

Tuire Tamminen

JOUTSENMERKKIHAKEMUS
CASE BEST WESTERN HOTEL RAUMANLINNA

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
2010

JOUTSENMERKKIHAKEMUS CASE BEST WESTERN HOTEL
RAUMANLINNA

Tamminen, Tuire
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaajat: Saarinen, Nea, ja Reinilä, Heli
Sivumäärä: 42
Liitteitä: 3

Asiasanat: Joutsenmerkki, kestäväkehitys, ympäristöystävällisyys, kestävä matkailu

Tässä opinnäytetyössä tehtiin Joutsenmerkkihakemus Best Western Hotel Raumanlinnalle. Kehittämistyö oli lähtöisin toimeksiantajan omista tarpeista ja toiveista.

Tässä työssä suunniteltiin, miten ympäristömerkki saavutetaan. Työhön liittyi kiinteästi henkilöstökoulutuksen järjestäminen, jossa kerrottiin Raumanlinnan henkilökunnalle Joutsenmerkistä sekä perehdytettiin heidät toimimaan merkin velvoittamalla tavalla. Koulutuksessa henkilökunta perehdytettiin myös siihen, mitä merkki tarkoittaa ja mitä muutoksia hotellissa tehtiin, jotta merkki saavutettiin.

Yhtenä osa-alueena työssä oli selvittää, miten Joutsenmerkkiä voidaan hyödyntää hotellin markkinoinnissa tulevaisuudessa ja minkälaista hyötyä siitä voisi hotellille olla.

Tutkimusotteena työssä käytettiin toimintatutkimusta. Työ oli kehittämistyö, jossa tutkittiin hotellin toimintaa ja pyrittiin parantamaan ja kehittämään toimintaa kohti ympäristöystävällisempää toimintamallia.

Työssä pohdittiin kestävä matkailua sekä matkailun ympäristövaikutuksia sekä sitä, miten näitä vaikutuksia voidaan vähentää. Selvitettiin mitä tarkoittavat ympäristö vastuullisuus sekä kestävä kehitys matkailussa.

Opinnäytetyössä kerrottiin, mikä on Joutsenmerkki sekä käytiin läpi hakemusprosessi: Mitkä osa-alueet siihen liittyivät ja mitä kaikkia asioita hakemusta varten selvitettiin. Kehittämistyössä selvitettiin hotellin energian; sähkön ja lämmön sekä veden kulutusta ja kemiallisten tuotteiden sekä jätteiden määrää. Saavuttaakseen Joutsenmerkin hotellin oli täytettävä yllämainituista asioista tiukat kriteerit. Selvittelytyötä tehtiin suurimmaksi osaksi sähköpostin välityksellä sekä henkilökohtaisella observoinnilla. Selvitystyössä suureksi avuksi olivat Raumanlinnan yhteyshenkilöt.

Kehittämistyön lopuksi todettiin, että Joutsenmerkki saavutettiin ja arvioitiin mitä se tarkoittaa Raumanlinnalle tulevaisuudessa.

THE SWAN ECOLABEL APPLICATION CASE BEST WESTERN HOTEL
RAUMANLINNA

Tamminen, Tuire

Satakunnan Ammattikorkeakoulu Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

December 2010

Supervisor: Saarinen, Nea & Reinilä, Heli

Number of Pages: 42

Appendices: 3

Key Words: The Swan ecolabel, sustainable development, eco-friendly, sustainable tourism

The purpose of this Master's thesis was to make an application for Best Western Hotel Raumanlinna to earn the right to use The Swan ecolabel. This development idea came from the client's own needs and wishes.

The application plan for achieving the ecolabel was done in this thesis. The project closely included organizing personnel training, where the staff of Raumanlinna was educated about the Swan ecolabel, and oriented to be able to perform in a way the ecolabel requires. In the training, the staff was also oriented to understand the meaning of the ecolabel and what kinds of changes were made in the hotel in order to achieve it.

One objective of the thesis was to find out how marketing of the hotel would benefit from the ecolabel in the future, and what kinds of benefits could it bring.

The research approach was action research. The task was the development, in which the operations of the hotel were researched in the aim to improve and develop them towards the eco-friendlier operations model.

In the project, sustainable traveling and its environmental effects including reduction were discussed. The concepts of environmental responsibility and sustainable development in tourism were determined and clarified.

The Swan ecolabel was defined in the thesis as well as the application process, including what sectors were included and what issues needed to be found out for the application. For the development process, the energy levels were identified, which included electricity and heat, usage of water, and the waste of chemicals and debris. In order to get the right for the Swan ecolabel, there were tight criteria concerning these concepts that needed to be filled. The data collection was mainly done by email as well as personal observation, which could be done with the help of Raumanlinna's existing contact lists.

At the end of the development process it was stated that the Swan ecolabel was achieved, and its meanings for Raumanlinna's future were assessed.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN SANASTO.....	6
3	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
4	KEHITTÄMISPROJEKTIN TAVOITTEET	9
4.1	Joutsenmerkin hakuprosessin suunnittelu ja toteutus	9
4.2	Henkilöstökoulutuksen suunnittelu ja toteutus.....	10
4.3	Joutsenmerkkiin liittyvien arvojen markkinoinnillinen hyödyntäminen	11
4.4	Käsiteviitekehys.....	12
5	KEHITTÄMISMENETELMÄT.....	13
5.1	Toimintatutkimus.....	14
5.2	Tutkimuksen haasteet.....	15
5.3	Kehittämistyöt.....	16
6	MATKAILUN YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET SEKÄ KESTÄVÄ KEHITYS.....	17
6.1	Ympäristövastuullisuus	18
6.2	Kestävä kehitys matkailussa.....	19
7	JOUTSENMERKKI.....	21
8	HAKEMUSPROSESSI	27
8.1	Aikataulu.....	28
8.2	Pakolliset kriteerit	29
8.3	Pistevaatimukset	32
9	HENKILÖSTÖN KOULUTUS.....	36
10	JOUTSENMERKIN MARKKINOINNILLINEN HYÖDYNTÄMINEN	38
11	POHDINTAA	40
	LÄHTEET	43

LIITTEET:

- LIITE 1 New for 2009 environmental awareness questions
- LIITE 2 Environmental Awareness and other RFP questions BW Raumanlinna property 91085
- LIITE 3 Joutsenmerkkihakemus (salattu, vain toimeksiantajan ja tekijän kapaleissa)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönäni teen Joutsenmerkkihakemuksen Best Western Hotel Raumanlinnalle (jatkossa tässä työssä tullaan käyttämään toimeksiantajasta nimeä Raumanlinna). Tähän tutkimukseen liittyy kiinteästi henkilöstökoulutuksen järjestäminen sekä merkin markkinoinnillinen hyödyntäminen. Tämä tutkimus on lähtöisin toimeksiantajan tarpeesta. Raumanlinnassa on jo pitkään ollut puhetta ympäristöasioista ja niiden vaikutuksesta asiakkaiden mielikuviin hotellista. Raumanlinnassa on mietitty prosessia paljon, mutta resursseja ei ole ollut itse tehdä tätä valtavaa projektia. Aiheeseen liittyy myös kiinteästi kestävä kehitys matkailussa sekä muut ympäristöasiat matkailun saralla. Näistä asioista olen koonnut työn alkuun kirjallisuuskatsauksen, jotta saamme jonkinlaisen taustan sille, miksi on tärkeää ottaa ympäristöasiat huomioon myös hotellitoiminnassa.

Virallisia ympäristömerkkejä Joutsenmerkin lisäksi on Euroopan Unionin ympäristömerkki – Ekotuotemerkki, ns. EU-kukka, joka on tunnettu koko EU:n alueella. Tekstiilejä voidaan merkitä omalla ÖKÖ-Tex100-merkinnällä, joka tarkoittaa ettei valmistuksessa käytetä haitallisia aineita. Lisäksi on olemassa kierrätysmerkki, joka on myös koko EU:n alueella tunnettu. (Liesimaa 1995, 16-27.)



Kuva 1. Kierrätysmerkki



Kuva 2. ÖKÖ-Tex 100-merkki



Kuva 3. EU-Kukka

Tutkimus tehtiin toimintatutkimuksena, jossa minä tutkijana olin kiinteästi mukana tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Tässä työssä ei niinkään tehty tutkimusta, vaan tämä työ oli paremminkin kehittämistyö, joita toimintatutkimuksena tehdyt työt useimmiten ovatkin. Työssä pyrittiin saamaan Raumanlinnalle Joutsenmerkki, jonka avulla hotelli pystyy tulevaisuudessa paremmin kilpailemaan omalla toimialallaan.

Ympäristöön vaikuttaminen on nykyään noussut keskeiseksi asiaksi monella saralla. Kaikkialla puhutaan, miten meidän jokaisen pitää pyrkiä vähentämään ympäristönkuormitusta ja suojella luontoa. Aihe on siis hyvinkin ajankohtainen ja varmasti muuttuu koko ajan tärkeämmäksi. Tiedotusvälineistä saamme koko ajan informaatiota kestävästä kehityksestä ja siitä, mitä se tarkoittaa. Kestävä kehitys tarkoittaa sitä, että luonnon monimuotoisuus pyritään säilyttämään ja ihmisen taloudellinen ja aineellinen toiminta sopeutetaan maapallon luonnonvaroihin ja luonnon sietokykyyn. Kehitys on kestävällä pohjalla, kun tyydytämme tämänhetkiset tarpeemme niin, ettemme samalla vie tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omia tarpeitaan. (Kuivanen 1999, 6.) Työn taustalla vaikuttaa myös maailman nykyinen tahtotila kestävään kehitykseen.

2 YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄN SANASTO

Auditointi (ympäristöauditointi) eli ympäristötarkastus on kirjallisesti laadittu, säännöllinen ja puolueeton arvio yrityksen ympäristöjärjestelmän toimivuudesta. Auditoinnissa käydään läpi päämäärät, tavoitteet ja toimenpiteet, joihin yrityksen ympäristöohjelmassa on sitouduttu ja verrataan toimitaanko niin kuin on kirjattu.

Jatkuva parantaminen on ympäristöjärjestelmän parantamisprosessi, jolla yrityksen ympäristöpolitiikan mukaisesti saavutetaan parannuksia ympäristöasioiden hoidossa ja ympäristönsuojelun tasossa kokonaisuutena.

Sertifointi eli todentamismenettely on menettely, jolla riippumaton, virallistettu toimielin antaa yritykselle kirjallisen vakuutuksen (**sertifikaatin**) siitä, että yrityksen ympäristöjärjestelmä täyttää tietyn standardin vaatimukset.

Ympäristöasioiden hallinta edellyttää, että yrityksessä tunnetaan ympäristötekijät ja toiminnot, joiden kautta ympäristövaikutuksia syntyy. (MEK Ysmek2 1997, 10.) Ympäristöasioiden hallintaa voidaan pitää osana johtamistoimintaa, sen päämääränä on ympäristönsuojelun liittäminen osaksi organisaation toimintaa. Tärkeimmät ympäristöasioiden hallintaa koskevat määräykset ja ohjeet on annettu EU:n EMAS-

asetuksessa (Environmental Management and Audit Scheme, EMAS) ja kansainvälisen standardisointijärjestelmän ISON ympäristöasioiden hallintaa käsittelevissä standardeissa. (Ympäristösanasto 1998, 116.)

Ympäristöjärjestelmä on osa yrityksen yleistä hallintajärjestelmää, joka sisältää organisaatorakenteet, suunnittelutoiminnot, vastuut, käytännöt, menettelytavat, tuotantotavat ja voimavarat ympäristöpolitiikan kehittämiseksi, toteuttamiseksi, saavuttamiseksi, katselmoimiseksi sekä ylläpitämiseksi. Ympäristöjärjestelmän avulla yritys pystyy havaitsemaan ne tekijät, joilla on vaikutusta ympäristöasioiden hoitoon ja hoidon tasoon sekä vaikuttamaan niihin yrityksen toiminnassa.

Ympäristökatselmus katselmuksen tavoitteena on käydä läpi kaikki yrityksen / organisaation ympäristöasioiden hoitoon ja ympäristönsuojeluun liittyvät asiat perustaksi ympäristöjärjestelmän rakentamiseksi.

Ympäristöohjelma, siinä esitetään toimenpiteet, joilla yrityksen ympäristöpäämäärät ja -tavoitteet saavutetaan. Ympäristöohjelmassa yritys asettaa keinot, vastuut ja aikataulut jokaisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Ympäristöpolitiikka on julistus yrityksen aikomuksista ja periaatteista ympäristöasioiden hoidon suhteen. Se kuvaa toimintalinjan ympäristöasioissa, joihin yritysjohto on sitoutunut. Ympäristöpolitiikka muodostaa perustan, jolle yritys asettaa päämääränsä ja tavoitteensa.

Ympäristövaikutus on mikä tahansa haitallinen tai hyödyllinen muutos ympäristössä, joka on kokonaan tai osittain yrityksen toimintojen, palvelujen tai tuotteiden seurausta. (MEK Ysmek2 1997, 10-11.)

3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Best Western Hotel Raumanlinna sijaitsee Rauman ydinkeskustassa, aivan Vanhan Rauman puutaloalueen tuntumassa. Hotelli on aloittanut toimintansa jo vuonna 1933.

Kunniakkaat perinteet omaava, funkistyylinen rakennus on peruskorjattu 2000-luvulla. Kaikki hotellihuoneet uudistettiin v. 2003-2005 ja hotellin yleiset tilat v. 2005.



Kuva 4. Best Western logo

Hotellissa on 71 huonetta, näistä 55 on standard-luokan huonetta, 13 business-huonetta ja 3 saunallista superior-huonetta. Pysyvästi käytettävissä on 109 vuodepaikkaa. Hotellin yhteydessä toimii ruoka- ja seurusteluravintola, Mr. Jones Bar & Kitchen, jolla on eri omistaja. Asiakkaiden käytettävissä on myös sauna sekä juhlatila. (Raumanlinnan www-sivut 2009.)

Yhteyshenkilönä Raumanlinnassa oli hotellinjohtaja Anne Ignatius-Helander. Hän lupautui olemaan minulle avuksi kaikissa niissä tiedoissa, joita tarvitsin Joutsenmerkkihakemukseen. Ignatius-Helanderin kanssa selvitimme yhteistyössä hotellin kulutukset, jäteasiat, lamput sekä muut hakemustekniset asiat. Siivouspuolelta apunani oli kerrosemäntä Jonna Vastamäki, jolta sain tietoa käytettävistä pesuaineista ja niiden kulutuksista. Jatkossa näistä apunani olleista henkilöistä, tullaan käyttämään nimitystä yhteistyöhenkilöt.

Raumanlinnassa koetaan vastuuta ympäristöstä ja sen suojelusta sekä halutaan yrityksen olevan osa kestävästä kehitystä. Yrityksen osalta tämä kestävä kehitys tarkoittaa sellaisia ajattelu- ja toimintamalleja, joissa päätöksiä ja valittuja toimintatapoja arvioidaan myös niiden pitkäaikaisten taloudellisten, ekologisten ja sosiaalisten vaikutusten perusteella (Rohweder 2004, 11). Raumanlinna haluaa olla paikallisena, kohtuullisen suurena palvelualan yrityksenä mukana vaikuttamassa paikalliseen kestäväan kehityksen tunnettavuuteen ja toimivuuteen. Kestävä kehitys voidaan jakaa

erilaisiin osiin vaikuttamisessa; paikallinen, alueellinen tai globaalivaikuttaminen (Rohweder 2004, 16).

Raumanlinnassa voidaankin puhua jopa ympäristöasioiden johtamisesta. Asiaa on pohdittu ja puitu jo monia vuosia ja erilaisia ympäristöä säästäviä ratkaisuja on tehty jo paljon ennen kuin alettiin puhua Joutsenmerkistä ja sen hakemisesta. Ympäristöjohtamisella tarkoitetaan liiketoiminnassa ympäristöasioiden ottamista osaksi johtamis- ja päätöksentekojärjestelmiä (Pohjola 2003, 37).

4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TAVOITTEET

Kehittämiprojektin tavoitteet voidaan tiivistää kolmeen kohtaan:

1. Joutsenmerkin hakuprosessin suunnittelu ja toteutus
2. Henkilöstökoulutuksen suunnittelu ja toteutus
3. Joutsenmerkin ja siihen liittyvien arvojen markkinoinnillinen hyödyntäminen

4.1 Joutsenmerkin hakuprosessin suunnittelu ja toteutus

Joutsenmerkin hakeminen on vaativa prosessi, jossa pitää tutustua laajasti ympäristökysymyksiin ja erilaisiin vaatimuksiin. Merkille on asetettu erilaisia kriteereitä jotka pitää täyttää. Kriteerit koostuvat pakollisista vaatimuksista ja pistevaatimuksista. Kaikista vaatimuksista SFS-Ympäristömerkintä on tehnyt erillisen oppaan Joutsenmerkin hakemista varten. Osaan vaatimuksista vaaditaan etukäteen kirjallinen osio ja osaan riittää tarkistus paikan päällä. Hakemusten kirjallisen osion käsittelyn jälkeen Pohjoismaisen ympäristömerkinnän edustaja tarkastaa paikan päällä, että vaatimukset täytetään.

Opinnäytetyöni on muutosprosessi, joka samalla kehittää organisaatiota. Muutosprosessissa on tarkoitus muuttaa koko hotellin henkilökunnan toimintaa kohti ympäris-

töystävällisempää tapaa toimia sekä kaikkien jatkuvaa asennetta kohti kestäväää kehitystä ja sen mukanaan tuomia positiivisia arvoja.

Opinnäytetyössä suunnitellaan hakuprosessin eteneminen, se miten kaikki toteutetaan käytännössä ja haetaan hotellille Joutsenmerkkiä. Aluksi työstetään niitä kriteereitä, joita vaaditaan merkin saamiseen. Työ lähtee liikkeelle selvitystyöstä, jossa selvitetään hotellin kulutusarvot: energia; sähkö ja kaukolämpö, vesi, kemiallisten tuotteiden käyttö, jätteet ja jätehuolto. Työ vaatii monia yhteydenottoja toimittajiin ja selvittelyä viimevuotisista kulutuksista sekä nykyisistä toimintatavoista. Varmaahan ei ole, saako hotelli Joutsenmerkin. Merkin saaminen riippuu monesta tekijästä, liiketoimintahan ei saa kärsiä vaan sen pitää olla entistä kannattavampaa. Joutsenmerkin tulisi antaa lisäarvoa toiminnalle.

Joutsenmerkin saaminen selviää sitten, kun hakemus on tehty ja palautettu. Tutkimus ei kuitenkaan ole epäonnistunut, vaikka hotelli ei merkkiä saisikaan. Merkkiä voidaan hakea uudelleen, kunhan tarpeelliset muutokset on saatu aikaan. Nyt tehdyn hakemuksen perusteella saadaan selville, minkälaisia muutoksia pitää tehdä, jotta merkki on saavutettavissa. Myös henkilöstökoulutuksen luonne muuttuu tällöin, siitä kerrotaan lisää henkilöstökoulutuskohdassa.

Raumanlinnan toiminta on kuitenkin jo vuosia tähdännyt ympäristöystävälliseen toimintaan, joten uskottavaa on, että Joutsenmerkki tullaan saamaan.

4.2 Henkilöstökoulutuksen suunnittelu ja toteutus

Prosessiin liittyy isona osana henkilöstökoulutuksen järjestäminen Raumanlinnan henkilökunnalle, jossa kerrotaan projektista ja sitoutetaan koko henkilökunta osallistumaan projektiin. Koulutuksen tarkka sisältö selviää vasta, kun olemme saaneet selvitettyä, minkälaisia muutoksia ympäristöystävällinen toiminta hotellissa vaatii. Edellä mainitun koulutuksen järjestäjänä tulen toimimaan minä yhteistyössä SFS-Ympäristömerkinnän kanssa. Koulutus on alustavasti tarkoitus järjestää sitten, kun joutsenmerkki on haettu ja saavutettu. Koulutuksessa on tarkoitus kertoa henkilökunnalle, mikä merkki on kyseessä ja mitä se tarkoittaa. Henkilökunnalle kerrotaan

myös, kuinka paljon etukäteisvalmisteluja on tehty, että merkki on saatu. Pääpaino koulutuksessa tulee kuitenkin olemaan se, miten joutsenmerkki vaikuttaa jokaisen omaan työhön. Kerrotaan minkälaisia asioita se heiltä vaatii ja toisaalta mitä sen avulla saavutetaan sekä siitä, miten se muuttaa koko hotellin toimintaa kohti ympäristöystävällistä asennetta.

Ympäristöystävällisyyden tulee näkyä kaikessa toiminnassa, niin isoissa kuin ihan pienissäkin asioissa. Henkilöstöä pyritään sitouttamaan juuri sillä, että sille kerrotaan mitä joutsenmerkki vaatii juuri heiltä ja heidän työpanokseltaan. Jaetaan vastuuta eri henkilöille, jotta heillä on tietyt vastualueet. Vastuun jakamisen avulla pyritään varmistamaan, että ympäristöystävällisyys toteutuu jatkossakin heidän toimipisteissään. Joutsenmerkkihän ei ole mikään kertasuoritus vaan jatkumo, jota seurataan. Pidetään kaikki asiat positiivisina ja sellaisina, että ne myös osaltaan helpottavat työtä, tai eivät ainakaan vaikeuta sitä. Tällä tavalla kaikkien on helppo osallistua ympäristötalkoisiin.

Hotellinjohtaja näkee koulutuksen tarpeellisena henkilökunnan sitouttamisen kannalta. Hotellissa on käsitelty ympäristöasioita jo vuonna 2002 henkilöstön kanssa, mutta asiat ovat jo painuneet unholaan, joten johtajan mielestä on virkistävää tuoda asioita uudelleen esiin sekä tutkia, miten silloin sovitut asiat ovat nyt toteutuneet vai ovatko toteutuneet ollenkaan. Hänen mielestään on myös tärkeää, että koulutus järjestetään organisaation ulkopuolelta. Henkilöstökoulutuksen kantavana ideana on saada jatkumo, sille että ympäristöystävällinen toiminta hotellissa jatkuu merkin saamisen jälkeenkin.

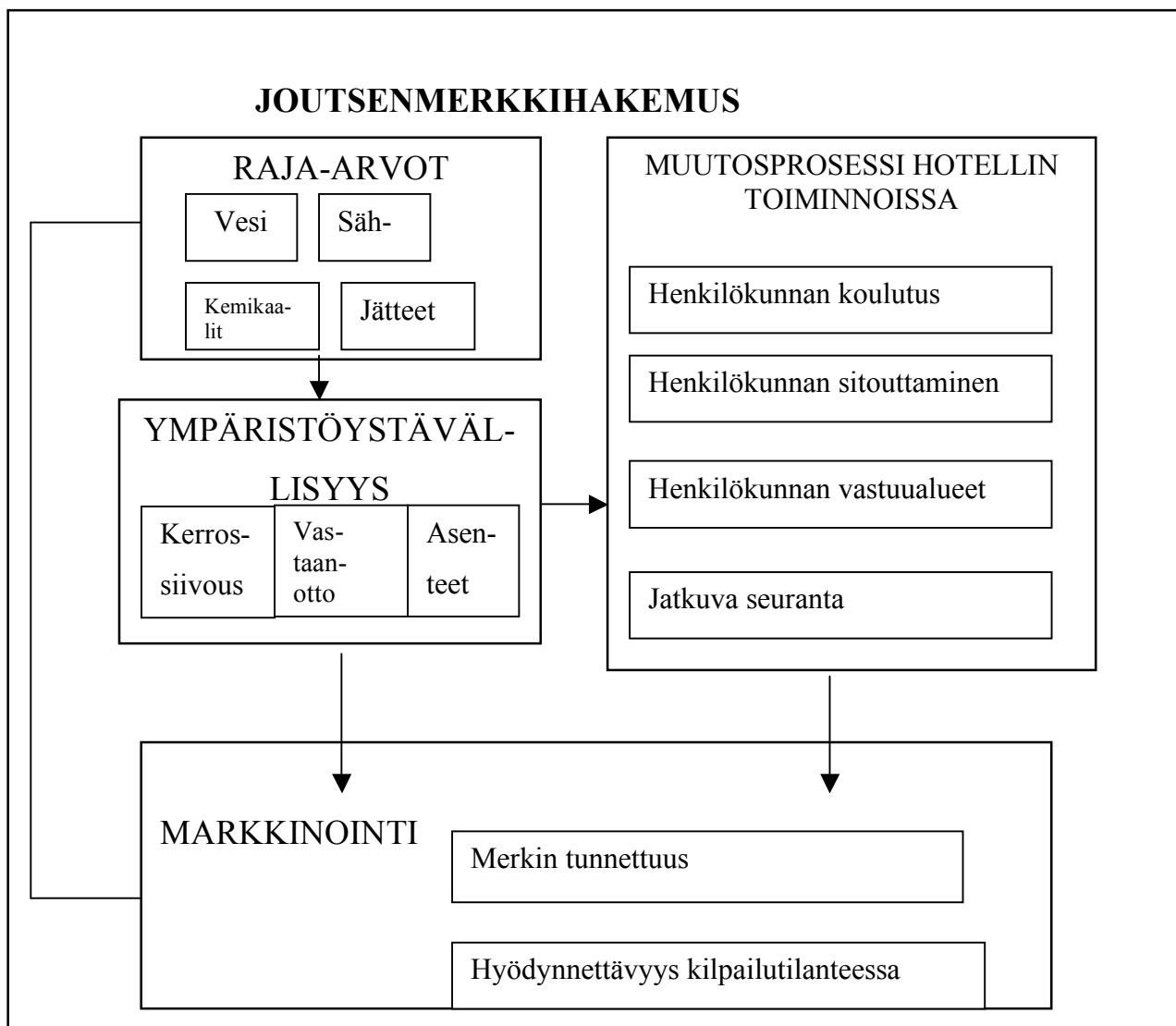
Mahdollista on siis kuitenkin myös se, että hotelli ei merkkiä saakaan. Ja silloin henkilöstökoulutuksen idea muuttuu siihen suuntaan, että henkilöstölle kerrotaan mitä hotellilta vielä vaaditaan, jotta tulevaisuudessa merkki tullaan saavuttamaan.

4.3 Joutsenmerkkiin liittyvien arvojen markkinoinnillinen hyödyntäminen

Ympäristöystävällisyyttä voidaan hyväksi käyttää hotellin markkinoinnissa ja brändin luomisessa. Hotellia voidaan merkin saavutettua markkinoida ympäristöystävällisempänä vaihtoehtona, joka ottaa huomioon tulevaisuuden. Joutsenmerkki tunnetaan

myös ulkomailla ja se on tunnustettu ja arvostettu merkki myös hotellimaailmassa. Hotellit voivat käyttää merkin tuomaa hyötyä mm. hintakilpailutilanteissa. Muutamilla Scandic-ketjun hotelleilla Suomessa on jo Joutsenmerkki, jota ne hyödyntävät markkinoinnissaan. Esimerkiksi Scandic Simonkentällä on Joutsenmerkki käytössä. Ympäristömerkki 2008-vuosijulkaisussa, Scandic Hotelli Simonkentän ympäristövastaava, controller Mari Suominen kertoo, että Joutsenmerkki on viesti heidän asiakkailleen, että ympäristöasioihin suhtaudutaan vakavasti. Saman viestin toimeksiantajakin haluaa välittää Raumanlinnan asiakkaille tulevaisuudessa.

4.4 Käsiteviitekehys



Kaavio 1. Käsiteviitekehys

Tässä työssä kuvataan joutsenmerkin hakuprosessi. Kaikki hakemusprosessiin liittyvät osa-alueet: energian kulutus, veden kulutus, kemikaalien käyttö sekä kertyvät jätteet vaatimukset pesuaineista sekä muut ympäristöystävällisyyteen tähtäävät toiminnot. Osana työtä tulee olemaan henkilökunnan koulutuksen järjestäminen, josta on jo aiemmin kerrottu. Hotellin saavutettua Joutsenmerkin ja henkilökunnan sitoutumisen jälkeen hotelli voi hyödyntää merkkiä mainonnassaan.

5 KEHITTÄMISMENETELMÄT

Opinnäytetyöni tein toimintatutkimuksena. Tutkin hotellin toimintaa ja selvitin, minäkalaisia muutoksia hotellin toiminnassa piti tehdä, jotta voitiin saavuttaa joutsenmerkin kriteerit. Tutkimukseni oli toimintatutkimusta, koska siinä tutkittiin, miten tutkimus ja muutos liittyivät toisiinsa ja tavoitteena oli senhetkisen tilanteen parantaminen. (Eskola & Suoranta 2005, 128.)

Toimintatutkimuksen valitsin menetelmäksi, koska tavoitteena oli parantaa hotellin nykyistä kilpailutilannetta, sekä muuttaa toimintatapoja kohti ympäristöystävällistä toimintatapaa. Koin toimintatutkimuksen myös hyväksi menetelmäksi, koska Raumanlinnassa haluttiin muutosta ja sitä vauhdittamaan tarvittiin ulkopuolinen toimija. Toimintatutkimusta on mahdollista tehdä kahdella tavalla, joko tutkija ryhtyy kehittämään omaa työtään tai etsii itselleen kohteen, jota tutkia ja kehittää (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 94). Tämä kehittämistyö tehtiin juuri niin, että minä ulkopuolisena toimijana, kehitin Raumanlinnan toimintaa kohti ympäristöystävällisyyttä ja tein heille Joutsenmerkkihakemuksen.

Toiminnan kehittämisellä tarkoitan tässä omaa työpanostani siihen, että hotelli oli valmis saamaan Joutsenmerkin. Toimet, joita teimme yhdessä hotellin yhteyshenkilöiden kanssa kulkivat sykleittäin, jolloin ensin tutkittiin olemassa oleva tapa toimia, suunniteltiin muutos, toteutettiin se ja sen jälkeen arvioitiin lisäksi se mahdollisuutta saada Joutsenmerkki. Tällainen toiminta on tyypillistä juuri toimintatutkimukselle.

Syklejä oli työnaikana monia, joita en pysty tarkasti ajoittamaan. Kuvassa 5. aikataulu on kuvattu karkeasti millaisella aikataululla asioita selvitettiin. Esimerkkeinä tällaisista sykleistä ovat, energian- ja vedenkulutuksen kriteerien selvittäminen. Ensin selvitettiin mikä kulutus on nyt ja mitä voidaan tehdä, jotta saadaan kulutus sille tasolle, kuin kriteereissä vaaditaan.

5.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma elää koko ajan tutkimushankkeen mukana. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuvat tutkimuksen vaiheiden: aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin kietoutuminen yhteen. Tutkijan aktiivinen osallistuminen tutkimukseen on myös osa kvalitatiivista tutkimusta, vaikka ei aina olekaan pakollista. (Eskola & Suoranta 2005, 15-16.)

Toimintatutkimuksessa tutkijan ja tutkittavan yhteisön vuorovaikutus ei ole ajallisesti tai aiheellisesti kovin tarkasti määriteltyä, vaan se on pysyvää ja usein pitkäaikaista. Olennaista tässä pysyvyydessä on tutkija ja tutkittavien aktiivinen vuorovaikutus sekä sitoutuminen yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin. Tutkija toimii siis yhdessä muiden osallistujien kanssa etsien ratkaisuja. (Eskola & Suoranta 2005, 128.) Tässä työssä osallistujina olivat yhteyshenkilöni Raumanlinnassa, jotka auttoivat aina eteenpäin kriteeri kerrallaan.

Toimintatutkimus on tutkimus, jossa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimuksessa tutkitaan ihmisten toimintaa, ei esimerkiksi koneen toimintaa. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Pienimmillään toimintatutkimus voi olla jopa vain oman työn kehittämistä yhdessä työtovereiden kanssa. Toimintatutkimukseen kuuluu syklisyys. Kehitystä seuraa aina kokemusten perusteella tehty muutos. Näin muodostuu kokeilujen ja tutkimuksen vuorovaikutuksena etenevä spiraali. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 16-19.)

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on tutkimuksen avulla muuttaa vallitsevia käytäntöjä sekä ratkaista ongelmia. Ongelmat voivat olla teknisiä, yhteiskunnallisia, sosiaalisia tai eettisiä. Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan tutkittavaa todellisuutta, muutos saadaan aikaan ottamalla käytännöissä toimivat henkilöt mukaan, aktiivisiksi osallisiksi tutkimuksessa. (Kuula 1999, 9.)

Toimintatutkimus poikkeaa tavanomaisesta tutkimusprosessista. Toimintatutkimuksen lähtökohtana voi olla arkisessa työssä havaittu ongelma tai puute, jota ryhdytään kehittämään. Tutkimus alkaa jonkin yksityiskohdan ihmettelystä ja toiminnan reflektioivasta ajattelusta, mikä sitten johtaa laajempaan selvittely- ja kehittämistyöhön. (Heikkinen ym. 2007, 78.) Reflektioivalla ajattelulla tarkoitetaan tässä sitä, että mietitään omia toimintatapoja ja pyritään löytämään nykyisistä toimintatavoista ongelma-kohtia, joita sitten pyritään parantamaan ja kehittämään. Työelämän tutkimuksista määrällisesti eniten on juuri toimintatutkimuksia (Kuula 1999, 12).

Toimintatutkimuksen suurena haasteena on tutkijan oman roolin dilemma. Toimintatutkimuksessa eräänä suurena toiveena on kuitenkin toiminnan muuttaminen ja tähän muutokseen liittyen yksi keskeinen ristiriita on se, missä määrin tutkijan pitää tai hän edes saa aktiivisesti vaikuttaa prosessin kulkuun. (Kuula 1999, 116.)

Tutkijana osallistuin hotellin toimintaan ja pyrin yhdessä henkilökunnan edustajien kanssa ratkaisemaan eteen tulevat ongelmat. Tarkemmin omaa toimintaani hotellissa on kuvannut luvussa 8.

5.2 Tutkimuksen haasteet

Tutkimukseni haasteena oli vanha kiinteistö sekä eri omistajat eri toiminnoissa. Samassa kiinteistössä toimi kaksi eri ravintolaa, joilla molemmilla oli eri omistajat. Vesi- ja sähkömittarit ovat koko kiinteistön yhteiset, joten se saattaa koitua merkin saamisen esteeksi, mikäli kulutukset ylittävät kriteerit. Kaikki omistajat tulee myös ottaa huomioon ja selvittää, ovatko kaikki sitoutuneet kulutuksen pienentämiseen ja ympäristöystävälliseen toimintaan. Selvitysten jälkeen olimme hieman ihmeissämme, kos-

ka muut yrittäjät eivät kokeneet ympäristöystävällisyyttä yhtä tärkeäksi asiaksi liiketoiminnan kehittämiseen kuin Raumanlinna.

Haastetta lisäsi myös kiinteistön ikä. Kyseessä on vanha rakennus ja sen aiheuttamat ongelmat esimerkiksi tiivisteissä ja eristeissä täytyi ottaa huomioon. Eräänä haasteena oli aiemmin mainittu kannattavuus ja asiakastyytyväisyys. Hotelli on palvelulaitos, johon asiakkaat tulevat viettämään ”laatu-aikaa”, he odottavat saavansa jotain ekstraa ja siihen pitää vastata. Täytyy tarkkaan miettiä, ettei ympäristöasioiden kustannuksella karsita kuitenkaan asiakkaiden arvostamia palveluita.

5.3 Kehittämistyöt

Kehittämistyönä tässä työssä ovat joutsenmerkkikriteerien vaatimat osa-alueet. Opinnäytetyössäni selvitetään seuraavia asioita:

- hotellin energian kulutus
- hotellin veden kulutusta
- kemiallisten aineiden käyttö
- jätehuoltoa kokonaisuutena ja kierrätystä
- erilaisia ympäristövaatimuksia: valaistuksessa käytettyjä lamppeja, ilmanvaihtotapaa, vesihanojen vedenkulutusta, papereita ja pesuaineita niin hotelli huoneissa kuin huonesiivouksessakin.
- miten joutsenmerkkiä voidaan hyödyntää hotellin markkinoinnissa, The Swan on tunnettu myös Best Western -maailmassa, joten se helpottaa markkinointia osaltaan
- mitä positiivisia vaikutuksia Joutsenmerkillä saavutetaan henkilöstön mielikuvissa työpaikastaan
- miten Joutsenmerkillä voidaan vahvistaa hotellin positiivista brändiä ympäristöystävällisenä majoitusvaihtoehtona. Best Western ketjussa kysellään ketjun hotelleilta erilaisia ympäristötekoja (liitteenä new environmental requirement (liite 1) ja Environmental Questions (liite 2)).

Yllä mainittuihin asioihin yritetään löytää mahdollisimman ympäristöystävällinen vaihtoehto, joka tukee kestävästä kehitystä ja samalla pyritään saamaan pitkällä tär-

täimellä kustannussäästöjä hotellille. Näitä kehittämiskohteita avataan tarkemmin luvussa 8.

6 MATKAILUN YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET SEKÄ KESTÄVÄ KEHITYS

Matkailun aiheuttamia muutoksia on vaikea ja joskus lähes mahdoton erottaa ihmisten toiminnan yleensä aiheuttamista muutoksista ympäristöön. Matkailu ja matkailijat on niin näkyvä ilmiö, että sitä on helppo osoittaa sormella. Matkailu on myös ilmiö, jota toiset pitävät oikeutettuna elinkeinona ja toiset taas kaiken pahan alkuna ja juurena. Matkailulla on runsaasti niin myönteisiä kuin kielteisiäkin vaikutuksia luontoon ja ympäristöön. Olennaista on kuitenkin muistaa, että hyvällä ja ennakoivalla suunnittelulla kyseisiä vaikutuksia voidaan vähentää ja hallita. (Saukkonen 1999, 30.) Kasvava matkailu aiheuttaa tietenkin myös ympäristölle paineita: vakavia häiriöitä, saasteita ja roskaantumista, alkuperäisen luonnon tuhoutumista sekä perinteiden ja kulttuurien katoamista. (Pesonen ym. 2006, 17.) Tämän vuoksi on tärkeää miettiä matkailun ja turismin ympäristövaikutuksia ja miten niitä voidaan ennalta ehkäistä ja ehkä jopa korjata niitä vaikutuksia mitä on jo ehtinyt tapahtua.

Ympäristöasenteita on Suomessa tutkittu jo 70-luvulta alkaen. Kansalaisten ympäristömielipiteitä kartoittavia kyselyjä on tehty vuosina 1983, 1989, 1994, 2000. Vuoden 1989 tulokset osoittivat jo, että ympäristökysymykset olivat nousseet koko kansan asiaksi. Viisi vuotta myöhemmin eli 1994 saaduista tuloksista kävi ilmi, että ympäristönsuojelu ja taloudellinen kasvu eivät enää olleet vastakkaisia asioita, vaan ne nähtiin samanaikaisesti toteutettaviksi päämääriksi. (Kuisma 2001, 12.) 1990-luku oli jo nimetty ympäristöä säästäväksi matkailun vuosikymmeneksi. Eli silloin alettiin tosissaan jo pohtia, miten voidaan säästää ympäristöä ja alettiin pohtia kestävä kehitystä matkailussa. Termillä ympäristöä säästävä matkailua tarkoitetaan sitä, että jokainen matkailuyritys voi vähentää ympäristövaikutuksia ja parantaa omia ympäristötoimiaan. (Matkailuyrityksen ympäristöopas 1997, 8.) Vuonna 1993 perustettiin Ympäristöä säästävän matkailun edistämisen- ja kehittämishanke YSMEK. Sen tavoit-

teena oli Suomen nostaminen ympäristöä säästävien matkailumaiden joukkoon. (Matkailuyrityksen ympäristöopas 1997, 9). Nykyään YSMEK projekteja on jatkettu YSMEK 2- ja YSMEK 3 -hankkeilla.

Nykyään puhutaan paljon myös ekoturismista ja ekomatkailusta. Ekomatkailulla tarkoitetaan matkailua, jossa matkailija, luonto ja paikallinen väestö ovat vuorovaikutuksessa keskenään siten, että kaikki osapuolet hyötyvät jollainlailla. Ympäristöä ajatteleva matkailija liikkuu mielellään luonnossa rasittamatta sitä tarpeettomasti ja tutustuu alueiden kulttuureihin kunnioittaen paikallisia tapoja ja perinteitä. Ympäristöä ajatteleva matkailuyritys toimii ympäristöä säästävällä tavalla mm. järjestämällä kierrätyksen ja käyttämällä vettä ja sähköä säästeliäästi. (Pesonen ym. 2006, 18.) Yllä kuvatulla tavalla toimii myös Joutsenmerkitty hotelli.

Ympäristöjohtamiseen ryhtyminen on varsin iso päätös kaikille yrityksille. Oman ympäristöohjelman kehittäminen vie paljon aikaa, mutta pitkällä tähtäimellä se kannattaa. Se kannattaa tehdä myös yhteistyökumppanuus- ja asiakassuhteiden vahvistamista varten. Kunnolla laaditut ympäristöohjelmat olivat 2000-luvun alkupuolella vielä harvinaisia. Ympäristöarvoista voi luoda itselleen kilpailuvaltin, mikäli yrityksen ympäristöohjelma on hyvä ja se vielä toteutetaan mallikkaasti. (Pesonen ym. 2006, 19.)

6.1 Ympäristövastuullisuus

Ihmisten huoli ympäristöstä sekä samalla kasvanut ympäristötietoisuus sekä toisaalta halua kokea puhdas ja alkuperäinen luonto ovat lisänneet tarvetta kestävän kehityksen periaatteiden toteutumiseen matkailussa. Ympäristövaikutusten tutkiminen ja vähentäminen ovatkin keskeisesti esillä nykyään matkailualalla. (Kestävä matkailu 1997, 21.) Matkailua, joka ei jossain määrin saastuttaisi tai jollakin tavalla muuttaisi ympäristöä, ei ole olemassa. Meillä on vain käytettävissämme menetelmiä, jotka pienentävät matkailusta aiheutuvia ympäristövaikutuksia. Ympäristöä säästävästä matkailusta voidaan puhua silloin, kun matkailun kehittämistavoitteissa otetaan huomioon ympäristönsuojelunperiaatteet ja pyritään sovittamaan ne taloudellisten ja mää-

rällisten tavoitteiden kanssa yhteen. Yleensä ympäristöä säästävä matkailu koituu myös matkailun eduksi, koska sillä tavalla ehkäistään matkailulle välttämättömien luonnonvarojen liiallinen käyttö ja turvataan samalla niiden uusiutuminen. (Kestävä matkailu 1997, 21 .)

Ympäristötietoinen matkailu nostaa päätään Suomessa vasta 90-luvulla. Keskustelu ympäristöä säästävästä matkailusta on alkanut Suomessa paljon myöhemmin kuin muualla Euroopassa. Syynä tähän on ilmeisesti ollut Suomen puhdas ja koskematon luonto sekä kansainvälisesti vertailtuna hyvin hoidettu ympäristö. 90-luvun jälkeen ympäristötietoisuus on kuitenkin kasvanut yhdeksi suurimmaksi matkailun kriteeriksi ja tulee kasvamaan koko ajan. (Kestävä matkailu 1997, 22.)

6.2 Kestävä kehitys matkailussa

Kestävä matkailu on saanut nimensä sekä myös sisältönsä kestävästä kehityksestä, joka korostaa muutosta jatkuvasta taloudellisesta kasvusta sellaiseen kehitykseen, joka ottaa huomioon nykypäivän tarpeet vaarantamatta kuitenkaan tulevien sukupolvien mahdollisuuksia. Kestävyys matkailussa ei siis kuitenkaan tarkoita niinkään lopputulemaa eikä mitään yksittäisiä parannuksia, vaan uudenlaista asennetta ja tietoa, jolla matkailuelinkeinon suunnitteluun saadaan sisäänrakennetuksi kestävä kehityksen ulottuvuus. (Kestävä matkailu 1997, 51.)

Kestävyys matkailussa edellyttää myös matkailuyrittäjältä uudentyyppistä ajattelua. Kestävyyteen ei päästä pelkästään sillä, että korjataan vanhaa käytäntöä ympäristövastuullisempaan suuntaan esimerkiksi tehostamalla hetkellisesti jätehuoltoa, luopumalla kertakäyttökulttuurista tai ottamalla käyttöön energiaa ja vettä säästäviä uusia tekniikoita. (Kestävä matkailu 1997, 52.) Matkailuyrittäjän on sitouduttava muutoksiin ja tehtävä jatkuvasti työtä näiden asioiden eteen, kertaluonteinen suorittaminen ei riitä. Pitää muistaa jatkuva seuranta ja toiminnan mukauttaminen uusiin ympäristöystävällisiin tuotteisiin. Matkailuyrittäjän pitää olla koko ajan tilanteen tasalla uusista ympäristöystävällisistä innovaatioista ja keksinnöistä. Kestävä matkailu on arvopohjainen elinkeino, joka tähtää asiakkaan palaamiseen aina uudelleen ja uudelleen (Kestävä matkailu 1997, 52).

EU:lla on oma kestävä kehityksen strategia. Tämän strategian tavoitteet ovat;

- ilmastonmuutos ja puhdas energia
- kestävä liikenne
- kestävä kulutus ja tuotanto
- luonnonvarojen suojeleminen ja hallinta
- kansanterveys
- sosiaalinen yhteenkuuluvuus, väestönmuutokset ja siirtolaisuus
- köyhyys maailmassa (Kestävä tulevaisuus käsissämme 2008, 6.)

EU:n komission julkaisema matkailun Vihreä kirja pitää matkailua sellaisena toimialana, joka pystyy erittäin hyvin soveltamaan kestävä kehityksen periaatteita käytäntöön siten, että siitä saadaan toimiva esimerkki muille elinkeinoille. Parhaat näkymät kestävyuden saavuttamiseksi ovat paikallisessa yhteisössä, joka perustuu yhteiseen vastuuseen. (Kestävä matkailu 1997, 39.)

Kestävästä kehityksestä matkailussa on sanottu, että se on nykypäivän tarpeiden tyydyttämistä niin, ettei kuitenkaan estetä tulevien sukupolvien mahdollisuuksia tyydyttää heidän tarpeitaan. Euroopan neuvosto on soveltanut periaatetta seuraavasti:

- matkailun on kunnioitettava luontoa
- sen on varmistettava luonnon- ja kulttuuriresurssien pitkäaikainen suojeleminen
- sen on oltava yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti hyväksyttävää sekä oikeudenmukaista. (Vuoristo 2002, 220.)

Matkailu on aina jollain lailla taloudellista toimintaa, jolla on monia ympäristövaikutuksia. Matkailijat voidaan nähdä ympäristökuluttajina, jotka matkustavat tuottajien luokse matkailukohteisiin kuluttamaan tuotetta. Matkailijat sekä matkailun itsensä aiheuttamat ongelmat ovat usein helposti nähtävissä. Sen vuoksi ne on helppo osoittaa sormella päinvastoin kuin monet teollisuuden aiheuttamat ongelmat, joiden vaikutukset tuntuvat vasta pitkän ajan kuluttua eivätkä siten ole helposti kohdistettavissa tiettyyn lähteeseen. (Kestävä matkailu 1997, 39.)

Matkailun kielteiset suhteet ympäristöön voidaan jakaa karkealla kädellä kahteen ryhmään: rakenteista johtuvat ongelmat ja matkailijoista itsestä johtuvat ongelmat. Ensimmäiseen luetaan kuuluviksi majoitus ja ravitsemusrakennukset, tiet, lentoken-

tät, laskettelurinteet, kulkuneuvot, päästöt ilmaan ja veteen, melu, luonnonmaiseman menetykset, kohteiden ja maiseman visuaalinen pilaantuminen sekä vaikutukset paikallisväestöön. Matkailijat itse taas aiheuttavat omalla toiminnallaan tungosta, liikenneuhkia, yllisiyskulutusta, roskaantumista, maaston kulumista sekä ristiriitoja paikallisväestön ja –kulttuurin kanssa. Täytyy kuitenkin muistaa, että matkailu on osa elämää (Kestävä matkailu 1997, 39.)

Matkailulla on myös monia myönteisiä vaikutuksia. Matkailun myönteiset suhteet luontoon ovat nähtävissä helposti, sillä luonto ja kulttuuri sekä ympäristö ovat matkailulle elintärkeitä. Ellei ympäristö ole kunnossa, niin matkailu kärsii. Matkailuelinkeinon kasvava ympäristötietoisuus on ehkä tärkein matkailun aikaansaama ympäristöhyöty. Yhtenä isona matkailun myönteisenä vaikutuksena on paikallisten palveluiden ja muun infrastruktuurin paraneminen. (Kestävä matkailu 1997, 40.)

Realismia ei sovi kuitenkaan unohtaa matkailussa ja ympäristön säästämisen yhteen liittämässä. Talouselämä, matkailuelinkeino mukaan lukien, katsoo asioita aina ensisijaisesti taloudellisen tuottavuuden kannalta. Meidän on turhaa odottaa, että elinkeino monipuolistaisi toimintaansa ympäristöystävällisempään suuntaan, ellei siitä ole odotettavissa selvää taloudellista tulosta. Senpä vuoksi erityisen tärkeää onkin osoittaa ympäristönhoidon ja kestävyuden tuomat monet taloudelliset hyödyt elinkeinolle. Perinteisessä yritysjohton mallissa ympäristöasiat nähdään liiketoiminnan ulkopuolelle kuuluviksi, jonkinlaiseksi hyväntekeväisyydeksi, joka kuuluu enemminkin viranomaisille ja valtiolle kuin yritysjohtolle. Jo 90-luvulla ympäristöasiat onneksi nähtiin kuitenkin tärkeiksi, yrityksen strategiaan liittyviksi asioiksi. (Kestävä matkailu 1997, 40).

7 JOUTSENMERKKI

Pohjoismainen ministerineuvosto perusti Joutsenmerkin vuonna 1989. Merkin toimintaa valvoo jokaisessa pohjoismaassa kyseisen maan hallitus. Joutsenmerkin tavoitteena on kestävä kehityksen edistäminen.



Kuva 5. Joutsenmerkki

Kestävän kehityksen edistäminen tarkoittaa, että tuotteiden valmistajat ottavat vastuuta ympäristöstä ja kehittävät ympäristön kannalta parempia tuotteita. (Tee vastuullisia valintoja -esite.) Merkki opastaa kuluttajia valitsemaan ympäristön kannalta parempia tuotteita ja kannustaa valmistajia tekemään tällaisia tuotteita. Viime vuosina Joutsenmerkki on laajentunut myös palveluihin, kuten esimerkiksi hotelleihin ja ravintoloihin (SFS-ympäristömerkinnän [www-sivut](http://www.sfs.fi). 2010). Joutsenmerkin avulla kuluttajat pystyvät tunnistamaan tällaiset tuotteet ja lisäämään ympäristömyötäisten tuotteiden kysyntää. Jokainen voi omalla toiminnallaan vaikuttaa ympäristön tilaan tekemällä ympäristöystävällisiä valintoja. Joutsenmerkin avulla näiden valintojen tekeminen helpottuu. (Tee vastuullisia valintoja -esite.)

Joutsenmerkki sijoittui neljänneksi arvostetuimmaksi brändiksi Taloustutkimus Oy:n ja Markkinointi & Mainonta -lehden Brändien arvostus 2009 -tutkimuksessa. Joutsenmerkin edelle nousivat, Fazerin Sininen, Arabia ja Fazer (Ympäristömerkintä 2010, 9). Vuonna 2010 Joutsenmerkin sijoitus laski yhden pykälän ollen näin viidenneksi arvostetuin brändi Suomessa (SFS-ympäristömerkinnän [www-sivut](http://www.sfs.fi) 2010).

Joutsenmerkitty hotelli suhtautuu vakavasti ympäristötyöhön ja täyttää tiukat joutsenkriteerit. Joutsenmerkin avulla hotelli pyrkii kohti kestävästä yhteiskuntaa. Hotellin henkilökunta tekee monenlaista työtä sen eteen, ettei ympäristö kuormittuisi. Saadaksesen Joutsenmerkin hotellin on täytettävä tietyt raja-arvot esimerkiksi energiankulutuksessa. Joutsenmerkintä vaatii, että hotelli vähentää energiankulutustaan ja pyrkii käyttämään uusiutuvia energianlähteitä.

Joutsenmerkki tuotteessa tarkoittaa, että voi olla varma siitä, että sen valmistus, käyttö ja hävittäminen kuluttavat ympäristöä vähemmän kuin muiden vastaavien tuotteiden. Joutsenmerkki myönnetään tuotteille ja palveluille, jotka täyttävät ympäristöasiantuntijoiden asettamat kriteerit. Kriteerien laadinnassa tuotteen ympäristövaikutuksia tarkastellaan koko elinkaaren ajalta: materiaalivalinnoista, valmistuksesta ja käytöstä aina hävittämiseen saakka. Joutsenmerkki asettaa vaatimuksia myös tuotteen laadulle, joten merkin ansainnut tuote toimii takuulla vähintään yhtä hyvin kuin muut vastaavat. (SFS-ympäristömerkinnän [www-sivut.200.](http://www.sfs.fi))

Hotelli saa käyttää merkkiä markkinoinnissaan. Merkillä on suuri tunnettuus ja luotettavuus pohjoismaissa. Joutsenmerkki on kustannustehokas ja yksinkertainen tapa viestittää ympäristötyöstä ja ympäristösitoutumisesta asiakkaille ja toimittajille. Hotellin koko henkilökunta yhdessä sitoutuu Joutsenmerkkityöhön. Useimmiten hotelli pystyy vähentämään kustannuksiaan pyrkiessään johdonmukaisesti vähentämään energian kulutustaan sekä kemiallisten tuotteiden ja lajittelemattomien jätteiden määrää. Joutsenmerkitty hotelli viestii asiakkailleen, että sillä ympäristöasiat on hoidettu esimerkillisellä tavalla, joten se on luonnollinen valinta kaikille niille matkailijoille, jotka haluavat vähentää yöpymisensä ympäristövaikutuksia (Tervetuloa ympäristömerkittyynhotelliin-esite). Joutsenmerkittyjä hotelleja oli Suomessa vuodenvaihteessa 2010 jo 21 kappaletta (Ympäristömerkki 2010, 6). Raumanlinna oli merkin saadessaan Suomen 25. Joutsenmerkitty hotelli.

Ympäristömerkinnän visio

Pohjoismaisen ympäristömerkinnän visio perustuu kestäväan kehitykseen. Toiminnan päätavoitteena on edistää ympäristöä vähemmän kuormittavaa kulutusta. Tämä tavoite on saavutettavissa opastamalla kuluttajia ja hyödyntämällä markkinavoimia ympäristön hyväksi. Yksi tärkeimmistä kestäväan kehityksen viesteistä on, että ympäristökysymyksiä ja talouskasvua on tarkasteltava samanaikaisesti. Siten kestävä kehitys ei tarkoita ainoastaan kehitystä, jossa otetaan huomioon tulevat sukupolvet. (Pohjoismaisen ympäristömerkintä 2000, 2).

Ympäristömerkintä kestävässä kehityksessä

Joutsenmerkillä pyritään luomaan kysyntää ympäristön huomioon ottaville tuotteille ja siten vaikuttamaan niin, että teknologiaa kehitetään ympäristön kannalta parempaan suuntaan (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 4).

Ympäristömerkintä on osa yhteiskunnan laajempaa strategiaa, joka tähtää kestäväan kehitykseen. Ympäristömerkintä vaikuttaa yhdessä viranomaisten suorien ja epäsuorien ohjausvälineiden (lainsäädäntö ja muu sääntely, verot ja maksut), vapaaehtoisjärjestöjen toiminnan ja niiden yksittäisten yritysten kanssa, jotka panostavat ympäristöparannuksiin vakavasti. Ympäristötyö on alkanut tuotannon oireiden käsittelystä, mutta on niistä ajoista edennyt tuotteisiin, palveluihin ja käyttäjiin. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 4.)

Joutsenmerkillä on monia vahvuuksia yhteiskunnan kestäväan kehityksen syklissä sekä monia heikkouksia. Joutsenmerkin vahvuus piilee siinä, että tuoteryhmien valinnalla ja vahvistettavalla vaatimustasolla voidaan vaikuttaa siihen, mitä tuotteita myydään ja kuinka paljon ne kuormittavat ympäristöä. Joutsenmerkin heikkous tai oikeastaan sen sisäänrakennettu ristiriita piilee siinä, että pelkkä merkin käyttö ei riitä, vaan kestävä yhteiskunta edellyttää myös kulutuksen vähentämistä. Ympäristömerkintä kuitenkin kokonaisuutena lisää kuluttajien ympäristötietoisuutta ja siksi voidaan toivoa, että se lisäksi vaikuttaisi yksittäisen käyttäjän kulutustasoon sekä siihen mitä tuotteita tai palveluita kuluttaja valitsee. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 5.)

”Yksi Joutsenmerkin tehtävistä on auttaa sellaisia yrityksiä ja julkisia yhteisöjä, jotka haluavat osoittaa olevansa edelläkävijöitä ympäristökysymyksissä. Tätä toteutetaan asettamalla tavoitteita omalle toiminnalle (ympäristömerkittyjen tuotteiden osuus valmistetusta ja sisäänostetuista tuotteista), osittain myös määrittelemällä alihankkijoita koskevat vaatimukset.” (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 5.)

Vapaaehtoinen ympäristömerkintä

Pohjoismainen ympäristömerkintä eli Joutsenmerkki on vapaaehtoinen järjestelmä, jonka ansiosta ympäristöä koskevat vaatimukset voidaan asettaa korkeammalle tasolle kuin viranomaisten vaatimukset ja asetukset. On erittäin tärkeää pyrkiä sellaiseen tasapainoon, missä ympäristövaatimukset ovat parhaat mahdolliset ilman sitä, että ne heikentävät valmistajan tai palveluiden tuottajan motivaatiota hakea merkkiä ja jossa merkillä on myös uskottavuus käyttäjien silmissä. Ympäristömerkinnän vapaaehtoisuudessa on myös ristiriitansa. Mitä alemmalla tasolla merkin myöntämisperusteet ovat, sitä helpommin valmistajalle tai palvelu tuottajalle myönnetään merkin käyttöoikeus. Mikäli vaatimustaso toisaalta on liian alhainen, käyttäjä menettää uskonsa kyseiseen järjestelmään. Tämä johtaa pitkällä aikavälillä siihen, ettei ympäristömerkinnän hakeminen enää kiinnosta valmistajaa tai palveluiden tuottajaa. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 6.)

Ympäristömerkinnän työkalut

”Eteneminen kohti Joutsenmerkin visiota – kestävä kehitys – edellyttää tiettyjä konkreettisia välineitä/työkaluja oikean suunnan löytämiseksi ja ensimmäisten askelten ottamiseksi. Merkin myöntämisperusteiden asiasisältö ja uskottavuus perustuvat neljän tukipylvääseen. Ne ovat tieteellinen asiantuntemus ja tieto, asiantuntijaryhmän pätevyys ja arvotukset, laajamittainen julkinen lausuntokierros ja siihen perustuva lausuntojen käsittely asiantuntijaryhmässä sekä käsittely lautakunnissa ja hallituksissa.” (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 19.)

Yksi työkaluista on elinkaariajattelu, joka on myös yksi myöntämisperusteiden kehityksen kulmakivistä. Elinkaariajattelussa otetaan tuotteen ympäristövaikutusten arvioinnissa huomioon raaka-aineet ja niiden tuotanto, varsinaisen tuotteen valmistus, käyttö ja hävittäminen. Tietojen saatavuus ja täsmällisyys rajoittavat usein arvion yksityiskohtaisuutta voimakkaasti. Tämän vuoksi ympäristökuormituksen laajuus joudutaan usein arvioimaan kvalitatiivisesti. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 20.)

Eri tuoteryhmissä ja palveluissa, jotka Joutsenmerkkiä hakevat, kaikki vaatimukset koskevat olennaisia ympäristöparametreja. Kunkin tuoteryhmän kohdalla selvitetään seuraavat asiat: tuotteen tai palvelun aiheuttama ympäristökuormitus (esim. vesien saastuminen, kun niihin johdetaan ympäristölle myrkyllisiä aineita) ja sen laajuus sekä se mitkä ovat potentiaaliset mahdollisuudet vähentää sen tuoteryhmän kuormitusta, jolle myöntämisperusteita ollaan laatimassa. Lopuksi tutkitaan vielä, voisiko ympäristömerkintä vaikuttaa tai mahdollisesti ohjata asiantilaa. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 20.)

Ympäristön parannuksiin tähtäävä työ liittyy läheisesti tieteelliseen tietoon ja osamiseen. Ympäristömerkintä on myös ehkäisevää toimintaa ja myöntämisperusteiden vaatimusten vahvistamisessa noudatetaan useimmiten varovaisuusperiaatetta. Varovaisuusperiaate tarkoittaa, että toiminnan lähtökohtana ovat riskit, joita ei voida hyväksyä, kunnes on käytettävissä todisteita, jotka kaikki osapuolet voivat hyväksyä. Ehkäisevällä toiminnalla estetään ympäristöongelmien taikka luontoa tai ihmistä vahingoittavien asiantilojen syntyminen. Ehkäisevää toimintaa pidetään tarkoituksenmukaisempana kuin jo syntyneiden vahinkojen korjaamista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että määrättyssä työssä käytettävä haitallinen aine korvataan jollakin vähemmän haitallisella aineella, mikäli sellainen on olemassa ja jos aine soveltuu kyseiseen työhön. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 21.)

Ympäristömerkinnän uskottavuuden takaamiseksi on erittäin tärkeää, että myöntämisperusteiden laatimisprosessi on avoin ja hyvin dokumentoitu. Taustaselvitysten on annettava yleiskäsitys myöntämisperusteiden kaikista vaatimuksista. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 22.)

Ympäristömerkinnän ympäristövaikutukset

Ympäristömerkinnälläkin on ympäristövaikutuksensa. Ne voidaan määritellä siksi ympäristökuormituksen muutokseksi, joka syntyy, kun ympäristömerkintä vaikuttaa ympäristömerkityn tuotteen valmistukseen tai käyttöön. Ympäristömerkityillä tuotteilla on välittömiä ja välillisiä ympäristövaikutuksia. Välittömiä ympäristövaikutuksia syntyy, kun yhä useampia tuotteita valmistetaan ympäristömerkintävaatimusten mukaisesti eli ympäristöä vähemmän kuormittavalla tavalla. Myöntämisperusteiden

vahvistamisessa on tavallista, että jokin osuus (enintään 1/3) markkinoilla olevista tuotteista täyttää vaatimukset. Positiivinen ympäristövaikutus voidaan saavuttaa, jos useat valmistajat sopeuttavat tuotteensa vaatimukseen tai mikäli ympäristömerkittyjen tuotteiden markkinaosuus kasvaa. Välilliset vaikutukset taas ovat seurausta ympäristömerkintävaatimuksista, mutta ilman että ko. tuotteita ympäristömerkitään. Vaikutukset perustuvat siihen, että ostajat ja valmistajat käyttävät ympäristömerkintävaatimuksia hyväkseen ostotilanteessa. Ympäristövaikutukset voidaan saavuttaa joko niin, että entistä useammat valmistajat täyttävät vaatimukset tai tuotteensa jo aiemmin sopeuttaneet valmistajat kasvattavat markkinaosuuttaan. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2000, 22.)

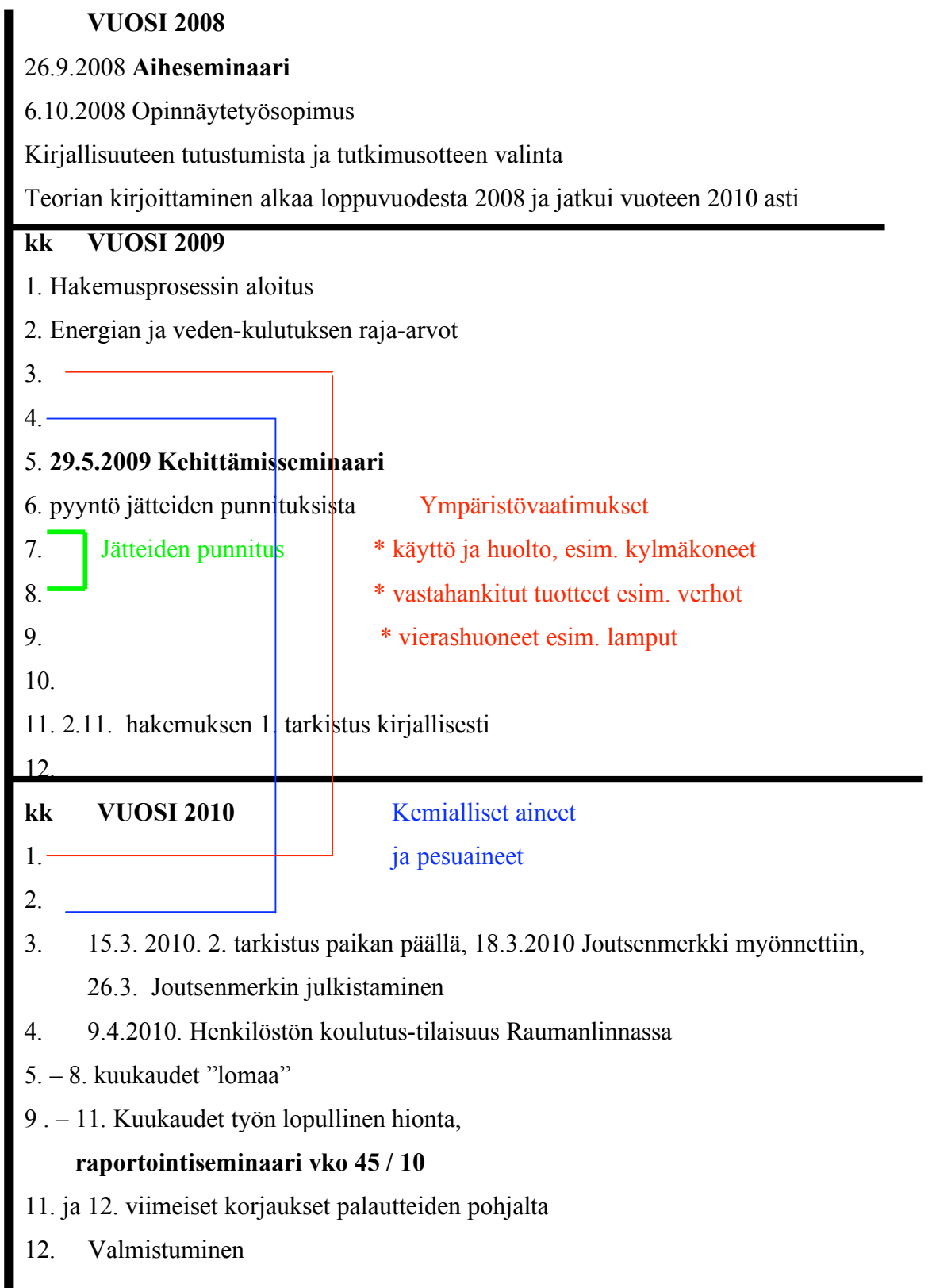
8 HAKEMUSPROSESSI

Hakemusprosessi oli pitkä ja välillä vaikeakin polku kulkea. Koko hakemusprosessiin kului aikaa parisen vuotta. Ensimmäisen kerran asiasta keskusteltiin talvella 2008, jolloin sain Raumanlinnasta tämä aiheen. Tämän jälkeen aloitin perehtymisen aiheeseen ja luin Joutsenmerkkihakemukseen liittyvän oppaan läpi sekä mietin miten projekti toteutetaan. Aihe-seminaari pidettiin seuraavana syksynä 26.9.2008. Seminaarin jälkeen aloitettiin varsinainen hakemustyö. Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin lokakuussa 2008.

Varmasti prosessi olisi saatu läpi nopeammallakin aikataululla, mutta siihen vaikuttivat monet seikat; tutkijan oman elämän aikataulu, toimeksiantajan kiireet sekä tietysti ne tahot, joilta tietoja tarvittiin. Aina vastaukset eivät tulleet yhdellä pyynnöllä, vaan selvitystyötä jouduttiin tekemään useampaan kertaan ja useammilta henkilöiltä.

Seuraavassa kerrotaan, miten hakemusprosessi eteni ja mitä kaikkea sen eteen jouduttiin selvittämään. Aluksi olen kuvannut projektia ns. kalanruotoaikataululla, jolla pyrin avaamaan projektin etenemistä. Tämän jälkeen käyn hakemusprosessia tarkemmin läpi Joutsenmerkkikriteerien kautta.

8.1 Aikataulu



Kaavio 2. Kehittämistyön aikataulu

Aluksi, jotta päästään tarkastelemaan minkälaiset kriteerit kulutuksille on asetettu, pitää selvittää, mihin luokkaan hotelli kuuluu. Luokittelu tapahtuu huonekäyttöasteen ja ravintolan ja hotellin liikevaihdon perusteella. Tätä varten tarvittiin tiedot vuoden 2008 liikevaihdosta sekä huonekäyttöaste. Huonekäyttöaste selviää hotellin käyttämästä hotellijärjestelmästä helposti, mutta päätettiin kuitenkin odottaa vuoden vaihtumista, jotta kaikki luvut saataisiin koko edelliseltä (2008) kalenteri vuodelta. Niinpä projekti sai alkunsa helmikuussa 2009. Neljä ensimmäistä kohtaa ovat pakollisia kriteereitä, jotka pitää täyttää, sillä ilman kyseisten kriteerien täyttämistä ei Joutsenmerkkiä voida myöntää.

8.2 Pakolliset kriteerit

Joutsenmerkkihakemuksessa on erilaisia kriteereitä. Kriteerit muodostuvat pakollisista vaatimuksista ja pistevaatimuksista. Pakollisia vaatimuksia ovat raja-arvot: energiankulutuksesta, vedenkäytöstä, kemiallisista tuotteista ja jätehuolto.

Energian kulutus

Joutsenmerkkikriteeristö asettaa energian kulutukselle tietyt raja-arvot, jotka hotellin pitää täyttää. Energian raja-arvo on pakollinen kriteeri ja se voidaan selvittää joko tutkimalla sähkön- ja lämmönkulutus per vuosi ja neliometri tai sähkön- ja lämmönkulutus per vierasyö. Työssä päädyttiin ensimmäiseen vaihtoehtoon, jota varten tarvittiin Energialaitoksilta todistukset sähkön ja kaukolämmön kulutuksesta vuonna 2008.

Hotellin lämmitetty neliömäärä oli kohtuullisen helppo selvittää, mutta vaati myös jonkin verran selvitystyötä hotellinjohtajalta, jotta oikea pohjapiirustus löytyi. Energiankulutusten selvitystyö sujui nopealla aikataululla ja kriteeri saatiin kuntoon.

Hotellin energian kulutusarvot täyttivät kriteerit puhtaasti. Energiankulutuskriteeristöä selviteltiin helmikuussa 2009. Asian tiimoilta olin yhteydessä Rauman energiaan sekä energiayhtiö E.ON Kainuuseen.

Veden kulutus

Veden kulutukselle on asetettu samanlaisesti kriteerit kuin energian kulutukselle. Kulutus on jaettu samanlaisesti eri luokkiin kuin energiankulutukset. Raja-arvo määritellään litra/yöpyminen. Nyt tarvittiin kulutuslukemat vuodelta 2008 Rauman Vedeltä.

Kriteerin selvittämiseksi olin sähköpostitse yhteydessä Rauman Veden asiakaspalveluun. Tämän avulla laskettiin vuosikulutus ja jaettiin yöpymislukumäärällä. Hotelli täytti tämänkin kriteerin puhtaasti. Tässä kohtaa pystyimme hieman huokaisemaan ja ajattelimme, että kyllä tämä vielä onnistuu. Pitää pitää mielessä, että jos kulutuslukemat olisivat ylittäneet raja-arvot niin toiminta kulutuksen vähentämiseksi, se olisi tarkoittanut kaikkien kolmen toimijan kulutustottumusten muuttamista (hotelli ja kaksi ravintolaa). Veden kulutuslukemat saatiin Rauman Vedeltä helmikuun 2009 lopulla.

Kemiallisten aineiden käyttö

Kemiallisten aineiden raja-arvo koskee kaikkea siivoukseen ja astianpesuun käytettävien kemiallisten tuotteiden käyttöä. Tähän raja-arvoon oli samaiset luokitteluperusteet kuin kahdessa ensimmäisessä eli kemiallisia aineita g / yöpyminen.

Tämä osio oli kaikkein haastavin, koska tähän tarvittiin eniten ulkopuolisten apua. Kaikilta kemikaalitoimittajilta vaadittiin todistus omien aineidensa koostumuksista ja siitä, paljonko tuotteet sisälsivät aktiivisia aineita. Haasteena oli myös asia, joka tulee hakemuksen myöhemmässä vaiheessa, eli Joutsenmerkitys hotellin pitää käyttää tietty määrä ympäristömerkittyjä pesuaineita. Sen vuoksi piti ensin selvittää, mitkä pesuaineet on nyt käytössä ja mitkä niistä voidaan vaihtaa ympäristömerkittyihin ja mitä ympäristömerkittyjä pesuaineita on omalta tavarantoimittajalta saatavissa.

Suurena apuna oli kerrosemäntä Jonna Vastamäki. Olin häneen yhteydessä, jotta aluksi selvitimme mitä pesuaineita hotellissa käytettiin. Sen jälkeen selvitimme, mitä vaihtoehtoja meillä oli käytettävissämme: mitä aineita oli mahdollisuus käyttää, eli

mitkä olivat ympäristömerkittyjä ja olivat saatavissa Raumanlinnan tavarantoimittajilta.

Pesuaineiden ja kemiallisten aineiden kriteerien täyttämiseen kului aikaa lähes vuosi, ennen kuin kaikki kemiallisten aineiden raportit oli saatu oikeilta tavarantoimittajilta oikeista aineista. Jouduimme välillä tilanteeseen, että pyysimme aina uusia lomakkeita, koska jouduimme välillä vaihtamaan aineita.

Viimeisimpänä haasteena olivat vielä ravintoloiden omistajien suosimat astianpesuaineet, jotka eivät täyttäneet kriteereitä. Niinpä hotellipuolen piti vaihtaa omat aineet niin, että saatiin tarpeeksi ympäristömerkittyjä pesuaineita, jotta aktiivisten aineiden määrä ei ylittänyt sallittua raja-arvoa. Lopuksi kuitenkin tämäkin kriteeri täyttyi.

Pesuaineita selviteltiin oikeastaan koko vuosi 2009. Pikkuhiljaa muutettiin pesuaineita kohti ympäristöystävällisiä aineita. Berneriltä kemikaalitoimittajan lomake saatiin jo maaliskuussa 2009, Ecolabilta syyskuussa 2009 ja Interbergiltä lokakuussa 2009. Viimeiset muutokset tehtiin kuitenkin vielä vuoden 2010 keväällä.

Jätehuolto ja kierrätys

Jätehuollossa oli edellä mainittujen kaltainen luokittelu käytössä, eli kuinka paljon syntyy lajittelematonta jätettä kg / yöpyminen. Kriteerin täyttämistä varten tarvittiin apua jätehuollon toimittajalta. Heiltä piti pyytää mahdollisuutta, että sekajäte punnitaan kahden viikon ajan ja siitä lasketaan keskiarvo. Tähänkin kului aikaa, että saatiin jätehuollosta myöntävä vastaus siihen, että he pystyvät punnitsemaan juuri toimeksiantajan kiinteistöstä tulevan sekajätteen. Jätteitä punnittiin 1.6. – 31.8.2009. Kriteeri täyttyi kuitenkin lopulta myös.

Tässä vaiheessa oltiin tilanteessa, että kaikki neljä pakollista kriteeriä oli täytetty. Nyt alkoi pienten asioiden loppuviimeistely. Samaan aikaan kun oli selvitetty pakollisia kriteereitä, oli tietysti jo selvitelty muitakin kriteereitä, kuten jo aiemmin kerrottu pesuaineselvitys. Projekti eteni koko ajan palapalalta, niin etteivät asiat ole selkeästi arvioitavissa tiettyyn päivään tai edes viikkoon.

8.3 Pistevaatimukset

Jokainen pistevaatimus antaa tietyn pistemäärän. Pisteet lasketan yhteen ja saadakse Joutsenmerkin, hotellin on saavutettava tietty pistemäärä

Muut ympäristövaatimukset

Käyttö ja huolto-osuuteen liittyi erilaisia ympäristövaatimuksia. Kylmäkoneiden kylmäaineet piti selvittää, koska kylmäaineena ei saanut olla ympäristölle haitallisia aineita. Aluksi piti selvittää kylmälaitteet ja niiden mallit ja sitä kautta päästiin käsiksi kylmäaineisiin. Minä tutkijana kuljin pitkin hotellia ja kirjasin ylös kylmälaitteiden merkit ja mallit, jonka jälkeen pyrin selvittämään ko. laitteiden kylmäaineet sekä kulutuslukemat. Selvitystyötä tein pääasiassa internetin välityksellä. Laitemerkkien kotisivuilta sain paljon tietoja, mikäli sieltä ei selvinnyt kaikkea otin yhteyttä sähköpostilla laitteen maahantuojaan tai myyjään.

Ulkovalaistus oli yhtenä kriteerinä, sen oli oltava aika- tai tarveohjattua ja onneksi se oli hämäräkytkimillä varustettu. Tämän kriteerin sain selville suoraan hotellinjohtajalta.

Hotellin saunojen oli oltava aika- tai tarveohjattuja. Aluksi taas selvitettiin, montako saunaa ja millaisia kiukaita ja miten niitä ohjataan. Tämän selvitystyön tein samalla tavalla kuin yllä kuvatus kylmälaite-kriteerin.

Seuraavaksi palattiin taas lämmön kulutukseen ja siihen miten energia oli tuotettu. Tässä kohtaa piti ottaa yhteyttä kaukolämmön toimittajaan ja selvittää, miten heidän myymänsä kaukolämpö on hankittu. Samoin sähkötoimittajalta piti olla todistus siitä paljonko on uusiutuvista energianlähteistä ja paljonko jostain muualta.

Seuraavana oli vuorossa lamppujen tarkistus sillä, tietty määrä lampuista piti olla energiansäästölamppuja ja tietty määrä LED-lamppuja. Onneksi hotellissa oli remonitin yhteydessä jo käytetty LED-teknologiaa ja energiansäästölamppuja hyödyksi. Jouduimme myös tekemään tulevaisuudensuunnitelmia ja lupauksia sen suhteen, että valaisimia uusittaessa suositaan enenevässä määrin LED-tekniikkaa.

WC:n ja kylpyhuoneen osalta tarkasteltiin veden virtaamaa, wc-pönttöjen vedenkulutusta ja vesihanoja. Vedenvirtaamaa jouduttiin pienentämään vessojen hanojen osalta, jotta päästiin sopiviin kulutuslukemiin. Tämäkin projekti otti aikaa. Ensin huoltomies mittasi virtaamat 5%:sta huoneista, jonka jälkeen kaikkien 71 huoneen allashanat säädettiin sopivalle virtaamalle.

Muita ympäristövaikutuksia tarkkailtiin läpi koko vuoden 2009. Palaveerasimme muutamia kertoja hotellinjohtajan kanssa ja kävimme läpi jo selviteltyjä asioita sekä teimme aina uuden toimintasuunnitelman siitä mitä seuraavaan palaveriin selvitetään ja kuka mitäkin tekee. Selkeää aikataulutusta on mahdotonta laatia. Selvityksiä tehtiin omien töiden ohella riippuen työkiireiden määrästä. Kesällä 2009 projekti oli tauolla molempien lomien vuoksi.

Vastahankitut ja hankittavat tuotteet

Sisustuksen osalta käytiin läpi verhot, lattiat, sängynpeitteet, ko. tuotteissa ei saanut olla käytössä halogenoituja muoveja. Tätä selvitystä varten piti ottaa yhteyttä eri materiaalitoimittajatahoihin. Onneksemme remontin yhteydessä hankitut materiaalit eivät sisältäneet kiellettyjä ainesosia ja kriteeri selvitettiin kunnialla. Materiaalitoimittajiin oltiin yhteydessä sähköpostitse alkuvuonna 2009.

Hotellissa käytettävien paperituotteiden ympäristöystävällisyys piti selvittää. Wc-, talous- ja painopaperien osalta kaikki edellä mainitut tuotteet olivat jo joutsenmerkityjä, toivottavaa olisi, että painotuotteetkin tulisivat ympäristömerkitystä painotalosta. Valitettavasti painotalo ei ole ympäristömerkitty, mutta käyttää ympäristömerkityjä papereita.

Hotellissa pitäisi myös olla käytössä ympäristömerkityt hygieniatuotteet asiakkaille. Näin ei aluksi ollut, mutta selvitysten jälkeen löytyi sopiva tuote, joka voitiin ottaa käyttöön. Tämän selvitystyön teki hotellinjohtaja, koska hän halusi itse valita juuri sellaisen tuotteen kuin sopii heidän hotelliinsa. Minä kuitenkin olin alullepaneva voima, kerroin hänelle, että hotelliin pitää hankkia ympäristömerkityt hygieniatuotteet asiakkaille, jotta Joutsenmerkki voidaan saavuttaa. Aikaa kului n. 3 kuukautta, ennen kuin uusi tuote oli löytynyt, tilattu, saapunut paikalle ja asennettu jokaiseen

huoneeseen. Ympäristömerkityt pesuaineannostelijat olivat asennettuina vuoden 2010 huhtikuussa kaikkiin hotellihuoneisiin.

Vierashuoneet

Hotellihuoneista piti tietyn osan olla savuttomia. Savuttomia huoneita lisättiin joululomalla 2009, jolloin hotelli oli kiinni. Huoneet suursiivottiin, vuodevaatteet pestiin ja huone ionisoitiin, jotta huone voitiin muuttaa savuttomaksi.

Vuodevaatteet ja pyyhkeet olisi hyvä myös tulla Ympäristömerkitystä pesulasta. Hotellin vuodevaatteet eivät tule ympäristömerkitystä pesulasta, vaikkakin pesula on hyvin ympäristövalveutunut.

Hotellihuoneiden televisioiden osalta selvitettiin niiden energian kulutus stand-by tilassa. Myös minibaarien sähkönkulutus selvitettiin. Selvitystyötä tehtiin huhtikuussa 2009. Selvitystyö tapahtui samoilla menetelmillä, kuin kylmälaitteet.

Jätteiden lajittelua varten luotiin asiakkaille tiedote television info-kanavalle. Hotellissa on syntypaikkalajittelu kaikille jätteille. Tiedote info-kanavalle tehtiin alkutalvella 2010.

Keittiö ja ruokasali

Vaikka hotellissa ei ole omaa ravintolaa, hotelli käyttää kuitenkin ravintolatilaa aamiaissalina. Aamiaistuotteille oli myös asetettu omat vaatimukset. Luomu- ja Reilun Kaupan tuotteiden käyttämisestä pitäisi suosia. Kertakäyttöastioiden ja yksittäispakattujen tuotteiden käyttö on kokonaan kielletty. Muutamien tuotteiden kanssa jouduttiin hieman miettimään uusia vaihtoehtoja mitä tarjotaan laadusta tinkimättä. Sinapit ja ketsupit vaihdettiin yksittäispakkauksista isompiin pakkauksiin ja hankittiin myös luomu- ja Reilun Kaupan -tuotteita.

Hakemuksessa käsiteltiin myös hotellin omaa autoa, uima-allasta, puutarhaa mutta, koska hotellilla ei niitä ole voitiin kohdat sivuttaa. Hotellille hankittiin myös kaksi vuokrapolkupyörää, joita asukkaat voivat lainata. Tämä oli yksi iso asia, jota joudut-

tiin jonkin verran pohtimaan, mutta koska merkkihakemus olisi kaatunut polkupyörien puuttumiseen, päätettiin ne lopulta hankkia. Päätös polkupyörien hankinnasta tehtiin keväällä 2010. Hakemus jätettiin ensimmäiseen tarkistukseen ilman polkupyörien hankintaa, mutta hakemusta ei hyväksytty heti, joten polkupyörät päätettiin hankkia.

Kaikki ympäristöasiat kerättiin yhteen kansioon, josta jokainen voi ne lukea, samoin tehtiin kansio, johon kerätään vuosittain uudet kulutuslukemat ja seurataan energian ja veden kulutuksia. Samoin eri asioille on määrätty vastuuhenkilöt, jotta kestävä kehitys ja ympäristöystävällisyys säilyvät koko ajan. Uusissa hankinnoissa pidetään ympäristöystävällisyyttä yhtenä hankintakriteerinä.

Joutsenmerkkihakemus jätettiin ensimmäisen kerran tarkistettavaksi SFS-Ympäristömerkinnän edustajalle 2.11.2009. Hakemuksesta saatiin palautetta 23.11.2009. Tällöin hakemukseen piti vielä tehdä muutamia tarkennuksia, jotta Joutsenmerkki voitaisiin myöntää. Hakemuksesta Raumanlinna oli saanut pisteitä 51,5 kun vaatimus oli 55,5p.

Vaadittavia muutoksia sekä uusia asioita olivat:

- polkupyörät
- muutamia pesuaineita oli vielä muutettava ympäristöystävällisiksi
- lamppuja oli vaihdettava energiansäästölamppuiksi

Lopullinen hakemus jätettiin viimeiseen tarkastukseen 5.3.2010 ja päätös merkin hyväksymisestä saatiin 18.3.2010.

Joutsenmerkkihakemus on kokonaisuutena salattu ja löytyy liitteenä nro 3 Raumanlinnan ja tekijän kappaleista.

9 HENKILÖSTÖN KOULUTUS

Yhtenä osa-alueena tässä opinnäytetyössä on henkilöstökoulutuksen järjestäminen. Koulutus on suunniteltu alusta asti pidettävän vasta sitten, kun joutsenmerkkihakemus on jätetty ja päätös merkin myöntämisestä tai myöntämättä jättämisestä on saatu. Henkilöstökoulutuksen luonne määräytyy sitten sen mukaan, onko merkki saatu vai ei. Merkkihakemuksen jättämisen jäljiltä päädyttiin tilanteeseen, että Joutsenmerkki saavutettiin ja koulutusta alettiin suunnitella sen mukaan. Virallinen päätös Joutsenmerkin myöntämisestä saatiin maaliskuun puolessa välissä vuonna 2010, virallinen lupa on päivätty 18.3.2010. Henkilöstökoulutus järjestettiin Best Western Hotel Raumanlinnan tiloissa 9.4.2010. Paikalla olivat koko Best Western Hotel Raumanlinnan henkilökunta.

Henkilöstökoulutuksen tavallisimmat tilaisuus tyypit ovat kurssit, neuvottelupäivät ja erityyppiset pienryhmätilaisuudet. Koulutustilaisuuden järjestäminen edellyttää tavoitteiden määrittelyä sekä toimintatapojen määrittelyä. Perusohjeet koulutuksen järjestäjälle ja kouluttajalle:

- Lähde liikkeelle koulutettavien tarpeista
- Motivoi
- Osallista
- Sitouta
- Luo myönteinen ilmapiiri
- Muista huumori. (Työpaikkakouluttajan käsikirja 2004, 32.)

Koulutustilaisuus suunniteltiin yhteistyössä SFS-Ympäristömerkinnän sekä hotellinjohtajan kanssa. Aihe oli minulle tuttu, joten aiheesta kertominen oli helppoa, piti kuitenkin tehdä selkeä runko, jonka avulla tilaisuus eteni. Olen itse työskennellyt Raumanlinnassa 2000-luvun alussa, joten suurin osa henkilökunnasta oli minulle entuudestaan tuttuja, mikä tietysti helpotti tilaisuuden järjestämistä ja ilmapiirin vapautuneisuutta. Ihmisten motivointi oli helppoa, koska kaikki olivat jo kuulleet merkistä ja siitä että merkki oli jo myönnetty, joten henkilökunta myöskin aisti, ettei heidän työtään tulisi muuttamaan enää entisestään. Nyt oli tarkoitus kertoa kaikille, mikä

merkki on kyseessä, mitä se tarkoittaa ja mitä sillä pyritään viestittämään asiakkaille, jotta he osaavat kertoa ideologiaa eteenpäin, kun heiltä kysytään Joutsenmerkistä.

Koulutustyyppinä oli kyseessä neuvottelupäivä eli ryhmäkoulutustilaisuus, jossa tavoitteet olivat tiedollisia. Päivälle oli asetettu tietty tavoite ja sen saavuttamiseksi oli luotu koulutusohjelma. (Työpaikkakouluttajan käsikirja 2004, 36-37.)

Henkilöstön koulutustilaisuus lähti käyntiin ensin pienimuotoisella kahvihetkellä, jossa osallistuvat saivat ensin hieman rauhoittua työpäivän jälkeen sekä saivat vaihtaa kuulumisensa keskenään. Tämän jälkeen lähdin vetämään tilaisuutta eteenpäin hyvin vapaamuotoisesti. Tilaisuus oli rento ja kaikki saivat kysellä koko ajan ja keskustella vapaasti omista ajatuksistaan sekä epäselvistä asioista. Apuvälineen tilaisuudessa käytettiin Power Point -presentaatiota, josta kaikkien oli helppo seurata esitystä.

Presentaatio lähti liikkeellä perusajatuksista, mikä on Joutsenmerkki, mitä sillä tarkoitetaan, mitkä ovat sen tavoitteet. Tämän jälkeen käytiin läpi tarvittavat vaatimukset, Joutsenmerkin saamiseksi. Kerrottiin kriteereistä ja muutoksista toimintatapojen osalta. Seuraavaksi pohdittiin, mitä merkki tarkoittaa hotellimaailmassa ja lopuksi käytiin vielä läpi, mitä muita tunnettuja Joutsenmerkittyjä tuotteita tai palveluita on. Tilaisuuden lopuksi oli vielä vapaata keskustelua ja kysymyksiä.

Positiivisinta tilaisuudessa oli henkilökunnan kiinnostus asiaan sekä henkilökunnan jäsenten valveutuneisuutensa ympäristöasioiden puolesta. Hienoa oli ettei kukaan vastustanut ympäristöystävällistä toimintaa ja kaikki uskoivat, että merkillä on varmasti positiivisia vaikutuksia myös asiakkaiden ympäristöystävällisempään käyttäytymiseen. Henkilöstökoulutusmateriaali on Joutsenmerkkihakemusliitteessä nro 3 liitteenä , joka löytyy vain Raumanlinnan ja tekijän kappaleista.

10 JOUTSENMERKIN MARKKINOINNILLINEN HYÖDYNTÄMINEN

Tässä luvussa keskitytään siihen, miten Joutsenmerkki vaikuttaa tai sen toivotaan vaikuttavan hotellin markkinointiin ja sen kehittymiseen sekä tuleviin asiakasvirtoihin. Ennen kuin Raumanlinna päätti edes ryhtyä hakemusprosessiin, piti heillä olla voimakas usko siihen, että merkillä on vaikutuksensa hotellin tunnettuuteen sekä siihen, että asiakkaat helpommin valitsevat hotellin, jolla on ympäristömerkki kuin hotellin, jolla ei sellaista ole. Hotellit solmivat joka vuosi yritysten kanssa ns. majoitus-sopimuksia, joihin Joutsenmerkillä uskotaan Raumanlinnassa olevan suuri merkitys.

Lokakuussa 2010 merkin saamisesta on nyt kulunut noin puoli vuotta ja kyselin hotellinjohtajalta, minkälaisia kokemuksia heillä on ollut Joutsenmerkin hyödyistä. Raumanlinna on saanut merkin johdosta positiivista huomiota paikallisilta lehdistä, asiakkailta sekä omilta yhteistyökumppaneiltaan. Hotellinjohtaja mainitsee taas ensi vuoden hotellisopimukset, joiden solmimiseen hän uskoo Joutsenmerkillä olevan sen suuren merkityksen, koska sopimuksissa on yhtenä suurena valintakriteerinä ympäristöasiat. Hotellinjohtaja kertoo myös esimerkkitapauksen eräästä italialaisesta ekologisesti matkustavasti ryhmästä, joka valitsi nimenomaan Raumanlinnan majoituspaikakseen, koska sillä oli Joutsenmerkki.

Hotellinjohtaja mainitsee myös sen, että he olisivat voineet itsekkin olla vielä aktiivisempia Joutsenmerkin hyödyntämisessä, esimerkiksi yrityksen www-sivuilla ei ole vielä ollenkaan mainintaa, että hotelli on saavuttanut ympäristömerkinnän. Toki hän mainitsee vielä, että koska kyseessä on pieni organisaatio ja rajalliset resurssit toimia, niin monet asiat tapahtuvat viiveellä.

Negatiiviseksi asiaksi Ignatius-Helander mainitsee myös useamman yrityksen toimimisen samassa kulutusympyrässä, jolla hän viittaa juuri näihin eteemme tulleisiin ongelmiin, kun monta yritystä toimii samassa kiinteistössä. (Ignatius-Helander henkilökohtainen tiedonanto 14.10.2010.) Viittaukseksi edelliseen tekstiin tarkistin Raumanlinnan www.sivut 26.10.2010, jolloin sivuille oli lisätty Joutsenmerkki-logo.

Joutsenmerkin markkinoinnillisesta hyödystä voidaan lokakuussa 2010 todeta, että positiivista huomiota on jo saavutettu, vaikkei suuria konkreettisia vaikutuksia ei vielä ole havaittu. Raumanlinna on kuitenkin Raumalla tunnettu hotelli ja uskon isolla, tunnetulla hotellilla olevan pienessä kaupungissa suuretkin vaikutusmahdollisuudet yleisen ympäristöystävällisenilmapiirin rakentamisessa. Raumanlinna voikin toimia tulevaisuuden veturina ympäristöasioissa. Eli he voivat viestittää sidosryhmilleen ja tavarantoimittajilleen miten tärkeä asia ympäristöystävällisyys on.

Nyt, kun Raumanlinna on saanut Joutsenmerkin kannattaisi heidän hyödyntää merkin brändiarvo ja liittää merkki kaikkeen omaan mainontaansa ja markkinointiinsa. Näitä paikkoja ovat, omat kotisivut niin, että merkki on koko ajan näkösällä ja sivuilta selviää helposti mikä merkki on, mitä sillä tarkoitetaan hotellimaailmassa, miten se on saatu. Tällöin asiakkaalle selviää helposti mitä, tarkoittaa Joutsenmerkitty hotelli ja mitä, lisäarvoa se asiakkaalle tuottaa.

Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulisi liittää Joutsenmerkki-logo sähköpostiviestinsä allekirjoitukseen, jolloin taas leviää tieto Joutsenmerkistä. Kaikkiin hotellissa käytettyihin kirjepapereihin ja kirjekuoriin pitäisi myös laittaa Joutsenmerkkilogo. Hotellissahan tulostetaan jokaiselle asiakkaalle kuitti, jolloin merkin näkyvyys taas kasvaisi. Tällöin Raumanlinna olisi taas askeleen lähempänä seuraavaa kauppaa, mikäli yhtenä kriteerinä, keneltä hankitaan majoituspalveluita on ympäristöystävällisyys. Nyt, kun merkki ei ole näkyvillä saattaa olla niin, että jotkut asiakkaat eivät edes tiedä Joutsenmerkistä, vaikka se saattaisi olla heille tärkeä tieto tehtäessä seuraavia majoitusratkaisuja.

Ajatuksena olisi, että aina kun näkyy Raumanlinna, samassa yhteydessä näkyisi aina Joutsenmerkki, tiivis kumppanuus. Ei toista ilman toista, tällöin Raumanlinna saa sen näkyvyyden ympäristömerkittynä hotellina, jota se Joutsenmerkillä hakee. Jotkut pienetkin asiat saattavat joskus vaikuttaa paljonkin, kunhan toiminta on säännönmukaista ja kaikki yrityksessä ovat sitoutuneita siihen.

11 POHDINTAA

Työ lähti alulle vuonna 2008 loppupuolella Raumanlinnan hotellinjohtajan tarpeesta saada hotellille Joutsenmerkki. Hakemusprosessi oli pitkä ja välillä hyvinkin takkuinen. Pitkän tien lopussa oli kuitenkin valoa, koska lopulta Joutsenmerkkihakemus hyväksyttiin ja Raumanlinna sai Joutsenmerkin käyttöönsä 25:ntenä hotellina Suomessa.

Työ sinällään oli mielenkiintoinen ja hieno tehdä. Se tehtiin tarpeeseen ja päätyi heti käyttöön. Pitkällä matkalla oli monia pullonkauloja, joista suurimpana edelläkin jo mainittu kolmen eri yrityksen toimiminen samassa kiinteistössä. Kaksi muuta yritystä eivät kokeneet ympäristöasioita yhtä tärkeäksi kuin Raumanlinna, joten niiden panostus ympäristöhakemukseen oli erittäin vähäistä. Onneksi niiden tuottama jäte ja kuluttamansa energia oli kuitenkin niin vähäistä, ettei se kaatanut merkkihakemusta. Pesuaineiden kohdalla Raumanlinna joutui tekemään kompromissin niin, että hankivat kaikki omat aineensa lähes 100%:sesti ympäristöystävällisinä, jolloin yhteisen konetiskiaineen ei välttämättä tarvinnut olla ympäristömerkittyä. Kriteereissä annetaan mahdollisuus tiettyyn määrään ei-ympäristömerkittyjä pesuaineita. Tässä selvittelytyössä kului ensin minulta viikkoja ja sen jälkeen muutostyössä Raumanlinnan yhteyshenkilöiltä vielä useita viikkoja.

Työ olisi varmasti ollut helpompi toteuttaa ja aikataulu olisi myös pysynyt paremmin kiinni alkuperäisessä, jos itse olisin työskennellyt Raumanlinnassa. Nyt piti sovittaa yhteen minun oman työni asettamat aikataulut, hotellinjohtajan oman työn aikataulut sekä meidän henkilökohtaiset menomme. Näin jonkin pienenkin asian selvittelyssä saattoi kulua viikkoja. Useasti oli myös niin, että minun piti varmistaa kaikki asiat hotellinjohtajalta, ennen kuin uskalsin lähteä viemään asiaa eteenpäin. Mikäli lähtisin uudelleen vastaavan projektiin, haluaisin olla itse työssä ko. yrityksessä sekä olla mukana päätösten teossa, esimerkiksi pesuaineiden valinnoissa ja toimintatavoissa. Nyt minun piti vain odotella, milloin kerrosepäällä on aikaa minun kanssani selvittää, mitä pesuaineita he nyt käyttävät ja mihin aineisiin hän on valmis nyt käytetyt aineet vaihtamaan. Minä olin hakemusprosessissa se, joka hyväksyi tai hylkäsi vali-

tut tuotteet, mutta itse muutosta tai valintoja en ollut tekemässä. Tämä lisäsi hakemusprosessiin käytettävää aikaa, koska oman työnsä ohessa ei pystytty nopeasti reagoimaan muutostarpeisiin. Yksi syy työn hitaaseen edistymiseen, oli siinä selvittelytyössä, kuka on oikea henkilö missäkin yrityksessä vastaamaan kysymyksiin. Ensin piti lähettää sähköpostia kyseisiin yrityksiin ja kysellä, keneen tulee ottaa yhteyttä, jotta saamme tietää oikeat asiat. Tämän jälkeen piti vielä monesti kysyä uudelleen ja muistuttaa henkilöitä. Jostain syystä monessakaan yrityksessä ei koettu ympäristöasioita tärkeiksi tai ainakaan siltä osin, että olisi käytetty aikaa selvittämään meidän tarvitsemiamme tietoja. Tästä syystä moneenkaan kohtaan ei pysty tarkalleen antamaan tiettyä päivää tai viikkoa, milloin asia selvitetty, vaan selvittelyssä saattoi mennä viikkoja.

Hakemusprosessi itsessään oli jo haastava, mutta haasteet eivät pääty siihen, kun merkki on saatu. Merkki edellyttää jatkuvaa seuranta ja kriteereitä saatetaan kiristää, jolloin myöskin Raumanlinnan pitää koko ajan uudistuksia tehdessään miettiä kaikkein ympäristöystävällisintä ratkaisua. Tokihan teknologia myös kehittyy koko ajan, mikä mahdollistaa entistä ympäristöystävällisemmän toiminnan.

Hakemuksen mukaisesti koottu Joutsenmerkkikansio ei sellaisenaan ole varsinaisesti hyvä työkalu. Opinnäytetyönä tehtynä hakemuksen visuaalinen muoto on ollut oppilaitoksen standardien mukainen. Lisäksi hakemus pohjana oleva SFS:n laatima laaja kriteeristö ei luettelomallisena ei ole käytännössä paras mahdollinen työkalu. Hakemuksen pohjalta tiedot on muokattu käyttäjäystävällisempään muotoon erilliseen kansioon niin, että jokainen kriteeri ja tarvittavat liitteet löytyvät samasta kohdasta. Näin ollen on tietojen hakeminen, päivittäminen ja luettavuus helpottunut. Kansion muokkaaminen oli helppoa olemassa olevien tietojen pohjalta.

Hakemuksen myöntämisestä on kulunut seitsemän kuukautta ja tässä vaiheessa olisi hyvä tutkia hakemusta tarkasti ja kontrolloida tehtyjä toimenpiteitä ja muutoksia sekä tehdä laskelmia mahdollisten kulutussäästöjen osalta. Veden kulutuksen osalta tehtiin säästöihin tähtääviä muutoksia ja sen osalta olisi hyvä tarkastella, onko säästöihin päästy. Tarkempaan säästö- ja ympäristöanalyysiin päästään vuoden loputtua, kun voidaan vertailla vuosikulutuksia jo vuodesta 2008. Edellä olevaa ei vielä ole Rau-

manlinnassa toteutettu, mutta tarkoitus olisi toteuttaa mahdollisuuksien mukaan lähiaikoina.

Hakemushan saatiin siis valmiiksi jo maaliskuussa 2010, jonka jälkeen oli enää raportoinnin vuoro. Siinä kohtaa tekijän into lopahti ja motivaatio työn tekemiseen lasku, koska ei ollut enää ketään, joka hoputtaisi tai ”painostaisi” eteenpäin. Niinpä taas vietettiin hieman lomaa ja työ jatkui vasta syyskuussa 2010. Alkukankeuksien jälkeen pääsin taas vauhtiin ja tein työn sisältöön monia muutoksia, yhdistelin lukuja ja poistin turhaa tekstiä. Varmaa on, että pitkä aika vaikuttaa työn sisältöön ja sen laatuun, mikäli lähtisin vastaavan projektiin uudestaan olisin paljon viisaampi ja tekisin projektin kerralla loppuun saakka.

Suuret kiitokset yhteyshenkilöilleni Best Western Hotel Raumanlinnassa.

LÄHTEET

Bernerin www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 26.10.2009]. Saatavissa <http://berner.fi>.

Best Western Hotel Raumanlinnan WWW-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 6.10.2010]. Saatavissa: <http://www.raumanlinna.fi>

Ecolabin www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 27.10.2009]. Saatavissa <http://www.ecolab.fi>.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Farmoksen www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 26.10.2009]. Saatavissa <http://www.farmos.fi>.

Harvian www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 15.10.2009]. Saatavissa <http://www.harvia.fi>.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät. Helsinki. Kansanvalistuseura.

Huusko, R. [Sähköpotiviesti]. Vastaanottaja Tuire Tamminen. Lähetetty 30.10.2009. [Viitattu 8.11.2009].

IB-tukun www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 26.10.2009]. Saatavissa <http://www.ibtukku.fi>.

Ignatius-Helander, A. [Sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Tuire Tamminen. Lähetetty 14.10.2010. [viitattu 26.10.2010].

JohnsonDiverseyn www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 25.9.2009]. Saatavissa <http://www.johnsondiversey.com>.

Kestävän matkailun julkaisuja 1. Kestävä matkailu. 1997. Savonlinna. Matkailun osaamiskeskus ja Matkailualan verkostoyliopisto, Joensuun yliopisto. Mynämäki, Mynäprint Oy.

Kestävä tulevaisuus käsissämme: Opas EU:n kestävän kehityksen strategiaan. 2008. Euroopan yhteisöt. Painettu Luxemburgissa.

Kuisma, J. Matka ympäristöyhteiskuntaan. Yliopistopaino. Tilastokeskus.

Kuivanen, T. 1999. Vihreät silmälasit, toimi ympäristövaikuttajana. Porvoo. WSOY.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus; kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Lem-Kem:n www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 18.9.2009]. Saatavissa <http://lemkem.fi>.

Liesimaa, V. 1995. Hyvä tietää ympäristömerkkinnöistä. Helsinki. Suomen kuluttajaliitto ry.

MAP Suomi Oy:n www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 20.8.2009]. Saatavissa. <http://www.mapsuomi.fi>.

Matkailuyrityksen ympäristöopas. Ympäristö säästävän matkailun käsi- ja oppikirja. 1997. Rovaniemen hotelli- ja ravintolaopilaitos. Aakkoset. Tornion kirjapaino.

Medisoft:n www-sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 18.10.2009]. Saatavissa <http://www.medisoft.fi>.

MEK Ysmek2-projekti. Majoitus- ja ravitsemisalalan ympäristöjärjestelmä. 1997. LT-Konsultit.

Pesonen, I, Siltanen, T. & Hokkanen, T. 2006. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki. Edita Prima Oy,

Pohjoismainen Ympäristömerkintä. 2000 Ympäristöfilosofia 2000-06-16.

Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti, ympäristöosaaminen menestystekijänä. Tekniikka & Talous-kirjasarja. Helsinki Talentum.

Rissanen, H. Ido-asiakaspalvelu. [Sähköpostiviesti]. Vastaanottaja «Tervehdysrivi». Lähetetty 11.11.2008. [Viitattu 12.1.2009].

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu – kestävä kehitys organisaatiotasolla. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Saukkonen, P. (toim.) 1999. Matkailu ja globalisaatio. Helsinki. Suomen YK-liitto.

SFS-Ympäristömerkintä. Tee vastuullisia valintoja – valitse joutsenmerkki-esite.

SFS-Ympäristömerkintä. Tervetuloa ympäristömerkittyyn hotelliin! – esite.

SFS-Ympäristömerkinnän WWW-Sivut. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 7.10.2010 ja 2.11.2010]. Saatavissa <http://www.ymparistomerkki.fi>

Työturvallisuuskeskus. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki. Työturvallisuuskeskus. Alfabox Oy.

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Ympäristömerkki 2008 vuosijulkaisu. Willberg, U. 2008. Entistä vihreämpää hotellielämää. Helsinki. Suomen Standardoimisliitto SFS ry, Ympäristömerkintä.

Ympäristömerkki 2010 vuosijulkaisu. 2010. Helsinki. Suomen Standardoimisliitto SFS ry, Ympäristömerkintä.

Ympäristösanasto. Ympäristöalan keskeiset käsitteet ja termit. 1998. Jyväskylä.
Gummerus Kustannus Oy.

NEW for 2009 – ENVIRONMENTAL AWARENESS QUESTIONS

Many of our corporate clients as well as our consortia are inquiring about environment and green policies. These questions are now required for all consortia submissions as well as corporate RFP's.

1. Please provide your top five (5) environmental programs (e.g. carbon offset) that are visible and actively communicated to the guests, shareholders, vendors and the public? (Limit 150 characters)

2. Does your hotel practice Eco-Friendly policies

Yes No

3. Does your property currently participate in one of the following programs:

Yes No Energy Star

Yes No GreenLeaf

Yes No Green Seal

Yes No The Swan

Yes No Eco-label

Yes No GTBS

Yes No LEED

Yes No Other, please describe _____

4. Would you be willing to provide a copy of your certification upon request?

Yes No

5. If your hotel has been awarded a certified accreditation, state the name of the accreditation/award _____.

6. Does your hotel offer a carbon offset program?

Yes No

7. Does your property have an active recycling program in place?

Yes No

8. Is your hotel utilizing environmentally responsible cleaners throughout the hotel (MSDS Health Hazard Rating 1 or less)?

Yes No

9. Does your hotel have an active water conservation program in place such as a linen reuse option to multiple night guests and/or water conservation fixtures?

Yes No

10. Do guest rooms have a safe that holds a standard size laptop?

Yes No

ENVIRONMENTAL AWARENESS AND OTHER RFP QUESTIONS**BW Raumanlinna property 91085**

If you have an in-room safe, can it hold a standard size laptop? (Y/N)	N
Do you have video surveillance of the hotel parking areas? (Y/N)	N

<p>Please provide your top five (5) environmental programs (e.g. linen re-use, energy efficient programs, re-usable key cards, etc.) that are visible and actively communicated to guests, shareholders, vendors and the public. (LIMIT 150 CHARACTERS)</p> <p>re-cycling (8)), environmental cleaning equipments, energy efficiency, no single-packed goods, limited selection of disposables</p> <p>«FACENVIRO_PROGS»</p>
<p>What current environmental certification program(s) does your hotel participate in? (e.g. Energy Star, Greenleaf, LEED, Green Seal, GTBS, The Swan, Eco-Label, Green Globe or Other) (LIMIT 150 CHARACTERS)</p> <p>The Swan</p> <p>«FACENVIRO_CERT»</p>

Would you be willing to provide a copy of your certification? (Y/N)	Y
Does your property have an active recycling program in place? (Y/N)	Y
Is your property utilizing environmentally responsible cleaners throughout the property? (MSDS Health Hazard Rating 1 or less) (Y/N)	N
Does your property have an active water conservation program in place such as a linen re-use option to multiple night guests, water conservation fixtures, etc. ? (Y/N)	Y