

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Emma Tervo

GREEN KEY -YMPÄRISTÖSERTIFIKAATIN HAKEMINEN BREAK
SOKOS HOTEL KOLILLE

Opinnäytetyö
Helmikuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2018
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan
koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
013 260 600

Tekijä
Emma Tervo

Nimeke
Green Key -ympäristösertifikaatin hakeminen Break Sokos Hotel Kolille

Toimeksiantaja
Break Sokos Hotel Koli

Tiivistelmä

Kiinnostus ympäristöasioihin ja luonnon hyvinvointiin on lisääntynyt viime vuosina. Perehdyin opinnäytetyössäni erilaisiin majoitusalalla käytettäviin ympäristösertifikaatteihin. Pohdin kestävä matkailua niin yritysten kuin kuluttajienkin näkökulmasta. Tarkastelin, millaisia toimenpiteitä eri ympäristömerkkien saaminen yritykseltä vaatii.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan toiminnallinen. Työn toimeksiantaja oli Break Sokos Hotel Koli. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastelin erilaisia ympäristömerkkejä sekä niiden hakuvaatimuksia. Perehdyin tarkemmin maailmanlaajuiseen Green Key -ympäristösertifikaattiin sekä siihen, millaisia vaatimuksia hotellin on täytettävä, jotta tuon sertifikaatin saa. Toiminnallisessa osuudessa kuvasin prosessin etenemistä ja syvennyin selvittämään, mitä kriteerejä Break Sokos Hotel Kolin on täytettävä, että Green Key maininta saadaan. Opinnäytetyö kuvaa Green Key -sertifikaatin hakuprosessin etenemistä Break Sokos Hotel Kolin näkökulmasta.

Opinnäytetyössä käsitellään myös kestävä matkailua. Ympäristön huomioonottaminen ja mahdollisten ympäristöriskien minimointi ovat kestävä matkailun hyviä puolia. Vihreät arvot myös vahvistavat yritysten positiivista imagoa. Erilaiset ympäristösertifikaatit ovat helppo tapa viestiä yritysten vastuunotosta luonnon hyvinvointiin.

Kieli
suomi

Sivuja 33
Liitteet 1
Liitesivumäärä 2

Asiasanat

Green Key, ympäristösertifikaatti, kestävä matkailu



THESIS
February 2018
Degree Programme in Tourism

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. (013) 260 600

Author
Emma Tervo

Title
Applying a Green Key Certificate to Break Sokos Hotel Koli

Commissioned by
Break Sokos Hotel Koli

Abstract

Interest in environmental and natural well-being has increased in recent years. In this thesis environmental certificates for various accommodation facilities were studied. Sustainable tourism has been considered in this thesis from the point of view of both businesses and consumers. It was studied what kind of measures it requires from the company to obtain environmental certificates.

The thesis was of a functional nature. The work was commissioned by Break Sokos Hotel Koli. In the knowledge base of the thesis, different eco-labels and their application requirements were explored. The global Green Key environmental certificate was familiarized with as well as what kind of requirements the hotel must meet in order to receive that certificate. In the functional part of the thesis, the progress of the work was described and the criteria the Break Sokos Hotel Koli has to meet with the Green Key were found out. The thesis reflects the progress of the Green Key certificate application process from the perspective of Break Sokos Hotel Koli.

The thesis also deals with sustainable tourism. Taking the environment into consideration and minimizing potential environmental risks are a good part of sustainable tourism. Greater values also reinforce the positive image of companies. Different environmental certificates are an easy way to communicate the responsibility of companies to natural well-being.

Language

English

Pages 33
Appendices 1
Pages of Appendices 2

Keywords

Green Key, environment certificate, sustainable tourism

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Kestävä matkailu.....	6
2.1	Kestävän matkailun periaatteet	6
2.2	Kestävä matkailu majoituspalvelussa.....	8
2.3	Kestävä matkailu ravitsemispalveluissa	9
3	Erilaisia ympäristösertifikaatteja	10
3.1	Ympäristösertifikaatit majoitustoiminnassa	10
3.2	Euroopan ympäristömerkki, Kukkamerkki	10
3.3	Ekokompassi	11
3.4	Joutsenmerkki	12
3.5	Green Key	13
4	Toimeksiantajan esittely	14
4.1	Sokos Hotels- ketju	14
4.2	Break Sokos Hotel Koli.....	15
5	Työn toteutus.....	17
5.1	Oman toiminnan kuvaus	17
5.2	Green Key sertifikaatin pääkohdat hotellikriteeristössä	21
6	Työn tulokset	24
7	Pohdinta.....	26
8	Lähteet	30

Liite 1 Esimerkkejä Green Key -kriteereistä

1 Johdanto

Vauhdikkaasti kasvava matkustaminen kiihdyttää osaltaan ilmastonmuutosta. Erityisesti matkailun myötä kasvanut lentoliikenne on yksi merkittävä tekijä maailman hiilidioksidipäästöjen kasvuun. Veden ja energian kulutuksen kasvaminen, lisääntynyt jätemäärä, ilmansaasteet, eroosio sekä paikalliskulttuurien väheneminen ovat matkailun negatiivisia ja näkyvimpiä puolia. (Ilmastokestävää matkailua 2017.) Kestävä kehitys, ekologisuus ja vihreät arvot ovat termejä, joita on nykyään vaikeaa olla mediassa huomaamatta. Matkailuyritykset eivät enää voi sivuuttaa vastuullisuuttaan ympäristön hyvinvointiin, jonka vuoksi on luotu useita ympäristösertifikaatteja. Ne helpottavat yritysten vastuunottoa ympäristön hyvinvoinnin edistämiseksi.

Sertifikaatit helpottavat yritysten markkinointia ja niiden avulla voi viestittää vastuullisuudestaan luonnon hyvinvoinnin edistämiseksi. Sertifikaatit luovat asiakkaille positiivisia mielikuvia yrityksen toiminnasta luonnon hyvinvoinnin ehdoilla. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Break Sokos Hotel Kolille Green Key - ympäristösertifikaatti. Tarkoituksena oli käydä merkin vaatima kriteeristö läpi ja tehdä tarvittavat korjaukset, jotta tuo sertifikaatti Break Sokos Hotel Kolille myönnetään.

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen. Se on vahvasti sidoksissa työelämän kanssa ja työlle oli toimeksiantajallani selkeä tarve. Tietoperustassa tarkastelen matkailualalla eniten käytettyjä ympäristömerkkejä, sekä millaisia kriteerejä niiden saaminen vaatii. Pohdin myös kestävä matkailun osuutta majoitus- ja ravitsemistoiminnan näkökulmasta. Toiminnallisessa osuudessa puolestaan syvennyn tarkemmin Green Key- ympäristösertifikaattiin, sekä Break Sokos Hotel Kolin hakuprosessiin.

2 Kestävä matkailu

2.1 Kestävän matkailun periaatteet

Kestävä matkailu on matkailua, jota pyritään harjoittamaan luonnon ehdoilla ja mahdollisimman vähän tuhoa aiheuttaen. Valinnoissa pyritään ottamaan huomioon ympäristöystävällinen vaihtoehto matkan eri osa-alueilla, kuten majoitusmuodon, ravitsemispalvelujen ja matkustusmuodon valinnassa. Yksinkertaistusti voidaan ajatella, että kestävä matkailu on sitä, että matkailun positiiviset vaikutukset maksimoidaan ja negatiiviset vaikutukset minimoidaan. (Reilun matkailun yhdistys 2017).

Kestävä matkailu on viime vuosina ollut kasvavissa määrin esillä. Kiinnostus ympäristöä kohtaan on lisääntynyt sekä kuluttajien, että yritysten keskuudessa. Valitessaan paikallisia tuotteita niin majoitus- kuin ravitsemispalveluissa, voi vaikuttaa kohdealueen elinkeinon positiiviseen kasvamiseen. Ihanteellisinta olisi, että matkailu kuluttaisi ympäristöä mahdollisimman vähän sekä tukisi paikallisten kulttuurien omaleimaisuutta. (World Tourism Organization 2017).

Kestävä matkailu voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: taloudellinen, sosiokulttuurinen sekä ympäristöllinen näkökulma. Nämä osa-alueet tukevat toisiaan ja muodostavat yhden kokonaisuuden, eikä niitä käytännössä voi erotella selvästi toisistaan. (Reilun matkailun yhdistys 2017.)

Taloudellinen näkökulma tarkastelee muun muassa sitä, kuinka paljon matkailun tuotoista jää matkakohteeseen. Valitettavan usein tuotot menevät taustalla toimiville suurille monikansallisille yrityksille, jolloin matkakohteen voitto jää pieneksi. Useimmiten suurin osa matkailijan budjetista jää rikkaisiin maihin, sillä yleensä lennot, vakuutukset ja matkat ostetaan länsimaisilta yrityksiltä. Kestävässä matkailussa olisikin tärkeää tukea paikallisia yrityksiä, jolloin myös tuotot jäisivät kotimaahan. Pienet yritykset myös usein työllistävät paikallisia, jolloin vaikutukset näkyvät kohdemaan työttömyyden vähenemisessä. (Reilun matkailun yhdistys 2017.)

Sosiokulttuurinen kestävyys tarkastelee matkakohteen paikallisia asukkaita ja heidän toimintatapojaan. Nykypäivänä puhutaan paljon globalisaatiosta, jossa toimintatavat yhtenäistyvät ja maapallo ikään kuin kutistuu, kun eri kulttuurien rajat tulevat häilyvimmiksi. Matkailussa globalisaatio näkyy suuresti kulttuurien yhtenäistymisessä jolloin pienemmät paikalliskulttuurit jäävät isompien varjoon. Sosiokulttuurinen näkökulma viittaa nimenomaan siihen, että matkailussa kulttuurien välillä on molemminpuolinen kunnioitus, eikä paikallisväestöä tai kulttuuria hyväksikäytetä. Sosiokulttuurinen matkailu siis edistää eri kulttuurien oma-leimaisuutta ja pyrkii säilyttämään alkuperäiskulttuureja. (Reilun matkailun yhdistys 2017.)

Matkailu on jatkuvasti kasvava elinkeino, ja on sanomattakin selvää, että sen vaikutukset näkyvät erityisesti luonnossa. Monesti kaikkein haavoittuvimmat ekosysteemit, kuten koralliriutat ovat matkailun vetonauloja. Monesti uhanalaisien luontoalueiden pelastus on nimenomaan matkailu, kun paikalliset ovat alkaneet suojella haavoittuvia luontokohteita ja kiinnittämään huomiota luonnon hyvinvointiin. Puita jätetäänkin hakkaamisen sijasta kaatamatta ja uhanalaisia eläinlajeja suojellaan. Matkailu on siis ollut myös tavallaan pelastus uhanalaisille alueille, kun ympäristön haavoittuvuuteen on alettu kiinnittämään enemmän huomiota. (Kalmari & Kelola 2009, 7.)

Ympäristöllisesti kestävässä matkailussa pyritään matkustamaan luonnon ehdoilla ja valinnoissa koitetaan minimoida luonnon turmeleminen. Päivittäisissä valinnoissaan voi kiinnittää huomiota muun muassa veden ja energian kulutukseen, sekä jätteiden lajitteluun. (Reilun matkailun yhdistys 2017.) Naiivisti ajateltuna matkailun lopettaminen olisi ratkaisu ympäristöongelmiin, mutta juuri matkailusta saatavilla tuloilla esimerkiksi monet kehitysmaat hankkivat elantonsa. Kiinnittämällä huomiota matkailun negatiivisten ympäristövaikutusten minimoointiin toimialan hyödyistä jokainen saa osansa.

Kestävä kehitys on tällä hetkellä isosti esillä oleva ilmiö. Yhdistyneet kansakunnat julistivat vuoden 2017 kansainväliseksi kestävä matkailun kehittämisen teemavuodeksi (Unric 2017).

Yritykset markkinoivat itseään vastuullisina toimijoina, jotka ottavat ympäristön hyvinvoinnin huomioon toiminnassaan. Kestävän matkailun näkyminen asiakkaan kosketuspinnassa on tärkeä edellytys kilpailukyvyn säilyttämiseksi. On erityäin tärkeää, että vihreät teot näkyvät konkreettisesti myös asiakkaalle, eivätkä ne ole vain sananhelinää. Yrityksen maine on helposti mennyttä, jos markkinoinnissa korostetaan vihreitä arvoja ja todellisuudessa ne eivät näy asiakkaalle juuri lainkaan.

2.2 Kestävä matkailu majoituspalvelussa

Kestävän matkailun tukeminen majoituspalvelua valitessa on tehty tänä päivänä asiakkaalle helpoksi erilaisten ympäristömerkkien avulla. Majoitusvaihtoehdoksi voi valita hotellin, jonka toimintaperiaatteisiin kuuluvat vastuullisuus ja vihreät arvot. Vastuullisuus majoitustoiminnoissa näkyy esimerkiksi jätteidenlajitteluohjeina ja veden -ja energiankulutuksen vähentämisen opastamisena asiakkaille.

Jonkin pienen perheomisteisen hotellin valitsemalla voi taata sen, että suurin osa yöpymiseen käytetyistä varoista päätyy paikallisille. Paikallisen majoitusvaihtoehdon valitsemalla voi olettaa, että yritys pyrkii toiminnassaan käyttämään paikallisia tuotteita. Paikallisen yrityksen valitsemalla voi myös vaikuttaa alueen elinkeinon positiiviseen kasvuun ja sitä kautta mahdollisten uusien työpaikkojen syntymiseen.

Esimerkiksi maaseutumatkailun suosion kasvu kertoo osaltaan kuluttajien vastuullisuuden heräämisestä, kun majoitusvaihtoehdoksi valitaan vihreämpi kohde. Kun majoituspaikka sijaitsee alkutuotannon lähteillä, asiakas voi olettaa tuotteiden raaka-aineiden olevan puhtaita sekä siitä, että tulot jäävät suoraan kohdealueelle. Paikallisia kohteita tukemalla edesauttaa pienempien yritysten pärjäämistä suurten ketjujen rinnalla.

2.3 Kestävä matkailu ravitsemispalveluissa

Suomen ensimmäinen ruokamatkailustrategia on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun työryhmän tekemä. Sen tarkoituksena on lisätä suomalaisen ruokamatkailun kärkituotteita maailmalle sekä tuotteistaa palveluja. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2015.) Ruokamatkailustrategian oletetaan kasvattavan Suomen matkailun vetovoimaisuutta, vahvistavan Suomen elintarvikealan kilpailukykyä sekä kasvattavan matkailijoiden arvostusta paikalliseen ruokaan. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2015).

Ruoan merkitys matkailuelämyksen kokonaisuuden onnistumisessa on merkittävä. Ravitsemispalvelut ovat usein vahvasti sidoksissa paikallisiin tuottajiin, jolloin heitä suosimalla on helppo tukea alueen elinkeinon kasvua ja työpaikkojen mahdollista lisääntymistä. Paikallisuutta tukemalla voi vakuuttua ruoan eettisemmistä tuotantotavoista sekä puhtaammista raaka-aineista. Paikallisuus kulkee siis monesti käsi kädessä kestävän matkailun tukemisen kanssa. Lähellä tuotettujen raaka-aineiden suosiminen vaikuttaa myös kasvihuonepäästöjen pienenemiseen, sillä ruoka kulkee lyhyemmän tuotantoketjun päätyessään lautaselle.

Ruoan merkitystä matkailupalveluissa on alettu tuotteistamaan erilaisten tarinoiden avulla. Matkailijoille halutaan jättää muistijälkiä eksoottisista makuelämyksistä niiden autenttisissa ympäristöissä. Tuotteita paketoimalla asiakas saa kokonaisvaltaisen elämyksen. Suomalaisen ruokakulttuurin tuotteistaminen avaisi mahdollisuuksia myös kansainvälisillä markkinoilla. Mikä olisikaan parempi tapa vahvistaa positiivista Suomi-kuvaa kuin viemällä asiakkaat puhtaaseen luontoon ja keräämään ruokaan tarvittavat raaka-aineet suoraan metsästä. Suomalaisen ruokakulttuurin vahvuuksiin kuuluvat ehdottomasti autenttisuus, puhtaus ja paikallisuus.

Lähirooka on kasvava trendi nykypäivänä ja erityisesti ruoan terveellisyyteen kiinnitetään huomiota. Paikallisten ravintoloiden suosiminen edesauttaa tulojen jäätymistä kohdekaupunkiin ja vaikuttaa myös työllisyyden positiiviseen kasvuun. Paikallisten toimijoiden tukeminen mahdollistaa ravitsemispalvelujen toiminnan kasvua ja tukee erityisesti suomalaisen ruokamatkailun kasvua. Usein matkailijat

haluavat suosia paikallisia ravintoloita aitoja makuja ja autenttisuutta etsiessään. Tämä edesauttaa kestävän matkailun tukemista myös ravitsemispalvelujen näkökulmasta.

3 Erilaisia ympäristösertifikaatteja

3.1 Ympäristösertifikaatit majoitustoiminnassa

Ympäristösertifikaattien määrä on kasvanut viimeisten vuosien aikana, sillä tietoisuus ympäristöasioista on kasvanut. Yritykset eivät enää voi sivuuttaa vastuullisuutta luonnon hyvinvointiin omassa toiminnassaan. Mahdollisten ympäristövaikutusten minimointi on nykyään lähes välttämätöntä jo erilaisten ympäristöön liittyvien määräysten ja standardien vuoksi. Kilpailukyvyn säilyttämiseksi on tärkeää korostaa mainonnassaan vastuunottoa ympäristöasioihin ja erilaiset sertifikaatit ovat helppo tapa mainostaa asiakkaalle yrityksen kiinnostuksesta luontoa kohtaan. Sertifikaatit luovat useimmiten asiakkaalle positiivisen mielikuvan yrityksen toiminnassa, jos vastuu luonnon hyvin voimiseksi on yrityksen kohdalla otettu.

Ympäristöasioiden laiminlyönti tekee suuren kolhun yrityksen imagoon, jonka korjaaminen on hidas prosessi. Etenkin suuremmissa hotelliketjuissa, kuten Sokos Hotelleissa ympäristösertifikaattien vaatimus tulee ketjutasolta, jolloin kaikkien hotellien on noudatettava yhteistä linjaa. Pienemmät majoituskohteet voivat pohtia vapaammin millainen sertifikaatti vastaa eniten heidän omia tarpeita ja mistä on eniten arvoa juuri kyseiselle yritykselle.

3.2 Euroopan ympäristömerkki, Kukkamerkki

Euroopan ympäristömerkki eli EU-kukka on Euroopan yhteisön ympäristömerkki, joka on perustettu vuonna 1992. Merkin piirissä on noin 30 tuoteryhmää, jotka käsittävät tuotteita ja palveluita. Ympäristömerkin periaatteet ovat samat kuin

Pohjoismaisen ympäristömerkin. Euroopan ympäristömerkin saamiseksi on täytettävä luontoa koskevat kriteerit ja se myönnetään ryhmänsä parhaille tuotteille ja palveluille. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2016.)

Tavoitteena on, että vain 10 – 20 % merkin aihealueisiin kuuluvista tuoteryhmistä läpäisee vaatimukset. Ympäristömerkin tarkoituksena on edistää ympäristönsuojellisesti korkealla olevan tuotteiden myyntiä. (EU-Ympäristömerkki 2017.) Suomessa on vain kaksi EU-kukalla sertifioitua majoitusvaihtoehtoa. Ne ovat hotelli Ava Helsingissä sekä Rautavaaralla sijaitseva kurssikeskus Metsäkartano. (European Commission 2017.)

3.3 Ekokompassi

Ekokompassi on pienille ja keskisuurille yrityksille ja tapahtumille suunniteltu sertifikaatti. Sekä yrityksille että tapahtumille on suunniteltu kymmenen kohdan kriteeristö, jossa sitoudutaan toimimaan sertifikaatin vaatimusten mukaisesti. Sertifikaatin tarkoituksena on pienentää haitallisia ympäristövaikutuksia. (Ekokompassi 2017 a.)

Sekä yritykset, että tapahtumat tekevät sertifikaattia hakiessaan alkukartoituksen, jossa kartoitetaan lähtötilanne sekä arvioidaan merkittävimmät ympäristövaikutukset. Sertifikaatti edellyttää ympäristövastaavan nimeämisen, joka sitoutuu huolehtimaan vaadittavien kriteerien toteutumisesta sekä ohjeistaa muuta henkilökuntaa ympäristöasioissa. Yksi kriteeri vaatii ympäristöpolitiikan tekemisen, joka on perusta yritysten ja tapahtumien ympäristötavoitteille. (Ekokompassi 2017 b.)

Ekokompassia hakiessa täytyy tehdä kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, josta käy ilmi, että jätteiden lajittelu tapahtuu paikallisten määräysten mukaisesti. Vaarallisista jätteistä sekä kemikaaleista on pidettävä kirjaa ja niiden hävittäminen on tehtävä säädösten mukaisesti. Sertifikaatti vaatii myös vuosittaisen ympäristöohjelman tekemisen, jossa valitaan tavoitteita seuraavien kolme vuoden ajalle. Tavoitteet edistävät ympäristöhaittojen minimoimista, ja ne voivat liittyä esimerkiksi

jätteiden määrän vähentämiseen, vihreään sähkөөn siirtymiseen tai ympäristöviestinnän tehostamiseen. Hakijan on raportoitava vuosittain Ekokompassille tavoitteiden toteutumisesta sekä ympäristötoimintaa kuvaavista tunnusluvuista. (Ekokompassi 2017 c.)

Yrityksiä vaaditaan toteuttamaan ennalta tekemäänsä ympäristöohjelmaa vähintään puoli vuotta ennen auditointia. Tuona aikana yritykset voivat toteuttaa tavoitteitaan, joita ne ovat kirjanneet omaan ohjelmaansa. Kun tavoitteita on onnistuneesti saavutettu, yritykselle järjestetään auditointi, jossa tarkastetaan yrityksen toimintaa. Mikäli auditoinnissa ei ilmene puutteita, yritykselle myönnetään Ekokompassi -sertifikaatti, joka täytyy uusida aina kolmen vuoden välein. (Ekokompassi 2017 c.)

Ekokompassi on käytössä jo 50:llä matkailu- ja ravintola-alan toimijalla sekä tapahtumalla. Ohjelmassa mukana ovat esimerkiksi hotelli Haven ja Fabian Helsingissä sekä Suuret Oluet Pienet Panimot -tapahtuma, joka järjestetään ympäri Suomen. (Ekokompassi 2017 d.)

3.4 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki eli Pohjoismainen ympäristömerkki kertoo tuotteen tai palvelun ympäristöystävällisyydestä. Se pyrkii ohjaamaan kuluttajia valinnoissaan kestävä kehityksen tukemiseen ja sitä kautta kiinnittämään huomiota omiin valintoihin luonnon hyvinvoinnin tukemiseksi. Joutsenmerkki on Suomen tunnetuin ympäristömerkki. (Joutsenmerkki 2017 a.)

Joutsenmerkitty hotelli ottaa ympäristön kokonaisvaltaisesti huomioon ja niiden on täytettävä tiukentuneet kriteerit. Hotellien on muun muassa vähennettävä energian- ja vedenkulutusta sekä vähennettävä jätteen määrää. Kemiallisten tuotteiden käyttöä on myös rajoitettava. Hotelleissa käytettävistä tuotteista osan on oltava Joutsenmerkittyjä. Myös henkilöstön on sitouduttava ympäristötyöhön ja huomioitava valinnoissaan ympäristöllinen näkökulma. (Joutsenmerkki 2017 b.)

Joutsenmerkin tavoitteena on edistää kestävästä kehitystä, minkä vuoksi merkin kriteeristöä päivitetään jatkuvasti ja kriteerejä tiukennetaan muutaman vuoden välein. Tämän vuoksi Joutsenmerkillä on kuluttajien keskuudessa positiivinen mielikuva ja merkki yhdistetään usein laadukkuuteen. Suomessa esimerkiksi kaikilla Scandic-hotelleilla on Joutsenmerkki. (Joutsenmerkki 2017 c.)

3.5 Green Key

Green Key on kansainvälinen ympäristömerkki, joka on suunniteltu erityisesti majoituslalle, ja sen kriteeristö on laadittu käytännönläheiseksi. Green Key sertifioitujen majoitusliikkeiden määrä on lisääntynyt nopeaa tahtia ja Suomessa kohteita on jo 62. Ohjelmassa on mukana hotelleja, pieniä majoitusliikkeitä sekä Ahvenanmaalla myös kahviloita ja ravintoloita. (Green Key 2017a.) Green Keyn tarkoituksena on edistää kestävästä matkailusta, lisätä ympäristötietoa sekä motivoida henkilökuntaa ja asiakkaita huomioimaan vihreät arvot päivittäisissä valinnoissaan.

Green Key -kohteiden päivittäiseen ympäristötyöhön kuuluvat esimerkiksi veden ja energian säästäminen, jätteiden määrän vähentäminen ja oikeanlainen kierrätys, lähi- ja luomutuotteiden suosiminen, ympäristömerkittyjen pesu- ja paperituotteiden käyttö sekä luontomatkailun mahdollistaminen.

Green Key -kriteerit jaetaan pakollisiin ja pistekriteereihin. Ensimmäistä kertaa Green Key -sertifikaattia hakevan yrityksen tulee täyttää kriteeristön pakolliset kohdat. Mikäli hakeva yritys käyttää alihankkijoita, sitouttaa sertifikaatti myös heitä noudattamaan vaadittuja kriteereitä ja toimimaan yhteisten periaatteiden mukaisesti. Sertifikaattia hakiessaan yrityksen täytyy tehdä kirjallinen ympäristöpolitiikka, ympäristötavoitteet sekä suunnitelma näiden toteuttamiseksi. (Green Key 2017 b.)

Myös ympäristövastaava täytyy nimetä, hänen vastuulla on tarkastella yrityksen kriteerien käytännön toteutusta sekä neuvoa muuta henkilökuntaa päivittäisessä ympäristötyössä. Kyseiset asiakirjat täytyy olla hakemuksen liitteenä. Hakemus lähetetään sähköisesti Green Key -organisaatiolle. Kun hakemus on käsitelty,

vuorossa on auditointikierrros, jossa tarkastetaan, että hakemuksessa esitetyt kriteerit todellisuudessa täyttyvät. Tuomaristo päättää auditoinnin tuloksesta ja mikäli vaadittavat kriteerit täyttyvät, kohteelle myönnetään Green Key -sertifikaatti. Sertifiointi on voimassa vuoden kerrallaan, jonka jälkeen se on uusittava. Auditoinnit järjestetään 1. ja 2. vuotena ja sen jälkeen joka kolmen vuoden välein. (Green Key 2017 b.)

4 Toimeksiantajan esittely

4.1 Sokos Hotels- ketju

Sokos Hotels -ketju on Suomen tunnetuin ja suurin hotelliketju, joka käsittää yli 50 hotellia. Ketjun hotelleja on myös Pietarissa sekä Tallinnassa. Suomessa S-ryhmä harjoittaa toimintaa kahden hotelliketjun kautta, jotka ovat Radisson Blu sekä Sokos Hotels. Paikalliset osuuskaupat tai Sokotel Oy omistavat hotellit. Sokotel Oy on SOK:n tytäryhtiö, joka harjoittaa matkailu- ja ravitsemisliiketoimintaa. Sokos Hotellit tarjoavat myös kokous-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita eri asiakasryhmille. Sokos Hotels jakaa hotellinsa kolmeen eri tyyppiin jotka ovat: Break, Solo sekä Original. Jaottelu helpottaa asiakkaita muodostaan kuvan hotellin tyylistä ja palvelutasosta. (Sokos Hotels 2014, 4.)

Break -hotellit on sijoitettu vapaa-ajan keskusten sekä kylpylöiden läheisyyteen. Hotellit tarjoavat erilaisia hoitoja ja aktiviteetteja, ja ne on suunniteltu erityisesti lataamaan asiakkaidensa akkuja sekä antamaan irtioton arjesta. Break hotellit ovat sijoitettu hyvien vapaa-ajan viettomahdollisuuksien läheisyyteen. Break hotelleja on Suomessa kahdeksan ja ne sijoittuvat aina Vantaalta Leville saakka. (Sokos Hotels 2017, 5.)

Solo -hotellit ovat persoonallisia ja uniikkeja, ja niissä kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan viihtymiseen. Solo hotelleissa asiakas on aina ykkönen ja hotellien palveluihin kuuluu muun muassa pöytään tarjoiltava aamukahvi erinomaisen

asiakaspalvelun tueksi. Solo -hotelleja on ketjussa yhdeksän kappaletta eri puolilla Suomea. (Sokos Hotels 2017, 5.)

Original hotellit ovat ketjun yleisimpiä hotelleja. Hotelleja on ympäri Suomea 35 kappaletta ja ne ulottuvat aina pohjoisesta etelään saakka. Original -hotellit ovat tunnettuja hyvistä sijainneistaan ja kilpailukykyisistä hinnoistaan kaupunkien keskustoissa. (Sokos Hotels 2017, 5.)

4.2 Break Sokos Hotel Koli

Break Sokos Hotel Koli sijaitsee Itä-Suomessa Kolin kansallispuistossa, noin tunnin ajomatkan ja 75:n kilometrin päässä Joensuusta. Hotellin toiminta kuuluu paikallisen Pohjois-Karjalan osuuskunnan palvelukseen. Hotelli sijaitsee keskellä kaunista kansallispuistoa Ukko-Kolin rinteessä. Se tarjoaa monenlaisia palveluita majoituksesta kokouksiin sekä juhlatilaisuuksista hemmotteluhoitoihin.



Kuva 1. Break Sokos Hotel Koli (Kuva: Break Sokos Hotel Kolin Internet sivut)

Hotellissa on 73 huonetta, Grill it!- ravintola, Kahpitsa pizzakahvila, 4 kokoustilaa, kirjastobaari Hiekkapakka sekä uniikki Koli Relax Spa – maisemakylpylä.

Maisemakylpylä on ainutlaatuinen kylpyläkokemus Suomessa. Ideana on muodostaa jokaiselle asiakkaalle omanlainen saunapolku, jossa voi nauttia erilaisista saunoista sekä altaista. Myös valmiita saunapolkuja on tarjolla. Jokainen asiakas saa kylpylään mukaansa myös kiulun, johon voi valita joko kosmetiikkatuotteita, kuohuviiniä tai alkoholittoman juoman. Kotimaisuutta ja paikallisuutta suositaan kiulujen tuotteissa, sillä ne sisältävät kotimaista Lumenen kosmetiikkaa sekä paikallista lehtikuohujuomaa.

Hotelli sijaitsee aivan Ukko-Kolin laskettelurinteiden vieressä, joten asiakkailla on ainutlaatuinen tilaisuus päästä suoraan hotellin takapihalta laskettelurinteeseen. Talvisin hotellin toiminta painottuu suuresti juuri laskettelukeskus toiminnan ympärille.

Suurin osa hotellin asiakkaista on niin kotimaisia kuin ulkomaalaisiakin vapaa-ajanmatkustajia, jotka hakevat irtiottoa hektiseen arkeen. Perheet, pariskunnat sekä kaveriporukat tulevat nauttimaan toistensa seurasta ja rauhoittumaan kauniisiin luonnonmaisemiin. Break Sokos Hotel Koli sijaitsee keskellä hiljaista luontoa, joten se jo itsessään on elämys etenkin ulkomaalaisille asiakkaille. Myös työn vuoksi matkustavia asiakkaita hotelli pystyy palvelemaan tarjoamalla rauhallisen levähdyspaikan työmatkan lomassa.

Hotellin vilkkainta sesonkia ovat kesäkuukaudet, jolloin liikkeellä on paljon lomaa viettäviä perheitä ja pariskuntia. Hotellissa järjestään kesäviikonloppuisin useita häitä. Toinen vilkas sesonki hotellissa on talvisin ja etenkin hiihtolomaviikkojen aikaan, jolloin hotellin vieressä olevat laskettelurinteet vetävät asiakkaita.

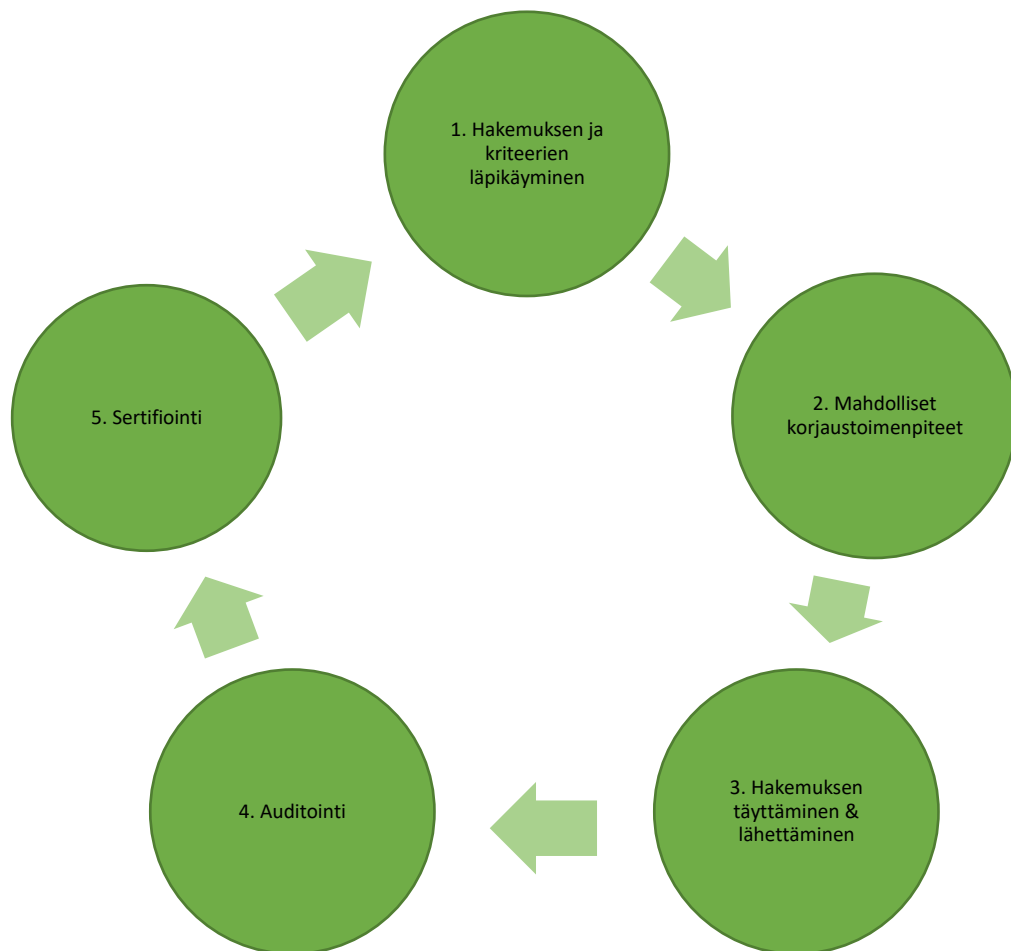
Break Sokos Hotel Kolin suosio on viime vuosina lähtenyt kasvuun. Yksi selittävä tekijä tälle on erityisesti hyvinvointi- ja hiljaisuusmatkailun suosion nousu. Asiakkaat ovat tietoisempia omasta hyvinvoinnistaan, ja niin kutsuttu mindfulness on trendikästä. Juuri kyseiselle asiakasryhmälle Break Sokos Hotel Koli on oiva valinta matkakohteeksi rauhallisen ympäristönsä ja kauniiden kansallismaisemiensa vuoksi.

Eryityisesti kesä 2017 oli erittäin vilkasta aikaa hotellissa. Hotellin majoituskapasiteetti oli heinä-elokuun ajan jatkuvasti täynnä ja asiakkaita oli välillä jopa jonoksi asti. Myöskään syksy 2017 ei näyttänyt hiljenemisen merkkejä, vaan hotellin käyttöaste oli edelleen korkea.

5 Työn toteutus

5.1 Oman toiminnan kuvaus

Työn tarkoituksena oli saada Break Sokos Hotel Koliille Green Key -ympäristömerkki. Oma osuuteni prosessissa käynnistyi tammikuussa 2017, jolloin tapasin ensimmäisen kerran Break Sokos Kolin johtoryhmää. Kävimme yhdessä läpi projektin aikataulua, suunnittelimme hieman käytännön toteutusta ja teimme työnjakoa. Sain myös mukaani Green Key- sertifikaattiin vaadittavan kriteeristön, jonka pohjalta hakemus tehdään. Aikataulu oli tiukka, sillä hotelli tavoitteli auditointia jo maaliskuulle 2017. Break Sokos Hotel Koli halusi Green Key- ympäristösertifikaatin kertomaan asiakkailleen vastuullisuudestaan ympäristöasioissa.



Kuvio 1. Green Key- ympäristösertifikaatin hakuprosessin eteneminen

Aloitin lukemaan kohta kohdalta kriteeristöä läpi ja tein samalla muistiinpanoja hahmottaakseni kokonaiskuvaa. Kriteerit ovat osin melko pikkutarkkoja, mutta suurimmaksi osaksi ne on suunniteltu helposti sovellettaviksi hotellin käytännön työssä. Lisäksi kriteeristö on suunniteltu nimenomaan majoitustoimintaan, jolloin sen noudattaminen käy osin jo lähes automaattisestikin. Merkitsin itselleni kriteerejä, jotka varmasti tiesin hotellin täyttävän. Valmiiksi täyttyviä kriteerejä olivat esimerkiksi hotellin jätteiden oikeanlainen kierrätys sekä energiansäästölamppujen käyttäminen hotellin päivittäisessä valaistuksessa.

Hakemuksen kriteeristö oli valmiiksi kasattu hotellin eri toimintojen mukaan, mikä helpotti suuresti työtäni selkeyttämällä kokonaiskuvaa. Aihealueina olivat muun muassa veden -ja sähkönkulutus, asiakkaiden osallistaminen ympäristötyöhön, ravintolan lähi- ja luomutuotteiden määrä sekä päivittäisten siivous- ja pesuaineiden päivittäminen ympäristömerkkejä omaaviksi.

Kun olin saanut materiaalin luettua, järjestin tapaamisia jokaisen hotellin eri osaston esimiehen kanssa. Haastattelin hotellinjohtajaa, keittiöpäällikköä, vastaanottopäällikköä, hotelliemäntää sekä kiinteistön huollosta vastaavaa esimiestä. Lisäksi kävin kriteereitä läpi ympäristövastaavan kanssa. Haastatteluissa kävimme läpi hotellin toimintaa osasto kerrallaan ja pohdimme mitä parannettavaa kullakin osastolla olisi. Haastattelukierros oli välttämätön, sillä yksittäinen työntekijä ei millään voi tietää niin tarkkaa tietoa hotellin toiminasta. Haastattelukierroksen jälkeen kasasin itselleni tiedot kohdista, joita täytyi vielä muokata, jotta hotelli pystyisi jättämään hakemuksen auditointia varten. Yllätyin, kuinka hyvin eri kriteerit täyttyivät jo valmiiksi ilman suurempia toimenpiteitä. Hotelli täytti vaadituista kriteereistä jo yli puolet.

Hotellin toiminnassa oli joitakin puutteita, joita sertifikaatin saamiseen edellytettiin. Yhdessä johtoryhmän kanssa tilasimme hotellihuoneisiin kierrätysohjeet, joissa asiakkaita neuvotaan lajittelemaan roskat. Kierrätysohjeissa myös innostetaan asiakkaita tarkkailemaan veden- ja energiankulutusta. Jaoimme kyseiset ohjeet jokaiseen hotellihuoneeseen ja kokosimme ne osaksi muita hotellin infolappuja.

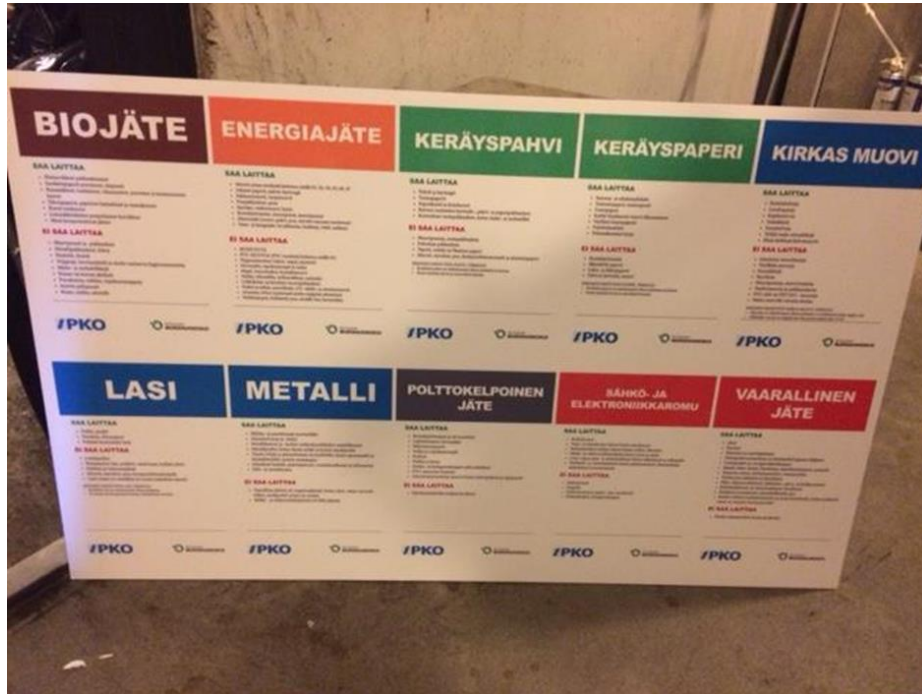


Kuva 2. Hotellihuoneisiin asiakkaille jaettu ohje (Kuva: Emma Tervo)

Suurin puute oli hotellin vedenvirtaamissa, jotka olivat lähes kaksi kertaa liian suuria vaaditusta. Esimieskokouksessa päätettiin vaihtaa jokaiseen hotellihuoneeseen veden virtausta vähentävät suihkukahvat. Kahvojen vaihdon ansiosta veden virtaama vähenee, joka vaikuttaa suoraan veden kulutuksen vähenemiseen ja sitä kautta säästää myös rahaa.

Suihkuissa veden virtaama sai maksimissaan olla 9 litraa minuutissa ja vesihannoissa kyseisen lukema sai olla korkeintaan 8 litraa minuutissa. Suihkusuuttimien vaihdon ansiosta veden virtaama lähes puolittui ja mittausarvot jäivät puoleen vaaditusta. Vedenkulutuksen vähentämiseksi kirjoitin myös keittiön tiskikoneiden läheisyyteen ohjeen, jossa neuvottiin pesemään vaan täysiä koneellisia ja oikeassa pesulämpötilassa. Ohjeessa myös kehoitetaan annostelevaan pesuainetta oikea määrä.

Kierrätys oli hotellissa jo valmiiksi hyvällä mallilla. Hotellin toiminnassa lajitellaan pahvit, biojätteet, polttokelpoinen jäte, sekajäte, metallit ja lasit. Ainoastaan paperinkeräystä ei hotellissa ole, sillä Kolin alueella ei ole järjestetty paperinkeräystä. Paperinkeräyksen järjestäminen jätettiin pohdittavaksi myöhempää ajankohtaa varten. Tilasimme hotellin jätokeskukseen roskienlajittelutaulun, jossa neuvotaan, kuinka roskat lajitellaan.



Kuva 3. Hotellin jätteidenlajittelupisteen ohjetaulu (Kuva: Emma Tervo)

Kokosin kaiken hakemukseen vaadittavan aineiston sekä liitteet ympäristökansioon koko hotellin yhteiseen sähköiseen kansioon, josta henkilökunta voi niitä tarkastella. Hakuprosessin etenemisestä tiedotettiin myös henkilökunnan palaverissa, jolloin jokainen työntekijä tiesi hakuprosessista. Kansiossa on sertifikaatin kriteeristö, hakemus kokonaisuudessaan, liitteet hakemukseen sekä ohjeita ympäristöystävälliseen toimintaan päivittäisissä valinnoissa. Henkilökunta voi muun muassa kiinnittää huomiota roskien oikeaoppiseen lajitteluun, välttää turhaa vedenkulutusta ja sammuttaa ylimääräiset valot. Materiaali on helposti myös hotellin ympäristövastaavan saatavilla, josta hän saa tietoa ja vinkkejä innostamaan henkilökuntaa ympäristötyössä.

Kun saimme kaikki vaadittavat peruskriteerit täytettyä, kokosin hakemuksen valmiiksi ja lähetin sähköisesti Green Key -organisaatiolle. Hakemuksessa vaadittavia liitteitä olivat veden- ja energiankulutuksen kuukausittaiset raportit, tulokset suihkujen vedenvirtaamista sekä esimerkkejä hotellin ympäristötavoitteista ja ympäristöpolitiikasta. Kirjoitin ympäristötavoitteet hotellin esimiesten kanssa käymäni keskustelun pohjalta. Hakemukseen täytyi liittää kuvia hotellin jätteidenlajittelupisteestä, asiakkaille suunnatuista ohjeista sekä kuva mahdollisen sertifikaatin sijoituspaikasta. Myös esimiesten kanssa käymistämme kokouksista kirjoitin pöytäkirjat, jotka olivat liitteenä. Hakemukseen vaadittiin myös lista hotellissa käytettävistä luomu- ja lähituotteista. Liitteiden kirjoittamiseen meni yllättävän paljon aikaa. Odotimme kaksi viikkoa hakemuksen lähettämisen jälkeen auditointipäivää. Auditoinnissa kiersimme hotellin läpi ja kävimme kohta kohdalta hakemusta läpi, jotta hakemukseen kirjatut kohdat varmasti täyttyvät. Mittasimme muun muassa vedenvirtaamat, tarkastimme jätteidenlajittelupisteen sekä keittiötilat. Auditointiin osallistui minun lisäksi hotellinjohtaja, hotelliemäntä, ravintolapäällikkö sekä Green Key organisaation edustaja. Kierros sujui onnistuneesti ja hotellin toiminta vastasi hakemukseen kirjattuja kohtia. Auditoinnin jälkeen täytyi odottaa muutamia viikkoja tulosten julkistamista.

5.2 Green Key sertifikaatin pääkohdat hotellikriteeristössä

Kriteeristö on jaettu 12:sta osa-alueeseen, jotka on jaoteltu suurempien pääotsikoiden alle (Taulukko 2.) Aihealueina ovat esimerkiksi energian- ja veden säästäminen, luomu- ja lähituotteiden suosiminen ravintolatoiminnassa sekä jätteiden oikeaoppinen lajittelu. Kriteerit on jaettu pakollisiin peruskriteereihin sekä valinnaisiin pistekriteereihin.

Ensimmäisenä vuotena sertifikaattia hakiessa yrityksen on täytettävä ainoastaan pakolliset peruskriteerit. Hakemus on uusittava vuosittain, jolloin vaaditaan myös kasvavissa määrin pistekriteereitä. Sertifikaattiin vaaditaan siis vuosittain enemmän ympäristötekoja. Kukin yritys voi itse soveltaa eri pistekriteerejä omaan toimintaansa sopiviksi, mikä helpottaa Green Keyn hakemista ja näin sertifikaatin vaatimuksia voi soveltaa juuri kyseiseen yritykseen sopivaksi. (Green Key 2017).

Osa-alue	Sisältö + Break Sokos Hotel Kolin esimerkki
Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus	<p>Yrityksen sitouttaminen ympäristötyöhön sekä ympäristöpolitiikan ja tavoitteiden kirjaaminen ympäristökansioon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellille on laadittu kirjallinen ympäristöpolitiikka, joka on liitetty osaksi ympäristökansiota.
Henkilöstön osallistaminen	<p>Henkilökunnan sitouttaminen ympäristötyöhön</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellin henkilökunnasta on valittu ympäristövastaava. Myös hotellin muuta henkilökuntaa on tiedotettu hakuprosessin eri vaiheista.
Asiakkaiden osallistaminen	<p>Asiakkaiden innostaminen ympäristötyöhön</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellihuoneisiin on jaettu ohjelaput, joissa asiakkaita kehoitetaan säästämään vettä ja energiaa.
Ympäristöaktiviteetit	<p>Luontoaktiviteettien markkinointi asiakkaille</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellin vastaanotosta saa tietoa läheisistä luontokohteista kansallispuiston alueella.
Vedensäästö	<p>Vedenkulutuksen vähentäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellihuoneisiin on asennettu vettä säästävät suihkusuuttimet. Hotellin vedenkulutusta mitataan kuukausittain.
Puhtaanapito	<p>Hotellin pesuaineiden päivittäminen ympäristömerkein varustetuiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellin päivittäisessä käytössä olevat pesuaineet on vaihdettu ympäristömerkeillä varustettuihin tuotteisiin.

Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys	<p>Hotellin jätteen määrän vähentäminen ja oikeanlainen kierrätys</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellin jätteidenlajittelupistettä on parannettu ja jätekeskukseen tilattiin roskienlajitteluohje. Hotellihuoneissa asiakkaita neuvotaan jättämään muun muassa muovipullot pöydälle roskiksen sijasta.
Energiansäästö- ja hankinta	<p>Energiankulutuksen vähentäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Energiankulutusta seurataan kuukausittain. Yli 75% hotellissa käytettävistä lamputa on energiansäästö- tai LED-lamppuja.
Elintarvikkeet	<p>Luomu- ja lähituotteiden määrän lisääminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotelli käyttää mahdollisuuksien mukaan luomu- ja lähituotteita, niin ravintolan kuin aamiaisen osalta.
Sisätilat	<p>Ympäristöystävälliset valinnat hotellin sisätiloissa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sisätiloja remontoitaessa otetaan huomioon ympäristöystävälliset materiaalit
Ulkotilat	<p>Ympäristöystävälliset valinnat hotellin ulkotiloissa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemiallisia lannoitteita käytetään ainoastaan silloin, jos luonnonmukaista vaihtoehtoa ei ole tarjolla
Hallinto ja hankinnat	<p>Ympäristöystävällisten hankintojen tekeminen, alihankkijoiden sitouttaminen ympäristötyöhön</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotellissa käytettävät paperi- ja painotuotteet ovat ympäristömerkittyjä

Taulukko 1. Green Key kriteerien pääkohdat

6 Työn tulokset

Green Key auditointi järjestettiin 14.3.2017. Auditoinnin jälkeen tuloksia joutui odottamaan muutamia viikkoja. Ympäristösertifikaatti myönnettiin Break Sokos Hotel Kolille maaliskuun 2017 lopussa. Tunnustuksesta annettiin myös kunniakirja, joka laitettiin näkyvälle paikalle hotellin vastaanottoon kertomaan asiakkaille ympäristötyöstä. (Kuva 4). Green Keyn logoa on tarkoitus käyttää hotellin markkinoinnissa sekä sosiaalisessa mediassa vahvistamassa imagoa ympäristöystävällisestä toiminnasta (Kuva 5).



Kuva 4. Green Key- sertifikaatin kunniakirja Break Sokos Hotel Kolin seinällä.
(Kuva: Emma Tervo)



Break Sokos Hotel Koli
Green Key

GREEN KEY

Hotellimme on sitoutunut ottamaan toiminnassaan huomioon ympäristön hyvinvoinnin. Tästä todistuksena **Break Sokos Hotel Koli** on myönnetty Green Key –merkki. Green Key on kansainvälinen ympäristömerkki, joka edistää kestävä matkailua. Ympäristösertifioitujen hotellien myötä matkustajilla on entistä paremmat mahdollisuudet tehdä ympäristön kannalta kestäviä valintoja sekä pienentää omaa hiilijalanjälkeään.

PYYDÄ TARJOUS

SOITA +358 20 1234
662 hinnat

Ylä-Kolintie 39
83960, Koli

Kuva 5. Kuvakaappaus Break Sokos Hotel Kolin Internet sivuilta

Hotelli viestii asiakkaille ympäristötyöstään erilaisin ohjein. Konkreettiset teot ympäristön hyväksi antavat positiivisen kuvan asiakkaille. Jokaiseen hotellihuoneeseen on jaettu ohje, jossa asiakkaita neuvotaan lajittelemaan roskat sekä kehoitetaan jättämällä esimerkiksi muovipullot pöydälle roskiksen sijaan. Kerrossiivoojien on näin helpompi lajitella muovipullot eteenpäin kierrätykseen. Kylpyhuoneissa olevissa ohjeissa kerrotaan, kuinka voi vähentää energian ja veden kulutusta välttämällä muun muassa päivittäistä pyyhkeiden pesua. Hotellihuoneissa on myös ulko-oveen ripustettavia ohjeita, joilla voi viestittää kerrossiivoojille välttävänsä huoneen päivittäisen siivouksen. Aamiaistilassa asiakkaita neuvotaan ottamaan vain sen verran ruokaa minkä jaksaa syödä. Viestin avulla pyritään minimoimaan ruoan hävikin määrää.

Green Key- ympäristösertifikaatti näkyy myös henkilökunnalle varatuissa tiloissa. Henkilökunnan kahvihuoneessa kehoitetaan muun muassa suosimaan posliinisia kahvikuppeja pahvimukien sijasta. Hotellin jätteidenlajittelupisteellä on selkeät ohjeet, kuinka jätteet lajitellaan ja mihin roska-astiaan mikäkin jäte kuuluu.

Hotellin keittiön astioidenpesupisteellä neuvotaan pesemään ainoastaan täysiä koneellisia ja oikeassa lämpötilassa veden säästämiseksi. Henkilökuntaa myös tiedotettiin Green Key hakuprosessin aikana, mitä ympäristösertifikaatin saaminen vaatii ja kuinka jokainen voi ottaa huomioon vihreät teot päivittäisessä työssään.

Työskentelen myös itse Break Sokos Hotel Kolin palveluksessa ja kyselin kahvipöytäkeskusteluissa kevään ja kesän 2017 aikana, kuinka ympäristösertifikaatin saaminen näkyy hotellin toiminnassa. Tiedustelin, ovatko työkaverini ja esimieheni saaneet asiakkailta palautetta ja kuinka he ovat itse kokeneet ympäristösertifikaatin hyödyllisyyden. Suurin osa työkavereistani oli sitä mieltä, että Break Sokos Hotel Kolilla ehdottomasti kuuluu olla ympäristösertifikaatti. Pelkästään jo sen vuoksi, että hotelli toimii kansallispuiston alueella ja ympäristöasioiden huomioiminen on nykyään tärkeää. Palautetta pelkästään Green Key -sertifikaatista ei ole tullut, vaan se on koettu positiivisena lisänä hotellin toiminnassa. Sertifikaatti tuo lisäarvoa ympäristöä arvostaville asiakkaille, ja voi olla, että Green Key ei ole vielä tunnettu ympäristömerkki asiakkaiden keskuudessa. Mielestäni sertifikaattia olisi hyvä tuoda mediassa vielä enemmän esille, jolloin myös asiakkaat näkisivät, että ympäristömerkin saaminen ei ole itsestään selvää ja että merkin eteen vaaditaan konkreettisia ympäristötekoja.

7 Pohdinta

Erilaiset ympäristömerkit ovat hyvä lisä yrityksen positiivisen imagon luomisessa. Ne kertovat asiakkaalle vastuullisuudesta ja vihreistä arvoista hotellin toiminnassa. Pelkkä ympäristömerkki ei välttämättä tuo hotellille asiakkaita, vaan kokonaisuus mielestäni ratkaisee. Palvelu, sijainti ja hinta-laatusuhde on etusijalla hotellia valittaessa. Uskoisin, että ympäristötietoisille kuluttajille ympäristömerkit ovat positiivinen lisä ja ne antavat lisäarvoa yrityksen imagossa, mutta pelkästään ne eivät ohjaa tekemään valintoja. Mielestäni ympäristötietouden lisääminen majoitustoiminnassa on pelkästään positiivinen asia ja olemme mielestäni oikeilla

jäljillä ympäristötyön edistämässä. Asiakkaalle ympäristön huomioiminen on tehty helpoksi valitsemalla ympäristöystävällinen hotelli. Konkreettiset esimerkit, kuten jätteen määrä visuaalisesti esitettynä selkeyttävät asiakkaan mielikuvaa mielestäni paremmin kuin numeeriset tiedot.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja Break Sokos Hotel Koli sijaitsee kansallispuiston alueella. Jo pelkästään sijaintinsa vuoksi hotelli monesti mielletään vihreäksi ja ympäristön huomioonottavaksi kohteeksi. Jo positiivisen imagon vuoksi on tärkeää, että kyseisellä hotellilla on Green Key -ympäristömerkki. Sijainti kansallispuistossa asettaa tiukkoja vaatimuksia ja kieltoja esimerkiksi lisärakentamisen suhteen. Ympäristömerkki kertoo asiakkaille, että hotelli noudattaa kyseisiä vaatimuksia ja kunnioittaa ympäröivää kansallispuistoa.

Itsekin hotellissa työskennelleenä tiedän kuinka paljon energiaa, vettä ja jätettä hotellin päivittäinen toiminta kuluttaa. Sanotaan, että tieto lisää tuskaa ja tässä tapauksessa omakohtaiset kokemukset ovat avanneet silmiäni. Mikäli asiakkaat näkisivät itse konkreettisesti esimerkiksi kuukausittaisen vedenkulutuksen, uskoisin sen vaikuttavan monen kulutustottumuksiin. Juuri vedenkulutuksen vähentämisellä olisi suuri merkitys maapallon makean veden puutteesta tulevaisuudessa aiheutuviin ongelmiin.

Pyrin päivittäisissä valinnoissa tekemään pieniä tekoja ympäristön hyväksi, kuten pyöräilemällä koulumatkat, lajittelemalla jätteet sekä sammuttamalla turhat valot. Veden- ja energian säästäminen sujuu minulta jo luonnostaan, jonka vuoksi olen alkanut kiinnittää huomiota pienempiin päivittäisiin valintoihin. Esimerkiksi kauppareissuilla pyrin välttämään ylimääräisten muovipussien käyttöä. Opinnäytetyötä kirjoittaessa huomasin, että juuri nämä pienet jokapäiväiset valinnat kantavat pidemmällä tähtäimellä.

Matkaillessa pyrin suosimaan pieniä toimijoita suurten ketjujen sijaan. Suosin mielelläni julkisia kulkuneuvoja sekä kimpakyytejä. Valitsen taukopaikaksi mieluummin jonkin pienen autenttisen kahvilan suuren ketjun sijasta, sillä ne ovat tunnelmallisempia paikkoja ja usein listalta löytyy mahdollisesti lähi- ja luomuruokaa. Majoitusvaihtoehtoja selatessani hinta ja sijainti ovat ratkaisevat kriteerit valintaa tehdessä. Useimmiten juuri Sokos hotellit täyttävät kriteerini parhaiten.

Onneksi suurimmalla osalla Sokos Hotelleista on jo Green Key -ympäristömerkki, jolloin voin tukea tärkeää ympäristötyötä kotimaassa matkaillessani.

Opinnäytetyö prosessi oli mielenkiintoinen kokonaisuus. Alussa koko projekti tuntui erittäin suuritöiseltä, sillä täytyi hallita niin monta ”liikkuvaa osaa.” Jo pelkääntään sertifikaattiin vaadittavan kriteeristön läpikäymiseen meni aikaa. Hetken asiaa pohdittuani kokonaisuus selkeni ja pystyin paremmin keskittymään suurempiin päälinjoihin. Tein itselleni muistiinpanoja hakuprosessin edetessä, jolloin suurta tietomäärää ei tarvinnut säilyttää ainoastaan omassa päässä. Myös hotellin esimiehet auttoivat minua koko hakuprosessin ajan ja sain heiltä valtavan määrän tietoa ja tukea.

Suurin haasteeni oli Green Key -prosessin erittäin tiukka aikataulu. Työskentelin hakuprosessin ajan täysipäiväisesti ja työpaikassani oli samaan kiivain sesonki menossa. Oikeastaan ainut asia minkä tekisin toisin, olisi valita projektille hiljaisempi ajankohta ja varata myös enemmän aikaa. Kokonaisuudessaan hakuprosessiin ja tarvittavien muutosten tekemiseen meni aikaa lähes kolme kuukautta. Oletin, että minulla oli jo ennestään hyvä tietopohja ympäristöasioista, mutta opin projektin aikana valtavasti uutta. Erityisesti pienten valintojen merkitys pidemmällä ajanjaksolla oli hienoa havaita. Sain valtavan määrän tietoa erilaisista ympäristömerkeistä ja erityisesti Green Keysta. Opinnäytetyöprosessin jälkeen olen kiinnittänyt enemmän huomiota eri yritysten mahdollisiin ympäristömerkkeihin sekä vastuunottoon ympäristöasioissa.

Nykypäivänä ihmiset ovat jatkuvasti kiireisempiä ja he arvostavat helppoja ja nopeita ratkaisuja arjessa. Hetkinen arki ja sen vaikutukset näkyvät myös majoitusyrityksissä. Asiakkaat tahtovat lomaltaan rauhaa ja helppoutta. Asiakkaille ei välttämättä ole aikaa perehtyä yritysten vihreisiin arvoihin sekä toimenpiteisiin, joita niiden huomioimiseksi on otettu. On hienoa, että suuremmat yritykset tarjoavat asiakkailleen valmiiksi vaihtoehtoa kantaa vastuunsa ympäristön hyvin voimiseksi majoittumalla ympäristömerkityssä hotellissa.

Usein ympäristöteot tapahtuvat majoitusliikkeiden kulisseissa, kuten vettä ja energiaa säästävillä laitteilla, jotka eivät konkreettisesti näy asiakkaille. Mielestäni asiakkaiden osallistaminen ympäristötyöhön olisi tärkeää, jotta he konkreettisesti voisivat kantaa kortensa kekoon luonnon hyvinvoinnin edistämiseksi.

Kun asiakkaat itse näkisivät pieniäkin ympäristötekoja, kuten kierrätysmahdollisuuden hotellihuoneissa tai ohjeita vedensäästämiseen, he konkreettisesti saivat itselleen onnistumisen elämyksiä ympäristön huomioonottamisessa.

Mielestäni opinnäytetyöni aihetta voisi vielä jatkaa toiseen opinnäytetyöhön. Esimerkiksi Green Key -ympäristösertifikaatin vaikutuksista hotellin veden -ja energiankulutukseen tai asiakkaiden suhtautumisesta ympäristösertifikaattiin saisi mielenkiintoisen aiheen jatkotutkimukseen.

8 Lähteet

Ekokompassi. 2017 a. Ekokompassi lyhyesti.

<http://www.ekokompassi.fi/mika-ekokompassi/ekokompassi-lyhyesti/>. 5.9.2017.

Ekokompassi. 2017 b. Ekokompassi-kriteerit yrityksille ja tapahtumille.

<http://www.ekokompassi.fi/yritykset/kriteerit/#yritykset>. 5.9.2017.

Ekokompassi. 2017 c. Ekokompassin rakentaminen yritykselle.

<http://www.ekokompassi.fi/yritykset/rakentaminen-ja-yllapito/>. 5.9.2017.

Ekokompassi. 2017. Yritykset.

<http://www.ekokompassi.fi/yritykset/rakentaminen-ja-yllapito/auditoidut-yritykset/>.
5.9.2017.

European Commission. 2017. Ecolabel hotels-campsites Finland

<http://ec.europa.eu/ecat/hotels-campsites/en/fi/finland>. 5.9.2017.

EU-Ympäristömerkki. 2017.

<http://eu-ymparistomerkki.fi/eu-ymparistomerkki/>. 5.9.2017.

Green Key. 2017 a. Suomessa jo 62 Green Key-sertifioitua kohdetta!

<http://greenkey.fi/suomessa-jo-62-green-key-sertifioitua-kohdetta/>. 6.9.2017.

Green Key. 2017 b. Hakemisprosessi.

<http://greenkey.fi/haku-ohjeet/>. 6.9.2017.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. 2015. Suomen ensimmäinen ruokamatkailustrategia.

http://www.e-julkaisu.fi/haaga-helia/ruokamatkailustrategia_2015-2020/. 31.10.2017.

Ilmastokestävää matkailua. Vaikutukset matkailuun.

<http://www.ilmastokestavaamatkailua.fi/310-vaikutukset-matkailuun>. 22.11.2017.

Joutsenmerkki. 2017 a. Kuluttajille.

<https://joutsenmerkki.fi/kuluttajille/>. 5.9.2017.

Joutsenmerkki. 2017 b. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset

<https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/055-hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-4/>.
5.9.2017.

Joutsenmerkki. 2017 c. Tuotteet ja palvelut.

https://joutsenmerkki.fi/tuotteet-ja-palvelut/?_sft_product_group=hotellit. 5.9.2017.

Kalmari, H., Kelola, K., 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Reilun matkailun yhdistys. 2017. Mitä on reilu matkailu?

<http://www.reilumatkailu.fi/reilun-matkailijan-ohjeet/mita-on-reilu-matkailu/>. 4.9.2017.

Sokos Hotels. 2014. Sokos Hotels vastuullisuuskatsaus. Sokos Hotels.

https://www.sokoshotels.fi/documents/30003/1160456/Sokos_Hotels_Vastuullisuus-katsaus_2014.pdf/df6cafae-bb03-40f9-9eff-bff763e9396d. 4.9.2017.

Unric Yhdistyneiden kansakuntien alueellinen tiedotuskeskus. 2017. YK:n tapahtumakalenteri.

<http://www.unric.org/fi/ykn-tapahtumakalenteri#vdt>. 4.9.2017.



Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. 2016. Ympäristömerkit.



http://www.ymparisto.fi/fiFI/Kulutus_ja_tuotanto/Tuotesuunnittelu_ja_tuotteet/Ymparistomerkit. 5.9.2017.



World Tourism Organization. 2017. Definition.

<http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. 12.2.2018.

Esimerkkejä Green Key -kriteereistä

PAKOLLISET PERUSKRITEERIT	
<p>5.1. Veden kokonaiskulutus mitataan vähintään kuukausittain. (liite)</p>	<p>Säännöllinen kokonaisvedenkulutuksen seuranta antaa arvokasta tietoa ympäristökuormituksestanne ja auttaa havaitsemaan mahdollisia kulutuspiikkejä. Seuratkaa vedenkulutusta myös suhteutettuna asiakasmääriin.</p> <p>Hotellilla tulee olla myös toimintamalli virhetilanteisiin tai kulutuspiikkeihin reagointiin.</p> <p>  Kuukausittaiset vedenkulutuksen seurantaraportit.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hotelli osaa kertoa raportoinnista ja seurannasta sekä toimintamenetelmistään yllättävien kulutuspiikkien havaitsemiseen ja mahdollisista korjaustoimenpiteistä.</p>
<p>5.2. Uudet wc-istuimet ovat vettä säästäviä (vedenkulutus max. 6 litraa huuhtelukerralla)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Tiedot viimeisen 12 kk aikana hankittujen wc-istuinien vedenkulutuksesta ovat auditoijan saatavilla.</p>
<p>5.3. Henkilökunta tarkastaa säännöllisesti, etteivät vesihanat tai wc-säiliöt vuoda.</p>	<p>Vettä tiputtavat hanat tai vuotavat tuhlaavat vettä ja aiheuttavat näin sekä ympäristörastitusta että ylimääräisiä kustannuksia.</p>

PAKOLLISET PERUSKRITEERIT	
<p>7.1. Hotelli huolehtii jätteiden asianmukaisesta lajittelusta jätelain ja kunnallisten jätehuoltomääräysten mukaisesti vähintään seuraaviin kategorioihin: metalli, lasi, energiajäte, paperi, biojäte ja pahvi. Mikäli jonkin jakeen kuljetusta ja käsittelyä ei ole paikkakunnalla järjestetty, voidaan se jättää pois.</p>	<p>Kirjatkaa hakemukseen lista hotellia lajiteltavista jätelajeista.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Lajittelupisteet katsotaan auditointikierroksella</p>
<p>7.2. Hotelli, heidän palveluntarjoajansa tai kiinteistöhuoltopalvelu huolehtii eri jakeiden jatkokuljetuksesta ja -käsittelystä. Mikäli jätekuljetuksen hankinta on ulkoistettu, hotelli vastaa kriteerin toteutumisesta heidän puolestaan ja käy läpi toimintamallin esimerkiksi kiinteistöhuoltoyhtiön kanssa.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Hotelli esittelee mahdolliset jätehuoltopalvelun kanssa tehdyt sopimukset jätelajeiden jatkokuljetuksesta ja -käsittelystä.</p>
<p>7.3. Hotelli huolehtii jätteiden kuljetuksista lakivaatimuksia ja jätehuoltomääräyksiä noudattaen.</p>	<p>Jätelaki: www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646</p>
<p>7.4. Hotellin asiakkaille ja henkilökunnalle on selkeät ohjeet jätteiden lajittelusta ja käsittelystä. Tarvittaessa käytetään eri kielisiä versioita tai kuvasymboleja.</p>	<p>  liitä kuvia tai ohjetekstit hakemukseen (esim. hotellihuoneet, ravintola) sekä ympäristökansioon.</p> <p>Ohjeet sijoitetaan näkyvälle paikalle jättepisteiden läheisyyteen. Green Key suosittelee kuvasymbolien käyttöä.</p>

PAKOLLISET PERUSKRITEERIT	
<p>8.1. Energiankulutus mitataan vähintään kerran kuukaudessa.</p>	<p>Energiankulutuksen säännöllinen seuranta antaa tietoa ympäristökuormituksestanne ja tukee energiansäästötavoitteidenne saavuttamista. Mittausten avulla voitte arvioida asiakkaiden keskimääräisestä kulutusta sekä seurata kulutuksessa tapahtuvia vaihteluita.</p> <p>  Kuukausittaiset energiankulutuksen seurantaraportit.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hotelli osaa kertoa toimintamenetelmistään yllättävien kultuspiikkien havaitsemiseen ja mahdollisista korjaustoimenpiteistä.</p>
<p>8.2. Hotellilla on käytössään toimintamalli tyhjillään olevien huoneiden lämmityksen, ilmanvaihdon ja ilmastoinnin säätämiseksi energiatehokkuuden varmistamiseksi.</p>	<p>Energiatehokkaan toimintansa varmistamiseksi hotellilla tulee olla toimintamalli miten lämmitys ja ilmanvaihto säädetään esimerkiksi kun huone on tyhjillään. Tämä voidaan tehdä manuaalisesti esimerkiksi osana huonesiivousta tai keskitetyn/automatisoidun järjestelmän kautta. Kuvaa hakemukseen hotellin toimintamalli.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Toimintamallin läpikäynti</p>
<p>8.3. Vähintään 75% lamppuista on energiansäästölamppuja tai led-lamppuja. Muut lamput vaihdetaan mahdollisimman pian.</p>	<p>Led-lamppujen laatu ja ominaisuudet ovat kehittyneet nopeasti. Led-lamppu on erittäin energiatehokas ratkaisu ja säästää sekä ympäristöä että kustannuksia pitkäkestoisena ratkaisuna. Led-lamput kierrätetään SER-pisteisiin ja energiansäästölamput vaarallisena jätteenä (varmista oman kuntasi tilanne).</p>