinkertaisempia selvityksiä. Elinkaariajattelussa kerätään tietoa tuotteen elinkaaren aikana tapahtuvista ympäristöasioista kuten energian- ja materiaalikulutuksesta tai päästöistä. Tietoja kerätään, jotta riskit ovat helpommin vältettävissä ja parannuksia tehtävissä. Ympäristöjohtamisessa ja -politiikassa elinkaariajattelun myötä yleistynyt tuotenäkökulman painoarvo onkin saanut enemmän jalansijaa. Sen ansiosta on ymmärretty, että parantamalla tuotteita, pystytään vaikuttamaan moniin vaiheisiin tuotteen elinkaaren varrella. (Heiskanen 2004, 135.)

Kun kuluttaja tekee ostopäätöstään, hän ottaa huomioon myös yrityksen ympäristövastuuseen liittyvät arvot ja toiminnot. On yrityksiä, jotka ovatkin siirtyneet määritelleet mahdollisuudet kehittää uutta ilmastonmuutosteeman ympärille. Tämä lähettää kuluttajalle viestin, että ilmastonmuutos on todellinen riski, mutta myös mahdollisuus alkaa kehittää uusia myyviä tuotteita. (Lash ja Wellington 2007, 127 ja 139.)

3.5 Vastuullisuus matkailu- ja ravitsemusalalla

Matkailu- ja ravintola-ala työllistää ihmisiä Suomessa paljon. Töitä on tarjolla eri puolin Suomea ja ravintolassa nautittu ateria työllistää moninkertaisesti verrattuna ruokakaupasta hankittuun. Alalla toimivat ovat moniosajia, jotka hallitsevat oman työtehtävän lisäksi muita toimipaikan tehtäviä, jolloin henkilöstön kouluttamisesta hyötyy sekä yritys että itse työntekijä. Oikeanlainen rekrytointi, koulutus sekä perehdyttäminen lisäävät osaamista mutta ennen

kaikkea työntekijän turvallisuutta ja terveyttä. Matkailu- ja ravintola-ala on usein myös merkittävässä asemassa myös nuorten ensimmäisenä työpaikkana (Mara Ry 2017, 4-5.)

Matkailu- ja ravintola-ala on ollut edelläkävijänä asiakkaiden turvallisuuden lisäämisessä omaehtoisesti ja omavalvonnassa. Alalla työskennellään yhteistyössä viranomaisten kanssa sekä ennalta ehkäistään vaara- ja vahinkotilanteita. Yrityksillä on velvollisuus laatia pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma elintarvikkeille ja anniskelulle sekä tupakan myynnille. Ala on sitoutunut vastuulliseen anniskeluun; myytävät alkoholijuomat on oltava turvallisia ja laillisesti hankittuja, alaikäisille ja selvästi päihtyneille henkilöille ei saa anniskella. (Mara Ry 2017, 7-8.)

Työ- ja elinkeinoministeriö ja Elinkeinoelämän keskusliitto on luonut järjestelmän energian käytön vapaaehtoisesta tehostamisesta johon matkailu- ja ravintola-ala on liittynyt. Yksittäiset yritykset voivat liittyä sopimukseen ja säästää energiakustannuksissa sekä vaikuttaa ilmastomuutoksen torjuntaan omalta osaltaan. Ala on myös ottanut jo pitkään asiakkaat mukaan ympäristötyöhönsä. Omien valintojen perusteella asiakas voi vaikuttaa yksilötasolla ympäristön kuormitukseen. (Mara Ry 2017, 11 & 15.)

3.6 Erilaisia ympäristöjärjestelmiä

Ympäristöjärjestelmien menestyksellä toteuttaminen perustuu ympäristöohjelmien luomiseen ja toteuttamiseen. Ympäristöohjelmien käytännön toimenpiteiden kautta varmistetaan ympäristötavoitteiden ja ympäristöpäämäärien saavuttaminen. Jotta tavoitteet voidaan saavuttaa, ympäristöohjelmaan on määriteltävä vastuuhenkilöt, keinot ja aikataulut. Ympäristöohjelmissa kysymykset; kuka on vastuussa toimenpiteestä, miten se toteutetaan ja milloin sen pitää olla valmis, tulee täyttyä. (Hämäläinen, Pesonen ja Teittinen 2005, 51-52.)

Yksi keskeinen tavoite ympäristöjärjestelmien luomisessa on parantaa jatkuvasti toimintoja ja sen myötä ympäristösuojelun tason parantamista. Kun yritys rajoittaa päästöjä ja ympäristöhaittoja ennalta, niin se ei joudu niistä taloudelliseen vastuuseen, koska ympäristöhaittoja on kallista korjata jälkikäteen. Yritys voi myös samalla varautua poikkeustilanteisiin, sillä yritys saattaa kohdata suuria puhdistuskustannuksia hätä- tai onnettomuustilanteissa. (Hämäläinen ym. 2005, 13.)

Muita ympäristöjärjestelmien tuomia hyötyjä on kilpailukyvyn parantaminen, toimintavarmuuden lisääminen ja työilmapiirin sekä viihtyisyyden parantaminen. Ympäristöjärjestelmän käyttäminen vahvistaa luotettavaa ja ympäristömyönteistä imagoa, joka voi parantaa yrityksen kilpailukykyä asiakkaiden ympäristötietoisuuden myötä. Toimintojen tarkkailu ja mittaus puolestaan ehkäisevät ympäristövahinkoja, toimintaseisokkeja, turhaa työtä sekä parantaa toimintojen laatua. Ympäristöjärjestelmä vaatii työntekijöiltä myös paljon aikaa ja työtä, mutta

se parantaa töissä viihtymistä ja työilmapiiriä oikein rakennettuna, joka taas parantaa työmotivaatiota. (Hämäläinen ym. 2005, 13-14.)

Ympäristömerkinnän tavoite on puolueettoman tiedon lisääminen tuotteiden ympäristövaikutuksista ja ympäristöä säästävien valmistustapojen ja kulutuksen ohjaus. Ympäristömerkkien avulla tiedotus kuluttajilla omasta tuotteesta ja sen kilpailukyvyistä ympäristöasioissa on mahdollista. Yritys itse voi myös hyödyntää palveluja ja tuotteita, joilla on ympäristömerkki, omia hankintoja tehdessä. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu, 2017.)

3.6.1 ISO 14001

Tunnetuimpia ympäristöjärjestelmä liiketoimintaan on ISO 14001. Se velvoittaa yritystä tekemään alustavan ympäristöarvioinnin toiminastaan, aktiivisesti kehittämään toimintaa parempaan ja tuottamaan tietoa julkisesti. ISO 14001 standardin voi myös integroida toimimaan ISO 9000 laatustandardin ja ISO 18000 terveys- ja turvallisuusstandardin kanssa yhteen. (Kane, G. 2010. 45-46.) Organisaatio tai yritys sitoutuu ympäristöjärjestelmässä parantamaan ympäristösuojelua jatkuvasti, tunnistamaan tuotteidensa ja palvelujensa ympäristövaikutukset, huolehtimaan lasisääteisten velvollisuuksiensa täyttymisestä, asettaa ympäristötavoitteita, toteuttaa asetettuja tavoitteitansa sekä varaamaan resursseja. Yritys sitoutuu myös ylläpitämään henkilöstön osaamista, ohjailemaan prosessejaan, hallitsemaan riskejä myös ennakkoivasti ja arvioimaan sekä parantamaan omia tuloksiaan. (SFS Ry 2017.)

ISO 14001 on tehty sovellettavaksi kaiken tyyppisille ja kokoisille yrityksille, julkiselle ja yksityiselle sektorille. ISO 14001 -sertifikaatteja myöntää sertifiointialan yritykset. Osa näistä yrityksistä on akkreditoituja joka tarkoittaa päteväksi todettua. (SFS Ry 2017.)

Tunnettu ja kattava ympäristöstandardi tuo mukanaan lukuisia hyötyjä. Standardin saatuaan yritys osaa yhdistää ympäristöasiat osaksi johtamista ja toimintaa sekä lisätä kustannustehokkuutta esimerkiksi vähentämällä jätettä. Sertifikaatti myös edistää henkilöstön tietoisuutta, varmistaa lainsäädännöllisten asioiden noudattamista, parantaa riskienhallintaa osoittaa vastuuta sidosryhmille sekä tukee muutenkin yrityksen myönteisen kuvan rakentamista. (SFS Ry 2017.)

ISO 14001 vaatii yrityksiltä jatkuvaa kehitystä ympäristöasioissa vuosi kerrallaan. Yrityksellä on myös oltava todisteita kehitystyöstä, joita esittää. Myöhemmin, tämä voi tuottaa yritykselle hankaluuksia. Myöskään yritys, jolla on joskus ollut valtavia päästöongelmia, kuten vuotoja, ei voi saada ISO 14001 todistusta. (Kane, G. 2010, 48.)

3.6.2 EU-ympäristömerkki eli Kukkamerkki

EU-ympäristömerkki luotiin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella vuonna 1992. EU-maiden lisäksi merkkiä käytetään Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa sekä Sveitsissä. Jokaisessa maassa merkin käyttöä valvoo ja kehitystyöstä huolehtii oma organisaationsa. Suomessa merkkiä hallinnoi Motiva Services Oy:n Ympäristömerkkisyksikkö. (EU-ympäristömerkki 2017.)

Merkin käyttö edellyttää tuotteessa tai palvelussa tiukkojen vaatimusten täyttymistä. Vaatimukset koskevat tuotteesta tai palvelusta aiheutuvia ympäristövaikutuksia ja tuotteen toimivuutta ja turvallisuutta käyttäjälle. EU-ympäristömerkkiä haettaessa tuotteella tai palvelulla pitää olla olemassa kriteerit, esimerkiksi autoille ei voi merkkiä hakea, koska EU-ympäristömerkin piirissä ei ole tuoteryhmää ”autot”. (EU-ympäristömerkityt tuotteet ja palvelut 2017.)

EU-ympäristömerkin tarkoituksena on lisätä sellaisten tuotteiden myyntiä, joilla ympäristönsuojelullinen taso on korkea (EU-ympäristömerkki 2017). Tavoitteena onkin, että merkin soveltamisalaan kuuluvien tuoteryhmien tuotteista vain 10 - 20 prosenttia läpäisee merkkiä edellyttävät vaatimukset. EU-ympäristömerkki on ISO 14024 - standardin mukainen ja kriteerit ympäristömerkille laaditaan puolueettomasti asiantuntijaryhmissä ja kriteerit ovat voimassa kahdesta viiteen vuotta hyväksymisestä (Miten kriteerejä laaditaan? 2017.)

3.6.3 Pohjoismainen ympäristömerkki eli Joutsenmerkki

Joutsenmerkki perustettiin vuonna 1989 pohjoismaiden ministerineuvoston kuluttajasektorin toimesta. Suomi, Ruotsi, Islanti ja Norja ovat olleet mukana alusta alkaen, mutta Tanska liittyi mukaan vasta vuonna 1998. Vastuu on siirretty ympäristösektorille vuodesta 2006 lähtien. (Pohjoismainen organisaatio 2017). Ympäristömerkintä hallinnoi Suomessa EU-ympäristömerkin lisäksi pohjoismaista ympäristömerkkiä Joutsenmerkkiä. Työ- ja elinkeinoministeriön ja ympäristöministeriön koolle kutsuma Ympäristömerkintälautakunta ohjaa Suomessa ympäristömerkintätyötä. (Tietoa meistä 2017.)

Joutsenmerkityt tuotteet sekä palvelut täyttävät tiukat ympäristökriteerit. Ne perustuvat elinkaariajatteluun, jossa tuotteen tai palvelun materiaalien alkuperä, tuotannon ja käytön energiankulutus, jätteiden synty ja kemikaalien käyttö arvioidaan sen tuotanto- ja kulutusketjun ajalta. (Elinkaariajattelu 2017.) Keskeisiä teemoja Joutsenmerkillä on nanomateriaalit, kiertotalous, hormonihäiriöt, mikromuovit ja ilmastonmuutos. (Teemat 2017).

Tavoitteena Joutsenmerkillä on, että raaka-aineiden kulutus vähenee ja kierrätys lisääntyy. Raaka-aineet tulee myös kerätä tavoilla jotka edistävät ihmisten, eläinten sekä kasvien elinoloja. Tiukkoja vaatimuksia Joutsenmerkillä on myös pakkausmäärille, kuljetusmatkoille ja kemikaalien käytölle. Tuotteen tai palvelun tulee olla myös laadukas turvallinen käyttäjälleen

- kun tuote on laadukas, myös sen käyttöikä pitenee ja näin ollen ympäristövaikutuksia on myös vähemmän. Elinkaaren lopussa tavoitteena on, että tuotteet olisivat kierrätettävissä, uudelleenkäytettävissä tai hyödynnettävissä polttoaineena. (Elinkaariajattelu 2017.)

4 Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelman kuvaaminen

Tässä luvussa esitellään mitä Joutsenmerkkihakemuksen toimintasuunnitelman prosessiin kuuluu. Toimintasuunnitelma tehdään Joutsenmerkin kriteerien perusteella. Opinnäytetyön tekemiseen valittiin tutkimusmenetelmiksi havainnointi, dokumenttianalyysi sekä kyselylomake avoimilla kysymyksillä. Pää tavoitteena opinnäytetyössä oli kartoittaa ravintolan ympäristöystävällisyyttä ja luoda kehitysehdotuksia, jotta yrityksen olisi mahdollisimman helppo sitoutua hakemaan Joutsenmerkkiä.

4.1 Joutsenmerkin hakeminen

Joutsenmerkin voi saada ainoastaan, jos tuote tai palvelu täyttää tietyt kriteerit, jotka on asetettu sille. Joutsenmerkin internetsivuilta voi selvittää, onko omalle tuotteelle tai palvelulle laadittu kriteeristöä, jonka perusteella hakemus tehdään. Alkuvaiheessa Joutsenmerkin hakemista tulee myös kartoittaa mitä hyötyä Joutsenmerkki aiheuttaa yritykselle ja paljon se maksaa. (Hakeminen 2017.) Joutsenmerkin hinta määräytyy hakemusmaksun sekä vuosimaksun mukaan ja hintaeroja on eri tuoteryhmien välillä (Maksut 2017). Ympäristömerkinnän henkilökunta auttaa arvioimaan hyödyt ja mahdolliset muutostyöt, joten heihin kannattaa olla yhteydessä aikaisessa vaiheessa. (Hakeminen 2017.)

Kun yritys on tehnyt päätöksen Joutsenmerkin hakemisesta, tulee yrityksen täyttää hakemuslomake. Täytetty hakemuslomake lähetetään Ympäristömerkintään. Hakemuksen tarkistaa yritykselle nimetty yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö myös auttaa yritystä Joutsenmerkin hakemisessa. Hakemukseen tulee liittää dokumentteja omasta toiminnasta ja yrityksen tuleekin varautua tekemään muutoksia ennen dokumenttien lähettämistä Ympäristömerkintään. Tarkastamisen jälkeen yritykseen tehdään tarkastuskäynti. (Hakeminen 2017.)

Myönnetty Joutsenmerkki tuo yritykselle erilaisia hyötyjä. Se mahdollistaa helpon mielikuvan rakentamisen yrityksestä, sillä Joutsenmerkin tunnistaa yhdeksän suomalaista kymmenestä ja se on yksi Suomen arvostetuimmista brändeistä. (Yrityksille 2017.) Joutsenmerkki oli vuonna 2016 listan viides Suomen arvostetuimmista brändeissä (Tutkittua tietoa 2017). Joutsenmerkkiä voi hyödyntää markkinoinnissa, viestinnässä ja mainonnassa. Se myös auttaa kehittämään tuotesuunnittelua, tuotantoa ja johtamista. Joutsenmerkki vähentää energian sekä vedenkulutusta kuin myös jätekustannuksia. (Yrityksille 2017.)

4.1.1 Joutsenmerkin kriteerit

Yritys, joka valmistaa annoksia nautittavaksi tiloissaan katsotaan ravintolaksi. Näitä ovat ravintolat, lounasravintolat, katukeittiöt, suurkeittiöt, kahvilat ja koulujen, sairaaloiden sekä muiden vastaavien laitosten keittiöt. Myös catering- ja take away -ravintolat voivat saada Joutsenmerkin. (Ympäristömerkintä 2015, 6.) Ravintoloiden kriteerit koostuvat pakollisista vaatimuksista, jotka tulee täyttää aina sekä valinnaisista vaatimuksista, joilla voi saada lisää pisteitä hakemuksessa. Joutsenmerkitty ravintola valmistaa ja tarjoilee aterioita päätoimisesti. Kriteereihin täyttymiseen liittyy kolme raja-arvoa; energiankulutus, vedenkulutus sekä jätemäärä. Näitä raja-arvoja yrityksen on mitattava jatkuvasti - energiankulutusta ja vedenkulutusta kuukausittain sekä jätemäärää joka mitattava vähintään yhdellä edustavalla otoksella neljännesvuosittain. Yrityksen toimintaa kriteerien täyttämiseksi voidaan valvoa ja jos vaatimukset Joutsenmerkille ei täyty, voidaan käyttöoikeus Joutsenmerkistä perua. (Ympäristömerkintä 2015, 7, 11, 15 ja 45.)

Energia

Energiankulutus lasketaan ympäristömerkinnän työkalulla ja raja-arvovaatimus on pakollinen eli sen on täytyttävä aina. Energia, jonka yritys on ostanut, tulee olla enintään 1,7-kertainen laskettavaan tavoitearvioon verrattuna, joka lasketaan energiatyökalulla. Työkalu laskee arvon parametrien avulla, kuten ilmastovyöhykkeen tai kuukausilämpötilan, lattiapinta-alan, rakennusten ja asiakkaiden perusteella. Sähkönkulutuksen sekä lämmityksen ja jäähdytyksen mittaamisen ravintola voi mitata kiinteän sähkömittarin avulla, asentamalla sen laitteita varten, jotka kuluttavat sähköä. Toinen vaihtoehto on kolmannen osapuolen suorittama energia-katselmus. Lämmityksessä käytettävästä öljystä fossiilisen öljyn osuus ei saa ylittää 30 prosenttia. (Ympäristömerkintä 2015, 11-13 ja 16.)

Vedenkulutus ja jätteet

Vedenkulutuksen ja jätemäärän raja-arvovaatimuksen täytyminen on yritykselle valinnaista, mutta yrityksen on valittava hakemukseen toinen niistä. Molempia vaatimuksia koskevat tiedot yrityksen on lisättävä hakemukseen. Jotta, raja-arvovaatimus täyttyy, tulee vedenkulutus mitata vuositasolla oman mittarin tai vesilaitoksen ilmoituksen kautta. Vedenkulutuksen kuvaamiseksi hyväksytään myös vesilaskut tai laskelma, joka kertoo yrityksen vedenkulutuksen osana laajempaa toimintaa. Vedenkulutus tulee olla korkeintaan 45 litraa asiakasta kohden. Jätteenkulutuksen raja-arvo koskee päivittäistä jätemäärää, joka syntyy toiminnassa ja joka on lajittelematonta kaatopaikalle tai poltettavaksi toimitettavaa. Ravintolassa jätettä saa syntyä päivittäin 0.80 kg asiakasta kohden. Jätteet tulee myös lajitella vähintään kolmeen jakeeseen; lasi, metallit, biojäte, paperi, pahvi, kova pakkausmuovi ja pehmeä pakkausmuovi. Lajittelusta on oltava myös selkeät ohjeet. (Ympäristömerkintä 2015, 13-15.)

Kemikaalit

Vähintään 90 prosenttia astianpesussa on oltava ympäristömerkittyjä. Yrityksen tekstiilipesuaineista tulee 90 prosenttia olla ympäristömerkittyjä. Siivouksessa käytettävistä tuotteista tulee 80 prosenttia olla ympäristömerkittyjä. Kaikkia tuotteita ei oteta huomioon, kuten kalkinpoistoainetta tai huuhteluainetta. Tuotteissa, jotka eivät ole ympäristömerkittyjä, ei saa olla tiettyjä vaaralausekkeita. Kaikissa astianpesukoneissa tulee olla automaattinen järjestelmä, joka annostelee astianpesuaineen. Järjestelmän toimivuus on tarkastettava kaksi kertaa vuodessa. Myös siivousaineet on annosteltava joko automaattisesti tai manuaalisesti annostelulaitteella. Ympäristömerkittyjen tuotteiden määrä lasketaan niiden litra- tai kilomäärän tai eurojen (€) mukaan. Yrityksen tulee ilmoittaa vuoden aikana hankittujen tuotteiden määrä. Yrityksellä on oltava vastuhenkilö jokaisella osastolla, joka hoitaa kemiallisten tuotteiden hankinnat, jotta tuotteet ovat vaatimusten mukaiset. Ohjeistus kemiallisista tuotteista ja annostelusta on oltava selkeä ja helppo ymmärtää. Tuotteista on myös oltava kirjallinen selvitys ja tuoteluettelo tulee päivittää vähintään kerran vuodessa hankintavastaavan ja Joutsenmerkkivastaavan yhteistyön toimesta. (Ympäristömerkintä 2015, 19-25.)

Hankinnat

Kun yritys hankkii uusia energian säästölamppuja, on sen käyttöikä oltava vähintään 10 000 tuntia, loisteputkien käyttöikä on oltava vähintään 20 000 tuntia ja LED-lamppujen käyttöikä on oltava vähintään 25 000 tuntia. 90 tilavuusprosenttia yrityksen hankkimista pehmopaperista on oltava ympäristömerkittyjä. Kopiopapereista myös 90 tilavuusprosenttia tulee olla ympäristömerkittyjä. 50 prosenttia painotuotteista tulee olla painettu Joutsenmerkityissä painoissa ja myös painotuotteiden tulee olla ympäristömerkittyjä. (Ympäristömerkintä 2015, 27-29.)

Kertakäyttötuotteiden tai annos- ja pienpakkausten käyttö ruokasalissa tai ruokailutiloissa on kielletty. Poikkeuksena on take away- ja catering -annosten sekä pikaruuan tarjoilu, lautasliinat, hammastikut, makeutusaineet paitsi sokeri ja teepussit. Myös yksittäispakatut myytävät tuotteet kuten jäätelö tai suklaa ja juoman mukaan annettavat pillit sekä juomatikut ovat sallittuja. Kertakäyttöastioista tulee vuositasolla olla 75 prosenttia valmistettu uusiutuvista raaka-aineista. (Ympäristömerkintä 2015, 31-32.)

Ruoka- ja juomatuotteet

Pääruokana tarjottavan lihan ja kalan alkuperämaa on oltava ravintolan tiedossa ja yrityksellä on oltava menettelytapa, jolla voidaan varmistaa, että asiakas saa tiedon tarvittaessa. Ravintola ei saa tarjota lajeja, jotka ovat äärimmäisen tai erittäin uhanalaisia IUCN:n punaisella listalla. Näitä ovat hailajit, rauskut, sampikalat, tonnikala sekä ankerias. Suomessa myös taimen ja jättikatkaravut on kielletty. Osa kielletyistä lajeista on maakohtaisia. (Ympäristömerkintä 2015, 36-37.)

Geenimuunnellut (GMO) ruoka-aineet ovat myös kielletty Joutsenmerkityssä ravintolassa. Ravintolalla pitää olla toimintatapa varmistukseen, että ravintola ei tarjoile elintarvikkeita, jotka ovat geenimuunneltuja, joissa kansallisen lainsäädännön mukaan on oltava tieto geenimuunnelluista ainesosista. Näiden tuotteiden raaka-aineita voivat olla rapsi, maissi, soija, riisi ja sokeriruoko. Suomessa ravintolassa tulee olla päivittäin käytössä vähintään viisi luomutuotetta. Poikkeustapauksen muodostaa yritys, jossa alkoholin hankintamäärä on poikkeuksellisen suuri suhteessa elintarvikkeisen sisäänostoon ravintolassa. Sen osuus tulee olla merkittävä, jotta se lasketaan täyttämään vaatimus. Lounaalla ja päivällisellä ravintolan tulee tarjota pääruokana vähintään yhtä kasvisruokalajia ja listalla tuleekin olla kasvisruokalaji joka päivä. Noutopöydässä kasvisruokalajin tulee kuulua lounas- ja päivällispöytään. (Ympäristövaatimus 2015, 38 ja 41.)

Kuljetukset

Kuljetuksia koskevat vaatimukset koskevat yrityksen omia ajoneuvoja, joita käytetään catering-tarjoilujen kuljetuksiin. Kaikkien kuljettajien tulee olla suorittanut ympäristöystävällisen ajotavan kurssin. Uusien työntekijöiden on suoritettava kurssi kuukauden sisällä töiden aloittamisesta. Kun yritys vuokraa tai ostaa uusia ajoneuvoja catering-tarjoilujen kuljetukseen, tulee ajoneuvojen täyttää viimeisimmät Euronorm -vaatimukset. Tämä koskee ajoneuvoja, jotka on hankittu Joutsenmerkin hakupäivämäärän jälkeen. (Ympäristömerkintä 2015, 33.)

Menettelytavat

Joutsenmerkin vaatimusten täytyminen on oltava varmistettavissa koko luvan voimassaolon ajan, jolloin vaatimuksia koskevat dokumentit on oltava saatavilla koko ajan. Yrityksen on myös varmistettava, että lainsäädäntöä noudatetaan ja viranomaisten tiedossa ei saa olla kielteistä mainintaa, jota ei ole korjattu määräaikaan mennessä. Tällöin voi Pohjoismainen ympäristömerkintä irtisanoa luvan. (Ympäristömerkintä 2015, 34.)

Työntekijöille ja yrityksen ulkopuolisille vuokratyöntekijöille on myös tiedotettava vuosittain yrityksessä tehtävästä ympäristötyöstä. Yrityksen on myös ilmoitettava raja-arvojen mittaustuloksista ja Joutsenmerkin menettelytapoja koskevista muutoksista. Uusien työntekijöiden

on saatava tietää Joutsenmerkistä ja sen merkityksestä neljän viikon kuluessa kun työt ovat alkaneet. Ilmoitukset on aina dokumentoitava ja olla saatavilla. Joutsenmerkinnästä tulee kertoa asiakkaille yrityksen tiloissa sekä verkkosivuilla Joutsenmerkin myöntämispäivästä lähtien. Tiedotuksen on oltava selkeää ja sen voi hoitaa esimerkiksi käyttämällä Joutsenmerkki logoa. (Ympäristömerkintä 2015, 34-35.)

Yritys on vastuussa, että Joutsenmerkin vaatimukset hankinnoista ja tavarantoimittajista luvan voimassaolon ajan täyttyvät. Yrityksellä on myös oltava menettelytavat kulutustavaroiden, luomuelintarvikkeiden ja -juomien hankintaan sekä painotalon että pesulapalveluiden toimittajien vaihtumisen varalle. Yrityksen tulee suorittaa omavalvontaa suunnitelman mukaisesti sisältäen asiakasreklamaatiot, Joutsenmerkin näkyvyyden asiakkaille tarkistus, asiakkaiden ja henkilöstön jätteidenhuolto-ohjeistuksen tarkistus, energiaa kuluttavien laitteiden tarkistus sekä ei-sallittujen kertakäyttötuotteiden tarkistus. Yrityksen tulee myös seurata vuosittain, että vaatimukset täyttyvät ja kaikki asiakirjat, jotka liittyvät Joutsenmerkintään ovat helposti saatavilla yrityksessä. (Ympäristömerkintä 2015, 35-36.)

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät valittiin niin, että ensin kohteessa suoritettiin havainnointikierros, joka muodosti raamit dokumenttianalyysin suorittamiselle. Havainnointi muodosti tutkittavasta asiasta lähtöpisteen ja siihen syvennyttiin sen jälkeen ainoistolähtöisellä dokumenttianalyysillä. Dokumenttianalyysin suorittamisen jälkeen tutkimuksessa jäi silti selvitetävää ja kyselylomakkeen avulla haastateltiin ravintolan ravintolapäällikköä sekä keittiömestaria puuttuvista tiedoista.

4.2.1 Havainnointi

Havainnointi tutkimusmenetelmänä eroaa arjen havainnoinnista vain sen verran, että se on suunniteltu, se on järjestelmällisempää sekä kriittisempää. Grönforsin (1985, 182) mukaan havainnoijan omat tunteet ja tuntemukset liittyvät tutkimushavainnointiin. Näköhavaintojen lisäksi tarkastellaan hajua, makua ja tuntemuksia. Silvermanin (2001, 248-249) mukaan tutkimukset, jotka perustuvat havainnointiin, ovat luonteeltaan myös pidempiä, sillä havainnot ovat subjektiivisia. Kun tutkija havainnoi tutkittavaa kohdetta pitkällä aikavälillä, voidaan varmistua havaintojen luotettavuudesta. (Vilka 2006.)

Tutkimuksessa havainnot ovat aina valikoituja ja se voi olla tutkimukselle joko myönteistä tai kielteistä. Huonoja puolia valikoinnissa on se, että tutkimuksessa havaitaan vain asioita, joita halutaan jolloin tutkimustulokset ovat halutunlaisia ja hiljaisen tiedon tasoa ei tavoiteta. Valikointi onkin tiedostamatonta. Myönteistä valikoinnissa on se, että tietoisesti valikointi edes-

auttaa uusien havaintojen syntymistä kun tarkastellaan tutkittavan ja tutkijan välisiä havain-
toja, jotka syntyivät niiden vuorovaikutuksesta. Valikointi myös auttaa tekstin johdonmukai-
suudessa, jolloin tutkitaan tutkimuksen oleisimmat asiat eikä lähdetä rönsyilemään. (Vilka
2006.)

Tärkeää tutkimustulosten kannalta on tutkijan koulutus. Tutkijan tulee pystyä tekemään ha-
vaintoja monipuolisesti erilaisia metodeja käyttäen, riippuen tutkimuksen luonteesta. Havain-
noijan tulee valita tarkkailevan, osallistuvan, piilo- tai aktivoivan havainnoinnin väliltä. Tutki-
jan tulee tietää onko havainnointi vapaata vai kohdistettua. Havainnot on osattava myös kir-
jata aina oikein ja järkevästi ja tiedettävä milloin itse osallistua aktiivisesti havainnointikoh-
teen toimintaan. (Vilka 2006.)

Havainnointikohteessa erilaiset asiat ilmenevät samaan aikaan, jolloin niiden huomaaminen ei
ole helppoa. Tästä syystä tutkijan tulee harjoitella luokituksen erittyiden sekä erojen teke-
mistä tutkimusaineistossa. Tutkimusaineisto määrittelee miten erottelu ja erittely suunnataan
kun taas kokonaisuus, teoria ja tutkimusongelma määrittelee mihin ryhmiin havainnot sijoite-
taan tulkintaa varten. (Vilka 2006.)

4.2.2 Dokumenttianalyysi

Menetelmää, jossa päätelmiä verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta
pyritään laittamaan kirjalliseen muotoon, kutsutaan dokumenttianalyysiksi. Aineistoesimerk-
kejä on esimerkiksi haastattelut, lehtiartikkelit sekä ideointipalaverien muistiot. Dokument-
teihin voi lukeutua jopa esineistöstä kirjojesta materiaali. Vahvuuksia dokumenttianalyysillä
on sen herkkyys asiayhteyteen. Se tarkoittaa sitä, millaisena ilmiö esiintyy luonnollisessa ym-
päristössään ja dokumenttianalyysiä voidaankin käyttää sellaisissakin tilanteissa, jossa aineis-
toa ei alun perin ole tarkoitettukaan tutkimusta varten. (Ojasalo, Moilanen, ja Ritalahti 2014,
136.)

Dokumenttianalyysissä on kaksi tapaa tutkia aineistoa: sisällön analyysi sekä sisällön erittely.
Sisällön analyysissä dokumenttien sisältö kuvaillaan sanallisesti ja menetelmä tarkoituksena
on etsiä ja tunnistaa aineiston merkitys. Sisällön erittely puolestaan tarkoittaa sitä, että do-
kumentin sisältöä kuvaillaan määrällisesti vaikkapa numeroin. Dokumentista voidaan esimer-
kiksi laskea numeroin kuinka monessa kuvassa näkyy jokin tietty esine. Tavoitteena doku-
menttianalyysissä on määritellä keskeiset teemat aineistosta. (Ojasalo ym. 2014, 137.)

Dokumenttianalyysin päävaiheet ovat aineiston valmistelu, sen analysointi ja pelkistäminen
sekä aineiston tulkitseminen ja johtopäätösten teko. Aineistoa valmistellessa tavoitteena on
saada aineistosta selkeä, jotta sitä on helppo tulkita. Juuri valmisteluvaiheessa aineistolle siis
kannattaa suorittaa mahdolliset korjaustoimet, jotta siihen viittaaminen on helppoa prosessin

edetessä. Kun aineistoa päästään analysoimaan voi se tapahtua joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Ojasalo ym. 2014, 138-139 ja 143.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalysissä aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja abstrahoidaan. Aineiston pelkistäminen tarkoittaa sen tiivistämistä tai selkeyttämistä, suuresta määrästä aineistoa etsitään ja rajataan pieni määrä näkökulmia. Havaintojen määrää tarkastellaan niin, että aineistosta tunnustetaan yhteisiä piirteitä. Kun aineistoa aletaan ryhmittelemään, etsitään siitä eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, jotka yhdistetään ja nimetään eri luokkiin. Aineiston abrahoinnilla tarkoitetaan sitä, että abstraktia aineistoa pyritään tulkitsemaan yleiskäsitteillä. Tässä vaiheessa erotellaan tutkimukselle oleellinen tieto, joista muodostuu teoreettinen käsitteistö. Abrahoinnin tulokset voidaan ilmaista mallina, käsitejärjestelmänä tai aineistoa kuvaavina teemoina. (Ojasalo ym. 2014, 139-140.)

Teorialähtöinen ja teoriaohjauksinen sisältöanalyysi perustuu aineistolähtöiseen analyysiin, joka voi olla käsitejärjestelmä tai teoria. Ensimmäisessä vaiheessa teorialähtöisessä sisällönanalysissä muodostetaan analyysirunko, joka voi olla joko hyvin väljä tai yksityiskohtainen eli strukturoitu. Aikaisempia teorioita tai käsitejärjestelmiä voidaan esimerkiksi testata strukturoidun analyysirungon avulla uudessa tilanteessa tai ympäristössä. Analyysirunko muodostuu siis erilaisista luokituksista ja siihen voidaan valita asioita jotka kuuluvat sen sisälle. Analyysin ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan myös muodostaa kategorioita. (Ojasalo ym. 2014, 140-141.)

Aineiston järjestäminen erilaisiin luokkiin ei vielä ole itsessään sen tulkitsemista. Tulkinnaassa kohdeilmioistä tuodaan esille jotain uutta. Tulkinnaat voivat perustua esimerkiksi aikaisempiin teorioihin ja tutkimuksiin, mutta tulkinnaassa on oltava kykyä hahmottaa mahdollisia maailmoja. Laadullisen tutkimuksen tulkinta alkaa jo tutkimusongelman muodostuksesta, mutta tulkinnan apuna voidaan käyttää merkityksen luomisen taktiikoita. Niitä ovat muun muassa toistuvien rakenteiden tunnistaminen, kontrastien sekä vertailujen tekeminen, kielikuvien kehittäminen, laskeminen, muuttujien halkominen ja muuttujien välisten linkkien tunnistaminen. Havainnoista on pystyttävä siis laatimaan synteesejä, jotka kokoavat tulokset ja antavat perustellut ja pelkistetyt vastauksen kysymyksiin, jotka on asetettu tutkimuksen alussa. (Ojasalo ym. 2014, 143-144.)

4.2.3 Kysely

Tiedonkeruumenetelmänä kysely on yksi käytetyimmistä menetelmistä yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Etuna kyselyssä on juurikin se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa kysytään monia asioita. Menetelmänä kysely on siis nopea sekä tehokas. Tuloksina kyselyt tuottavat paljon numeraalista aineistoa ja niitä voidaan käyttää tilastollisesti. Heikkouksina kyselyllä on sen pinnallisuus ja vastaajien tietoisuus tutkitusta aiheesta.

Kysely toteutetaan postitse tai internetissä lähetetty kysely ja kasvotusten tai puhelimitse toteutettu kysely. Tekniikka, jolla tietoa kerätään vaikuttaa kysymyksiin ja niiden esittämiseen. Kun kysely toteutetaan kasvotusten, on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksella merkistystä. Aiheeltaan arkaluontoisten kysymysten vastaukset saattavat kontaktissa vääristyä. Yleisesti kysely sopii monenlaisten aiheiden tutkimiseen, mutta ennen kyselyn suorittamista on aiheesta oltava ennakkotietoa, sillä kyselylomaketta on todella hankala suunnitella ilman pohjatietoa ja tuloksista tulee tällöin epäluotettavia. (Ojasalo ym. 2014, 121-122.)

Nykypäivä sähköiset kyselylomakkeet ovat yhä yleisempiä. Sen vahvuuksia ovat edullisuus, nopeus sekä helppous. Suuri sähköisten lomakkeiden suosio on kuitenkin aiheuttanut myös sen, että vastausprosentit ovat pienentyneet kyselyiden paljouden takia. Haasteita on myös siinä, että kuka tahansa saattaa vastata kyselyyn, jolloin tuloksia ei voida yleistää koskemaan esimerkiksi tietyn yrityksen asiakaskuntaa. (Ojasalo ym. 2014, 128-130.)

Kun kyselylomaketta suunnitellaan, perustuu sen tavoite kehittämistyön tavoitteisiin. Aiheeseen perehtymisen lisäksi on tärkeää, että kysely sisältää vain sellaisia kysymyksiä, jotka tarvitaan, että työn tavoite voidaan saavuttaa. Kyselylomakkeen pituus ja selkeä ulkoasu ovat myös erittäin tärkeässä asemassa. Jos kyselylomake on liian pitkä, se heikentää vastaamishalua ja vastausaika tulee olla korkeintaan 20 minuuttia. Kielen tulee olla ymmärrettävää ja yksinkertaista. Lomakkeessa tulee suosia lyhyitä kysymyksiä, joilla ei ole kaksoismerkitystä. (Ojasalo ym. 2014, 130-133.)

Kysymysten järjestyksellä ja määrällä on myös väliä. Kyselylomakkeeseen on hyvä lisätä saatekirje, jossa kerrotaan vastaajalle tutkimuksen tautoja sekä tavoite ja motivoidaan potentiaalista vastaajaa osallistumaan kyselyyn. Lomaketta on myös hyvä testata ennen varsinaista kyselytutkimuksen aloittamista, jotta sen puutteet havaitaan. (Ojasalo ym. 2014, 130-133.) Kysymyslomaketta suunnitellessa tulee myös päättää lomakkeet kysymystyypit - ovatko ne monivalintaisia, avoimia kysymyksiä vai näiden kahden sekoitusta (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvoori ja Aho 2017, 70.)

4.3 Suunnittelu ja toteutus

Tietoa alettiin keräämään ensin havainnoinnin keinoilla havainnoimalla Joutsenmerkin kriteerien mukaisesti muun muassa ravintolan painotuotteita, paperituotteita, ruokalistaa, jätteiden lajittelua ja kertakäyttöastioita. Havainnointi suoritettiin 29.11.2017 Pihka Kalasatamassa itsenäisesti klo 09 aamulla. Havainnointi toteutettiin laadullisesti ja sen tavoitteena oli tutkimuksen alussa selvittää mahdollisimman paljon asioita, jotka täyttävät kriteerit. Havainnointikohde oli tutkijalle jo entuudestaan tuttu paikka työhistorian kautta ja havainnointia varten oli laadittu yksityiskohtainen havainnointilomake (liite 1), johon kirjattiin havainnoinnin aikana saadut tiedot vapaamuotoisesti. Havainnoinnin tulokset muodostettiin selkeäksi

tekstiksi, joka toimi viitekehyksenä dokumenttianalyysille sekä kyselylomakkeen suunnittelulle. Dokumenttianalyysi ja kyselylomake olivat tutkittaessa isommassa osassa kuin havainnointi, sillä suuri osa tutkimusta varten kerättävistä tiedoista saatiin selville ainoastaan ravintolan rahtikirjoista tai haastattelemalla ravintolan henkilökuntaa.

Dokumenttianalyysiin tarvittava aineisto kerättiin 29.11.2017 klo 12 päivällä havainnoinnin jälkeen. Myös dokumenttianalyysia varten laadittiin lomake selvitettävistä asioista (liite 2) ja se suunniteltiin havainnoinnin tulosten puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen. Menetelmän avulla poimittiin tarpeellisimmat tiedot kirjalliseen muotoon. Dokumenttianalyysin aineisto on kerätty tutkimalla ravintolan rahtikirjoja, ravintolassa sijaitsevien pakkausten tuotetietoja ja omavalvontasuunnitelmaa. Lomakkeeseen on kirjattu ylös ainoastaan ne kohdat, joihin asiakirjoja tutkittaessa löytyi vastauksia. Kyselylomakkeen (liite 3) täyttö suoritettiin 7.12.2017 klo 09 alkaen, jolloin tutkimuksen viimeiset selvitettävät seikat haastateltiin ravintolan asiantuntijoilta eli ravintolapäälliköltä sekä keittiömestarilta. Kyselylomake muodostui avoimista kysymyksistä ja sen avulla oli mahdollista selvittää tutkimukseen sellaiset tiedot, joihin tutkijalla ei saanut vastauksia tutkimuksen aiemmissa vaiheissa.

Tulokset, jotka saatiin havainnoinnin, dokumenttianalyysin ja kyselyn menetelmin, kerättiin yhteen. Tulokset luokiteltiin vahvasti tutkimuksessa esillä olleiden teemojen alle, kuten, energia, vesi, jätteet, ruoka- ja juomatuotteet, hankinnat, kuljetukset, kemikaalit sekä menetelmätavat. Tutkimuksen tulokset myös antoivat suunnan kehitysehdotuksille. Kehitysehdotukset ovat yksityiskohtaisia ja pieniä kokonaisuuksia, jotka pohjautuvat Joutsenmerkin kriteereihin ja niitä myös pyrittiin tekemään kriteerien joka osa-alueilta.

Aineiston keruun haasteita olivat muun muassa vedenkuluksen mittaaminen, sillä tässä tapauksessa kun henkilöstöravintola Pihka Kalasatama on ollut toiminnassa vain kaksi kuukautta, vesilaskua ravintola ei ole vielä ehtinyt vastaanottaa. Myös osaan tiedoista ei ollut ulkopuolisen mahdollista päästä käsiksi, mikä aiheutti sen, että kyseinen osio jäi tuloksilta hyvin niukaksi. Tutkimuksen kyselylomakkeen täyttövaiheessa ilmeni, että jotkut asiat olivat liian haasteellisia ja aikaavieviä selvittää ravintolan toimesta, jolloin myös tulokset näiltä osa-alueilta jäivät niukoiksi.

4.4 Tulokset

Tässä osiossa esitellään toimintasuunnitelman tiedonhaun tulokset ja niiden pohjalta tehdyt kehitysehdotukset.

Energia

Energiankulutusta ei voitu mitata ilman sitoutumista Joutsenmerkin hakemiseen, jonka avulla Joutsenmerkin vaatimaa energiatyökalua voi käyttää. Yritys voi mitata energiankäyttöä asentamalla mittarin tiloihinsa tai pyytämällä energiakatselmuksen ulkopuoliselta toimijalta. Kulutusta on myös seurattava vuositasolla säännöllisesti.

Vedenkulutus

Vedenkulutusta ei voitu mitata, sillä ravintola ei ollut opinnäytetyön tutkimusvaiheessa vastaanottanut vesilaskuja. Vedenkulutus on arvioitavissa vesilaskujen saavuttua ravintolaan. Kulutusta on seurattava myös vuositasolla säännöllisesti.

Jätteet

Ravintola ei punnitse asiakasjätettä. Asiakasta ohjeistetaan lajittelemaan jäte astioidenpalautuspisteellä. Ravintolassa lajitellaan biojäte, lasi, metalli, paperi ja pahvi. Ravintolaan tulee myöhemmin myös energiajäte rakennustyömaan takia. Ravintolan tulee punnita asiakasjäte lounaan päätteeksi asentamalla esimerkiksi va'at roska-astioiden alle.

Kemikaalit

Ravintolan pesuainehankinnat tekee keittiömestari ja jokaiseen yrityksen toimipisteeseen tilataan suurimmaksi osaksi ympäristöystävällisiä Kiilto - tuotteita. Suurin osa pesuaineista on ympäristömerkittyjä, lukuunottamatta erikoisapesuaineita, joihin liittyy poikkeussääntöjä. Pesuainelistaa päivitetään tarpeen vaatiessa. Ravintolassa ei pestä tekstiilejä. Astianpesukone annostelee pesuaineen automaattisesti ja useat pesuaineet ovat annostelijalla. Ravintolan muut käyttämät kemikaalit eivät sisällä mitään kiellettyjä ainesosia, mutta yhdessä pesuainelista on kielletty vaaralauseke, jota ei tarvitse huomioida. Ravintolan tulee vaihtaa nykyisen käsitiskiaineen tilalle ympäristömerkitty tuote. Ravintolan tulee myös karsia pesuainelista kaksi tuotetta, sillä ravintola käyttää jo vastaavaa ympäristömerkittyä tuotetta. Joutsenmerkin internetsivuilla löytyy lista kaikista Joutsenmerkityistä tuotteista ja palveluista.

Hankinnat

Ravintolalla ei ole tietoa lamppujen hankkimismenetelmistä. Kopiopaperi sekä wc-paperi on ympäristömerkittyä, mutta käsienkuivauspaperi ei. Kertakäyttöastioista ainoastaan servetit ovat ympäristömerkittyjä. Ravintolan painotuotteet ei tiedettävästi ole ympäristömerkittyjä tai hankittu ympäristömerkitystä painotalosta. Ravintolan tulee tilata jatkossa ympäristömerkittyjä kertakäyttöastioita, käsienkuivauspaperia sekä vaihtaa painotalo ympäristömerkittyyn

palveluun. Ravintolan tulee myös selvittää voiko yritys vaikuttaa kiinteistön lamppujen ostomenetelmään. Joutsenmerkin internetsivuilla löytyy lista kaikista Joutsenmerkityistä tuotteista ja palveluista.

Ruoka- ja juomatuotteet

Ravintola tarjoaa lounaalla yhden kasvisvaihtoehdon, kaksi lihavaihtoehtoa, keiton, salaatin ja jälkiruuan. Allergeenit ja muut tiedot tarjottavasta ruuasta asiakas saa ravintolan henkilökunnalta. Ohjeistus lukee ravintolan linjastossa. Ravintola ei käytä GMO-tuotteita, eikä uhanalaisia raaka-aineita. Tämän varmistaa keittiömestari, joka vastaa ravintolan keittiötuotteiden tilauksesta. Ravintola on myös tietoinen lihan ja kalan alkuperästä. Luomutuotteita joita ravintola käyttää päivittäin ovat; kaurahiutaleet, kananmunat, jauhot, juurekset saatavuuden mukaisesti. Keittiömestari tulee tilata jatkossa ravintolaan jatkossa enemmän merkittävässä osassa aterioita olevia luomuelintarvikkeita, sillä nyt vähimmäismäärä (5) ei toteudu.

Kuljetukset

Ravintola tarjoaa catering-palveluita ainoastaan talon sisäisesti, jolloin sitä ei koske kuljetusten vaatimukset.

Menettelytavat

Ravintolan omavalvontasuunnitelma on Helsingin kaupungin tekemä valmis pohja. Siinä käsitellään jätteidenlajittelua, energiaa kuluttavien laitteiden ja tarkastuksen sekä ei-sallittujen pakausmateriaalien ohjeistus. Omavalvontasuunnitelmassa on ohjeistus myös takaisinvetoa varten, mutta asiakasreklamaation käsittelyä ei erikseen olla mainittu. Ravintolasta ei ole mitään kielteistä mainintaa viranomaisten tiedossa ja se vastaa lainsäädännön toteutumisen omavalvontasuunnitelman avulla ja perehdyttämällä työntekijänsä. Ravintolalla pesupalveun sopimuksista vastaa yrityksen konseptipäällikkö. Painotuotepalveluiden käytöstä vastaa myös toimipisteen ulkopuolinen henkilö yrityksessä.

Ravintola on portaat luomuun - ohjelmassa ja tavoitteena tilata ruis- ja vehnä jauhot, hiutaleet, leseet, kananmunat, maidot, banaanit, omenat, auringonkukan- ja kurpitsansiemenet luomuna. Luomuna pyritään tilaamaan juuriksia ja kasviksia ja kesäisin Stadin Puutarhuri toimittaa ravintolalle luomutuotteita. Keittiömestari varmistaa käytännön toteutumisen.

Yrityksen vastuuhenkilöt, jotka päättävät pesula- ja painotuotepalveluista, tulee solmia sopimuksia ainoastaan ympäristömerkittyjen yritysten kanssa. Keittiömestarin tulee sitoutua tilaamaan keittiöön jatkossa lisää tiettyjä luomutuotteita, jotta päivittäinen vähimmäismäärä

luomuelintarvikkeiden osalta täyttyy. Ravintolan tulee myös sopia käytännöstä asiakasrekla-
maatioiden osalta ja lisätä kohta omavalvontasuunnitelmaan.

5 Johtopäätökset

Ravintolan toimintaa koskevat kehitysehdotukset koskevat ainoastaan hankintoja. Energia ja Vedenkulutus -osioita ei voitu arvioida puutteellisten tietojen takia. Osiot saadaan arvioitua sitoutumatta Joutsenmerkin hakemiseen niin, että yritys tilaa ulkopuolisen suunnitteleman energiakatselmuksen ja selvittää vuositasolla vedenkulutuksen vesilaitokselta tai vesilas-
kuista.

Ravintola on jo Portaat luomuun -ohjelmassa ja saa luomutuotteita säännöllisesti. Tällöin li-
säämällä luomuelintarvikkeiden määrää entisestään päivittäisessä käytössä osana pääruokaa ravintola läpäisee Joutsenmerkin kriteerit, jotka ruoka- ja juomatuotteille on asetettu. Kemi-
kaalit -osiossa ravintolan tulee suorittaa vain yksi tuotteen vaihdos ja karsia kaksi tuotetta lä-
päistäkseen kriteerit.

Muiden hankintojen osalta ravintolan tulee tehdä suurimmat muutokset toiminnassaan, jotta se läpäisee Joutsenmerkin kriteerit. Ravintolan tulee etsiä ympäristömerkitty pesulapalvelu ja painotalo. Ravintolan tulee myös tilata ympäristömerkittyjä kertakäyttötuotteita.

Ravintolan nykyistä tilannetta on vaikea arvioida, sillä energian- ja vedenkulutus on merkit-
tävä osa ravintolan toimintaa. Hankintojen suhteen ravintola toimii jo ympäristöystävällisesti, mutta ei kuitenkaan täysin läpäise Joutsenmerkin kriteerejä, jolloin sen on suoritettava muu-
toksia toiminnassaan. Menettelytapojen varmistamiseksi ravintola on kuitenkin jo määritellyt vastuuhenkilöt, jolloin muutoksia ei osioon liittyen tarvitse suorittaa. Ravintola aikoo tulevai-
suudessa harkita Joutsenmerkin hankkimista.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Esty, D. C. & Winston A. S. 2006. Green to Gold - How Smart Companies Use Environmental Strategy to Innovate, Create Value and Build Competitive Advantage. New Haven & Lontoo: Yale University.

Gibson, K. 2007. Ethics and Business - An Introduction. Cambridge: Cambridge University.

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. painos. Helsinki: Wsoy.

Harmaala, M-M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Heiskanen, E. 2004. Ympäristö ja Liiketoiminta. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J. & Aho, A-L. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Hämäläinen, K., Pesonen, H-L. & Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen - suunnittelu, toteutus ja seuranta. Helsinki: Talentum.

Lash, J. & Wellington F. 2007. Competitive Advantage on a Warming Planet. Harvard Business Review on Green Business Strategy. Boston: Harvard Business School.

Moss Kanter, R. 2003. From Spare Change to Real Change: The Social Sector as Beta Site for Business Innovation. Harvard Business Review in Corporate Responsibility. Boston: Harvard Business School.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaa- mista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma.

Kane, G. 2010. The Three Secrets of Green Business. Lontoo: Earthscan.

Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta - sanoista teoksi. Helsinki: Edita.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu - kestävä kehitys organisaatiossa. 1. painos. Porvoo: Wsoy.

Silverman, D. 2001. Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. 2. painos. Lontoo: Sage Publications.

Sähköiset lähteet

Elinkaariajattelu 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://joutsenmerkki.fi/kuluttajille/elinkaariajattelu/>.

Elinkeinoelämä keskusliitto. Vastuullisuus liiketoiminnan ytimessä [viitattu 20.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://ek.fi/mita-temme/energia-liikenne-ja-ymparisto/vastuullisuus/>.

Ensimmäisen viikon meininkiä 2017. Pihka Kalasatama [viitattu 1.11.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://kalasatama.pihka.fi/2017/10/04/ensimmaisen-viikon-meininkia/>.

EU-ympäristömerkki 2017. EU-ympäristömerkki [viitattu 12.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/](http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/).

EU-ympäristömerkityt tuotteet ja palvelut 2017. EU-ympäristömerkki [viitattu 12.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/tuoteryhmat/](http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/tuoteryhmat/).

Evira - Elintarviketurvallisuusvirasto. EU:n luomutunnus. [viitattu 20.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://www.evira.fi/yhteiset/luomu/markkinointi-ja-merkinnat/eun-luomutunnus/](http://www.evira.fi/yhteiset/luomu/markkinointi-ja-merkinnat/eun-luomutunnus/).

Hakeminen 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/hakeminen/](http://joutsenmerkki.fi/hakeminen/).

Juuret 2017. Juuri [viitattu 2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://juuri.fi/juuret/](http://juuri.fi/juuret/).

Pohjoismainen organisaatio 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/pohjoismainen-organisaatio/](http://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/pohjoismainen-organisaatio/).

Luomu.fi Tietopankki. Eurolehti Luomumerkki [viitattu 12.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://luomu.fi/tietopankki/eurolehti-luomumerkki/](http://luomu.fi/tietopankki/eurolehti-luomumerkki/).

Maksut 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/yrityksille/maksut/](http://joutsenmerkki.fi/yrityksille/maksut/).

Mara Ry 2017. Matkailu- ja ravintolapalvelut. Vastuullinen yritystoiminta matkailu- ja ravintola-alalla [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://www.mara.fi/site/attachments/vastuullinen_yritystoiminta.pdf](http://www.mara.fi/site/attachments/vastuullinen_yritystoiminta.pdf).

Meistä 2017. Pihka Kalasatama [viitattu 1.11.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://kalasatama.pihka.fi/meista/](http://kalasatama.pihka.fi/meista/).

Miten kriteerejä laaditaan? 2017. EU-ympäristömerkki [viitattu 12.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/miten-kriteereja-laaditaan/](http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/miten-kriteereja-laaditaan/).

Pihka Kalasatama 2017 [viitattu 1.11.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://kalasatama.pihka.fi/](http://kalasatama.pihka.fi/).

SFS ry. Suomen Standardisoimisliitto. ISO 14001 - maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli [viitattu 27.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/ymparistojarjestelma#MuutISO14000sarjanstandardit](http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/ymparistojarjestelma#MuutISO14000sarjanstandardit).

Teemat 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/teemat/](http://joutsenmerkki.fi/teemat/).

Tietoa meistä 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/](http://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/).

Tutkittua tietoa 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://joutsenmerkki.fi/yrityksille/115528-2/](http://joutsenmerkki.fi/yrityksille/115528-2/).

Työ- ja elinkeinoministeriö. Tuotteiden energiamerkintä [viitattu 20.10.2017]. Saatavilla [www-muodossa: http://tem.fi/tuotteiden-energiamerkinta](http://tem.fi/tuotteiden-energiamerkinta).

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi [viitattu 6.1.2018]. Saatavilla [www-muodossa: http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf](http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf).

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. Ympäristömerkit [viitattu 10.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Tuotesuunnittelu_ja_tuotteet/Ymparistomerkit.

Ympäristömerkintä. 2015. Joutsenmerkin kriteerit. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset, versio 4.4. [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2017/03/Hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-versio-4.4.pdf>.

Yrityksille 2017. Joutsenmerkki [viitattu 25.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://joutsenmerkki.fi/yrityksille/>.

Zipuli Oy hakee: KEITTIÖMESTARIA 2017. Juuri [viitattu 1.11.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://juuri.fi/2017/04/16/zipuli-oy-hakee-keittiomestaria/>.

Liitteet

Liite 1: Havainnointilomake: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle	31
Liite 2: Selvityslomake dokumenttianalyysia varten: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle.....	32
Liite 3: Kyselylomake: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle	33

Liite 1: Havainnointilomake: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle

Havainnoitava paikka: Pihka Kalasatama
Ajankohta: keskiviikko 29.11.2017 klo 09
Havainnoija: Pinja Hokkanen

Kohteet:

Painotuotteet

Jätteiden lajittelu

Kertakäyttöastiat

Paperituotteet

Ruokalista

Liite 2: Selvityslomake dokumenttianalyysia varten: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle

Paikka: Pihka Kalasatama

Ajankohta: keskiviikko 29.11.2017 klo 12

Tutkija: Pinja Hokkanen

Dokumenttianalyysin aineisto on kerätty tutkimalla ravintola rahtikirjoja, ravintolassa sijaitsevien pakkausten tuotetietoja ja omavalvontasuunnitelmaa. Rahtikirjoja ravintolalla on vain ajalta 4.10.-27.11.2017, jolloin kaikkia ravintolan tilauksia ennen tätä ei ole saatavilla.

Kohteet:

Kertakäyttöastiat

Ympäristömerkityt:

Ei-ympäristömerkityt:

Paperituotteet

Ympäristömerkityt:

Ei-ympäristömerkityt:

Kemikaalit

Ympäristömerkityt:

Ei-ympäristömerkityt:

Menetelmätavat

Omavalvontasuunnitelma:

Liite 3: Kyselylomake: Joutsenmerkkihakemuksen alustava toimintasuunnitelma Pihka Kalasatama - lounasravintolalle

Paikka: Pihka Kalasatama

Ajankohta: 1.12.2017 lähtien. Haastattelukysymyksiä esitetään hajanaisesti tulosten kirjaamisen yhteydessä kasvotusten tai sähköpostitse.

Haastattelija: Pinja Hokkanen

Haastateltavat: Pihka Kalasataman ravintolapäällikkö ja keittiömestari

Seurataanko ravintolassa kuukausittain energian ja vedenkulutusta? Paljon vettä on kulunut kuukaudessa keskimäärin?

Annosteleekeo ravintolan astianpesukoneet pesuaineen automaattisesti?

Millaisia lamppuja ravintola käyttää ja mitkä ovat niiden ostomenetelmät?

Onko fossiilisten öljyjen osuus lämmityksessä yli 30 %?

Onko ravintolalla ohjeistusta henkilökunnalle kemikaalien annostelusta sekä käytöstä? Missä muodossa se on?

Päivitetäänkö kemikaalituotteiden tilauslistaa säännöllisesti (vuosittain)?

Mikä on asiakaspalautuksen jätteidenlajittelukäytäntö ravintolassa ja kokoustilauksissa?

Mikä on henkilökunnan jätteidenlajittelukäytäntö?

Mihin tarkoitukseen ravintolassa on kertakäyttöastioita?

Mikä on käytäntö sen varmistamiseksi, että ravintolassa ei käytetä GMO-tuotteita tai uhanalaisia raaka-aineita?

Mitä luomutuotteita ravintola käyttää pääruuan valmistuksessa päivittäin suurena osana?

Miten asiakas saa halutessaan tiedon kalan ja lihan alkuperästä?

Mitä menettelytapoja yrityksellä on jos sen pitää vaihtaa painotaloa tai pesulapalvelua?

Mitä menettelytapoja yrityksellä on luomuelintarvikevaatimuksen varmistamiseksi?

Mitä menettelytapoja yrityksellä on kulutustavaroita (lamput, kopiopaperi, pehmopaperi, painotuotteet) koskevien vaatimusten täyttämisen varmistamiseksi?

Onko viranomaisen tiedossa kielteisiä mainintoja liittyen ympäristöön, työympäristöön, talouteen, hygieniaan ja terveyteen?