

Kestävän kehityksen toimintatapojen tila neljässä Uudellamaalla sijaitsevassa hotellissa

Sini Vitikainen



Tekijä Sini Vitikainen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Kestävän kehityksen toimintatapojen tila neljässä Uudellamaalla sijaitsevassa hotellissa	Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 3
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Tämä Opinnäytetyö on osa Erasmus+ TOURIST –projektia, jonka tavoitteena on lisätä tietoisuutta ja ymmärrystä kestävästä matkailusta Thaimaan ja Vietnamin korkeakouluopiskelijoiden sekä matkailualan toimijoiden keskuudessa. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää TOURIST –projektissa siten, että etenkin Thaimaan ja Vietnamin korkeakouluopiskelijat ja matkailualan toimijat saavat ajankohtaista tietoa siitä, mitä kestävä kehitys ja siihen liittyvät toimintatavat merkitsevät täälläpäin maailmaa, kun otetaan tarkasteluun neljä Suomessa sijaitsevaa hotellia.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millainen on neljän Uudellamaalla sijaitsevan hotellin toimintatapojen tila kestävä kehityksen näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää hotellien toimintatapojen nykyhetken tila, kun näkökulmana on kestävä kehityksen kolme ulottuvuutta. Kestävän kehitys voidaan jakaa ekologiseen, taloudelliseen sekä sosio-kulttuuriseen kestävyteen.</p> <p>Teoreettisessa viitekehityksessä käsitellään kestävä kehitystä sekä kestävä matkailua. Lisäksi käsitellään hotellitoimintaa kestävä kehityksen näkökulmasta. Tutkimuksen keskipisteenä ovat Hotel Anna, Långvik Congress Wellness Hotel, Hotel St. George sekä Clarion Hotel Helsinki. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruu on tapahtunut teemahaastatteluiden kautta. Haastattelut tehtiin keväällä 2019, jolloin hotellien edustajia haastateltiin paikan päällä hotelleissa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.</p> <p>Ekologisen kestävyden näkökulmasta ympäristöystävällisyydellä on merkitystä kolmen hotellin toimintatavoissa ja yhdessä hotellissa ympäristöystävällisyys otetaan huomioon siltä osin, kun se on mahdollista. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaiden tekemillä valinnoilla on paljon merkitystä hotellien veden –ja energiankulutuksessa sekä ruokahävikin muodostumisessa. Asiakkaat eivät myöskään keskity lajittelemaan jätteitään hotellivierailunsa aikana ja tästä syystä hotellien on vaikea löytää ratkaisua jätteiden lajittelemiseksi esimerkiksi hotellihuoneisiin. Taloudellisen kestävyden näkökulmasta muun muassa hotelleissa tapahtuva viestintä on avointa ja hotelleissa suositaan enemmän tai vähemmän lähituotantoa. Sosio-kulttuurisen kestävyden näkökulmasta hotellit kunnioittavat hotellin kiinteistön historiaa ja useat hotellit ovat löytäneet tapoja paikallisen yhteisön ja ympäristön kunnioittamiseksi. Kaikissa hotelleissa myös kohdellaan henkilöstöä tasavertaisesti. Tutkimustuloksissa selvisi, että kaikissa hotelleissa ei kouluteta henkilöstöä kestävä kehityksen osalta.</p>	
Asiasanat kestävä kehitys, hotellit, ympäristövaikutukset	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kestävä kehitys	3
2.1	Ekologinen, taloudellinen ja sosio-kulttuurinen kestävyys	3
2.2	Kestävä matkailu.....	5
2.3	Kestävän kehityksen ulottuvuudet yritys- ja hotellitoiminnassa.....	6
3	Hotellitoiminta ja kestävä kehitys.....	8
3.1	Joutsenmerkki ja Scandic Hotels	8
3.2	Green Key ja Sokos Hotels	11
3.3	Joutsenmerkin, Green Key:n ja GSTC:n kriteerit.....	12
4	Tutkimus	17
4.1	Tutkimuksen hotellien esittely	17
4.2	Laadullinen tutkimus ja tutkimusprosessi	20
4.3	Teemahaastattelu aineistonkeruun menetelmänä	21
4.4	Tutkimuksen luotettavuus	22
5	Tulokset	24
5.1	Liiketoiminnan kehittäminen ja kilpailuetu.....	24
5.2	Ekologinen kestävyys.....	25
5.3	Taloudellinen kestävyys	30
5.4	Sosio-kulttuurinen kestävyys.....	32
6	Pohdinta.....	35
6.1	Kehitysehdotukset.....	35
6.2	Johtopäätökset.....	36
6.3	Oma oppiminen.....	37
	Lähteet	39
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Haastattelukysymykset	43

1 Johdanto

Viimeisten vuosikymmenten aikana matkailusektori on kasvattanut sekä talouskasvua että työpaikkoja. Nykyisin matkailu on yksi tärkeimmistä sosioekonomisista toimialoista. Vuosittain maailmassa matkustaa yli 1,2 miljardia ihmistä ja näin ollen matkailusta on tullut kulttuurien välisen dialogin, rauhan ja sovinnon sekä myös kestävän kehityksen väline. Kestävän matkailun konsepti on kehittynyt vuosien saatossa jo 20 vuoden ajan ja aiheena sen merkitys on kasvanut jatkuvasti sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Jatkossa on yhä tärkeämpää, että matkailuyritys toimii vastuullisesti. Vastaamalla kestävän kehityksen ongelmiin, yritykset voivat erottua myönteisesti kilpailijoistaan ja saada täten merkittävää kilpailuetua. Yrityksen on tärkeää tunnistaa oma roolinsa kestävän kehityksen puitteissa. Oleellista on tarkastella yrityksen päätöksiä ja prosesseja sekä viestiä toimista, joissa yritys kestävää kehitystä kunnioittavista toimista. (Sørensen 2019; Visit Finland 2019; Yrittäjät 2016.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millainen on neljän Uudellamaalla sijaitsevan hotellin toimintatapojen tila kestävän kehityksen näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää hotellien toimintatapojen nykyhetken tila, kun näkökulmana on kestävän kehityksen kolme ulottuvuutta. Kestävä kehitys voidaan jakaa ekologiseen, taloudelliseen sekä sosio-kulttuuriseen kestävytyteen. Tavoitteena on lisäksi arvioida sitä, millaisia liiketoiminnallisia haasteita ja mahdollisuuksia tutkimuksen hotelleilla on, kun mietitään kestävää kehitystä kunnioittavia toimintatapoja. Tämän opinnäytetyön tutkimus suoritetaan laadullisena tutkimuksena ja tutkimuksen aineistonkeruu tapahtuu teemahaastattelujen muodossa.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Haaga-Helia ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyö on osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, kahden muun eurooppalaisen korkeakoulun sekä Thaimaan ja Vietnamin korkeakoulujen yhteistyössä toteutettavaa Erasmus+ TOURIST -projektia. Kestävän kehitys on konseptina melko uusi Thaimaan ja Vietnamin korkeakouluissa ja matkailualan toimijoiden keskuudessa. Tämän korkeakoulujen välisen yhteisen projektin tavoitteena onkin lisätä tietoisuutta ja ymmärrystä kestävästä matkailusta Thaimaan ja Vietnamin korkeakouluopiskelijoiden sekä matkailualan toimijoiden keskuudessa. Matkailu kasvaa vauhdilla sekä Thaimaassa et Vietnamin ja lisäksi se työllistää suuren osan paikallisesta väestöstä. Sekä thaimaalaisten että vietnamilaisten on tärkeä ymmärtää, miksi heidän antamallaan panoksella on merkittävä vaikutus yhteisönsä. Suojelemalla ja vaalimalla yhteisönsä ympäristöä ja luonnonvaroja, paikallinen väestö Thaimaassa ja Vietnamin pystyy hyötymään matkailun tuomista hyödyistä myös tulevaisuudessakin. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää TOURIST –projek-

tissa siten, että etenkin Thaimaan ja Vietnamin korkeakouluopiskelijat ja matkailualan toimijat saavat ajankohtaista tietoa siitä, mitä kestävä kehitys ja siihen liittyvät toimintatavat merkitsevät täälläpäin maailmaa, kun otetaan tarkasteluun neljä Suomessa sijaitsevaa hotellia.

Teoreettisessa viitekehyksessä keskitytään ensin avaamaan kestävä kehityksen käsitettä sekä kolmea kestävyuden ulottuvuutta, jonka jälkeen käsitellään lyhyesti kestävä matkailun teoriaa. Seuraavaksi käydään läpi hotellitoiminnan merkitystä kestävä kehityksen näkökulmasta ja samassa luvussa esitellään myös kahden ympäristömerkin ja yhden järjestön laatimat ympäristökriteerit. Teoreettisen viitekehityksen jälkeen esitellään tutkimuksessa mukana olleet hotellit, jonka jälkeen keskitytään tutkimusmenetelmiin, aineistonkeruuseen sekä tutkimuksen luotettavuuteen. Tämän jälkeen käydään läpi opinnäytetyön tutkimustulokset ja viimeisimpänä kehitysehdotukset, johtopäätökset ja oma oppiminen.

2 Kestävä kehitys

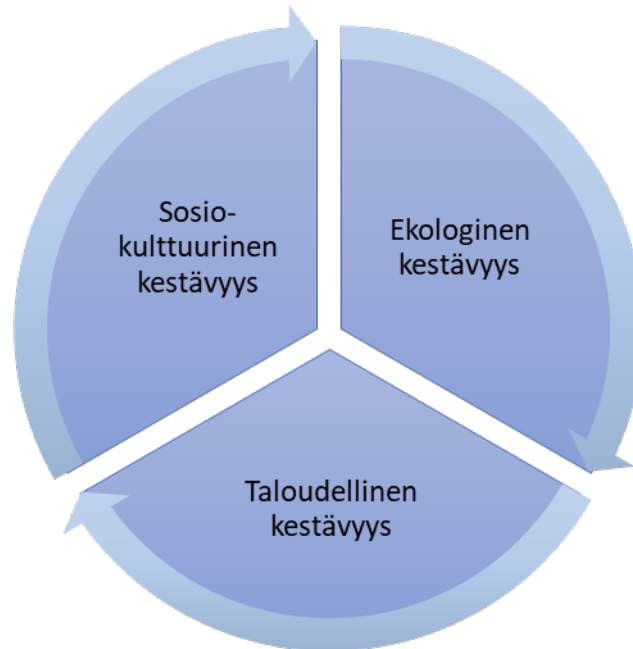
Kestävä kehitys tarkoittaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, joka tapahtuu ympärillämme maailmanlaajuisesti, alueellisesti sekä paikallisesti. Kestävän kehityksen yhtenä päämääränä on turvata mahdollisimman hyvät elämisen mahdollisuudet sekä nykyisille että tuleville sukupolville. Tämä tarkoittaa myös sitä, että päätöksenteossa ja toimenpiteissä otetaan tasapuolisesti huomioon sekä ympäristö, talous ja ihmiset. Kestävän kehityksen perusehtona on säilyttää biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuus pitkällä aikavälillä sekä sopeuttaa ihmisen taloudellinen ja aineellinen toiminta luonnon kestävyyskykyyn. Kestävä kehitys voidaan jakaa kolmeen keskeiseen ulottuvuuteen, jotka ovat ekologinen, taloudellinen ja sosio-kulttuurinen kestävyys. Jokaisella kolmella ulottuvuudella on merkittävä keskinäinen riippuvuus ihmiskunnan hyvinvoinnin kehityksessä. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään kestävän kehityksen kolmea ulottuvuutta, kestävä matkailua sekä kestävän kehityksen ulottuvuuksia yritys- ja hotellitoiminnan näkökulmasta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16; Ympäristöministeriö 2013.)

2.1 Ekologinen, taloudellinen ja sosio-kulttuurinen kestävyys

Kestävä kehitys voidaan jakaa kolmeen kestävyiden ulottuvuuteen, jotka ovat ekologinen, taloudellinen sekä sosio-kulttuurinen kestävyys (Kuvio 1). Ekologisella kestävyydellä tarkoitetaan sitä, että yritys pyrkii toimimaan ympäristön kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Ekologisen kestävyiden näkökulmasta, yritysten vastuuseen kuuluvat muun muassa vesien, ilman ja maaperän suojeleminen, tehokas ja säästävä luonnonvarojen käyttö, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen, jätteiden määrän vähentäminen sekä terveys- ja ympäristöriskien hallinta. Varovaisuusperiaatteen noudattaminen on tärkeää ekologisen kestävyiden kannalta. Varovaisuusperiaatteen mukaan tieteellisen näytön puuttumisella ei voida perusteella ympäristön tilan heikkenemistä estävien toimien lykkäämistä. Lisäksi periaatteisiin kuuluu ennalta estää haittojen syntymistä sekä torjua haittoja niiden synty-lähteillä. Mahdollisuuksien mukaan haittojen kustannukset peritään niiden aiheuttajilta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22; Ympäristöministeriö 2013.)

Sisällöltään ja laadultaan taloudellinen kestävyys on tasapainoista kasvua, joka ei perustu velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen. Pitkäjänteisesti taloudelliseen kestävyteen tähtäävä talouspolitiikka luo suotuisat olosuhteet kansalliselle hyvinvoinnille. Yritysvastuun näkökulmasta taloudelliseen vastuuteen liitetään usein tapa, jolloin yritys tuottaa toiminnallaan taloudellista hyvinvointia ympäröivään yhteisöön. Yritysvastuu käsitteenä tarkoittaa erilaisia vapaaehtoisia toimia, joilla yritys toteuttaa yhteiskuntavastuutaan yrityk-

sen sidosryhmien odotusten perusteella. Yritys voi erilaisten toimien kautta vaikuttaa merkittävästi paikallisten alueiden taloudellisiin edellytyksiin ja kilpailukykyyn. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi ostot, investoinnit sekä yhteishankkeet kuten koulujen ja satamien rakennusprojektit. (Harmaala & Jallinoja 2012, 19; Ympäristöministeriö 2013.)



Kuvio 1. Kestävyyden kolme ulottuvuutta (mukailien Visit Finland 2019 & Ympäristöministeriö 2013)

Sosio-kulttuurisen kestävyuden keskeisessä asemassa on varmistaa hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen myös seuraaville sukupolville. Maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyuden haasteita ovat muun muassa väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, sukupuolten välinen tasa-arvo sekä koulutuksen järjestäminen. Näillä kyseisillä haasteilla on merkittäviä vaikutuksia myös ekologiseen ja taloudelliseen kestävyteen. Sosio-kulttuurisen kestävyuden haasteisiin vastaaminen vaatii merkittäviä ponnistuksia sekä yksittäisiltä valtioilta että kansainväliseltä yhteisöltä. Kestävään kehitykseen vaikuttaa merkittävästi taloudellinen kehitys sekä se, kuinka muu yhteiskunnan kehitys edistää kansalaisten hyvinvointia. Kansalaisten perushyvinvointi on erittäin merkittävä edellytys ekologisen kestävyydelle ja ekologisen kestävyuden yhteiskunnalliselle hyväksyttävyydelle. Yritysvastuun näkökulmasta, sosiaalinen vastuullisuus kohdistuu ensisijaisesti yrityksessä työskentelevään henkilökuntaan, jotka ovat ensisijaisesti yrityksen toimien vaikutuksen kohteena. Länsimaissa ajatellaan, että sosiaalinen vastuullisuus sisältää muun muassa yrityksen työntekijöiden hyvinvoinnin edistämisen ja työturvallisuuden parantamisen sekä työnteki-

jöiden osaamisen kehittämisen yli lainsäädännöllisten ja työehtosopimuksellisten velvoitteiden. Kun mietitään yhteiskuntaa sekä yritysten toimintaa voidaan katsoa, että yrityksillä on lisäksi vastuuta yleisen työllistämisen edistäjänä sekä työpaikkojen vähentämisen minimoijana. Yritykset voivat edistää työllistämistä esimerkiksi palkkaamalla syrjäytyneitä tai maahanmuuttajia. Yritysten toiminta vaikuttaa välillisesti myös muun muassa yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden henkilöstöön ja raaka-aineiden tuottajiin. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20; Ympäristöministeriö 2013.)

2.2 Kestävä matkailu

Kestävä matkailu on sellaista matkailua, jossa huomioidaan täysin nykyiset, että tulevaisuuteen vaikuttavat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset tekijät. Samalla kestävässä matkailussa huomioidaan muun muassa matkailijoiden, matkailun teollisuuden, ympäristön sekä paikallisen yhteisön tarpeet. Matkailupalveluissa, matkailijoille tärkeimpiä kestävyden osoituksia ovat muun muassa paikallisten yritysten tuotteiden ja palveluiden suosiminen, paikallinen työllistäminen, jätehuolto sekä vesi- ja energiatehokkuus. (UNEP & WTO 2005, 12; UNWTO 2019; Visit Finland 2019.)

Fischer (2014, 38) on luetellut toimintatapoja, jotka voidaan yhdistää kestäväan matkailuun. Hänen mukaansa, kestäväan matkailuun liittyvä toiminta on sellaista, jossa:

- Vähennetään negatiivisia ympäristövaikutuksia etenkin sillä alueella, jossa juuri kyseisellä hetkellä oleskellaan.
- Tutustutaan paikallisen alueen luontoon ja mahdollisesti myös paikalliseen kulttuuriin.
- Sopeudutaan paikallisen kulttuurin kanssa.
- Suositaan paikallista tuotantoa.

Vain kaksi vuotta sitten, Yhdistyneiden kansakuntien yleiskokous julisti vuoden 2017 kestäväan matkailun ja kehityksen teemavuodeksi. Hanketta tuki myös Yhdistyneiden Kansakuntien Maailman Matkailujärjestö, lyhenteeltään UNWTO. Yhdistyneiden kansakuntien yleiskokous on Yhdistyneiden Kansakuntien, eli YK:n keskeisin jäsenvaltioiden neuvotteluelin, joka käsittelee kansainvälisesti ajankohtaisia ja merkittäviä asioita. YK:n yleiskokous teki myös päätöksen sisällyttää matkailu seitsemääntoista kestäväan kehityksen tavoitteeseen. YK:n määräämät kestäväan kehityksen tavoitteet toimivat toimintasuunnitelmana paremmalle ja kestävämmälle tulevaisuudelle. Tavoitteet liittyvät kohtaamiimme globaaleihin haasteisiin, jotka liittyvät köyhyyteen, epätasa-arvoon, ympäristön rappeutumiseen, ilmastoon, vaurauteen sekä rauhaan ja oikeudenmukaisuuteen. Nämä kestäväan kehityksen 17 tavoitetta ohjaavat YK:n jäsenmaiden toimintaa vuoteen 2030 saakka. (Sørensen 2017; United Nations 2019; Yhdistyneet Kansakunnat 2016.)

2.3 Kestävän kehityksen ulottuvuudet yritys- ja hotellitoiminnassa

Nykypäivänä matkailijat haluavat kestäviä palveluita ja Euroopassa kestävien palveluiden merkitys kasvaa huimaa vauhtia. Vastuullinen yritystoiminta liittyy läheisesti juurikin Suomen päävetovoimaan, joka on luonnon puhtauden ainutlaatuisuus ja sen hyödyntäminen. Kun pohditaan kestävästä kehitystä sekä tärkeimpiä huomioitavia asioita suomalaisessa matkailukulttuurissa, voidaan eritellä tekijöitä kolmen kestävyuden ulottuvuuden mukaisesti. Kun mietitään tehokkaita toimintatapoja matkailuyrityksissä, ekologisessa kestävyudessa tulisi ottaa huomioon jätteiden lajittelu ja kierrätys omiin jätelajeihinsa, joita ovat muun muassa biojäte, keräyspaperi, kartonki, lasi, metalli sekä vaarallisia aineita sisältävät jätteet. Ekologisessa kestävyudessa tulisi ottaa myös huomioon, että yrityksen työympäristö on turvallinen ja että yritys tietoisesti pienentää hiilijalanjälkeään. Hiilijalanjäljellä tarkoitetaan hiilidioksidipäästöjä, joita pääsee ilmakehään ihmisen toiminnan seurauksena. Fossiilinen hiilidioksidi on ihmiskunnan tuottamaa kasvihuonekaasua, jonka päästöt liittyvät pääosin fossiilisten polttoaineiden käyttöön. Fossiilisia polttoaineita ovat muun muassa kivi- ja ruskohiili, maakaasu sekä raakaöljystä jalostetut polttoöljyt. Valtaosa fossiilisista hiilidioksidipäästöistä muodostuu lämmön- ja sähköntuotannon yhteydessä. Muita ekologisia tekijöitä ovat muun muassa energiankulutuksen, fossiilisten polttoaineiden sekä vedenkulutuksen vähentäminen. Konkreettisesti hotellit voivat vähentää energiankulutustaan esimerkiksi energiatehokkaalla valaistuksella ja korvaamalla vanhat laitteistot energiatehokkailla laitteistoilla. Vedenkulutusta hotellit voivat vähentää esimerkiksi pyytämällä hotellin asiakkaita uudelleenkäyttämään pyyhkeensä ja lakanansa, asentamalla vesitehokkaita laitteistoja sekä käyttämällä ympäristöystävällisiä pesuaineita. (Gardetti & Torres 2016, 32; Lassila & Tikanoja 2018; Sitra 2016; Tilastokeskus 2019; Visit Finland 2019.)

Toisena ulottuvuutena on taloudellinen kestävyys. Osana taloudellista kestävyyttä on paikallisten työllistäminen, yritystoiminnan läpinäkyvyys sekä matkailusta muodostuvan tuoton jääminen alueelle paikallisten yhteisöjen sekä yksilöiden hyväksi. Yritykset saavuttavat taloudellisen kestävyuden ulottuvuuden tekemällä pitkälle kantavia päätöksiä sekä keskittymällä tehokkaaseen yritystoimintaan ja tuottavuuteen. Hotelleilla on sekä suora ja epäsuora vaikutus paikalliseen talouteen, sillä hotellit tarjoavat työllistymismahdollisuuksia, solmivat sopimuksia paikallisten tavarantoimittajien kanssa ja tuottavat verorahoja hotellihuoneiden ja elintarvikkeiden myynnistä. (Gardetti & Torres 2016, 29; Visit Finland 2019.)

Kun pohditaan sosio-kulttuurista kestävyyttä, matkailualan yritysten tulisi toiminnassaan suojata ja vaalia paikallista kulttuuriperintöä ja vaikuttaa kulttuuriperinnön elinvoimaisuuteen. Matkailuelinkeinon ei myöskään tulisi toiminnallaan aiheuttaa kulttuuriperinnön hä-

viämistä. Paikallisyhteisöä tulisi kunnioittaa ja arvostaa ja lisäksi paikallista työvoimaa tulisi palkata ja työntekijöiden oikeuksia huomioida. Paikallista kulttuuria tulisi suosia matkailuun liittyen muun muassa suosimalla paikallisten yritysten tai yrittäjien tuotteita ja palveluita. Tärkeää on huomioida esteettömyys esimerkiksi henkilöstön tai asiakkaiden kohtaamisessa ja kohtelemisessa. Esteettömyys tarkoittaa ihmisen moninaisuuden huomioonottamista rakennetun ympäristön suunnittelussa ja sen toteuttamisessa. Tässä punnitaan esimerkiksi palvelujen saavutettavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua omaa itseä koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyys on suuri osa vastuullisuutta ja edesauttaa tasavertaista kohtelua. (Invalidiliitto 2019; Ulkoministeriö 2018; Visit Finland 2019.)

Gardetin ja Torresin (2016, 30) mukaan yrityksen sosiaalinen suorituskyky mittaa sitä, kuinka paljon yritys on kiinnostunut yhteiskunnan mielenkiinnonkohteista. Sosiaalinen kestävyys vaihtelee korkealaatuisten tuotteiden ja palveluiden tarjonnasta asiakastyytyvyyden kehittämiseen. Osa sosiaalista kestävyyttä on myös työntekijöiden terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen sekä positiivinen myötävaikuttaminen kestävämmän planeetan puolesta. (Gardetti & Torres 2016, 31.)

3 Hotellitoiminta ja kestävä kehitys

Majoitustoiminnalla käsitteenä tarkoitetaan sellaista ammattimaisesti tapahtuvaa liiketoimintaa, jossa tarjotaan kalustettuja huoneita tai muita majoitustiloja tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. Suomessa on olemassa laki, joka säätelee erityisesti majoitus- ja ravitsemistoiminnan harjoittamista Suomessa. Lakia majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 308/2006 sovelletaan kaikkeen majoituspalveluun, joka tapahtuu ammattimaisesti ja jossa tavoitteena on tuottaa taloudellista voittoa. Laki pätee muun muassa hotelleihin, matkustajakoteihin, leirintäalueisiin, retkeilymajoihin, maatilamatkailuun sekä lomamökkeihin. Hotelli on korkeat vaatimukset täyttävä majoitusliike, joka tarjoaa lyhyt aikaista majoitusta maksua vastaan. Hotellin yhteydessä toimii ravintola sekä erillinen vastaanotto. Korkeatasoisessa hotellissa löytyy erityyppisiä huoneita ja huoneistoja ja näiden tulee olla varustettuja esimerkiksi suihku- tai kylpyhuoneella. Hotellien ydintuotteena on ilmeisesti majoituspalvelu, mutta ydintuotteensa lisäksi hotellit tarjoavat muita palveluita ja tiloja. Näistä yleisimpiä ovat erityyppiset ravintolat, kokoustilat, saunatilat sekä kuntosalit. Liiketoimintaa pyörittäessään hotellit käyttävät valtavan määrän resursseja sekä tuottavat suuria määriä jätteitä. Päätökset alkaen hotellien rakennusprosesseista vaikuttavat heti ympäristöön sekä paikalliseen yhteisöön. Kahden viime vuosikymmenen aikana ympäristöasiat ovat muodostuneet kriittisiksi tekijöiksi, mitä tulee hotellien asiakastyytyvyyteen, kilpailuun sekä siihen, vieraileeko asiakas hotellissa uudestaan. (Girling, Gordy & Lanier 2015, 69; Rautiainen & Siiskonen 2015, 26-27.)

Seuraavissa alaluvuissa esittelen tarkemmin kaksi ympäristömerkkiä, Joutsenmerkin, Green Key – ympäristömerkin sekä kaksi ympäristömerkittyä hotellia. Esittelen myöskin Joutsenmerkin, Green Key -ympäristömerkin sekä The Global Sustainable Tourism Council -järjestön laatimat ympäristökriteerit, jotka olen koontanut taulukkoon.

3.1 Joutsenmerkki ja Scandic Hotels

Joutsenmerkki on pohjoismainen ympäristömerkintä (Kuva 1), jota yritykset voivat hakea tuotteilleen tai palveluille, jotka täyttävät kyseiselle tuoteryhmälle asetetut kriteerit. Nämä kriteerit ottavat huomioon eri tuoteryhmien kannalta merkittävimmät ympäristövaikutukset huomioon koko elinkaaren ajalta. Joutsenmerkin yleisenä tavoitteena on askel kerrallaan edistää kestävästä kehitystä. Joutsenmerkin kriteereitä tiukennetaan noin 3-5 vuoden välein. Tällöin Joutsenmerkin kriteerit tarkistetaan muun muassa ajankohtaisen ympäristötiedon, tekniikan kehityksen sekä markkinatilanteen mukaisesti. Jotta hotellille voitaisiin myöntää Joutsenmerkki, hotellin täytyy ottaa ympäristö kokonaisvaltaisesti huomioon sekä täyttää Joutsenmerkin tarkat vaatimukset. Joutsenmerkin edellytyksenä hotellin on

esimerkiksi täytettävä tietyt raja-arvot, joista yksi on energiankulutus. Energiankulutus on nimittäin yksi suurimpia ympäristöä kuormittavia tekijöitä hotellitoimintaa harjoittavissa yrityksissä. Lisäksi Joutsenmerkintä edellyttää, että hotelli pyrkii toiminnassaan aktiivisesti vähentämään jätemääriä sekä vedenkulutusta. Hotellin kuuluu lisäksi vähentää kemiallisten tuotteiden käyttöä. Joutsenmerkintä yrityksen toimintaa ohjaavat selkeät ja yhtenäiset toimintatavat ja ohjeet esimerkiksi hankintaan vaikuttavista tekijöistä. Myös hotellin henkilökunnan tulee sitoutua ympäristötyöhön. (Ympäristömerkintä Suomi Oy 2019.)



Kuva 1. Pohjoismainen Joutsenmerkki (Scandic Hotels Group AB 2019)

Scandic on pohjoismainen hotelliketju, jolla on toiminnassa tai kehitteillä yli 280 hotella kuudessa eri maassa. Noin 70 prosenttia Scandicin tuotoista tulee liikematkuksesta ja 30 prosenttia vapaa-ajan matkuksesta. Scandic työllistää noin 18 000 työntekijää. Scandic on hotelliketju, joka uskoo säästävään liiketoimintastrategiaan. Scandic on halunnut sisällyttää strategiaansa puolen, jossa samaan aikaan yritys menestyy taloudellisesti sekä jakaa ympäristöystävällisiä arvoja hotellin vieraille. Scandic on ottanut opetuksellisen lähestymistavan markkinoidakseen palveluitaan: jakamalla innokkuutta ympäristöasioihin liittyen. Tämän lähestymistavan ydin on siinä, että sekä Scandicin henkilökunta että asiakkaat saavat mahdollisuuden toimia vastuullisesti miettimällä ympäristöä sekä sosiaalisia ongelmakohtia. Nykypäivänä vastuullisuus on yksi Scandicin arvoista sekä olennainen osa Scandicin kaikkia operaatioita. Scandicin henkilökunnalla on mahdollisuus kouluttua ympäristöasioihin liittyen. Scandicille on myönnetty pohjoismainen ympäristömerkintä, Joutsenmerkki (Kuva 1). (Girling ym., 79; Scandic Hotels Group AB 2019; Ympäristömerkintä Suomi Oy 2019.)

Scandic on laatinut sisäiset ohjesäännöt, jotka pätevät kaikkiin Scandicin työntekijöihin. Ohjesäännöt perustuvat Yhdistyneiden Kansakuntien laatimiin Global Compact –periaatteisiin, jotka tarjoavat yrityksille keinoja arvioida yritystoiminnan kansainvälisiä vaikutuksia

sekä kehittää riskienhallintaa. Global Compact –periaatteissa käsitellään korruption torjuntaa, ympäristöä, työympäristöä sekä ihmisoikeuksia. Scandic on lisäksi allekirjoittanut Yhdistyneiden kansakuntien laatimat 17 kestävän kehityksen tavoitetta. Scandicilla on liiketoiminnassaan painopiste erityisesti neljään tavoitteeseen, jotka liittyvät sukupuolten tasa-arvoon, ihmisarvoiseen työhön ja talouskasvuun, eriarvoisuuden vähentämiseen sekä vastuulliseen kuluttamiseen. (Kuva 2.)



Kuva 2. Kestävän kehityksen 17 tavoitetta (Suomen YK-Liitto 2015)

Esimerkiksi ihmisarvoiseen työhön ja talouskasvuun liittyvä tavoite keskittyy taloudelliseen kasvuun ja siihen, että jokainen yrityksen työntekijöistä tekee kohtuullisen määrän töitä työpaikoillaan. Tämän tavoitteen edistämiseksi Scandic on julkistanut noudattavansa Global Compact -periaatteita kaikkien tavarantoimittajiensa kanssa. Lisäksi Scandic tarjoaa muun muassa työttömille mahdollisuuksia tutustua työntekoon Scandic-ketjun hotelleissa. Vastuulliseen kulutuskäyttäytymistä edistääkseen, Scandic-ketjun hotelleilla ja tuotteilla on kolmansien osapuolten myöntämät ympäristösertifioinnit. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että Scandic on vähentänyt energian- ja vedenkulutustaan sekä kemikaalien käyttöä. Lisäksi, Scandic on vähentänyt jätemäärää hotelleissaan ja laatinut tietyt ympäristövaatimukset kaikille tavarantoimittajilleen. (Scandic Hotels Group AB 2017, 39; The Global Compact – Network Nordic Countries 2019.)

3.2 Green Key ja Sokos Hotels

Green Key on hotelleille tai muille majoitusalan yrityksille myönnettävä ympäristömerkki (Kuva 2). Green Key –ohjelma on kansainvälisen ympäristökasvatusjärjestön FEE:n hallinnoima ja Suomessa ympäristömerkin myöntää FEE:n omistama Suomen Ympäristökasvatus Oy. Green Key –ohjelman tavoitteena on kasvattaa majoitusalan ympäristötietoisuutta sekä edistää kestävästä matkailusta. Green Key -ympäristömerkki edellyttää, että hotelli on sitoutunut muun muassa henkilöstön ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvatamiseen, tehostamaan energian- ja vedenkäyttöä sekä pienentämään majoitustoiminnan aiheuttamaa ympäristörasitusta. Hotelli, joka hakee Green Key -ympäristömerkkiä, täytyy ensimmäisellä hakukerrallaan täyttää ympäristömerkin peruskriteerit. Tämän jälkeen Green Key -ympäristömerkin hakevan yrityksen tulee täyttää kaikki pakolliset kriteerit vuosittain sekä kasvava määrä pistekriteereitä. Mikäli kriteeri koskee toimintaa, jossa hotelli käyttää alihankkijaa tai vuokratyövoimaa, on hotellin vastuulla sitouttaa myös nämä toimijat Green Key:n mukaisiin toimintamalleihin sekä vastata heidän puolestaan merkin kriteerien toteutumisesta. Green Key -ympäristömerkki edellyttää, että hotellilla on kirjalliset dokumentit ympäristöpolitiikasta, ympäristötavoitteista sekä näihin liittyvästä toimintasuunnitelmasta. (Suomen Ympäristökasvatus Oy 2016.)



Kuva 3. Green Key -ympäristömerkki (Pohjoismainen Ympäristömerkitä 2018.)

Suomessa Green Key -ympäristömerkin ovat saaneet esimerkiksi Solo Sokos Hotel Seurahuone Lahdessa sekä Solo Sokos Hotel Paviljonki Jyväskylässä. Hotelleille myönnettiin Green Key -merkki keväällä tekemästään ympäristötyöstä. Molemmissa Sokos Hotel –ketjun hotelleissa on tarjottu asiakkaille ympäristöystävällisiä valintoja vierailuidensa aikana. Lähi- ja luomuruoan käyttöä on myös korostettu molemmissa hotelleissa. Sekä Lahden että Jyväskylän hotelleissa on käytetty ekologisia energiatehokkuusratkaisuja. Lahden seurahuoneella aurinkopaneelit tuottavat osan rakennuksen sähköenergiasta ja Jyväskylän Paviljongissa talotekniikan johdosta sekä valaistus että lämmitys on energiaoptimoitu. (Suomen Ympäristökasvatus Oy 2016.)

3.3 Joutsenmerkin, Green Key:n ja GSTC:n kriteerit

Joutsenmerkkiä hakevan hotellin toimintaan liittyy kolme raja-arvoa, jotka liittyvät energiankulutukseen, vedenkulutukseen ja jätemäärään. Energiankulutusta koskeva raja-arvo on pakollinen, jonka tulee aina täytyä. Lisäksi hotellin tulee täyttää raja-arvo vaatimukset koskien joko vedenkulutusta tai jätemäärää. Yritys, joka hakee Joutsenmerkkiä, voi itse valita täyttääkö se vedenkulutusta vai jätemäärää koskevat raja-arvo vaatimukset. Energiankulutusta koskevan vaatimuksen täytyminen lasketaan Joutsenmerkin omalla energiatyökalulla. Joutsenmerkin vedenkulutusta koskeva raja-arvo vaatimuksen täytyminen on valinnaista, mutta yrityksen tulee ilmoittaa vaatimusta koskevat tiedot. Jotta vedenkulutusta koskeva raja-arvo vaatimus täytyisi, hotellin täytyy pystyä mittaamaan toimintansa vedenkulutuksen vuositasolla joko oman mittarin tai vesilaitoksen ilmoituksen avulla. Hotellia koskeva vedenkulutuksen raja-arvo on 200 litraa asiakkaalta. Joutsenmerkki on määritellyt tarkemmat vedenkulutusta koskevat raja-arvot hotelleille, jotka koskevat seuraavia toimialueita: uima-altaat, ravintolat, catering-palvelut sekä kongressikeskukset. Joutsenmerkin jätemäärää koskeva raja-arvo vaatimus on siis vedenkulutusta koskevan raja-arvo vaatimuksen tavoin valinnaista. Joutsenmerkin tapauksessa jätemäärän raja-arvo koskee päivittäisessä toiminnassa syntyvää, lajittelematonta jätettä, joka toimitetaan joko poltettavaksi tai sitten kaatopaikalle. Hotellia koskeva raja-arvo on 0,2 kiloa asiakkaalta. Jätemäärää koskevat raja-arvo vaatimukset ovat hieman suurempia, jos hotellissa on esimerkiksi ravintoloita, catering -palvelu tai jos hotelli toimii myös kongressikeskuseksi. (Pohjoismainen Ympäristömerkintä 2018.)

Joutsenmerkityn hotellin tulee käyttää tietty määrä ympäristömerkittyjä tuotteita hotellin siivous- ja pesutoiminnassa, esimerkiksi siivouksessa käytetyistä tuotteista 80 prosentin tulee olla ympäristömerkittyjä. Hotellilla tulee olla selkeä ohjeistus henkilökunnalle koskien kemiallisten tuotteiden käyttöä. Joutsenmerkityn hotellin tulee täyttää jätteiden kierrätystä koskevat vaatimukset ja esimerkiksi hotellin asiakkailta tulee olla mahdollisuus lajitella jätteensä vähintään kahteen eri jakeeseen sekajätteen lisäksi. Joutsenmerkkiä koskevat taloudelliset vaatimukset koskevat hankintoja, hotellissa tapahtuvaa tarjoilua sekä ruokaa ja juomaa. Hotellia koskevat hankinnat liittyvät muun muassa ympäristöystävälliseen valaistukseen, ympäristömerkittyihin käyttötavaroihin sekä ympäristömerkittyihin palveluihin. Esimerkiksi yrityksen hankkimista kopio-, talous-, kuivaus- ja WC-papereista tulee olla ympäristömerkittyjä 90 tilavuusprosenttisesti. Tarjoilua koskevat säännökset koskevat hotelleita, joissa on ainoastaan aamiaistarjoilu. Vaatimukset koskevat esimerkiksi kertakäyttötuotteiden käyttämistä. Jos hotelleissa on ravintolatoimintaa, Joutsenmerkin säännökset

koskevat yksityiskohtaisesti elintarvikkeita sekä juomia. Jos hotellissa on ravintolatoimintaa, ravintoloiden tulee muun muassa tarjota pääruokana vähintään yhtä kasvisruokalajia lounaalla sekä ravintolassa tulee olla päivittäin käytössä vähintään viisi luomutuotetta. Joutsenmerkkiä hakevan hotellin täytyy erilaisin menettelytavoin kunnioittaa yhteiskuntaa. Tämä tapahtuu muun muassa noudattamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä tiedottamalla Joutsenmerkistä selkeästi henkilökunnalle sekä asiakkaille. (Pohjoismainen Ympäristömerkintä 2018.)

Taulukko 1. Joutsenmerkin, Green Key:n ja GSTC:n kriteerit (The Global Sustainable Tourism Council 2018; Pohjoismainen Ympäristömerkintä 2018; Suomen Ympäristökasvatus Oy 2016.)

	Ympäristö	Talous	Yhteiskunta
Joutsenmerkki	Raja-arvot: <ul style="list-style-type: none"> • Energiankulutus • Vedenkulutus tai jätemäärä 	Vaatimukset: <ul style="list-style-type: none"> • Hankinnat • Tarjoilu • Ruoka ja juoma 	Menettelytavat: <ul style="list-style-type: none"> • Lainsäädäntö • Henkilöstö • Asiakkaat • Tavarantoimittajat
Green Key	<ul style="list-style-type: none"> • Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus • Vedensäästö • Puhtaanapito • Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys • Energiansäästö- ja hankinta 	<ul style="list-style-type: none"> • Hallinto ja hankinnat • Elintarvikkeet • Sisä- ja ulkotilat 	<ul style="list-style-type: none"> • Lainsäädäntö • Henkilöstön ja asiakkaiden osallistaminen
GSTC	<ul style="list-style-type: none"> • Energiankulutus • Vedenkulutus • Jätteet 	<ul style="list-style-type: none"> • Ympäristöystävälliset tuotteet ja tavarantoimittajat • Paikallisten rekrytointi • Paikalliset tavarantoimittajat • Erilaisten aloitteiden tukeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kestävän kehityksen johtamisjärjestelmä • Työntekijöiden kunnioitus • Kulttuuriperintö

Jotta hotellille voidaan myöntää Green Key –ympäristömerkki, hotellin täytyy hakiessaan täyttää Green Key:n määrittämät peruskriteerit. Tästä syystä käsittelen tässä luvussa pelkästään Green Key:n laatimia peruskriteereitä eikä pistekriteereitä, sillä haluan ottaa huomioon, mitä hotellilta vaaditaan lähtökohtaisesti Green Key –merkin myöntämiseksi. Green Key -merkin ympäristöä koskevat kriteerit velvoittavat, että hotellin johto on sitoutunut ympäristötyöhön. Hotellin johdon täytyy myös nimittää hotelliin ympäristövastaava, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa viestiä hotellin ympäristötyöstä sekä Green Key:n veloitteiden täyttymisestä hotellissa. Ympäristötyössään hotelli tavoittelee jatkuvaa parantamista ja hotelli tulee määritellä kirjallisesti konkreettiset ympäristötavoitteet. Green Key on asettanut kriteereitä koskien vedensäästöä, energiansäästö- ja hankintaa sekä jätteiden vähentämistä, lajittelua ja kierrätystä. Hotellin siivoustoimintaan ja puhtaanapitoon liittyy myös useita kriteereitä. Esimerkiksi päivittäisessä siivoustoiminnassa käytettävät puhdistusaineiden tulee olla ympäristömerkittyjä. Hotellihuoneissa tulee olla kyltit, joissa kerrotaan asiakkaille siitä, että hotellin pyyhkeet ja lakanat vaihdetaan ainoastaan asiakkaiden pyynnöstä tai sen sijaan kolmen tai useamman vuorokauden jälkeen. (Suomen Ympäristökasvatus Oy 2016.)

Hotellin tekemiin hankintoihin liittyy tiettyjä kriteereitä. Hotellin toimistossa käytettävien papereiden ja painotuotteiden tulee olla ympäristömerkittyjä. Hotellissa tulee käyttää luomua ja lähiruokaa ja näiden tuotteiden määrä tulee säilyä tai kasvaa joka vuosi. Hotellin, joka hakee Green Key -ympäristömerkkiä, tulee täyttää hotellin sisä- ja ulkotiloja koskevat kriteerit. Sisätiloja remontoitaessa hotellin tulee suosia ympäristöystävällisiä ja terveellistä sisäilmaa edistäviä materiaaleja. Hotellin ulkotiloja koskien hotellin täytyy muun muassa huomioida, että kemiallisten lannoitteiden tai tuholaismyrkkujen käyttö on sallittua vain siinä tapauksessa, jos markkinoilta ei ole mahdollista hankkia luonnonmukaista vaihtoehtoa. Yhteiskunnallisiksi tekijöiksi voidaan määritellä, että Green Key –ympäristömerkkiä hakevan hotellin täytyy toiminnassaan noudattaa Suomessa vallitsevia ympäristölakeja ja –asetuksia ja yhtä lailla täyttää kaikki toimintaansa koskevat lainsäädännölliset veloitteet. Henkilökunnan jäsenet sitoutuvat Green Key –toimintaan ja osaavat näin ollen informoida myös asiakkaita tehdystä ympäristötyöstä. Hotellin henkilökunnan yksi tärkeä päämäärä on kannustaa asiakkaita mukaan ympäristötyöhön ja tähän pyritään lisäämällä heidän ympäristötietoisuuttaan sekä innostamalla heitä konkreettisiin ympäristötekoihin. (Suomen Ympäristökasvatus Oy 2016.)

Esittelin Joutsenmerkin ja Green Key –ympäristömerkin aikaisemmissa alaluvuissa. Kolmas maailmanlaajuisesti toimiva järjestö nimeltään The Global Sustainable Tourism Council on myös perustanut ohjaavia periaatteita, joita matkailualan yritysten ja matkakohdeiden tulisi pyrkiä toiminnallaan saavuttamaan. The Global Sustainable Tourism Council,

lyhenteeltään GSTC on itsenäinen ja neutraali järjestö, joka on Yhdysvalloissa laillisesti rekisteröity voittoa tavoittelematon järjestö. GSTC edustaa maailmanlaajuisia jäsenyyttä, jossa on mukana muun muassa YK:n alaisia järjestöjä, kansalaisjärjestöjä, kansallisia ja maakunnallisia hallituksia ja hotelleita. GSTC perustaa ja hallinnoi maailmanlaajuisia keskeisiä standardeja, jotka tunnetaan paremmin nimellä GSTC -kriteerit. GSTC on laatinut kohdekriteerit julkisille päättäjille ja matkakohteita hallinnoiville päättäjille sekä omat kriteerinsä hotelleille ja matkanjärjestäjille. Toimimalla GSTC:n laatimien periaatteiden mukaisesti, yritykset suojelevat ja ylläpitävät maailman luonnon- ja kulttuurivaroja varmistamalla, että toimintansa avulla matkailuala säilyttää potentiaalisuutensa muun muassa työllistymisen näkökulmasta. (The Global Sustainable Tourism Council 2018.)

GSTC on laatinut useita ympäristötoimiin liittyviä periaatteita. Hotellin tulee tunnistaa kasvihuonepäästöjen syntylähteet ja mahdollisuuksien mukaan pyrkiä toiminnassaan sellaisiin menettelyihin, jossa kasvihuonepäästöt minimoidaan. Hotellin tulee seurata ja mitata omaa energiankulutustaan ja asettaa tavoitteita energiankulutuksen minimoimiseksi. Lisäksi hotelli tekee ponnisteluja uusiutuvien energianlähteiden käytön lisäämiseksi sekä uusiutuvan energian osuutta kokonaisenergiankulutuksessa valvotaan ja hallinnoidaan. Lisäksi hotellin henkilökunta ja asiakkaat saavat ohjeet liittyen siihen, miten he voivat omalla toiminnallaan vähentää energiankulutusta. GSTC:n suosittelemien periaatteiden mukaan, jos vedenkulutus hotellissa on arvioitu korkeaksi, tavoitteet vedenkulutuksen vähentämiseksi tulee määritellä. Hotellissa myös tulee myös seurata, mikä on asiakkaan keskimääräinen vedenkulutus vuorokaudessa. Hotellissa muodostuva kiinteä jäte – mukaan lukien biojäte - punnitaan ja hotellissa käytetään mekanismeja, jossa jätemäärän muodostumista voidaan vähentää. Jos jätemäärän vähentäminen ole mahdollista, on vaihtoehtona jätteen uudelleenkäyttö tai kierrättäminen. Myös jätehuoltosuunnitelman laatiminen on paikallaan. Jätehuoltosuunnitelman tulisi sisältää toimia, jossa vähennetään, uudelleen käytetään, erotellaan sekä kierrätetään syntyneitä biojätettä. Jätteiden hävittäminen tapahtuu esimerkiksi valtion hyväksymällä tavalla ja sillä ei saa olla haitallisia vaikutuksia ympäristöön tai paikalliseen väestöön. Henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan tavoista, joilla he voivat vähentää jätteen syntymistä. (GSTC 2016.)

Taloutta koskien GSTC on asettanut hotelleille suositellun yleisohjeen, jonka mukaan heidän tulee toimia. Yleisohjeen mukaan hotellin tulisi teoillaan maksimoida taloudellisten hyötyjen syntyminen ja minimoida negatiivisten haittojen syntyminen yhteisössä. Hotelli pystyy tukemaan paikallista yhteisöä esimerkiksi osallistumalla aloitteisiin paikallisen infrastruktuurin ja sosiaalisen yhteisön kehittämiseksi. Tällaiset aloitteet voivat liittyä koulutukseen, terveyteen, puhtaanapitoon sekä hankkeisiin, jotka käsittelevät ilmastonmuutokseen

liittyviä vaikutuksia. Hotelli voi näiden toimien lisäksi rekrytoida ihmisiä paikallisesta yhteisöstä, suosia hankinnoissaan paikallisia ja reilun kaupan tavarantoimittajia sekä varmistaa, että hotelli ei omalla toiminnallaan vaikuta haitallisesti paikalliseen toimeentuloon. Hotellin tulee myös muun muassa suosia ostopolitiikassaan ympäristöystävällisiä tuotteita ja tavarantoimittajia, mukaan lukien elintarvikkeet, juomat ja muut kulutushyödykkeet. GSTC on asettanut useita ohjaavia periaatteita koskien yhteiskuntaa ja sosiaalista yhteisöä. Ensinnäkin GSTC:n ohjaavien periaatteiden mukaan, hotelleilla tulee olla kestävä kehitys tukeva johtamisjärjestelmä. Tämä pitkän tähtäimen johtamisjärjestelmä käsittelee ohjeita ja toimia liittyen muun muassa ympäristöön, yhteiskuntaan, kulttuuriin, talouteen, ihmisoi-keuksiin, terveyteen, turvallisuuteen sekä riskeihin ja kriisinhallintaan. Hotellit noudattavat liiketoimintaansa soveltuvaa lainsäädäntöä ja tiedottavat sekä asiakkaille että sidosryh- mille kestävä kehitykseen liittyvästä politiikasta ja toimista. Periaatteissa mainitaan muun muassa työntekijöiden välisen tasa-arvoisuuden ja oikeuksien kunnioittaminen. Muut peri- aatteet koskevat paikallisen yhteisön kulttuuriperinnön kunnioittamista ja suojelemista. (GSTC 2016.)

Joutsenmerkin, Green Key –ympäristömerkin sekä GSTC –järjestön laatimilla kriteereillä on selkeästi yhteneväisyyksiä ympäristöä koskien. Joutsenmerkin, Green Key:n ja GSTC:n laatimien kriteerien mukaan, hotellin tulee kiinnittää huomiota etenkin vedenkulu- tuksen, energiankulutuksen sekä jätteiden määrän vähentämiseen. Taloutta koskien kaik- kien kolmen tahon kriteereissä on huomioitu esimerkiksi ympäristöystävällisten tuotteiden sekä lähiruoan suosiminen. Kunkin tahon yhteiskuntaa koskevissa kriteereissä ollaan huo- mioitu lainsäädännön noudattaminen ja etenkin Green Key on korostanut ympäristölakien- ja asetusten noudattamista. Green Key:n ja GSTC:n kriteereissä ollaan huomioitu asiak- kaiden osallistaminen ympäristötyössä, esimerkiksi GSTC:n kriteereissä suositellaan, että hotelli antaa ohjeet asiakkailleen siitä, miten he voivat omalla toiminnallaan vähentää energiankulutusta hotellissa. Joutsenmerkin vaatimuksissa mainitaan, että hotellin tulee tiedottaa Joutsenmerkistä selkeästi sekä henkilökunnalle että asiakkaille. GSTC:n laati- missa kriteereissä mainitaan lisäksi muun muassa työntekijöiden oikeudet sekä paikalli- sen yhteisön kulttuuriperinnön kunnioittaminen ja suojeleminen.

4 Tutkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen keskipisteenä ovat neljä Uudellamaalla sijaitsevaa hotellia (Taulukko 2), jotka ovat Hotel Anna, Långvik Congress Wellness Hotel, Hotel St. George sekä Clarion Hotel Helsinki. Tässä luvussa esittelen tämän opinnäytetyön tutkimuksessa mukana olevat hotellit. Tämän opinnäytetyön tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja opinnäytetyön aineistonkeruu on tapahtunut teemahaastatteluiden kautta. Haastattelut on toteutettu yksilöhaastatteluina. Haastatteluissa on pyritty kartoittamaan haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia teemoihin liittyen.

4.1 Tutkimuksen hotellien esittely

Hotel Anna on keskieurooppalaistyylinen hotelli Helsingin Punavuorella (Kuva 4). Hotel Annan historia kumpuaa vuoteen 1925, jolloin kiinteistö rakennettiin ja tuolloin kiinteistössä sijaitivat tilat Suomen Vapaakirkon toiminnalle ja kiinteistö toimi lisäksi Lähetys Hospiz -hotellina. Hotel Annan toiminta kiinteistössä alkoi vuonna 1985. Nykyisin Hotel Annassa on yhteensä 64 hotellihuonetta. Hotellista löytyy aamiaisravintola ja muina lisäpalveluina kokoustila, sauna sekä autohallipaikkoja hotellin vieraille. Hotel Annan kohdeyhmään kuuluvat sekä liikematkustajat että vapaa-ajan matkustajat. (Hotel Anna 2019.)



Kuva 4. Hotel Anna (Google 2019)



Kuva 5. Clarion Hotel Helsinki (Nordic Choice Hotels 2019)

Långvik Congress Wellness Hotel on kokous- ja kylpylähotelli, joka sijaitsee Kirkkonummen Tanskarlassa (Kuva 6). Långvikin omistaa Tanskarlan Centrum Oy. Hotelli toimii vuonna 1976 rakennetussa kiinteistössä, joka alun perin perustettiin Kansallis-Osake-Pankin koulutuskeskukseksi. Långvik aloitti toimintansa kunnostetussa kiinteistössä vuonna 2010. Långvikistä löytyy 96 hotellihuonetta, jotka on sisustettu skandinaaviseen tyyliin. Långvikistä löytyy ravintola sekä kylpylä- ja saunatilat. Hotellin asiakkaille on lisäksi mahdollisuus ostaa hyvinvointipalveluita sekä ottaa osaa erilaisiin liikunnallisiin aktiviteetteihin. Långvikissä sijaitsee 3000 neliön kokous- ja juhlatilat, joissa sekä yksityis- että yritysasiakkaat voivat järjestää tilaisuuksia. Långvikin kohderyhmänä ovat liikematkustajat, mutta hotelli haluaa samalla toimia majoitusyksikkönä aikuisille, jotka haluavat tulla rentoutumaan ja nauttimaan muun muassa hotellin kylpyläpalveluista. (Långvik Congress Wellness Hotel 2019.)



Kuva 6. Långvik -hotellin Bistron edustaa (Vitikainen 18.3.2019)



Kuva 7. Hotel St. George (Google 2019)

Hotel St. George sijaitsee Helsingin keskustassa (Kuva 7) ja se avattiin vuoden 2018 keväällä. Hotel St. George kuuluu Kämp Collection Hotels -ketjuun. Hotellin kiinteistön vanhimmat rakennuskokonaisuudet ovat valmistuneet 1840-luvulla. Hotellista löytyy 148 huonetta ja 5 sviittiä. Hotel St. Georgessa toimii kaksi ravintolaa, leipomokahvila, kylpylä sekä kuntosali ja hotellissa on mahdollisuus järjestää kokouksia sekä tapahtumia. Hotel St. Georgen kohderyhmään kuuluvat laajasti liikematkustajat ja vapaa-ajan matkustajat. (Hotel St. George 2019.)

Taulukko 2. Tutkimuksen hotellit (Långvik Congress Wellness Hotel 2019; Hotel Anna 2019; Hotel St. George 2019.)

Jaottelun peruste	Hotel Anna	Långvik Congress Wellness Hotel	Hotel St. George	Clarion Hotel Helsinki
Huoneiden määrä	64	96	153	425
Ympäristömerkki/järjestelmä	-	-	Green Key	ISO 14001- ympäristöjärjestelmämalli
Sijainti	Helsinki	Kirkkonummi	Helsinki	Helsinki
Omistaja/ ketju	Suomen Vapaakirkko	Tanskarlan Centrum Oy	Kämp Collection Hotels	Nordic Choice Hotels
Kohderyhmä	Liikematkustus ja vapaa-aika	Liikematkustus ja vapaa-aika	Liikematkustus ja vapaa-aika	Liikematkustus ja vapaa-aika

Viimeisenä hotellina esittelyssä on Clarion Hotel Helsinki (Kuva 5). Clarion Hotel Helsinki sijaitsee Helsingin Länsisatamassa. Hotelli koostuu kahdesta hotellitornista sekä makasiinirakennuksesta, jossa järjestetään konferensseja ja tapahtumia. Hotellista löytyy yhteensä 425 hotellihuonetta ja 15 kokous- ja tapahtumatilaa. Hotellista löytyy useampi ravintola, lämmitetty ulkouima-allas, saunatilat sekä kuntosali. Clarion Hotel Helsingille on myönnetty ISO 14001 -ympäristöjohtamisjärjestelmä. ISO 14001 on ympäristöjärjestelmämalli, jonka avulla organisaatiot voivat parantaa ympäristösuojelunsa tasoa ja osoittaa ympäristöasioidensa hyvää hoitoa (Nordic Choice Hotels 2019; SFS ry 2019).

4.2 Laadullinen tutkimus ja tutkimusprosessi

Tutkimusmenetelmät on jaettu kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin. Kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä on lomakekysely tai strukturoitu lomakehaastattelu, jossa isolta joukolta vastaajia kysytään samoja asioita samassa muodossa. Määrälliset menetelmät sopivat tilanteeseen, jossa halutaan testata esimerkiksi sitä, pitääkö jokin teoria paikkansa. Tyypillisiä kvalitatiivisia, eli laadullisia tutkimusmenetelmiä ovat teemahaastattelu, avoinhaastattelu, ryhmähaastattelu sekä osallistuva havainnointi. Tieteellisessä tutkimuksessa laadullisia menetelmiä on käytetty sellaisten aiheiden tutkimiseen, joita ei entuudestaan tunneta kunnolla ja joita halutaan näin ollen ymmärtää paremmin. Koska tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa suppeasta kohteesta, olemassa olevat teoriat eivät usein ohjaa laadullisten menetelmien suunnittelua samalla tavalla kuin määrällisten menetelmien suunnittelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105.)

Valitsin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen sekä tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Valitsin tutkimusprosessin kohteeksi tarkastella, millainen on neljän pääkaupunkiseudulla sijaitsevan hotellin toimintatapojen tila kestävän kehityksen näkökulmasta. Koska opinnäytetyön tutkimusongelmana olen halunnut saada uutta tietoa ajankohtaisesta ilmiöstä, koin laadullisen tutkimuksen tukevan kattavammaksi sekä luotettavammaksi menetelmäksi koko tutkimusprosessin kannalta. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Laadullisissa tutkimuksissa on tyypillistä, että tutkija on hyvin lähellä tutkittavia ja usein osallistuu tutkittavien toimintaan. Tutkimusprosessi on tärkeä kuvata hyvin tarkasti sekä tutkijan omat tulkinnat perustella hyvin, jotta tutkimuksen lukija voi tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuudesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105.)

Laadullisen tutkimusprosessin kohteena on esimerkiksi jokin tutkijaa kiinnostava, yhteiskunnallinen ilmiö. Ilmiötä halutaan tarkastella ja ymmärtää, koska se voi olla uusi ja selittämätön. Usein ilmiöön liittyy ongelma, joka halutaan ratkaista tai sen sijaan, jos ongelmaa ei ole, ilmiö voidaan muotoilla ongelman muotoon. Tutkimusaihe on laaja käsite, jolla tutkimuksen kohteena oleva ilmiö kiinnitetään tieteenalaansa. Tutkimusongelmat muunnetaan tutkimuskysymyksiksi ja tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus useiden aineistojen avulla, jotka kerätään itse tai toisena vaihtoehtona käytetään valmiita aineistoja. Aineistot kerätään valituilla aineistonkeruumenetelmillä. Tutkimuksissa kerätyt aineistot analysoidaan analyysimenetelmillä, minkä tuloksena aineistosta saadaan vastaukset laadittuihin tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2017, 51.)

4.3 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Perinteisesti tutkimushaastattelut on jaettu kysymysten valmiuden ja sitovuuden mukaan strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoitujen haastatteluiden ääripäässä on lomakehaastattelu, jossa on sekä valmiit kysymykset että vastausvaihtoehdot, jotka esitetään kaikille haastateltaville samanlaisina ja samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelumuoto kuuluu strukturoidun ja strukturoimattomien haastatteluiden väli- maastoon. Teemahaastattelu on yksi tunnetuimmista puolistrukturoiduista haastattelumuodoista. Teemahaastattelua käytetään aineistonkeruumenetelmänä tässä opinnäytetyössä. Teemahaastattelussa käydään läpi samat aihepiirit, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella. Teemahaastattelu edellyttää sekä tutkijan että tutkittavan samanaikaista fyysistä läsnäoloa. Käsitteenä teema tarkoittaa laajempaa kokonaisuutta kuin kysymys. Teemojen avulla haastateltava pyrkii varmistumaan siitä, että kaikki aihealueet käsitellään haastattelun aikana. (Kananen 2017, 95; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11.)

Päädyin valitsemaan puolistrukturoidun haastattelumuodon tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi, sillä mielestäni täysin strukturoidulla haastattelulla, kuten esimerkiksi lomakehaastattelulla, en olisi saanut tutkimusongelman selvittämiseksi tarpeeksi aineistoa. Valitsin teemahaastattelun tämän opinnäytetyön tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi siksi, että oli yksinkertaista jakaa haastattelut teemoittain kolmen kestävän kehityksen ulottuvuuden mukaisesti. Toinen syy teemahaastatteluun valitsemiseen oli mahdollisuus tarpeen tullessa vaikuttaa esimerkiksi kysymysten muotoiluun ja järjestykseen.

Teemahaastattelun avulla tutkija pyrkii ymmärtämään ja saamaan selkeän käsityksen tutkittavasta ilmiöstä. Ilmiössä on aina mukana ihminen sekä hänen toimintansa, jota tutkija pyrkii avaamaan teemojen kautta. Kun tutkija kysyy kysymyksen johonkin teemaan liittyen, toimii kysymykseen saatu vastaus pieneä palana suurempaa kokonaisuutta, jota

pyritään yksityiskohta yksityiskohdalta selventämään. Teemahaastattelussa haastattelu-
teemat on suunniteltu huolellisesti etukäteen, ja haastattelun kysymykset kohdistetaan tut-
kittavan ryhmän tai yksilön toimintaan. Kysymysten sanamuodot sekä järjestys ja paino-
tukset voivat vaihdella eri haastattelutilanteissa. Teemahaastattelu sopii hyvin tilantee-
seen, jossa ei täysin tunneta tutkimuksen kohdetta etukäteen eikä haluta liikaa ohjata
haastateltavia. Teemahaastattelussa on mahdollista muunnella myöhempiä haastatteluja
edellisten haastattelujen mukaan, jos niissä ilmenee esimerkiksi joitakin mielenkiintoisia
asioita, joita ei aikaisemmin osattu ottaa huomioon. (Kananen 2017, 90; Ojasalo, Moila-
nen & Ritalahti 2014, 41.)

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tuomen & Sarajärven mukaan (2006 teoksessa Kananen, 173), laadullisen tutkimuksen
luotettavuuden arvioinnista ei ole ehdotonta, yksiselitteistä ohjetta. Laadullisessa tutki-
muksessa tutkimuksen luotettavuustarkastelu on tutkijan arvioinnin ja näytön varassa.
Tutkimuksen luotettavuuden mittareina toimivat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti
tarkoittaa tulosten pysyvyyttä ja validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Pysy-
vyys tarkoittaa sitä, että jos tutkimus uusittaisiin, saataisiin samanlaiset tutkimustulokset,
eli näin ollen uusintamittaus vahvistaisi tutkimustulokset. Tieteellisessä tutkimusproses-
sissa on aina riskipisteitä, joissa voidaan tehdä vääriä ratkaisuja tai jättää jotain teke-
mättä. Tutkija saattaa myös toteuttaa valitsemansa ratkaisut väärin tai johdattaa esitetyt
tulokset väärin aineistoista. Tutkimuksen validiteetti, eli oikeiden asioiden tutkiminen liittyy
tutkimuksen suunnitteluun sekä jossain määrin myös siihen, että aineiston analyysi teh-
dään oikein. (Kananen 2017, 175.)

Kun puhutaan laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelusta, lähdetään siitä, että tutki-
musasetelman tulee olla kunnossa, tutkimusongelma määritelty oikein, tutkimusmenetel-
mät valittu oikein sekä tutkimusprosessi pitää toteuttaa tieteen sääntöjen mukaisesti. Li-
säksi, on oleellista muistaa, että luotettavuustarkasteluun ja tutkimuksen riskienhallintaan
työn suunnitteluvaiheessa. Luotettavuustarkastelun edellytys on työn riittävä dokumentaa-
tio, jonka avulla voidaan arvioida tutkijan tekemiä ratkaisuja. Yksi laadullisen tutkimuksen
luotettavuuskriteereistä on informantin vahvistus. Informantin vahvistuksessa aineisto lue-
tutetaan henkilöllä, jota on haastateltu. Haastateltu henkilö lukee tekstin ja tämän jälkeen
vahvistaa tutkijan tulkinnan ja tutkimustuloksen, jolloin voidaan vahvistaa tutkimuksen luo-
tettavuus tutkittavan kannalta. (Kananen 2017, 176-179; Ojasalo, Ritalahti & Moilanen
2014, 105.)

Käytin tämän opinnäytetyön yhtenä luotettavuuskriteerinä informantin vahvistusta. Analysoituani tutkimustulokset lähetin ne luettavaksi kaikille neljälle haastateltavalle. Näin ollen haastatellut henkilöt pystyivät tarkistamaan, jos olin tehnyt haastatteluaineistosta joitakin vääriä johtopäätöksiä tai ilmaissut jotakin virheellisesti.

Pohdin tämän opinnäytetyön luotettavuutta kahden luotettavuuden mittarin, reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmasta. Tutkimuksen reliabiliteetista, eli tulosten pysyvyyden varmuudesta ei voida tietää, mutta tutkijana voin pohtia, vahvistaisiko uusintamittaus tutkimustulokset. Pyrin valmistautumaan haastattelutilanteisiin kiinnittämällä huomiota sananvalintoihini sekä olemaan mahdollisimman neutraali ilmeiltäni ja eleiltäni, sillä esimerkiksi Ruusuvooren ja Tiittulan mukaan (2005, 15) haastattelijalla on vaikutusta haastateltavan toimintaan. Pääsääntöisesti onnistuin mielestäni hyvin neutraalin ja tarkkailevan tutkijan roolissa. Nauhoitin kaikki neljä tutkimushaastattelua, jolloin minulla oli jälkeensä mahdollisuus tarkastella haastatteluvuorovaikutusta. Nauhoitteissa huomioni kiinnittivät etenkin kaksi viimeistä haastattelutilannetta, jolloin innostuin hieman haastateltavan vastauksista ja esimerkiksi innostunut äänensävyäni saattoi osaltaan vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. Mielestäni tämän opinnäytetyön tutkimuksen validiteetista puhuu puolestaan se, että tutkimuksessa tutkittiin oikeita asioita opinnäytetyön päätavoitteen näkökulmasta. Päätavoitteen näkökulmasta eli hotellien kestävän kehityksen toimintatapojen tilan selvittämiseksi, jaoin haastatteluiden teemat kolmen kestävyuden ulottuvuuden mukaisesti. Minun oli siis helppo jaotella kysymykset suoraviivaisesti ja ei ollut olemassa riskiä, että olisin esimerkiksi kysynyt jotakin aiheesta poikkeavaa. Tutustuin myös huolellisesti kirjalliseen aineistoon, jonka pohjalta tein lopulta haastattelukysymykset.

Muut tekijät, jotka vaikuttivat tämän opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuustarkasteluun, liittyivät haastattelutilanteiden tapahtumiin. Ensimmäisen haastattelukerran jälkeen tein huomion, että olin muotoillut muutaman haastattelukysymyksen epäselvästi, sillä haastateltava pyysi tarkennusta näihin kysymyksiin. Lisäksi ainakin kolmessa haastattelutilanteessa yksi taloudellisen kestävyuden kysymyksistä osoittautui epäselväksi. Kysymys liittyi paikallisten työllistämiseen hotellissa. Usean haastateltavan mielestä epäselväksi osoittautui se, kenet määrittelen paikalliseksi. Tutkijana olisin voinut siis kiinnittää enemmän huomiota kysymysten selkeyteen.

5 Tulokset

Teemahaastatteluja ohjasivat teemat kolmen kestävyden ulottuvuuden mukaisesti. Taustakysymysten jälkeen ensimmäisenä kestävyden ulottuvuuksista käsittelyssä oli ekologinen kestävyys. Halusin selvittää hotellin edustajilta, millainen merkitys ympäristövastuullisuudella on heidän hotellillensa ja millaisia konkreettisia toimia hotellit mahdollisesti tekevät kestävä kehityksen näkökulmasta. Ekologisen kestävyden osiossa kartoitin myös muun muassa hotellien energian- ja vedenkulusta, jätteiden lajittelua sekä uusiutuvien energianlähteiden käyttöä. Taloudellisessa kestävyden osiossa kysyin hotellien edustajilta, kuinka paljon hotellit ovat työllistäneet paikallista työvoimaa ja mitkä hotellin toiminnoista ovat ulkoistettuja. Kartoitin myös hotellien tekemiä kauaskantoisia päätöksiä sekä kestävä kehitystä tukevia investointeja. Kysyin hotellien edustajilta myös esimerkiksi sitä, kuinka avoimesti hotellin johto ja henkilökunta viestivät keskenään hotelliin liittyvästä liiketoiminnasta. Sosio-kulttuurisen kestävyden kysymyksillä tavoitteenani oli kartoittaa hotellien suhdetta paikalliseen kulttuuriperintöön ja väestöön. Selvitin hotellin edustajilta, myydäänkö hotellissa matkamuitseja tai muunlaisia tuotteita ja mistä hotelli on hankkinut myynnissä olevat tuotteet. Tavoitteeni oli myös kartoittaa tasa-arvoisuuden ilmentymistä asiakkaiden ja henkilökunnan keskuudessa, selvittää kuinka hotelli huomioi henkilöstönsä oikeuksia sekä millä tavoin henkilöstön osaamisen kehittäminen on huomioitu.

5.1 Liiketoiminnan kehittäminen ja kilpailuetu

Haastattelun alkuun kysyin hotellien edustajilta muutamia taustakysymyksiä hotellin toimintaan liittyen. Kysyin hotellin edustajilta, millä tavoin he haluaisivat kehittää liiketoimintaansa hotelleissa sekä millainen kilpailuetu heidän hotellillansa on verrattuna kilpailijoihin. Hotel Annan edustajan mukaan on tärkeää, että heidän hotellinsa puitteet pysyvät kilpailukykyisinä. Hotel Annassa on esimerkiksi suunnitteilla putkiremontti ja hotellin kylpyhuoneet ollaan uudistamassa. Hotel Annan edustajan mukaan heidän hotellinsa kilpailuetuna toimii keskeinen sijainti ja edustaja lisäsi kilpailuetuun liittyen myös seuraavaa: ”Sitten on ystävällinen palvelu, meillä on kokenut henkilökunta, että meillä tulee hyvää palautetta henkilökunnan toiminnasta. Sitten, että on hyvät sängyt, hiljaista ja tämmöisiä, niin ne ovat niitä, mitkä asiakkaat kertovat positiivisiksi asioiksi”. Långvikin edustajan mukaan yksinkertaisimmillaan Långvikin liiketoimintaa halutaan kehittää lisäämällä asiakaskuntaa, eritoten tapahtuma- ja yritysasiakkaita sekä lisäksi kansainvälisiä asiakkaita. Långvikin edustaja mainitsi hotellin kilpailueduksi laadun liitettynä sijaintiin, sillä Långvik sijaitsee puolen tunnin päästä Helsingin keskustasta, mutta kuitenkin sellaisella sijainnilla, missä kansainvälisen laadun ja palvelun tarjoaminen on mahdollista. Clarion Hotel Helsingin edustajan

mukaan Nordic Choice –ketjun päätavoite on parantaa sekä asiakkaidensa että työntekijöidensä elämänlaatua. Tämä päätavoite otetaan huomioon kaikissa liiketoiminnallisissa ratkaisuisa. Clarion Hotel Helsingin kilpailuetuna on Nordic Choice -ketjun yksilöllinen strategia sekä Nordic Choice –ketjun tuoma liiketoiminnallinen kokemus.

5.2 Ekologinen kestävyys

Ensimmäisenä teemana haastatteluissa käsiteltiin ekologista kestävyttä. Kysyin hotellien edustajilta, minkälainen on ympäristöystävällisyyden merkitys heidän hotellissaan. Hotel Annan edustajan mukaan heidän hotellissaan ympäristöystävällisyys otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Hotellissa ei esimerkiksi ole jäähdyttävää ilmastointia, joka kuluttaisi paljon energiaa, tai olisi edustajan sanojen mukaisesti ”energiasyöppö”. Vastuullisuus on Långvikin näkökulmasta kestävä ja kohtuullista niin ympäristölle, taloudelle sekä ihmisille. Långvikissä luovuttiin viime vuoden tammikuussa kokonaan öljylämmityksestä ja siirryttiin ilmasta veteen lämpöpumppu –järjestelmään, jolla lämmitetään koko kiinteistö ja kiinteistön käyttövesi mukaan luettuna kylpylän altaiden vesi. Kaiken lisäksi Långvikissä ympäristöllä on merkitystä hotellin tarjoaman palvelun näkökulmasta ja konkreettisesti hotellissa pidetään huolta esimerkiksi puutarhan ja läheisen ympäristön maisemoinnista.

Hotel St. Georgen edustaja mukaan ympäristöystävällisesti toimiminen on erittäin tärkeää heidän hotellissaan. Hotellin avajaisten aikaan keväällä 2018 Hotel St. Georgelle myönnettiin Green Key –ympäristömerkki, jonka kriteereiden mukaisesti hotelli on toiminut alusta alkaen. Lisäksi kestävä kehitys on otettu huomioon Hotel St. Georgen suunnittelusta ja valmistuksesta lähtien. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan yksi Nordic Choice –hotelliketjun arvoista on ekologisuus, joka ohjaa ketjuun kuuluvien hotellien toimintaa. Tarkemmin sanottuna Nordic Choice –ketjun hotellien toimintaa ohjaa kolme pääpilariä: ihmiset, planeetta ja liikevoitto. Kaikilta Nordic Choice –ketjun hotelleilta löytyy ISO 14001 –ympäristöjärjestelmä. Kyseisellä järjestelmällä hotelliketju pyrkii varmistamaan, että kaikissa ketjun hotelleissa toimitaan ympäristöystävällisesti. Hotellin liiketoiminnalla on painopiste esimerkiksi ruokahävikin sekä energian- ja vedenkulutuksen vähentämiseksi.

Seuraavaksi kysyin hotellien edustajilta, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita hotelleilla on heidän mielestään kestävä kehityksen näkökulmasta. Hotel Annan edustajan mielestä mahdollisuutena voidaan pitää esimerkiksi tavarantoimittajien valintaa, jos tavarantoimittajilla on käytössään jokin ympäristöä kunnioittava ohjelma. Hänen mielestään haasteena on kuitenkin se ristiriita, että tavarantoimittajien ohjelmien ekotehokkuuksista ei voida välttämättä mennä takuuseen. Esimerkiksi kylpyhuoneiden siivouksessa yhtälö voi käänntyä

päälaelleen, jos hellävaraisten ekotuotteiden teho ei riitä ja joudutaan käyttämään vahvoja myrkkyyä puhtaaseen lopputulokseen pääsemiseksi. Långvikin edustaja mainitsi mielenkiintoiseksi kestäväen kehityksen mahdollisuudeksi teknologian kehittymisen ja sen tuomat mahdollisuudet. Långvikiin ollaan hankkimassa suurtalousastianpesukone kesäkuussa ja hankinnan jälkeen Långvikissä pystytään toimimaan ekologisemmin, sillä suurtalousastianpesukone kuluttaa vähemmän energiaa sekä vettä. Haasteena edustajan mielestä on ristiriita ylellisen asiakaskokemuksen ja ekologisuuden välillä: ”Jos nyt ajattelee ihan esimerkiksi pyyhkeitä, niin kotona jokainen käyttää samaa pyyhettä viikon ajan, jonka jälkeen se pestään. Mutta sitten kun tullaan hotelliin, niin se on ihanaa, kun on mahdollisuus ottaa joka kerta ottaa uusi pyyhe, aina kun menet suihkuun ja silloin kun menet kylpylään, niin se on ihanaa, että saat vaihtaa siihen uuteen pyyhkeeseen. Eihän se ole mitenkään ekologisesti paras ratkaisu, mutta sitten taas toisaalta, siitähän hotellissa on kyse, että hotellissa saa elää vähän luksuksellisemmin kuin siellä kodin arjessa.” Toisena esimerkkinä Långvikin edustaja mainitsi hotellin buffetin, joka perustuu ruoan paljouteen ja näyttävyyteen. Kun asiakkaat menevät buffettiin, ei ole kyse siitä, kuinka nälkä heillä on tai kuinka paljon he oikeasti jaksavat syödä. Näistä syistä johtuen buffetissa muodostuva ruokahävikki on runsasta.

Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan yksi kestäväen kehityksen liiketoiminnallinen mahdollisuus on Nordic Choice -ketjun vahva brändikulttuuri ja että kaikissa hotellin liiketoiminnallisissa ratkaisuissa otetaan huomioon kolmen pilarin malli. Kolmen pilarin malli auttaa henkilökuntaa ymmärtämään, miksi asiakkaasta on tärkeä pitää huolta ja että tietyt ratkaisut on tehty asiakasviihtyvyyden parantamiseksi. Clarion Hotel Helsinki pyrkii myös valitsemaan sellaisia tavarantoimittajia ja yhteiskumppaneita, jotka toimivat ympäristöystävällisesti. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan tavarantoimittajien kanssa työskentely tuo myös omat haasteensa. Koska Nordic Choice -ketjulla on yritystoimintaa monessa eri maassa, on haasteellista hallita kaikkia tavarantoimittajia ja varmistaa, että he kunnioittavat ympäristöä Nordic Choice -ketjun tavoin. Clarion Hotel Helsingin edustaja mainitsi toiseksi haasteeksi ympäristöasioista kouluttamisen. Clarion Hotel Helsingin työntekijät suorittavat työsuhteensa koeajalla erilaisia kursseja, jossa työntekijät saavat pintapuolisen ymmärryksen siitä, miksi Nordic Choice -ketjulle on tärkeää toimia ympäristöystävällisesti. Edustajan mukaan on kuitenkin verraten haastavampaa kouluttaa työntekijöitä ympäristöasioihin liittyen, kuin esimerkiksi käytännönohjeisiin kuten pöytiin tarjoiluun liittyen. Haasteensa henkilöstön koulutukseen tuovat työntekijöiden suuret määrät ja moninaiset kulttuurit.

Kysyin hotellien edustajien mielipidettä hotelleille myönnettävistä ympäristömerkeistä ja mainitsin esimerkkeinä Joutsenmerkin sekä Green Key -ympäristömerkin. Hotelli Annan

edustajan mielestä ympäristömerkit ovat ajankohtaisia, mutta hänen mielestään sertifiointiin vaaditaan paljon työtä hotellin taholta. Långvikin edustajan mukaan hotellilla olisi edellytykset Green Key –ympäristömerkkiin sekä mahdollisesti myös Joutsenmerkkiin, mutta hotellilla ei ole kumpaakaan ympäristömerkeistä. Långvikin edustajan mielestä ympäristömerkit ovat tärkeitä, mutta ympäristömerkin hakeminen ei edistäisi heidän liiketoimintaansa. Clarion Hotel Helsingin edustaja kertoi, että Nordic Choice –ketju teki päätöksen vaihtaa aikaisemmasta hotellille myönnetystä Joutsenmerkistä ISO 14001 –järjestelmään. Hotelliketju päätti vaihtaa ISO 14001 –järjestelmään siitä syystä, että se ottaa huomioon yrityksen tekemän edistyksen ympäristöasioiden saralla ja että yritykset ovat sitoutuneita kehittämään ympäristötoimintaansa. Clarion Hotel Helsingin edustajan mielestä ympäristömerkeillä ei kuitenkaan pystytä arvioimaan sitä, onko ympäristömerkitty hotelli parempi kuin hotelli, jolla ei ole ympäristömerkkiä.

Jätteiden lajittelun suhteen huomioitavaa on, että erinäisistä syistä johtuen jokaisen neljän edustajan mukaan heidän hotellinsa hotellihuoneista löytyy pelkästään sekajäte. Hotel Annan edustaja kertoi, että hotellin henkilökunta lajittelee sekajätteen, pahvit, kartongit, keräyspaperit, biojätteen sekä vaaralliset jätteet kuten esimerkiksi loisteputket. Kierrätyspullo- ja tölkit kerätään siivoojien toimesta ja pullopannit menevät hyvityksenä hotellille. Hotel Annan hotellihuoneissa on pelkästään sekajäte, sillä hotellissa ei edustajan mukaan voida mennä takuuseen siitä, että asiakkaat lajittelevat jätteensä. Hotel Annan edustajan mukaan hotellissa ei kierrätetä muoveja ja syyn takana on siivoojien turvallisuus: ”Muovijätettä meillä ei ole ja sehän tulee just sen takia, että me ei niitä asiakkaiden tekemiä jätteitä voi ruveta tonkimaan. Yhtäkkiä siellä on jotain neuloja ja muita että se on turvallisuussy, että se on turvallisuustehokkuustoimenpide”.

Långvikissä hotellin omasta toimesta pystytään lajittelemaan kaikki jätteet asianmukaisesti, joten Långvikissä lajitellaan ainakin biojäte, keräyspaperi, pahvit, lasi, muovijäte, tekstiilit, metallit sekä vaaralliset jätteet. Långvikin hotellihuoneista tulevat jätteet menevät enimmäkseen sekajätteeseen. Långvikin edustajan mielestä asiakkailla ei ole hotelliin tullessaan välttämättä päällimmäisenä mielessä arkinen roskien lajittelu ja hänen mukaansa huoneisiin ei ole helppo suunnitella ratkaisua jätteiden lajittelemiseksi. Hotel St. Georgessa jätehuolto on ulkoistettu ja yleisesti ottaen jätteitä lajitellaan niin paljon kuin mahdollista. Hotel St. Georgen hotellihuoneista löytyy vain sekajäte, mutta asiakkaat saattavat esimerkiksi jättää paperit roskakorin viereen, jotta ne voidaan hävittää asianmukaisesti. Clarion Hotel Helsingin edustaja kertoo, että hotellin tukitoiminnoissa, keittiössä ja siivoustoiminnassa muodostuvat jätteet on helppo lajitella omiin jätelajeihinsa. Edustajan mukaan Clarion Hotel Helsingissä on kuitenkin uudelleen ja uudelleen tullut todistettua,

että erilliset lajitteluastiat hotellihuoneissa eivät tuota tulosta. Edustajan mielestä on valittavaa, että hotellissa ei ole keksitty ratkaisua jätteiden lajittelemiseksi asiakkaan kosketuspisteestä. Clarion Hotel Helsingissä työskentelevät siivoajat eivät ole turvallisuussyistä johtuen valtuutettuja keräämään asiakkaiden poisheittämiä pulloja tai tölkkejä.

Hotel Annan edustaja pystyi arvioimaan, että hotellissa käytetään noin 106 litraa vettä per asiakas yhtä yötä kohden. Hotel Annassa vedenkulutuksessa pyritään tekemään säästöjä esimerkiksi huolehtimalla vessanpönttöjen ja suihkujen kunnosta, jotta hotellissa voitaisiin välttää vesivuotojen syntyminen. Hotellin vesihanoihin on asennettu paineentasaajat, joilla veden virtaukseen on onnistuttu saamaan tasainen paine ja näin ollen Hotel Annan kokonaisvedenkulutusta on saatu vähennettyä. Eniten energiaa Hotel Annassa kuluttaa kattosulatuksenvastus, joka sulattaa jäät katolta. Sulattamalla jäät katolta vältetään erilaiset henkilövahingot. Energiankulutukseen vaikuttaa Hotel Annan edustajan mukaan myös se, jos hotellihuoneessa on asiakkaan mielestä kylmä. Henkilökunta on välillä vienyt sähköpatterin hotellihuoneeseen asiakkaan toiveesta. Hotel Annan edustajan mukaan huonelämpötilamieltyyksissä löytyy kulttuurieroja, esimerkiksi 27 asteen huonelämpötilaan totuneet, aasialaiset asiakkaat vaativat vähintään samaa huonelämpötilaa vieraillessaan Hotel Annassa. Hotel Annan edustajan mukaan hotellin sähkölaskussa on eritelty, että sähköntuotannossa on hyödynnetty pienissä määrin uusiutuvia energianlähteitä. Långvikin edustajan mukaan hotellin kylpylässä kuluu paljon vettä tuotteen tuottamiseksi. Kylpylän suihkutiloissa asiakkaita on pyritty ohjaamaan vedenkulutuksessa suihkujen ajastimien avulla. Kun vedentulo suihkusta loppuu, asiakkaalle pyritään tietyllä tavalla viestimään suihkuttelun lopetuksesta, vaikka loppupeleissä on asiakkaan oma päätös, kuinka pitkään hän suihkussa viihtyy.

Långvikin edustajan mukaan hotellin sähkönkulutus on lisääntynyt uuden ilmasta veteen lämpöpumppujärjestelmän myötä. Hänen mukaansa öljylämmityksestä luopuminen on kuitenkin itsessään ollut positiivisempi ja ekologisempi ratkaisu. Långvikissä sähkönkulutusta pyritään hillitsemään esimerkiksi LED-lamppujen käytöllä. Långvikin edustajan mielestä LED-lamppujen käytöllä on merkitystä, sillä lamput palavat hotellissa yötä päivää. Hotel St. Georgen edustajan mukaan heidän hotellinsa veden- ja energiankulutuksen on oltava Green Key:n -ympäristömerkin kriteeristön mukainen. Hotel St. Georgessa on säädetty maksimi- ja minimirajat huonelämpötiloja koskien. Esimerkiksi etenkin kylmällä talvisäällä saattaa olla, että asiakkaan mielestä 22-23 asteen huonelämpötila ei ole riittävä. Jos huoneiden lämpötiloja kuitenkin hypoteettisesti nostettaisiin, energiankulutus kasvaisi liikaa ja tämä voisi olla ristiriidassa Green Key:n kriteeristön kanssa. Hotel St. Georgen edustajan mukaan hotelli on pystynyt tekemään säästöjä energiankulutuksessa esimerkiksi henkilökunnan tilojen liikkeentunnistinvalojen kautta, jolloin valot eivät pala turhaan,

ellei tilassa ole ketään. Edustajan mukaan asiakkaat pystyvät myös itse säätämään valojen kirkkautta huoneissa, jolloin asiakkaan valinnoilla on myös merkitystä energiankulutuksessa. Hotel St. Georgella ei tällä hetkellä ole uusiutuvia energianlähteitä käytössään ja esimerkiksi aurinkopaneeleita ei voida asentaa hotellin katolle rakennuksen iän takia.

Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan veden- ja energiankulutuksen luvut on vaikea selvittää, sillä Clarion Hotel Helsinki koostuu kahdesta eri rakennuksesta. Clarion Hotel Helsingin kirjanpito-osasto on pystynyt kuitenkin näkemään vesi- ja sähkölaskuista, että esimerkiksi tietyt vuodenaajat vaikuttavat veden- ja energiankulutukseen, sillä vuodenaajat vaikuttavat osaltaan asiakkaiden ja konferenssien määrään. Energian- ja vedenkulutus lukuun vaikuttaa myös se, minkä tyyppisiä asiakkaita hotellissa vierailee. ISO 14001 -järjestelmän myötä, säästöt veden- ja energiankulutuksessa ovat viisi prosenttia per vuosi. Hotelliketju on järjestänyt myös Sweet Dreams Stay -yöpymismahdollisuuden, jolloin yli kaksi yötä yöpyvällä asiakkaalla on mahdollisuus valita, että hotellihuonetta ei siivota. Tällöin hotelli säästää sekä siivouskustannuksissa että vedenkulutuksessa. Raha, joka säästetään siivoajien palkanmaksusta, lahjoitetaan kokonaisuudessaan UNICEFille. Clarion Hotel Helsingin edustajan mielestä asiakkailla on suuri vaikutus hotellin veden- ja energiankulutuksessa, mutta loppupeleissä jokainen tekee omat valintansa. Clarion Hotel Helsinki on tehnyt sähkönsopimuksen yrityksen kanssa, joka käyttää uusiutuvia energianlähteitä.

Hotel Annan edustajan mukaan ruokahävikkiä syntyy asiakkaiden toimesta noin muutama kilo päivässä. Ruokahävikin määrää ei punnita. Hotel Annassa pyritään vähentämään ruokahävikin määrää siten, että aamiaiselle ei tilata enempää elintarvikkeita, kuin odotetaan asiakkaiden niitä syövän. Hotellissa tarjoiltavan aamiaisen hinta peritään jokaiselta asiakkaalta ja aamiaistilaukset menevät varausasteen mukaan, joten hotelli ei turhaan esimerkiksi tilaa leipomosta ylimääräisiä sämpylöitä. Långvikin edustajan mukaan hotellissa ei punnita ruokahävikin määrää. Suurimmat määrät ruokahävikkiä muodostuvat kokoustilaisuuksissa, jossa asiakkaille tarjoillaan ruokaa kahvi- ja lounastauoilla sekä illallisilla. Långvik pyrkii vähentämään ruokahävikin määrään esimerkiksi muistuttamalla asiakkaitaan siitä, että he ottaisivat ruokaa vain sen verran kuin arvelevat jaksavansa syödä. Clarion Helsingissä muodostuneen ruokahävikin määrä on noin 10-15%. Clarion Hotel Helsingin ravintolasta löytyy käsikirja, jossa kannustetaan terveelliseen ruokavalioon ja pyritään viestimään asiakkaille hienovaraisesti, että he eivät ottaisi buffetista enempää ruokaa, kuin mitä jaksavat syödä. Clarion Hotel Helsingin henkilökunnalla on mahdollisuus ostaa buffetista ja tapahtumista ylijääneitä ruoka-annoksia. Välillä hotellin vastaanoton vieressä kioskissa myydään asiakkaille pakattua ruokaa puoleen hintaan, jos tuotteiden eräpäivä on lähestymässä.

Hotel Annan edustajan mukaan luomu- ja lähiruoan määrään hankintaan vaikuttaa paljon se, mitä tukusta on tilattavissa. Hotel Annassa elintarvikkeiden hankintaan vaikuttaa saatavuuden lisäksi hinta, säilyvyys ja tasainen laatu. Hotellissa pyritään edustajan mukaan kuitenkin suosimaan esimerkiksi kotimaisia vihanneksia. Långvikin edustajan mukaan heidän tavoitteenaan on tarjota aina hyvää ja tasalaatuista ruokaa ja Långvikissä suositaan lähi- ja luomuruokaa, mutta hotellin hankinnoissa ei haluta sulkea pois myöskään muita vaihtoehtoja. Långvikin satapäiseen asiakaskapasiteettiin nähden, edustajan mukaan ei ole realistista ruokkia asiakaskuntaa tasalaatuaisella lähiruoalla. Hotel St. Georgen edustajan mukaan esimerkiksi hotellin aamiaisella on tarjolla runsaasti lähi- ja luomuruokaa. Hotellin yhtenä periaatteena on tehdä itse niin paljon kuin mahdollista ja hotellissa toimiikin oma leipomo, jossa leivotaan erilaisia leipiä ja leivoksia. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan hotellin tarjonnassa suositaan Reilun Kaupan tuotteita, luomutuotteita ja esimerkiksi lähellä tuotettuja kananmunia ja leipää. Clarion Hotel Helsingin konferenssiasiakkailla tarjotussa Baltic Sea -menussa käytetään Järki Särkeä, joka valmistetaan Komppa-Seppälän luomutilalla Jyväskylässä. Viime vuonna hotellilla oli myös yhteinen projekti läheisen koulun kanssa, jolloin koululaiset tulivat hotelliin ja auttoivat istuttamaan eri kasvien ja vihannesten siemeniä laatikoihin. Kasviksia ja vihanneksia hyödynnettiin hotellin ravintoloiden tarjonnassa.

Viimeisenä ekologisen kestävyuden kysymyksenä kysyin hotellien edustajilta, käytetäänkö heidän hotellissaan ympäristöystävällisiä puhdistusaineita. Hotel Annan ulkoistettu siivousyritys pyrkii käyttämään siivoustoiminnassa ympäristöystävällisiä puhdistusaineita mahdollisuuksien mukaan. Kuitenkin esimerkiksi erikoispuhdistustilanteissa hotelli käyttää markkinoiden tehokkainta puhdistusainetta, jotta lika saadaan varmasti puhdistettua. Långvikin edustajan mukaan hotellin ulkoistetulla siivousyrityksellä on Joutsenmerkki, joten heidän käyttämänsä puhdistusaineet ovat Joutsenmerkin vaatimuksien mukaisia. Hotel St. Georgessa käytetyt puhdistusaineet on valittu Green Key –merkin hyväksymältä listalta. Hotel St. George joutuu käyttämään vahvempia kemikaaleja vain kylpylän altaan puhdistuksessa. Clarion Hotel Helsinki käyttää hotellin siivoustoiminnassa Berner Heti-tuotteita, joille on myönnetty Joutsenmerkki. Pyyhkeet ja liinavaatteet pestään allergikoille sopivilla pesuaineilla.

5.3 Taloudellinen kestävyys

Seuraavana teemana oli taloudellinen kestävyys. Hotel Annassa työskentelee seitsemän vakituista työntekijää ja hotelli on pyrkinyt palkkaamaan työntekijänsä sen mukaan, että he saavuttaisivat työpaikan vaivattomasti. Hotel Anna on ulkoistanut kiinteistöhuollon

sekä vuokrannut joitakin laitteita käyttöönsä esimerkiksi juoma-automaatin ja kopiokoneen. Långvikissä on noin 50-55 kokoaikaista työntekijää, sekä viisi osa-aikaista työntekijää. Långvikissä työskentelee lisäksi tarvittaessa töihin kutsuttavia kiireapulaisia ja vuokratyöntekijöitä. Långvikin työntekijät on palkattu Kirkkonummelta, Karjaalta, Lohjalta, Espoosta sekä Helsingistä. Långvikin edustajan mukaan hotellissa haluttaisiin työllistää henkilökuntaa vielä monipuolisemmin laajemmalta alueelta, tällä hetkellä hotellin työntekijät on nimittäin palkattu lähialueelta miltei sataprosenttisesti. Långvikissä ulkoistettuja palveluita ovat siivous sekä kiinteistönhuolto. Clarion Hotel Helsingin työntekijät on palkattu Helsingistä, Espoosta ja Vantaalta. Clarion Hotel Helsinki on ulkoistanut siivouksen, kiinteistönhuollon, liinavaatteiden pesun sekä aika ajoin hotelli käyttää myös erään henkilöstövuokrausyrityksen palveluita, jos he tarvitsevat ylimääräisiä työntekijöitä vaikkapa erilaisissa tapahtumissa. Kysyin hotellin edustajilta, kuinka avoimesti hotellin johto ja henkilökunta viestivät hotelliin liittyvästä liiketoiminnasta. Hotel Annan edustajan mukaan hotellin toimintaan liittyvä raportointi on vahvasti yhteydessä henkilökunnalle tarkoitettuun kannustinjärjestelmään. Långvikin edustajan mukaan hotellissa viestitään avoimesti hotelliin liittyvästä yritystoiminnasta henkilöstön keskuudessa, mutta yrityksessä halutaan myös korostaa oma-aloitteisuuden merkitystä tiedonhaussa. Långvikissä järjestetään neljä kertaa vuodessa taloninfot hotellin työntekijöille. Clarion Hotel Helsingissä halutaan kommunikoida avoimesti koko henkilökunnan kanssa ja hotellin edustajan mukaan hotellissa on kahdesti vuodessa talonkokoukset ja kokouksiin ovat osallistuneet myös ulkoistetut yritykset. Hotellissa järjestetään osastokohtaiset kokoukset kerran kuussa ja kerran viikkoon ilmestyy henkilöstön sisäinen uutiskirje, jossa kaikki hotellin osastot kertovat kuulumisistaan.

Kysyin hotellien edustajilta, onko hotelleissa tehty joitakin kestävästä kehitystä tukevia investointeja. Hotel Annan tuleva putkiremontti mahdollistaa valmiuden siihen, että hotellihuoneisiin pystytään asentamaan järjestelmä, joka sytyttää valot huoneeseen vain silloin, kun asiakas on hotellihuoneessa. Långvikin edustajan mukaan kestävästä kehitystä on tuettu öljylämmityksestä luopumisen lisäksi esimerkiksi asennuttamalla aurinkopaneelit hotellin katolle. Aurinkopaneelit tuottavat noin 5% Långvikin sähköntuotannosta. Aurinkopaneeleista tuotettu sähkö hyödynnetään koko kiinteistössä. Lisäksi Långvikissä luovuttiin kokonaan muovipullotetusta vedestä tämän vuoden huhtikuussa. Yksi Hotel St. Georgen kestävästä kehitystä tukevista investoinneista oli yhdeksän polkupyörän hankkiminen. Hotellin asiakkaat voivat maksutta lainata näitä polkupyöriä ja nähdä kaupunkia ympäristöystävällisellä tavalla. Hotel St. Georgen hotellihuoneista ei myöskään löydy pulloitettua vettä, vaan jokaisesta huoneesta löytyy SodaStream -laite ja lasipullo. Huoneista löytyy pieni viesti, jossa kerrotaan varsinkin ulkomaalaisille asiakkaille suomalaisen hanaveden puhtaudesta ja juotavuudesta. Hotel St. Georgesta on saatavilla pullovetä pyydettyäessä, sillä

hotellin edustajan mielestä on kuitenkin ymmärrettävää, että toiset asiakkaat haluavat juoda pullovetä. Clarion Hotel Helsingin yksi isoimmista kestävän kehityksen investoinneista oli kahden lämmön talteenottoyksikön rakennuttaminen. Nämä lämmön talteenottoyksiköt sijaitsevat hotellin katolla sekä keittiössä. Lämmöntalteenottoyksiköt vähentävät merkittävästi hotellin lämmityskustannuksia ja näin ollen myös energiankulutusta. Clarion Hotel Helsingistä löytyy myös vedenpaineen mittausjärjestelmä, joten jos jossakin päin kiinteistöä tapahtuu vesivuoto, pystytään vuodon syy löytämään helpommin järjestelmän avulla.

Seuraavaksi kysyin hotellien edustajilta, suositaanko heidän hotellinsa hankinnoissa lähituottajia. Långvikin edustajan mielestä on etu, jos tuotteita ja palveluita on saatavilla lähellä. Långvikissä lähituotannon suosiminen ei kuitenkaan ole ainoa kriteeri, vaan kriteerinä on myöskin esimerkiksi tuotteen tai palvelun kilpailukykyisyys. Långvik suosii ohjelmapalveluiden suhteen yrityksiä, jotka tuottavat laaja-alaista ohjelmaa. Kuitenkin Långvik suosii läheisen yrittäjän palveluita esimerkiksi yksittäisten veneiden vuokrauksessa. Hotel St. Georgen edustajan mukaan hotelli haluaa avoimesti viestiä suosivansa lähituottajia ja tukevansa pieniä yrityksiä. Hotel St. Georgen edustajalla ei ollut näkyvyyttä keittiöosaston tekemiin hankintoihin, mutta hän pystyi kertomaan, että esimerkiksi hotellihuoneiden minibaareissa on tarjolla Suomenlinnan Panimon oluita. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan hotellin hankintoja koskevat päätökset, kuten markkinointi ja kauppatavarat, tapahtuvat Nordic Choice -ketjun keskustoimiston kautta. Muut hankinnat tapahtuvat Clarion Helsingin oman keittiöosaston kautta.

5.4 Sosio-kulttuurinen kestävyys

Viimeisenä teemana haastatteluissa oli käsittelyssä sosio-kulttuurinen kestävyys. Ensimmäiseksi kysyin hotellien edustajilta, millä tavoin heidän hotellissaan kunnioitetaan paikallista kulttuuriperintöä. Hotel Annan omistuspohja kuuluu Suomen Vapaakirkolle ja Hotel Anna kunnioittaa toiminnassaan tiettyjä kristillisiä arvoja. Hotel Annan edustajan mukaan hotellissa ei esimerkiksi ole anniskelua ja huoneista saattaa löytyä kristillistä kirjallisuutta. Långvikin edustajan mukaan hotelli ylläpitää rakennuksen ja alueen historiaa. Långvikin sisäänkäynnin ovenkahvoissa on orava, joka oli silloisen Kansallis-Osake-Pankin eli KOP:n logo. Silloinen KOP:n pääjohtaja oli läheinen ystävä Suomen kahdeksannen presidentin Urho Kekkosen kanssa ja Långvikistä löytyykin Urho Kekkoseen liittyvää tietoa taulujen muodossa. Hotel St. Georgen kiinteistössä sijaitsi ennen Suometar –lehden painotalo ja kiinteistö on toiminut muun muassa myös Suomen kirjallisuusseuran kokoontumispaikkana. Hotel St. Georgen huoneista löytyy paljon kirjoja ja hotellissa on tarkasti ajateltu, mitkä kirjat sijoitetaan mihinkin huoneisiin. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan

hotelli kunnioittaa paikallista kulttuuriperintöä siten, että hotellin henkilökunta pyrkii suositteluun asiakkaille kaupunkipyöriä, jolloin asiakkaila on mahdollisuus pyöräillä Helsingin nähtävyyksien luo myös ympäristöystävällisessä mielessä. Viime vuonna hotellilla oli myös yhteistyö yrityksen kanssa, jolloin hotellin asiakkaila oli mahdollisuus käyttää kyseisiä sähköpyöriä maksutta. Clarion Hotel Helsingin nimissä löytyy elektroninen kartta matkaopastyyppisen yrityksen nettisivuilta, mistä löytyy Clarion Hotel Helsingin suosittelemat nähtävyydet Helsingissä.

Hotel Annan kohderyhmään kuuluvat lähinnä ulkomaalaiset matkustajat ja tästä syystä hotelli ei ole keskittynyt vuorovaikutukseen paikallisen väestön kanssa. Hotel St. George haluaa korostaa olevansa vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Hotel St. Georgen tiloissa järjestetään kuukausittain jooga, joka on maksuton kaikille halukkaille osallistujille. Myös muut Hotel St. Georgen järjestämät tapahtumat ovat kaikille avoimia ja hotellin tavoitteena onkin, että ihmiset tulisivat tutustumaan heidän hotelliinsa. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan heidän hotellinsa tekee yhteistyötä läheisten koulujen kanssa ja hotellissa on käynyt myöskin päiväkotilaisia tutustumassa heidän toimintaansa.

Seuraavaksi kysyin hotellien edustajilta, myydäänkö hotelleissa esimerkiksi joitakin matkamuistoja ja mistä nämä myynnissä olevat tavarat on hankittu. Hotel Annan edustajan mukaan hotellin vastaanotossa myydään postikortteja, jotka hankitaan eräältä paikalliselta yrittäjältä. Långvikissä myydään pääsääntöisesti koruja sekä itse tehtyä kahvia. Långvik on hankkinut koruja myyntiin kahdelta eri yrittäjältä ja toinen näistä yrittäjistä on paikallinen kirkkonummelainen mies. Clarion Hotel Helsinki myy hotellissaan rannekoruja ja avainnauhoja, jotka on valmistettu Kambodzhassa. Rannekoruista ja avainnauhoista saatu tuotto lahjoitetaan kokonaisuudessaan UNICEFille

Tiedustelin hotellien edustajilta, miten heidän hotellinsa ja yhteistyökumppaniensa arvot kohtaavat. Långvikin edustajan mielestä arvojen kohtaaminen yhteistyökumppanuudessa on vasta tuloillaan oleva tekijä. Tällä hetkellä yhteistyössä yrityspuolella on merkinnyt enemmänkin tekijät liittyen kommunikaatioon, tuotteen hintaan sekä siihen, sopiiko tuote Långvikin tuotevalikoimaan. Yhteisiin arvoihin liittyen, Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan heidän hotellillansa on iso yhteistyökuvio Reiman kanssa ja yksi syy yhteistyöhön on se, että Clarion Hotel Helsinki ja Reima jakavat saman näkemyksen ympäristöystävällisyyden tärkeydestä.

Seuraavaksi kysyin haastateltavilta, kuinka tasa-arvoisuus ilmenee kohtaamisissa henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Hotel Annan edustaja jakoi esimerkin liittyen yövuoroissa työskentelyyn. Hotel Annassa yövuoroissa ovat nykyisin viihtyneet paremmin mies- kuin

naistyöntekijät. Edustajan mukaan hotellin asiakkaat saattavat kokea, että hotellissa on turvallisempaa, jos vastaanotossa on yöaikaan miestyöntekijä. Mutta työtehtävien kannalta työntekijän sukupuolella ei ole merkitystä. Hotel St. Georgen edustajan mukaan hotellissa kunnioitetaan jokaista työntekijää sekä asiakasta. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan tasa-arvoisuutta mainostetaan aktiivisesti henkilökunnan keskuudessa, kaikkia kannustetaan olemaan sellaisia kuin ovat ja osa henkilökunnasta osallistuu myös esimerkiksi vuosittaiseen Pride-kulkueseen. Clarion Hotel Helsinki saa asiakkailta joitakin valituksia siitä, että kaikki heidän työntekijöistään eivät puhu suomea. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan näihin asiakaspalautteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman positiivisesti ja usein hotelli vetoaa siihen, että he haluavat palkata hotelliinsa mahdollisimman taitavaa henkilökuntaa ja suomen kielen osaaminen ei välttämättä ole yksi näistä vaatimuksista, kun hotelli rekrytoi työntekijöitä. Toisaalta esimerkiksi ulkomaalaiset asiakkaat arvostavat Clarion Hotel Helsingin työntekijöiden moninaisuutta, jos asiakkaat pystyvät saamaan palvelua omalla äidinkielellänsä.

Hotel Annan edustajan mukaan hotellissa huomioidaan henkilöstön oikeuksia siten, että hotellissa pyritään mahdollisimman hyvin järjestämään esimerkiksi työntekijöiden toivomia vapaapäiviä. Hotel Annan edustajan mukaan hotellilla on tällä hetkellä ollut hyvä tilanne siihen liittyen, että jokainen henkilökunnasta kantaa omat vastuunsa työntekijänä. Hotel Annan edustajan mukaan henkilöstön osaamisen kehittämisessä olisi parantamisen varaa, mutta hotellin henkilökunnalla on vapaus tilanteesta riippuen osallistua erilaisille kursseille. Kursseihin osallistumisen vapaus on kiinni siitä, saadaanko joku työvuoroon tuuramaan kurssilla olevaa työntekijää. Tällä hetkellä Hotel Annassa ei kouluteta henkilökuntaa kestäväen kehityksen osalta. Långvikissä henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostetaan erilaisin koulutuksin. Långvikissä ei erityisemmin kouluteta henkilökuntaa kestäväen kehityksen osalta, mutta hotellissa ollaan kehitytty kommunikoinnissa kestäväen kehitykseen liittyen ja he pystyvät vastaamaan kysymykseen vastuullisuuden merkityksestä. Långvikin nettisivuilta löytyy myös oma vastuullisuusosio, jossa viestitään Långvikin tekevästä ympäristötyöstä. Clarion Hotel Helsingin edustajan mukaan henkilöstön oikeuksia huomioidaan esimerkiksi noudattamalla Varhaisen tuen mallia, jossa hotellin johtajan on kannettava vastuu työntekijänsä hyvinvoinnista. Jos huomataan, että joku työntekijöistä voi huonosti joko fyysisesti tai henkisesti, on hotellin toimitusjohtajan vastuulla selvittää työntekijän kohtaama ongelma ja auttaa työntekijää. Clarion Hotel Helsingissä henkilöstöllä on mahdollisuus suorittaa Nordic Choice –ketjun tarjoamia nettikursseja.

6 Pohdinta

Tässä luvussa teen yleisiä kehitysehdotuksia hotelleille tutkimustulosten perusteella. Tämän jälkeen keskityn tutkimustuloksista johdettuihin johtopäätöksiin, jossa näkökulmana ovat opinnäytetyön tavoitteet ja kolme kestävyiden ulottuvuutta. Viimeisessä alaluvussa keskityn kuvailemaan omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana.

6.1 Kehitysehdotukset

Tutkimustulosten perusteella tein yleisiä kehitysehdotuksia hotelleille kolmen kestävyiden ulottuvuuden näkökulmasta (Taulukko 3). Mielestäni on oleellista tiedostaa, että on jokaisen hotellin oma valinta, päättävätkö he vastata kestävä kehityksen ongelmiin. Hotellit voivat kuitenkin kunnioittaa ympäristöä, ihmistä ja taloutta pienilläkin teoilla. Mielestäni on tärkeää, että hotellit löytävät oman polkunsu ympäristöystävällisten toimien edistämiseksi. Hotel Annan ja Långvikille ei ole myönnetty ympäristömerkkiä, mutta ehkä hotellit voisivat hyötyä esimerkiksi Global Sustainable Tourism Council –järjestön suosittelemasta kestävästä kehitystä tukevasta johtamisjärjestelmästä. Pitkän tähtäimen johtamisjärjestelmä käsittelee ohjeita ja toimia liittyen muun muassa ympäristöön, yhteiskuntaan, kulttuuriin, talouteen, ihmisoikeuksiin, terveyteen, turvallisuuteen sekä riskeihin ja kriisinhallintaan (GSTC 2018). Mikseivät Hotel St. George ja Clarion Hotel Helsinki voisi hyötyä tästä järjestelmästä. Ekologisen kestävyiden näkökulmasta, kehottaisin kutakin hotellia pohtimaan omaa ympäristötyötään ja samalla miettimään, missä hotellit voisivat edelleen kehittää toimintaansa ympäristön ja samalla koko yhteiskunnan näkökulmasta. Lisäksi hotellit voisivat miettiä, millä tavoin he pystyisivät omalla tavallaan kannustamaan asiakkaitaan ja yhteistyökumppaneitaan ympäristöystävällisiin tekoihin.

Kuvio 2. Kehitysehdotukset

Ekologinen kestävyys	Taloudellinen kestävyys	Sosio-kulttuurinen kestävyys
<ul style="list-style-type: none">•Oman ympäristötyön yleinen pohtiminen ja mahdollinen kehittäminen•Kestävä kehitystä tukeva johtamisjärjestelmä (GSTC)•Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kannustaminen ympäristötekoihin	<ul style="list-style-type: none">•Lähiuotannon suosiminen mahdollisuuksien mukaa	<ul style="list-style-type: none">•Hotellin yhteistyökumppaneiden ja hotellin omien arvojen pohtiminen•Henkilökunnan kouluttaminen kestävä kehityksen osalta

Taloudellisen kestävyuden näkökulmasta kehottaisin hotelleita jatkamaan lähituotannon suosimista mahdollisuuksien mukaan. Läheisten yritysten ja yrittäjien toimintaa kannattamalla, matkailusta muodostuva tuotto jää hyödynnettäväksi paikallisten yhteisöjen sekä yksilöiden hyväksi (Visit Finland 2019). Sosio-kulttuurisen kestävyuden näkökulmasta rohkaisisin tutkimuksen hotelleita pohtimaan, miten hotellin arvot kohtaavat hotellin yhteistyökumppaneiden ja tavarantoimittajien arvojen kanssa. Olisi erittäin merkittävää, että hotellin työntekijät olisivat tietoisia kestävästä kehityksestä sekä hotellin tekemästä ympäristötyöstä elleivät hotellit jo ole kouluttaneet työntekijöitään kestävä kehityksen osalta. Tärkeää on myöskin hotellin johdon ja osastojen välinen kommunikaatio, jotta kaikki hotellin työntekijät olisivat tietoisia hotellin tavoitteista ympäristötyötä koskien. Jos hotellin henkilökuntaa koulutettaisiin kestävä kehityksen osalta, olisi henkilökunnalla myös paremmat valmiudet viestiä hotellin asiakkaille ja yhteistyökumppaneille esimerkiksi hotellin ympäristötietoisuudesta ja hotellin tekemistä ympäristöteoista.

6.2 Johtopäätökset

Ekologisen kestävyuden näkökulmasta ympäristöystävällisyyden merkitys on vahvasti sidoksissa hotellin liiketoimintaidean kanssa. Useimmat hotellin edustajista mainitsivat, että ympäristöystävällisyydellä on merkitystä hotellin toimintatavoissa ja yhdessä hotellissa ympäristöystävällisyys otetaan huomioon siltä osin, kun se on mahdollista. Hotellien edustajilla oli selkeä näkemys siitä, millainen merkitys ympäristöystävällisyydellä on heidän hotellilleen ja useimmat edustajat pystyivät nimeämään useita konkreettisia ympäristöystävällisiä tekoja, joita hotelli on toteuttanut. Tutkimustulokset todistivat, että vaikka hotellille ei olisi myönnetty ympäristömerkkiä, vastuullisella toiminnalla voi olla hyvinkin paljon merkitystä hotellin liiketoiminnalle. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli selvittää, millaisia liiketoiminnallisia haasteita ja mahdollisuuksia tutkimuksen hotelleilla on, kun mietitään kestävä kehitystä tukevia toimintatapoja. Jokainen hotellin edustajista osasi nimetä haasteita ja mahdollisuuksia kestävä kehityksen näkökulmasta. Haasteina mainittiin muun muassa erinäiset ristiriidat tavarantoimittajien kanssa työskentelemisestä, ristiriita ylellisen asiakaskokemuksen ja ekologisuuden välillä sekä ympäristöasioista kouluttamisen haastavuus hotellin henkilökunnalle suhteessa työntekijöiden määrään ja kulttuuritaustoihin. Kestävä kehityksen mahdollisuuksina mainittiin ainakin kahteen otteeseen yhteistyö ympäristöystävällisesti toimivien tavarantoimittajien kanssa, teknologian kehittyminen sekä hotelli-
ketjun oma brändikulttuuri. Jätteiden lajitteluun ja kierrätyksen suhteen on huomioitavaa, että hotellin henkilökunta pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan asianmukaiseen jätteiden lajitteluun. Haasteeksi useassa hotellissa on kuitenkin osoittautunut, että hotellin asiakkaat eivät lajittele jätteitään hotellivierailunsa aikana ja tästä syystä esimerkiksi hotel-

lihuoneisiin on ollut haasteellista keksiä toimivaa ratkaisua jätteiden lajittelemiseksi. Hotellien veden – ja energiankulutuslukuihin sekä ruokahävikin määrään vaikuttavat paljolti asiakkaan tekemät valinnat. Useat hotellin edustajat kertoivat, että asiakasta on pyritty hienovaraisesti ohjaamaan tekemissään päätöksissä esimerkiksi muistuttamalla, että asiakkaat ottaisivat buffetista ruokaa vain sen verran kuin jaksavat syödä.

Kaikki neljä hotellia toimivat tehokkaasti taloudellisen kestävyuden näkökulmasta. Hotelleissa viestitään avoimesti hotelliin liittyvästä toiminnasta hotellin johdon ja henkilökunnan kesken. Läpinäkyvästä yritystoiminnasta puhuu puolestaan myös useimmissa hotelleissa järjestettävät henkilöstön yhteiset talonkokoukset. Kestävän kehityksen edistämiseksi, hotelleissa on muun muassa luovuttu öljylämmityksestä, asennutettu aurinkopaneelit hotellin katolle, rakennettu kaksi lämmöntalteenottoyksikkö sekä jopa kahdessa hotellissa ollaan luovuttu pulloitetusta vedestä. Yrityksen taloudellista kestävyyttä voidaan arvioida siinä mielessä, kuinka paljon yritys on kannattanut esimerkiksi läheisten yritysten tai yrittäjien toimintaa. Kaikkien hotellien tarjonnassa ollaan enemmän tai vähemmän hyödynnetty lähiruokaa ja ostettu esimerkiksi koruja tai postikortteja myyntiin paikallisilta yrittäjiltä.

Sosio-kulttuurisen kestävyuden näkökulmasta hotellit kunnioittavat esimerkiksi hotellin kiinteistön historiaa ja useimmat hotellit ovat löytäneet tapoja paikallisen yhteisön ja ympäristön kunnioittamiseksi. Yritysvastuun näkökulmasta jokaisessa hotellissa työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti. Henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostetaan erilaisin kurssein ja koulutuksin, mutta yhden hotellin edustajan mukaan henkilöstön osaamisen kehittämisessä voisi myös olla parantamisen varaa. Kaikissa hotelleissa ei kouluteta henkilöstöä kestävä kehityksen osalta.

6.3 Oma oppiminen

Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani opin ensinnäkin hyvin paljon mielenkiintoista tietoa kestävästä kehityksestä ja kuinka laaja-alainen kestävä kehityksen konsepti oikeasti onkaan. Opinnäytetyön työstäminen tutkimusprosesseineen oli paikoittain haastavaakin, mutta loppupeleissä koen, että opinnäytetyön kirjoittaminen oli hyvin palkitsevaa. Laadullisen tutkimuksen tekeminen oli itsessään hyvin opettavainen kokemus. Tutkimushaastatteluissa opin hotellitoiminnasta, hotellien sisäisistä prosesseista ja sain kuulla erilaisia ja mielenkiintoisia näkemyksiä hotellien edustajilta kestävään kehitykseen liittyen. Tutkimustulokset saivat minut oivaltamaan uutta vastuullisen yritystoiminnan merkityksestä, kun mietitään ympäristöä, taloutta ja yhteiskuntaa. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön kirjoittaminen opetti minulle kärsivällisyyttä ja koen, että näin laajan kirjoitusprosessin avulla opin

jäsentelemään ajatuksiani paremmin kirjallisessa muodossa. Toivon, että pystyn hyödyntämään opinnäytetyöprosessin aikana oppimiani tietoja ja taitoja myös myöhemmin esimerkiksi työelämässä.

Lähteet

Booking.com. 2019. Hotel Anna. Luettavissa: <https://www.booking.com/hotel/fi/hotelanna.fi.html>. Luettu: 31.3.2019.

Fischer, A. 2014. Sustainable Tourism: From Mass Tourism Towards Eco-Tourism. Haupt Verlag.

Gardetti, M. & Torres, A. 2016. Sustainability in Hospitality – How Innovative Hotels are Transforming the Industry. Greenleaf Publishing Limited.

Girling, R., Gordy, H. & Lanier, P. 2015. The Good Company: Sustainability in Hospitality, Tourism, and Wine. Business Expert Press 2015.

Global Sustainable Tourism Council. 2018. GSTC Industry Criteria for Hotels. Luettavissa: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/>. Luettu: 11.3.2019.

Harmaala, M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. SanomaPro.

Hotel Anna. 2019. Hotel Anna. Luettavissa: <https://www.hotelanna.fi/?lang=fi>. Luettu: 24.1.2019.

Hotel St. George. 2019. Tervetuloa Hotel St. Georgeen. Luettavissa: <https://www.stgeorgehelsinki.com/fi/hotelli/tarina>. Luettu: 31.3.2019.

Invalidiliitto. 2019. Esteettömyys. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>. Luettu: 15.1.2019.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lassila & Tikanoja. 2018. Yritysassiakailta kerättävät materiaalit. Luettavissa: <https://www.lt.fi/fi/yritysassiakkaat/palvelut/kierratyspalvelut-ja-jatehuolto/kierratysmateriaalit-ja-lajitteluohjeet>. Luettu: 15.1.2019.

Långvik Congress Wellness Hotel. 2019a. Långvik. Luettavissa: <https://langvik.fi/>. Luettu: 16.1.2019.

- Långvik Congress Wellness Hotel. 2019b. Historia. Luettavissa: <https://langvik.fi/hotelli/hotellipalvelut/langvikin-historia/>. Luettu: 31.3.2019.
- Långvik Congress Wellness Hotel. 2019c. Hotelli. Luettavissa: <https://langvik.fi/hotelli/>. Luettu: 24.1.2019.
- Långvik Congress Wellness Hotel. 2019d. Media & Kuvat. Luettavissa: <https://langvik.fi/info/media-kuvat/>. Luettu: 24.1.2019.
- Nordic Choice Hotels. 2019. Clarion Hotel Helsinki. Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.fi/hotellit/suomi/helsinki/clarion-hotel-helsinki/>. Luettu: 7.5.2019.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy.
- Pohjoismainen Ympäristömerkintä. 2018. Joutsenmerkin kriteerit – Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. Luettavissa: https://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2019/01/055f_4_6_CD.pdf. Luettu: 10.3.2019.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2015. Restamark Oy.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino.
- Tilastokeskus. 2019. Fossiiliset polttoaineet. Luettavissa: http://www.stat.fi/meta/kas/fossiiliset_pol.html. Luettu: 15.1.2019.
- Tilastokeskus. 2019. Käsitteet ja määritelmät. Luettavissa: <https://www.stat.fi/til/tilma/kas.html>. Luettu: 24.2.2019.
- The Global Compact – Network Nordic Countries 2019. Global Compact Finland Network – Global Compact Suomessa. Luettavissa: <https://gcnordic.net/about-the-nordic-network/countries/finland/>. Luettu: 10.3.2019.
- Scandic Hotels Group AB. 2017. Scandic Annual Report 2017. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/sustainability/>. Luettu: 5.2.2019.

Scandic Hotels Group AB. 2019a. Sustainability. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/sustainability/>. Luettu: 5.2.2019.

Scandic Hotels Group AB. 2019b. In Brief. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/in-brief/>. Luettu: 5.3.2019.

Sørensen, S. 2017. Matkusta, nauti, kunnioita: YK ja kestävän matkailun tärkeys. Luettavissa: <https://www.momondo.fi/discover/artikkeli/kestavan-matkailun-tarkeys>. Luettu: 16.1.2019.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. 2016. Mitä nämä käsitteet tarkoittavat? Luettavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/mita-nama-kasitteet-tarchoittavat/>. Luettu: 24.2.2019.

Suomen YK-liitto. 2015. Kestävän kehityksen tavoitteet – Agenda 2030. Luettavissa: <https://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/kehitys/post-2015>. Luettu: 23.4.2019.

Suomen Ympäristökasvatus Oy. 2016. Green Key – Matkailualan ympäristömerkki – Kriteeristö 2016-2020 Hotellit. Luettavissa: <http://greenkey.fi/wp-content/uploads/2014/12/Green-Key-kriteerist%C3%B6-hotellit-2016-2020.pdf>. Luettu: 6.2.2019.

Ulkoministeriö. 2018. Myös Unescon suojelema kulttuuriperintö on eurooppalaisen teema-
vuoden keskiössä. Luettavissa: <http://www.finlandoecd.org/public/default.aspx?contentid=370915&nodeid=34679&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 15.1.2019.

United Nations. 2019. Sustainable Development Goals. Luettavissa: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>. Luettu: 16.1.2019.

UNEP & WTO. 2005. Making Tourism More Sustainable – A Guide for Policy Makers. Luettavissa: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/dtix0592xpa-tourismpolicyen.pdf>. Luettu: 18.1.2019.

UNWTO. 2019. Measuring Sustainable Tourism. Luettavissa: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/folderfactsheetweb.pdf>. Luettu: 18.1.2019.

Yhdistyneet Kansakunnat. 2016. Yleiskokous. Luettavissa: <https://www.yk.fi/node/264>. Luettu: 16.1.2019.

Ympäristömerkintä Suomi Oy. 2019a. Kriteerit. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/>. Luettu: 6.2.2019.

Ympäristömerkintä Suomi Oy. 2019b. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/055-hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-4/>. Luettu: 6.2.2019.

Ympäristöministeriö. 2013. Mitä on kestävä kehitys. Luettavissa: http://www.ymparisto.fi/fi-fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys#L%C3%A4hestymistapoja. Luettu: 7.1.2019.

Yrittäjät. 2016. Kilpailuetua kestävästä kehityksestä. Luettavissa: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/544065-kilpailuetua-kestavasta-kehityksesta>. Luettu: 18.1.2019.

Visit Finland. 2019. Kestävä kehitys matkailuyrityksessä. Luettavissa: <http://www.visitfinland.fi/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>. Luettu: 14.1.2019.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Taustatiedot yrityksestä

1. Milloin hotellinne on perustettu?
2. Kuinka monta työntekijää hotellissanne on?
3. Miten haluatte kehittää liiketoimintaanne?
4. Ketkä ovat kovimmat kilpailijanne? Millainen kilpailuetu yrityksellänne on verrattuna kilpailijoihin?

Kestävän kehityksen ulottuvuudet

Ekologinen kestävyys

1. Millainen on ympäristöystävällisyyden merkitys hotellissanne?
2. Kuinka voisitte kehittää hotellinne liiketoimintaa ympäristöystävällisemmäksi?
3. Millaisia mahdollisuuksia näette hotellinne liiketoiminnalla olevan, kun mietitään kestävää kehitystä? Entä millaisia haasteita?
4. Millaisia konkreettisia toimia hotellinne tekee kestäväen kehityksen eteen?
5. Millainen on mielipiteenne majoitusyrityksille myönnettävistä ympäristömerkeistä? Voisitko kuvitella hakevanne hotellillenne ympäristömerkkiä tulevaisuudessa?
6. Lajitellaanko hotellissanne erikseen biojäte, keräyspaperi, pahvit, lasipakkaukset, muovijäte, tekstiilit ja metallit? Entä vaaralliset jätteet: sähkö & elektroniikkaromu, muut vaarallisia jätteet?
7. Minkälainen on energiankulutus hotellissanne? Entä vedenkulutus?

8. Pyrittekö tekemään säästöjä hotellinne energian- & vedenkulutuksessa? Millaisia nämä säästöt ovat?
9. Käytetäänkö hotellissanne uusiutuvia energianlähteitä?
10. Millainen on ruokahävikin määrä hotellissanne? Millä tavoin pyrkisitte vähentämään ruokahävikin määrää hotellissanne?
11. Kuinka paljon käytätte luomuruokaa hotellinne ravintolassa/ ravintoloissa? Entä lähiruokaa? (Mistä hankitte hotellissa tarjoiltavien ruokien raaka-aineet?)
12. Millaisia puhdistusaineita käytätte hotellinne siivoustoiminnassa? Käytättekö ympäristöystävällisiä puhdistusaineita?

Taloudellinen kestävyys

1. Kuinka paljon olette työllistäneet paikallisia hotellissanne?
2. Oletteko ulkoistaneet joitakin palveluja hotellissanne? Mitkä nämä palvelut ovat?
3. Millaisia kestäviä investointeja olette tehneet hotellinne liiketoiminnassa? (Kestävää kehitystä tukevia investointeja)
4. Millaisia pitkäjänteisiä päätöksiä olette tehneet hotellinne yritystoiminnassa?
5. Kuinka läpinäkyvää yritystoimintanne on, ts. viestiikö hotellin johto ja henkilökunta avoimesti hotelliin liittyvästä toiminnasta?
6. Kuinka paljon suositte ostoissanne lähituottajia?

Sosio-kulttuurinen kestävyys

1. Millä tavoin kunnioitatte paikallista kulttuuriperintöä liiketoiminnassanne?
2. Oletteko jollakin tavoin vuorovaikutuksessa paikallisen väestön kanssa? Miten?
3. Mistä hotellissanne myytävät matkamauistot, postikortit tms. on hankittu?

4. Kuinka paljon yhteistyökumppaneita hotellillanne on (yritysasiakkaat)? Miten hotelliinne ja yhteistyökumppaneiden arvot kohtaavat?
5. Kuinka tasa-arvoisuus näkyy kohtaamisissa ja kohtelemisessa henkilöstön kanssa? Entä asiakkaiden?
6. Miten huomioitte henkilöstönne oikeuksia?
7. Panostatteko henkilöstönne osaamisen kehittämiseen? Miten?
8. Koulutatteko henkilökuntaanne kestäväen kehityksen osalta? Miten?