

## **Naantalın Kylpylän ympäristötoiminnan kehittäminen**

Laura Bergman



<b>Tekijä(t)</b> Laura Bergman	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Naantalın Kylpylän ympäristötoiminnan kehittäminen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 53
<p>Opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona Naantalın kylpylältä. Tutkimus on laadullinen ja toimeksiantajan tavoite on opinnäytetyön tuloksien avulla kehittää ympäristöystävällistä sekä kestävää liiketoimintaa.</p> <p>Työn kirjoittaja on ollut työharjoittelussa Naantalın kylpylässä kesällä 2018, jolloin hän sai toimeksiannon opinnäytetyöhön. Aihe opinnäytetyöhön muodostui Naantalın kylpylän tavoitteesta kehittää ympäristötoimintaa ja kirjoittajan henkilökohtaisesta kiinnostuksesta aiheetta kohtaan. Opinnäytetyön tekemisen ajankohta on ollut kevätlukukausi 2019.</p> <p>Työssä on vertailtu kolmea suomalaista ja kahta ulkomaalaista kylpylähotellia ja niiden ympäristötoimintaa. Naantalın kylpylä on ollut mukana vertailussa muiden hotellien kanssa. Vertailussa on tutkittu valittujen hotellien verkkosivuja, ja vertailu on tapahtunut benchmarking-tutkimusmenetelmän avulla. Hotellien verkkosivuja vertailemalla saadut tulokset on kerätty taulukon muotoon. Verkkosivujen benchmarking-vertailun lisäksi työssä on käsitelty kestävä matkailua ja matkailun ympäristövaikutuksia.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia eli parhaita käytäntöjä Naantalın kylpylälle ovat asiakaspalautteiden julkaiseminen verkkosivuilla, energiankulutuksen seurannan vakiinnuttaminen, uusiutuvan tuuli- ja aurinkoenergian hyödyntäminen energianlähteenä, luomu- ja lähiruuan suosiminen sekä ruuan alkuperän kertominen asiakkaille, henkilökunnan kouluttaminen kestävästä liiketoiminnasta ja ympäristövastuullisuudesta, tietoa kestävästä liikkumismuodoista verkkosivuilla ja ympäristöraportin julkaiseminen. Tutkimuksen tuloksista saatuja liiketoiminnan kehittämisehdotuksia on runsaasti, mutta asiakaspalautteet, energiankulutus, uusiutuvan energian hyödyntäminen ja henkilökunnan kouluttaminen ovat asioita, joista kehitystoiminta voidaan aloittaa. Tavoitteena on, että Naantalın kylpylä voi hyödyntää tätä opinnäytetyötä ympäristötoimintansa kehittämisessä.</p>	
<b>Asiasanat</b> Kestävä matkailu, kestävä kehitys, yrityksen yhteiskuntavastuu, ympäristövaikutukset	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Naantalin kylpylä .....	4
3	Kestävä matkailu ja matkailun ympäristövaikutukset .....	7
3.1	Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys .....	8
3.2	Ympäristövaikutukset .....	11
3.3	Yrityksen yhteiskuntavastuu .....	13
3.3.1	Taloudellinen vastuu .....	13
3.3.2	Sosiaalinen vastuu .....	14
3.3.3	Ympäristövastuu .....	15
3.4	Ympäristökriteerit ja -sertifikaatit .....	15
3.4.1	GSTC-kriteerit .....	16
3.4.2	Green Key-ympäristösertifikaatti .....	20
3.4.3	Joutsenmerkki .....	21
4	Tutkimuksen toteutus .....	23
4.1	Tutkimusmenetelmä .....	23
4.2	Tutkimusprosessi .....	25
4.3	Luotettavuus .....	26
5	Tulokset .....	31
5.1	Benchmarking-tutkimusmenetelmällä vertailtavat hotellit .....	31
5.2	Verkkosivujen benchmarking-vertailu .....	36
5.3	Parhaimmat käytännöt Naantalin kylpylälle .....	48
6	Pohdinta .....	51
	Lähteet .....	55

# 1 Johdanto

IPCC eli Intergovernmental Panel on Climate Change- työryhmän julkaiseman uuden ilmastomuutosraportin mukaan maapallon keskilämpötilan nousemisen rajoittaminen 1,5 asteeseen 2 asteen sijaan on vielä mahdollista. Lämpötilan nousun ehkäiseminen vaatii välittömiä muutoksia, jotka koskevat esimerkiksi energian- ja maankäyttöä, teollisuutta, liikennettä ja myös yrityksiä sekä matkailijoita. Kaikkien osallistumista tarvitaan ja mitä kauemmaksi ilmaston lämpenemistä ehkäiseviä toimia siirretään, sitä kalliimpaa ja haastavampaa työ on. (IPCC 2018a, 109-110.)

Tämän opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona Sunborn Oy: lta. Opinnäytetyön aihe on Naantalin kylpylän toiminnan ympäristövaikutukset ja niiden kehittäminen. Työn aihe muodostui Naantalin kylpylän ajankohtaisesta tavoitteesta kehittää ympäristöasioita huomioivaa toimintatapaa ja luoda menetelmiä, joiden avulla kylpylän toimintaa voidaan kehittää tulevaisuudessa ympäristöystävällisemmäksi. Toimeksiantajan puolelta työn ohjaajana toimii Revenue Manager.

Opinnäytetyön kirjoittaja on tehnyt opintoihin kuuluvan työharjoittelun Naantalin Kylpylän myyntipalvelussa. Työn aihe muodostui työharjoittelun aikana yrityksen ajankohtaisesta kehitystavoitteesta ja kirjoittajan henkilökohtaisesta kiinnostuksesta ympäristöasioita kohtaan. Kirjoittaja on kokenut työn aiheen olevan tärkeä ja myös erittäin ajankohtainen. Työn avulla toimeksiantajalla on mahdollisuus kehittää kylpylän liiketoimintaa ympäristöasioiden huomioimisessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää konkreettisia keinoja, joiden avulla toimeksiantaja voi kehittää liiketoimintaansa ympäristöystävälliseksi. Tutkimuksen tuloksien on myös tarkoitus vastata kysymykseen, miten yrityksen ympäristöystävällistä toimintatapaa sekä ympäristöarvoja voidaan hyödyntää markkinoinnissa esimerkiksi Naantalin kylpylän verkkosivuilla. Naantalin kylpylän pitkäaikainen tavoite on parantaa asemaansa asiakkaiden tietoisuudessa ympäristöasiat huomioivana toimijana ja käyttää tätä myös kilpailuetunaan. Ympäristöasioiden huomioimisen taustalla on yrityksen halu vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen ja myös se, että asiakkaat ovat nykyään ympäristötietoisempia ja sen vuoksi Naantalin kylpylä haluaa profiloitua ympäristön huomioivana yrityksenä.

Tutkimuksessa on vertailtu Naantalin kylpylän ja viiden muun kylpylän välillä, miten ympäristötekijät on otettu huomioon kylpylöiden liiketoiminnassa ja markkinoinnissa. Tarkoitus on ollut tutkia saksalaista, ruotsalaista ja kolmea suomalaista kylpylää, jotta tutkimuksessa on saatu mahdollisimman monipuolinen aineisto ja tietoa erilaisista toimintatavoista myös

kilpailijamaissa. Vertailemalla eri kylpylöitä benchmarking-tutkimusmenetelmällä on saatu selville muiden kylpylöiden toimintamalleja, joiden pohjalta toimeksiantaja voi ottaa käyttöön uusia toimintatapoja toimintansa kehittämiseksi.

Tutkimuksen teoria ja tulokset voivat hyödyttää toimeksiantajaa kehittämään toimintaansa ympäristöystävälliseksi. Tutkimuksen tulokset ovat vastanneet esimerkiksi seuraaviin aiheisiin. Mitä asioita suomalaisissa kylpylöissä tehdään ympäristön huomioimiseksi? Miten ulkomaalaiset kylpylät huomioivat ympäristöasiat liiketoiminnassaan? Mitä ympäristöä huomioivia toimintatapoja Naantalin kylpylä voisi ottaa käyttöön? Millä tavoin ympäristöystävällistä toimintaa markkinoidaan kylpylöiden verkkosivuilla Suomessa ja ulkomailla?

Naantalin kylpylä on Sunborn Oy:n omistuksessa yhdessä Ruissalon kylpylän kanssa. Naantali kylpylässä on asiakkaille tarjolla korkeatasoisia majoitus-, kylpylä- ja ravintolapalveluita. Erilaisia majoitusvaihtoehtoja kylpylässä on pienemmistä Comfort Twin- tason huoneista isompiin huoneisiin, huoneistoihin ja sviitteihin. Kylpylässä on myös useita eri ravintoloita sekä ruokailuvaihtoehtoja, joista asiakas voi valita itselleen mieluisimman.

Kestävän matkailun tarkoituksena on maksimoida matkailun positiiviset vaikutukset ja minimoidaan negatiiviset vaikutukset. Matkailujärjestö UNWTO:n (World Tourism Organization) mukaan kestävä matkailu huomioi sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristölliset vaikutukset, joita matkailusta voi syntyä. Sosiokulttuurisen kestävyuden tavoitteena on kohdeyhteisön sekä matkailijoiden välinen kunnioitus. Matkailusta ympäristölle aiheutuvat vahingot pyritään pitämään minimissään. Paikallisen ympäristön resursseja voidaan käyttää ympäristöä vahingoittamatta, kun alkuperäinen luonto, alueen asukkaat ja heidän perinteensä sekä ekologisuus huomioidaan toiminnassa. Kestävä matkailu tarkoittaa käytäntöjä, periaatteita ja tavoitteita, joita sovelletaan kaikkeen toimintaan matkailualalla. Tavoitteiden saavuttaminen vaatii jatkuvaa arviointia ja kaikkien osallistumista. (UNWTO 2018.)

Benchmarking-tutkimusmenetelmä on vertailuanalyysi, jonka avulla voidaan vertailla eri organisaatioiden toimintaa. Vertailuyritykset valitaan usein yrityksen esikuvista tai jollain tavoin paremmista yrityksistä, joiden toiminnasta yritys haluaa oppia ja hyödyntää omassa toiminnassaan. Menetelmässä valitaan tarkasti kohteet, joita muista yrityksistä halutaan vertailla. Vertailun avulla pyritään tunnistamaan oman yrityksen toiminnan heikkouksia ja laaditaan tavoitteita sekä ideoita oman yrityksen toiminnan toimikehittämiseksi. (Itä-Suomen yliopisto 2018.)

Opinnäytetyön rakenne on seuraavanlainen. Ensiksi esitellään työn toimeksiantaja Naantalin Kylpylä. Toimeksiantajan esittelyn jälkeen seuraa teoriaa kestävästä matkailusta ja

matkailun ympäristövaikutuksista. Tämän teoriaosuuden jälkeen esitellään tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Seuraavaksi käydään läpi tutkimuksen tulokset ja työn lopussa on pohdinta sekä lähteet.

## 2 Naantalin kylpylä

Tässä luvussa esitellään aluksi lyhyesti Sunborn Oy:ta, johon Naantalin kylpylä kuuluu. Sen jälkeen kerrotaan tarkemmin kylpylähotellista ja sen toiminnasta. Lopuksi taulukkoon on tiivistetty kylpylähotellin tarjoamat palvelut.

Sunborn Oy on yksityisomistuksessa oleva monialayritys. Yritys toimii Suomessa sekä Englannissa, Saksassa, Tanskassa, Malesiassa ja Gibraltarilla. Suomessa yritys omistaa Naantalin kylpylän ja Ruissalon kylpylän lisäksi useita ravintoloita, kiinteistöjä, catering-, markkinointi- ja tapahtumatuotantopalveluita sekä terveydenhoito- ja asumispalveluita. (Sunborn Oy 2019.)

Naantalin kylpylähotelli perustettiin vuonna 1984. (Vilen 2018.) Kylpylä sijaitsee Naantalissa meren rannalla. Kylpylään kuuluu yhteensä 254 hotellihuonetta. Noin 150 työntekijää työskentelee kylpylässä ja työntekijöiden määrä vaihtelee kausittain. (Heino 16.1.2019.) Naantalin kylpylä kuuluu Sunborn Saga Oy: hyn, jonka liikevaihto vuonna 2017 oli 26,7 miljoonaa euroa. (Fonecta Finder 2019.)

Naantalin kylpylän kilpailijoita Turun alueella ovat Holiday Club Caribia ja Radisson Blu Marina Palace, joka kilpailee erityisesti alueen kokousasiakkaista. Muita kilpailijoita ovat Etelä-Suomen kylpylähotellit. Naantalin kylpylän tärkein sesonki on kesä, jolloin suurin osa asiakkaista on myös Muumimaailmassa vierailevia lapsiperheitä. Muina aikoina asiakaskunta koostuu vapaa-ajan lomailijoista ja yritysasiakkaista. (Heino 16.1.2019.)



Kuva 1. Comfort Twin- huone (Naantalin kylpylä 2019a)

Kuten kuvasta 1 ja 2 havaitaan, kylpylässä huonevaihtoehtoja on useita, esimerkiksi Comfort Twin- tason huoneista isompiin Deluxe- tason huoneisiin (kuva 1) (kuva 2). Lisäksi hotelliin kuuluu ylellisiä sviittejä sekä isompia huoneistoja. Asiakkaille vuokrataan myös pitempiaikaisia lomaosakkeita. Kaikki hotellihuoneet ovat tyylikkäitä ja hyvällä maulla sisustettuja. (Naantalin kylpylä 2019b.)



Kuva 2. Deluxe- huone (Naantalin kylpylä 2019c)

Kylpylän aromaattinen turkkilainen höyrysauna ja neljän suomalaista saunaa muodostavat saunaosaston. Allasalueeseen kuuluu kuvassa 3 näkyvä iso roomalainen allas ja lisäksi virkistysallas, poreallas sekä lämmin ulkoallas, joka on käytössä ympäri vuoden. Allasalueen allasbaari palvelee asiakkaita kylpylän kylpyläosastolla. (Naantalin kylpylä 2019d.)



Kuva 3. Naantalin kylpylä sisältä (Naantalin kylpylä 2019d)

Majoitus-, ravintola- ja kylpyläpalveluiden lisäksi kylpylässä tarjotaan erilaisia juhla-, kokous-, terveys- ja hyvinvointipalveluita (taulukko 1). Asiakkaiden toiveiden mukaan kylpylän juhlaikäyttöön tarkoitetuissa tiloissa voidaan järjestää esimerkiksi häitä tai muita juhlia tarjoiluineen. Kylpylän kokoustiloissa järjestetään yrityksille kokouksia ja kokoustiloja voidaan muokata asiakkaiden toiveiden mukaan. (Naantalin kylpylä 2019e.) Uudistettu kuntosali OloFitness tarjoaa asiakkaille liikuntapalveluita ja kylpylän kauneuskeskus Bellezza kauneushoitola palveluita. (Naantalin kylpylä 2019f.)

Taulukko 1. Naantalin kylpylän palvelut (Naantalin kylpylä 2019g)

Ravintolat & Kahvilat	Le Soleil, Thai Garden, Tammikellari, Cafe Roma, Lobby bar, Havana bar, Paviljonki, Viinikabinetti, TK's Lounge
Kokoukset & juhlat	Kokoukset, konferenssit, yritysjuhlat, häät, juhlat
Terveys- & hyvinvointi palvelut	OloFitness (kuntosali & ryhmäliikunta), kuntoutuspalvelut
Spa	Bellezza beauty center (spa-hoidot, kylvyt, hieronnat, kampaamo, Day Spa)

Matkakohteena erityisesti kesäaikaan vilkas Naantali tunnetaan kesäkaupunkina. Naantalin tunnettuja matkailunähtävyyksiä ovat esimerkiksi Muumimaailma ja Vanha kaupunki. Naantalin Kylpylä sijaitsee noin 1,5 kilometriä Vanhasta kaupungista ja Muumimaailma sijaitsee noin 2 kilometriä kylpylästä. (Rantapallo 2018.)

### 3 Kestävä matkailu ja matkailun ympäristövaikutukset

Tässä luvussa käydään läpi kestävä matkailua ja matkailun ympäristövaikutuksia eri osa-alueiden kautta. Aluksi käsitellään ilmastonmuutosta, maapallon keskilämpötilan noususta ja miten matkailun ympäristövaikutuksia voitaisiin vähentää. Sen jälkeen käsitellään yrityksen yhteiskuntavastuuta. Luvussa käydään läpi myös Global Sustainable Tourism Council'n (GSTC) hotelleille tekemät kestävä liiketoiminnan kriteerit. Lopuksi käsitellään Green Key ympäristösertifikaattia ja Joutsenmerkkiä, jotka tulevat esille vertailun hotelleista.

Kestävässä matkailussa huomioidaan matkailun nykyhetken ja tulevaisuuden sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristölliset vaikutukset. Kestävyudessa tulisi muodostua tasapaino ympäristön, sosiaalis- kulttuurillisen ja taloudellisen osa-alueiden välille, jotta pitkäaikainen kestävyys on mahdollista myös tulevaisuudessa. Matkailualan, asiakkaiden, kohteiden, ympäristön ja yhteisöjen tarpeet tulee huomioida kehityksessä. (UNEP & UNWTO 2005, 11-12.)

Tarkoituksena on yhdenmukaistaa toimintatapoja, joita kaikki turismin toimijat voivat noudattaa toiminnassaan. Ympäristön kannalta on tärkeää käyttää optimaalisesti vain tarpeellisia ympäristön resursseja, sillä ne muodostavat matkailun avainelementit. Lisäksi tarpeellisten ekologisten prosessien, luonnon perinnön ja monimuotoisuuden säilyttäminen kohteessa edesauttavat kestävä matkailua. (UNEP & UNWTO 2005, 11-12.)

Kestävä kehitys ja samoin kestävä matkailu edellyttävät molemmat kaikkien osallistujien tietoisuutta aiheesta ja vahvaa poliittista johtajuutta, jotta laaja osallistuminen ja yhteisymmärryksen rakentuminen ovat mahdollisia. Prosessina kestävä matkailun tavoitteiden saavuttaminen vaatii jatkuvaa työtä. Kehitystyötä jatketaan, vaikka joitain tavoitteita on jo saavutettu. Erityisesti matkailun ympäristövaikutusten tarkkailu sekä erilaisten parannuskeinojen arvioiminen on hyödyksi myös tulevaisuudessa. (UNEP & UNWTO 2005, 11-12.)

Kestävä matkailua kehitettäessä tulee säilyttää tuotteiden sekä palveluiden korkea laatu, pyrkiä matkailijoiden tyytyväisyyteen ja taata tarkoituksenmukaisia kokemuksia matkailijoille myös tulevaisuudessa. Tavoitteena on lisätä alan toimijoiden ja asiakkaiden tietoisuutta kestävästä asioista ja edistää kestävä matkailun tapaa matkailijoiden keskuudessa. (UNEP & UNWTO 2005, 11-12.)

Tuotteilla ja palveluilla on ympäristövaikutuksia, jotka ajoittuvat niiden valmistukseen, käyttöön ja käytöstä poistamiseen. Vaikutukset riippuvat palvelusta tai tuotteesta itsestään. Tuotteet ja palvelut vaikuttavat sosiaaliseen kehitykseen, talouskasvuun ja tasa-arvoon. Esimerkiksi kestävässä palvelu- ja tuoteratkaisuissa haasteena on kasvavan luonnonvarojen kulutuksen ja talouskasvun erottaminen toisistaan tuotteiden määrän kasvaessa entisestään. Kotitalouksien varallisuuden ja ostovoiman kasvaessa tuotteita ja palveluita menee kaupaksi yhä enemmän, mikä voi nostaa myös ympäristöystävällisten tuotteiden ja palveluiden ympäristölle aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia. Negatiivisia vaikutuksia voi syntyä esimerkiksi tuotteen tai palvelun väärinkäytöstä tai niiden puutteellisesta kierrätyksestä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 118.)

Yritys arvioi, lähtekö se kehittämään eettisiä ja ympäristöystävällisiä tuotteita vastaamaan muuttunutta kysyntää. Uusien ympäristöystävällisten tuotteiden ja palveluiden kehittäminen on yritykselle tilaisuus kasvaa ja erottua kilpailijoista mutta se myös vaatii yritykseltä resursseja sekä osaamista. (Harmaala & Jallinoja 2012, 119.)

### **3.1 Ilmastonmuutos ja kestävä kehitys**

Ilmastonmuutos tarkoittaa globaalia ilmaston lämpenemistä, joka johtuu kasvavasta kasvihuonekaasupitoisuudesta ilmakehässä. Erityisesti fossiilisten polttoaineiden lisääntynyt käyttö on kasvattanut kasvihuonekaasujen määrää. Ilmakehän kasvihuonekaasujen määrä vaikuttaa maapallon keskilämpötilan nousemiseen ja mitä enemmän niiden määrä kasvaa, sitä enemmän lämpeneminen lisääntyy. Ilmastonmuutoksesta on tutkittu aiheutuva vedenpinnan nousemista, jäätiköiden sulamista, kuivuutta, sään ääri-ilmiöitä ja elintilan pienenemistä. Esimerkiksi joidenkin saarivaltioiden oletetaan häviävän kokonaan. On kuitenkin epäselvää, kuinka suuri osa havaitusta ilmaston lämpenemisestä on maapallon luonnollista kehitystä ja kuinka suuri osa on ihmisen aiheuttamaa. (Harmaala & Jallinoja 2012, 36-37.)

Yksilön, tuotteen tai palvelun vaikutusta ilmaston lämpenemiseen mitataan hiilijalanjälkimittarilla. Se kertoo hiilidioksidin tai hiilidioksidiekvivalenttien määrän tonneina tai kiloina. Päästöjä on kahdenlaisia, epäsuoria ja suoria. Epäsuorat päästöt syntyvät tuotteiden ja palveluiden valmistuksessa ja suorat päästöt välittömästi toiminnassa esimerkiksi autolla ajamisesta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 37.)

IPCC eli Intergovernmental Panel on Climate Change on hallitustenvälinen ilmastonmuutospaneeli, jonka tehtävänä on analysoida tieteellistä tietoa ilmastonmuutoksesta käytettä-

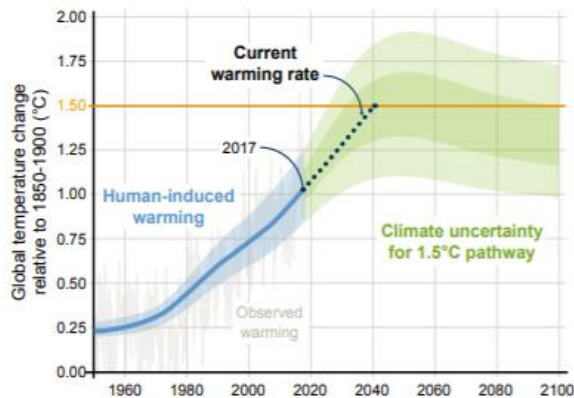
väksi kansallisesti sekä kansainvälisesti päätöksenteossa. Ilmastonmuutospaneelin tutkijaryhmät keräävät sekä arvioivat jo tuotettua tietoa, mutta eivät tutki ilmastonmuutosta. (Ilmatieteenlaitos 2018.)

08.10.2018 julkaistun Global Warming of 1,5 °C -erikoisraportin mukaan maapallon lämpötilan arvioidaan nousevan 1,5 asteen verran vuosina 2030-2052. Tämä lämpötilan nouseminen on mahdollista rajoittaa oikeilla ja tarpeeksi nopeilla toimilla. Lämpötilan nousumisen ehkäiseminen on tärkeää, koska jo pienet erot 1,5 asteen ja 2 asteen välillä vaikuttavat suuresti. Esimerkiksi maapallon merenpinnan on arvioitu nousevan 2100 vuoteen mennessä 10 senttimetriä enemmän 2 asteessa, kuin 1,5 asteessa. Tämä merenpinnan nouseminen kahdessa asteessa vaikuttaisi 10 milj. ihmisen elämään. (IPCC 2018b.)

Maapallon keskilämpötila on lämmennyt tähän mennessä jo asteen verran. Tämänhetkistä tahtia keskilämpötilan arvioidaan nousevan 0,2 astetta vuosikymmenessä. Kuitenkaan vielä tämänhetkisten päästöjen vuoksi 1,5 asteen rajan ei odoteta rikkoutuvan. Lämpötilan nouseminen on mahdollista pitää 1,5 asteessa, mutta se edellyttää välitöntä toimintaa ja kaikkien aktiivista osallistumista. Mitä pidempään keskilämpötilan nousumista ehkäiseviä toimia lykätään, sitä suurempia ja kalliimpia toimia työ vaatii. On toimittava nopeasti ja otettava käyttöön uusia ilmastoratkaisuja, koska maiden tämänhetkiset päästösitoumukset johtavat kolme astetta lämpimämpään maailmaan. Tiukennetut päästövähennykset ja valtioiden, kuntien, järjestöjen sekä yritysten aktiivinen osallistuminen auttavat saavuttamaan tavoitteet maapallon keskilämpötilan nousumisen rajoittamiseksi. (Sitra 2018.)

**FAQ1.2: How close are we to 1.5°C?**

Human-induced warming reached approximately 1°C above pre-industrial levels in 2017



FAQ 1.2, Figure 1 | Human-induced warming reached approximately 1°C above pre-industrial levels in 2017. At the present rate, global temperatures would reach 1.5°C around 2040. Stylized 1.5°C pathway shown here involves emission reductions beginning immediately, and CO<sub>2</sub> emissions reaching zero by 2055.

Kuvio 1. Kuinka lähellä olemme jo 1.5 °C lämpötilaa (IPCC 2018c)

Ihmisen aiheuttama ilmaston lämpeneminen on saavuttanut jo 1 asteen arvon esiteollisten mittauksien yläpuolella vuonna 2017. Tutkimusten mukaan tämänhetkisen ilmaston lämpenemisen jatkuessa maapallon keskilämpötila voi ylittää 1.5 asteen jo 2040-luvulla (kuvio 1). Suurin osa maa-alueista on lämmennyt maailmanlaajuisesti keskimääräistä nopeammin eli joissain paikoissa maapallon keskilämpötila on jo tähän mennessä ylittänyt 1.5 asteen rajan. (IPCC 2018c, 81.)

Käsite kestävästä kehityksestä luotiin vuonna 1987 pidetyssä YK:n Brundtlandin komiteassa. ”Sen alkuperäisen määritelmän mukaan kestävässä kehityksessä ihmiskunnan kehityksen tulee vastata nykyisten sukupolvien tarpeisiin vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta omien tarpeidensa tyydyttämiseen” (Harmaala & Jallinoja 2012, 16). Tällöin luotiin myös kolme eri osa-aluetta kestäville kehitykselle, jotka ovat sosiaalinen vastuu, taloudellinen toiminta ja ympäristö. Näillä osa-alueilla on jokaisella tärkeä asema ihmiskunnan hyvinvoinnissa ja sen kehityksessä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16.)

Ilmastonmuutoksesta yhteydessä turismiin on keskusteltu jo 1990-luvusta lähtien. Tänä päivänä keskustelu aiheesta on vilkasta ja sitä tulisi käydä vieläkin enemmän. Erityisesti kansainvälistä keskustelua olisi hyvä käydä lisää matkailualan toimijoiden ja matkustajien keskuudessa. (Vijay Reddy & Wilkes 2013, 3-11.)

Maailmassa on useita kohteita, joissa turismi vaikuttaa paikalliseen väestöön sosiaalisesti ja on myös paikallisen ympäristön kanssa ristiriidassa. Matkailuala on viime vuosina kehittynyt paljon sekä alalla ympäristötietoisuus on lisääntynyt, mutta silti vielä on tarvetta kehittää ympäristöystävällisiä toimintatapoja käytännön tasolla. Matkailualalla kehityskohde on esimerkiksi yritysten vastuun kantaminen kestävästä toiminnastaan eli sen varmistaminen, että yritys täyttää yritysvastuun eri osa-alueiden vaatimukset. Muita kehitettäviä kohteita ovat ympäristöystävällisen liiketoiminnan ja matkailun ohjeistuksien noudattaminen sekä ekologinen johtaminen. (Vijay Reddy & Wilkes 2013, 3-11.)

### **3.2 Ympäristövaikutukset**

Kestävän matkailun tarkoitus on hyödyntää paikallisia luonnonvaroja säästeliäästi. Erityisesti uusiutumattomia luonnonvaroja tulee käyttää säästeliäästi ja järkevästi. Huomioitavaa on, että matkailulla kasvavana ja vaikutusvaltaisena alana on mahdollisuus vaikuttaa kestävään kehitykseen omalla toiminnallaan. Alan kasvu on hyödyttänyt taloudellisesti maa- sekä aluekohtaisesti ja mahdollistanut kohteiden kehittymisen. (UNEP & UNWTO 2005, 9.)

Matkailulla on hyvät vaikutusmahdollisuudet osallistua kestävästä kehityksestä tukevaan työhön. Alalla voidaan hyödyntää erityisesti vuorovaikutussuhteita asiakkaiden ja alan toimijoiden välillä. Myös paikallinen luonto ja yhteisöt ovat konkreettisesti lähellä alan toimijoita sekä asiakkaita, mikä helpottaa vuorovaikutusta. Matkailualalla asiakkaat matkaavat tuotteiden tai palveluiden luo, mikä mahdollistaa asiakkaalle konkreettisesti nähdä, miten asiat kohteessa ovat ja pyrkiä vaikuttamaan myös omalla toiminnallaan alan kehitykseen. (UNEP & UNWTO 2005, 9.)

Matkailualan yritykset ovat vuorovaikutussuhteessa asiakkaiden, paikallisen väestön ja paikallisen ympäristön kanssa. Aktiivinen yritys kommunikoi alueen väestön kanssa ja tekee aktiivisesti työtä selvittääkseen, miten se voisi toimia itse kestävämmän ja ympäristönsä huomioiden. (UNEP & UNWTO 2005, 9.)

Alan toimijat ja asiakkaat tulevat toimintansa kautta tietoisiksi ympäristöasioista ja kulttuurien sekä maiden välisistä eroista. Ympäristöasioista tietoiset yritykset voivat kehittää toimintaansa ympäristöystävällisemmäksi ja puolestaan yksittäiset matkailijat voivat hyödyntää matkan aikana oppimiaan ympäristöasioita myös kotimaassaan matkan jälkeen. Näin lisääntyvästä ympäristöasioiden tietämyksestä voivat hyötyä matkailualan toimijat ja matkailijat. (UNEP & UNWTO 2005, 10.)

Matkailualan yritysten on erityisen tärkeää muistaa, että ala on riippuvainen matkailijoista, jotka ovat kiinnostuneita etsimään uusia kokemuksia, koskematonta ja puhdasta luontoa, erilaisia nähtävyyksiä sekä autenttisia historiallisia ja kulttuuriin liittyviä perinteitä. Tämän vuoksi kestävä matkailu ja matkakohteiden alkuperäisen luonnon, kulttuurin ja sosiaalisen perinnön säilyttäminen on eduksi alalle itselleen. (UNEP & UNWTO 2005, 10.)

Matkailu voi parhaimmassa tapauksessa olla kestävän kehityksen edelläkävijä ja näyttää esimerkkiä myös muille vastuullisesta toiminnasta. Toisaalta on myös mahdollista, että mikäli alalla kestävyttä ei huomioida, voi siitä aiheutua vahinkoa paikallisesti ympäristölle ja vähentää kohteiden tuottoisuutta. Positiivisesta näkökulmasta katsottuna menestyvä matkailuala mahdollistaa yritysten kehittymistä ja luo uusia työpaikkoja. Alan yritykset voivat tehdä uusia investointeja ja tukea paikallisia palveluita sekä palveluntuottajia. Menestyksestä on taloudellista hyötyä näin koko paikalliselle yhteisölle. Lisäksi matkailu voi mahdollistaa paikallista rauhaa ja lisätä kulttuurienvälistä tietämystä ihmisten matkustaessa enemmän ja nähdessään erilaisia kohteita. (UNEP & UNWTO 2005, 10.)

Toisaalta, jos matkailun kestävyttä ei huomioida, voi se vahingoittaa haavoittuvia ekosysteemejä paikallisesti, häiritä alueen eläimiä sekä heikentää ympäristön kuntoa. Alueellisesti liiallinen matkailu ja matkailijoiden määrä voi häiritä paikallista yhteisöä ja johtaa sen siirtymiseen pakon sanelemana toisaalle alkuperäiseltä elinalueeltaan. Joissain kohteessa matkailualan toimijat kilpailevat paikallisen väestön kanssa alueen niukoista luonnon resursseista, kuten vedestä. Tämä voi johtaa negatiivisiin seurauksiin kohteessa ja on usein valitettavaa, koska matkailuala tuo taloudellista hyvinvointia kohteisiin ja tukee alueen työllisyyttä. Matkailuala on altis kohteen ympäristölle tapahtuville ja sosiaalisille muutoksille. Muutokset näkyvät alalla herkästi tuotteiden sekä palveluiden kysynnässä. (UNEP & UNWTO 2005, 10.)

Matkailulla on kasvavana alana valtaa tehdä hyvää ja edistää omilla toimillaan kestävyttä. Toisaalta pahimmassa tapauksessa se voi vahingoittaa niitä olosuhteita, joista se on itsekin alana riippuvainen esimerkiksi puhdas luonto. Alan oman vastuun ymmärtäminen ja aktiivinen toiminta kestävän kehityksen puolesta ovat hyväksi paikalliselle luonnolle ja kulttuurille sekä sosiaaliselle ympäristölle, mikä on positiivista myös alueen matkailun kannalta. (UNEP & UNWTO 2005, 10.)

Kestävän kehityksen johtamismalleja ja ohjeistuksia voidaan hyödyntää kaikkeen matkailuun kaikenlaisissa kohteissa. Tiivistettynä yrityksen vastuu kestävässä kehityksessä tarkoittaa kohteen tarjoamien resurssien käyttämistä kestävästi, säilyttäen alueen luonnolli-

set ekologiset prosessit, auttaen suojelemaan luontoa ja monimuotoisuutta. Yrityksen tulee toiminnassaan kunnioittaa kohteen sosio-kulttuurillista perintöä ja perinteitä. Tukea alueen muita yrityksiä, tarjota työpaikkoja alueen väestölle ja mahdollistaa sosiaalisten palveluiden pysyvyys. (UNEP & UNWTO 2005, 11.)

### **3.3 Yrityksen yhteiskuntavastuu**

Yrityksellä on velvollisuus toimia vastuullisesti ja tukea erityisesti aluetta, jolla se itse toimii. Yhteiskuntavastuu on osa kestävästä liiketoimintaa ja se on jaettu taloudellisen vastuun, sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun osa-alueisiin, joita vastuullinen yritys noudattaa liiketoiminnassaan. Yhteiskuntavastuun eri vastuualueiden noudattamisella yritys voi tukea muita paikallisia toimijoita, asukkaita ja alueen ympäristöä.

Yhteiskuntavastuu tarkoittaa yhteiskunnan ja yritysten välistä työnjakoa, jonka tavoitteena on mahdollistaa kansalaisten sekä ympäristön hyvinvointi. Yrityksen katsotaan olevan vastuussa alueensa ihmisten ja ympäristön hyvinvoinnista taloudellisen vastuun lisäksi. Yrityksellä yhteiskunnan jäsenenä velvollinen noudattamaan velvollisuuksia ja vastuita, kuten myös yksittäiset kansalaiset. (Harmaala & Jallinoja 2012, 14-15.)

Maantieteellisesti katsottuna yrityksillä on yhteiskuntavastuuta usealla eri tasolla, joita ovat paikkakunnalliset, alueelliset ja globaalit vastuun tasot. Paikallisesti esimerkiksi suurten paikallisia työllistävien yritysten sulkiessa toimintaansa voi moni jäädä työttömäksi. Globaalisti katsottuna yritysten rooli esimerkiksi ilmastonmuutoksessa asettaa yrityksen toimintaan tietynlaista vastuuta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 14-15.)

Yritysvastuu tarkoittaa konkreettisia toimia, joilla yritys voi toteuttaa yhteiskuntavastuutaan. Yritysvastuu sisältää yrityksen kehittäessä, suunnitellessa, arvioidessa ja viestiessä vastuullisesta toiminnastaan. Yritysvastuu jaotellaan usein myös sosiaaliseen, taloudelliseen ja ympäristöön liittyviin osa-alueisiin. Erottelun tekeminen voi olla kuitenkin hankalaa, koska yritysvastuun eri osa-alueet voivat olla liitoksissa toisiinsa. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16.)

#### **3.3.1 Taloudellinen vastuu**

Kannattava yritystoiminta on perusta yrityksen vastuulliselle toiminnalle paikallisesti ja globaalisti sekä taloudellisen hyvinvoinnin tuottamiselle yhteiskunnalle. Jotta yritys voi toimia vastuullisesti, tulee sen olla kilpailukykyinen ja taloudellisesti suorituskykyinen. Taloudellisesta näkökulmasta yrityksen tulee tehdä selväksi mitkä ovat sen kannattavuustavoitteet

ja miten se hoitaa voitonjaon osakkeenomistajilleen. Minkälaista kannattavuutta se tavoittelee ja miten se hoitaa osinkojen maksun. (Harmaala & Jallinoja 2012, 18.)

Tavoitteena on, että yritys olisi mahdollisimman toimintakykyinen pitkällä aikavälillä katsottuna. Yrityksen sisällä tulee myös tietää, haluaako se keskittyä pelkästään tuloksen tekemiseen vai tehdä investointeja esimerkiksi ympäristöystävälliseen toimintaan paikallisesti. Tällaisia asioita pohdittaessa on hyvä huomioida myös seuraavien sukupolvien näkökulma ja heille kehityksestä koituvat hyödyt sekä haitat. (Harmaala & Jallinoja 2012, 18.)

Selvitettyään osallistuuko yritys vastuulliseen toimintaan paikallisesti, täytyy päättää tapa, jolla yritys luo taloudellista hyvinvointia yhteiskuntaan. Mahdollisia tapoja ovat esimerkiksi paikallisten hankkeiden rahoittaminen, investointien tekeminen ja ostot. Yritys, joka kantaa taloudellisen vastuun, luo myös taloudellista hyvinvointia ympäristössään. Yritysvastuuta noudattava yritys toimii vähintään yhteiskunnan säädösten ja lakien mukaan. Muu yrityksen vastuullinen toiminta on vapaaehtoista. Vastuullinen toiminta luo yritykselle vapaaehtoisen toimijan roolin toimintaympäristössään. Tämä rooli on erilainen paikallisesti ja alueellisesti katsottuna. Paikallisesti yritykset työllistävät ihmisiä ja maksavat veroja, kun taas maanlaajuisesti tällaiset vaikutukset ovat pienemmät. (Harmaala & Jallinoja 2012, 19.)

### **3.3.2 Sosiaalinen vastuu**

Yrityksen sosiaalisen vastuun kohteena ovat sen toimien vaikutuksen alla olevat ihmiset esimerkiksi yrityksen henkilöstö. Länsimaissa yrityksen sosiaaliseen vastuuseen kuuluu henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen, osaamisen kehittäminen ja työturvallisuuden parantaminen. Pienemmässä mittakaavassa yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna yrityksillä on vastuu alueen työllistäjinä ja työpaikkojen vähentämisen vaikutuksien minimoijana. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20.)

Kansainvälisellä tasolla toimivalla yrityksellä on usein eri velvoitteita eri maissa. Ihmis- ja työoikeudet, työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat hyvinvointivaltioiden laissa säädeltyjä sosiaalisia oikeuksia. Yrityksien vastuulla on asiakkaiden tuoteturvallisuudesta huolehtiminen, kestävien toimintatapojen kehittäminen ja paikallinen vuorovaikutus muiden alueen toimijoiden kanssa. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20.)

Liiketoiminnassaan kauppaa ja tuotantoa tekevän yrityksen sosiaaliseen vastuuseen kuuluvat yrityksen oma henkilöstö ja välillisesti yhteistyökumppaneiden henkilöstö. Vastuullinen yritys huolehtii henkilöstönsä tarvittavasta koulutuksesta ja turvallisuudesta. yrityksen henkilökuntaa pyritään motivoimaan ja heidän työhyvinvointiansa parantamaan, mikä

myös parantaa heidän viihtymistään työpaikalla. Tavoitteena on, että yrityksen johtamis-  
menetelmä on työntekijät huomioiva ja osallistava. Tämän tarkoittaa henkilöstön mielipitei-  
den sekä toiminnan kehitysehdotusten huomioimista ja yrityksen toimintaan aktiivisen  
osallistumisen kannustamista. (Harmaala & Jallinoja 2012, 21.)

### **3.3.3 Ympäristövastuu**

Yrityksen tulee liiketoiminnassaan huomioida sen ympäristö ja toimia mahdollisimman  
kestävällä tavalla. Mikäli yritys aiheuttaa toiminnallaan haittaa ympäristölle, on tällöin vas-  
tuu toimintansa ympäristövaikutuksista yrityksellä itsellään. Yritys on vastuussa toiminnas-  
taan ympäristön luonnon monimuotoisuuden turvaamisesta, vesien, maaperän ja ilman  
suojelusta, kasvihuonepäästöjen ja jätteiden määrän pienentämisestä, kemikaalien ympä-  
ristö- ja terveysriskien hallinnasta ja luonnonvarojen säästävästä sekä tehokkaasta käy-  
töstä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22.)

Valmistaessaan tuotteita tai palveluita yritys on vastuussa minimoimaan niiden koko elin-  
kaaren ympäristövaikutukset. Ympäristövaikutukset huomioidaan jo suunnitteluvaiheessa  
ennen tuotteen valmistusta, myöhemmin tuotetta kehitettäessä ja sen koko tuotannon  
ajan. On tärkeää, että yrityksen lisäksi myös sen yhteistyökumppanit noudattavat ympäris-  
tövastuullisuutta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22.)

Vastuun kantava yritys on tietoinen ympäristövaikutuksista, joita sen toiminnasta syntyy.  
Vastuullisen yrityksen kehittää liiketoimintaansa aktiivisesti ja tunnistaa toimintansa muu-  
tostarpeet sekä reagoi niihin. Yritys noudattaa tärkeitä ympäristöä koskevia lainsäädän-  
nön alueita, kuten jätteiden kierrätystä, energia- ja ekotehokkuutta sekä ilmaston- ja ve-  
sien suojelua. Lisäksi ympäristövastuu näkyy tuotteiden ja palveluiden kehityksessä, tuo-  
tantoprosessien kehittämisessä ja yrityksen kiinteistöjen hallinnassa esimerkiksi uusiutu-  
van energian hyödyntämisenä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22.)

### **3.4 Ympäristökriteerit ja -sertifikaatit**

Global Sustainable Tourism Council'n (GSTC) tekemät kriteerit ohjeistavat hotelleja huo-  
mioimaan liiketoimintansa ympäristövaikutuksia ja toimimaan kestävästi. Kriteerit voivat  
auttaa yrityksiä kehittämään toimintaansa ja sen myötä mahdollisesti myös hakemaan toi-  
minnalleen sertifikaattia. Kriteerit on tehty niin, että jokainen voi noudattaa niitä omassa  
toiminnassaan.

Joutsenmerkki ja Green Key ovat ympäristösertifikaatteja, joita hotellit voivat hakea todis-  
tukseksi kestävästä liiketoiminnastaan. Sertifikaatit ovat voimassa kerrallaan tietyn aikaa,

jonka jälkeen hotellin on tehtävä hakemus uudelleen. Hakuprosessit ja siihen tarvittava aika vaihtelevat eri toimijoiden välillä. Sertifikaatit ovat hotelleille vapaaehtoisia ja ne osoittavat luvanhaltijan kiinnostusta kestäväan sekä ympäristöystävälliseen liiketoimintaan.

### **3.4.1 GSTC-kriteerit**

GSTC on julkaissut hotelleille ohjeistuksen kestävan liiketoiminnan rakentamisesta. Ohjeiden tarkoitus on yhteisen ymmärryksen savuttaminen siitä, mitä tarkoittaa ”kestävä matkailu”. Jokaisen matkailualan toimijan olisi hyvä tutustua ohjeisiin ja pyrkiä toteuttamaan niitä toiminnassaan. Hotelleille tarkoitettujen ohjeiden teemoja ovat tehokas ja kestävä liiketoiminnan suunnittelu, sosiaalisten ja taloudellisten hyötyjen maksimoiminen paikalliselle yhteisölle, kulttuurien säilymisen edistäminen ja ympäristön kannalta negatiivisten vaikutusten vähentäminen. Ohjeet kestävästä liiketoiminnasta osoittavat mitä yrityksen pitäisi tehdä, jotta tavoitteet saavutettaisiin. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Ohjeiden mukaan toimiessa yritys todistaa toimivansa kestävästi ja ympäristöystävällisesti. Tarkoituksena on ohjata kaikenkokoista liiketoimintaa kehittämään kestäväksi. Yritykset voivat ohjeita noudattamalla tehdä hyviä kestäviä valintoja noudattaen globaaleja kestävan matkailun kriteerejä. Ohjeet eivät ole tarkoitettu pelkästään yrityksille, vaan myös matkailijat voivat käyttää niitä apunaan kestävien valintojen tekemisessä. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Yritysten ja matkailijoiden noudattaessa ohjeita muodostuvat myös paremmat mahdollisuudet kestäville tuotteille päästä markkinoille ja saada kysyntää lisää. Yritysten ja kuluttajien on helpompi tunnistaa kestävä matkailua ja tukea sitä omalla toiminnallaan. Ohjeet ovat myös medialle hyödyksi, jotta se osaa tunnistaa kestävan matkailun ja tiedottaa kansalaisia paikkaansa pitävistä asioista. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Yritykset, jotka haluavat kehittää toimintaansa sekä saada mahdollisesti jonkin sertifikaatin varmistamaan toimintansa kestävyttä, voivat hyödyntää näitä ohjeita ja kehittää liiketoimintaansa vastaamaan kestävan matkailun kriteerejä. Ohjeita noudattava yritys voi toimialallaan näyttää muille toimijoille esimerkkiä ja saada muutkin alan toimijat kehittämään liiketoimintaansa kestävämpään suuntaan. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Taulukko 2. GSTC kestävän liiketoiminnan kriteerit hotelleille (Global Sustainable Tourism Council 2016a)

Liiketoiminnan dokumentointi	Dokumentoinnissa huomioidaan erityisesti ympäristövaikutukset, sosiaaliset vaikutukset, kulttuurilliset ja taloudelliset vaikutukset sekä terveys, ihmisoikeudet ja turvallisuus.
Lain ja ohjeiden noudattaminen sekä raportointi	Työntekijöitä ja asiakkaita tiedotetaan tarvittaessa. Luvat ja käyttöoikeudet (hotellirakennus ja sen ympäristö, aktiviteetit, maankäyttö)
Henkilökunnan osallistuminen ja koulutus	Toiminnan tulokset ovat saatavilla. Koulutusten materiaalit ovat saatavilla. Henkilökunnan kannustaminen aktiivisuuteen ja tulosten palkitseminen.
Asiakaspalautteet	Palautteet käsitellään ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.
Todenmukainen mainonta	Mainonnan tuotteet ja palvelut vastaavat todellisuutta.
Informointi alueen luonnosta ja kulttuurin perinnöstä	Osaava henkilökunta opastaa asiakkaita. Yritys mukana alueen ympäristötoiminnassa.
Ympäristöystävällinen liiketoiminta	Liiketoiminnassa käytettävissä tuotteissa, palveluissa ja tavarantoimittajissa suositaan sertifikaatteja. Hankinnat uudelleenkäytettävistä, palautettavista ja kierrätettävistä tuotteista. Vältetään kertakäyttö- ja kulutustavaroiden käyttöä. Hotellirakennuksen energiankulutusta tarkkaillaan. Liiketoiminnan riskit ympäristölle selvitetään. Veden käyttöä vähennetään.
Hotellitoiminnan kasvihuonekaasupäästöt	Käytössä on päästöjen säännöllinen mittaaminen, vähentäminen ja hiilijalanjäljen korvausmekanismi. Suositetaan ympäristöystävällisiä kuljetusvaihtoehtoja.
Jätteet	Jätteiden määrää mitataan säännöllisesti. Henkilökunnalle ja asiakkaille ohjeet jätteiden määrän vähentämisestä. Jätevesi käsitellään. Jätteet erotellaan ja kierrätetään. Suositetaan ympäristöystävällisiä pesuaineita.

<p>Luonnon monimuotoisuuden suojeleminen</p>	<p>Tarpeellinen tieto henkilökunnalle ja asiakkaille paikallisista luonnonsuojelualueista ja alueista, jotka ovat luonnon monimuotoisuuden kannalta merkittäviä.</p> <p>Yritys osallistuu aktiivisesti luonnonsuojelutyöhön ja rohkaisee asiakkaita tekemään samoin.</p> <p>Hotellirakennuksen läheiset vesialueet pysyvät muuttumattomina ja puhtaina.</p>
--	---

Kuten taulukosta 2 havaitaan, kestävään johtamiseen kuuluu toimintatapa, jossa yritys dokumentoi ja raportoi omaa toimintaansa säännöllisesti. Liiketoiminnan kannalta huomioidaan mahdolliset vaikutukset ympäristölle, sosiaaliset vaikutukset paikallisesti, kulttuurilliset ja taloudelliset vaikutukset paikallisesti, liiketoiminnan laatu, ihmisoikeudet, terveys ja turvallisuus. Yritys noudattaa lakia ja toimii ohjeiden mukaisesti. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Henkilökunnan osallistuminen ja koulutus kuuluvat kestävään liiketoimintaan. Koulutuksen materiaalien ja toiminnan tulosten täytyy olla dokumentoituna ja saatavilla. Henkilökuntaa palkitaan aktiivisesta osallistumisesta kestävä liiketoiminnan kehittämisessä esimerkiksi erilaisin sertifikaatein. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Asiakkaiden kokemusten kuuleminen ja asiakaspalautteiden käsittely auttavat myös liiketoiminnan kehittämisessä. Kaikki negatiivinen palaute ja vastaukset pitää tallentaa sekä käsitellä. Palautteessa annetut toiminnan kehittämisehdotukset huomioidaan ja yrityksellä tulee olla olemassa todiste palautteiden perusteella tehdyistä toiminnan parannuksista. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Hotellirakennuksen sijainnin valinnassa ja saavutettavuudessa on huomioitu ympäröivä luonto sekä kulttuuri. Erityisesti herkkien biologisten alueiden, arkeologisten ja kulttuurillisesti pyhien paikkojen suojeleminen ja koskemattomuus on tärkeää. Hotellirakennuksissa on käytetty kestäviä materiaaleja ja käytäntöjä. Rakennusmateriaalit ovat mahdollisuuksien mukaan paikallisia ja rakentamisessa on hyödynnetty paikallista osaamista. Hotellin kaikkien tilojen ja aktiviteettien tulee olla esteettömiä. Tämä tarkoittaa, että ne ovat saavutettavissa myös heille, joilla on erityistarpeita esimerkiksi liikkumisessa. Esteettömyys varmistetaan asiantuntijoiden avulla. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Hotellialueen vesialue- ja omaisuusuoikeudet tulee olla kunnossa. Paikallisten kanssa käydystä kommunikaatiosta, sopimuksista ja mahdollisista konsultaatioista on myös dokumentit saatavilla tarpeen tullen. Yritys on sitoutunut kohteen paikalliseen ympäristötoimintaan ja osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön esimerkiksi paikallisen ympäristöohjelman suunnitteluun, tapaamisiin ja liiketoiminnan kehittämiseen kohteessa. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Ympäristöystävällinen liiketoiminta näkyy hotellissa myytävissä tuotteissa ja tavarantoimittajissa, joita yritys käyttää. Mikäli tavarantoimittajalla ei ole sertifikaattia, huomioidaan tuotteen valmistusmenetelmät ja raaka-aineiden alkuperä arvioiessa tuotteiden kestävyyttä. Lisäksi mitään uhanalaisia lajeja ei myydä tai käytetä liiketoiminnassa. Mahdollisimman suuri osa hotellin hankinnoista pyritään tekemään uudelleenkäytettävistä, palautettavista ja kierrätettävistä tuotteista. Vastavuoeroisesti kertakäyttö- ja kulutustavaroita käytetään liiketoiminnassa mahdollisimman vähän. Hankinnoissa huomioidaan tuotteiden pakkaukset ja pakkausmateriaaleista erityisesti muovia pyritään välttämään. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Hotellirakennuksen kokonaista energiankulutusta tarkkaillaan ja mitataan yhtä matkailijaa kohden/ yö käytetty energian määrä. Liiketoiminnassa tavoitteena on suosia uusiutuvia energianlähteitä ja vähän energiaa kuluttavia käytäntöjä sekä tarvikkeita. Tavoitteiden saavuttamiseksi henkilökunnalle sekä asiakkaille tarjotaan riittävä määrä ohjeistusta energian käytön vähentämisestä toiminnassaan. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Hotellitoiminnasta aiheutuvia suorja ja epäsuoria kasvihuonekaasupäästöjä mitataan säännöllisesti. Toimia hiilijalanjäljen pienentämiseksi tehdään aktiivisesti kaikilla alueilla yrityksen liiketoiminnassa. Päästöjen vähentämisen lisäksi liiketoiminnasta muodostuvien päästöjen korvauksessa käytetään hiilijalanjäljen korvausmekanismia, jonka yritys voi määrittellä itselleen parhaiten sopivaksi. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Asiakkaiden kuljetuksissa tavoitteena on markkinoida heille kestävämpiä liikkumisvaihtoehtoja. Myös henkilökunnalle on tarjolla vaihtoehtoisia liikkumisvälineitä. Kuljetuksissa suositetaan paikallisia palveluntarjoajia ja yrityksen järjestämät kuljetukset pyritään vähentämään mahdollisimman vähäisiksi. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Vesistöjä pyritään suojelemaan ja vähentämään hotellitoiminnasta vesistöille aiheutuvia haittoja. Energian käytön tavoin myös veden käyttöä matkailija/ yö tarkkaillaan ja mitataan

säännöllisesti. Lisäksi veden kulutusta vähentäviä käytänteitä ja tarvikkeita käytetään hotellin liiketoiminnassa aktiivisesti sekä alan uudistuksia otetaan käyttöön tarvittaessa. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Yrityksessä on käytössä jätteenkäsittelysuunnitelma, joka koostuu jätteen määrään vähentämisen toimenpiteistä, jätteen erottamisesta ja käyttämisestä uudelleen sekä jätteen kierrätyksestä. On tärkeää, että yritys noudattaa hallituksen laatimia ohjeita jätteen käsittelystä, jotta haittaa ympäristölle tai paikallisille asukkaille koituu mahdollisimman vähän. Liiketoiminnassa haitallisten aineiden käyttöä rajoitetaan ja suositaan ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja. Haitallisista aineista esimerkiksi pakkaamattomat kemikaalit käsitellään ja säilötään standardien mukaisesti. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

Ympäristöystävällisen liiketoiminnan tärkeä tavoite on luonnon monimuotoisuuden suojeleminen. Yritys osallistuu aktiivisesti ympäristöystävälliseen työskentelyyn, tukee paikallista luonnonsuojelutyötä omalla toiminnallaan ja rohkaisee asiakkaita tukemaan luonnonsuojelua. Esimerkki yrityksen luonnonsuojelutyöstä on liiketoiminnan villieläimille aiheuttaman haitan vähentäminen niiden elinympäristössään ja toiminnallaan aiheuttamansa haittojen korvaaminen ympäristölle. (Global Sustainable Tourism Council 2016a.)

### **3.4.2 Green Key-ympäristösertifikaatti**

Green Key-sertifikaatin voi saada hotelli tai majoitusalan yritys, joka täyttää kaikki vaadittavat ympäristökriteerit. Kriteerit liittyvät yrityksen ympäristöjohtamiseen ja -vastuullisuuteen, henkilöstön ja asiakkaiden osallistamiseen, ympäristöaktiviteetteihin, vedensääntöön, puhtaanapitoon, jätteiden lajitteluun, vähentämiseen ja kierrätykseen, energiansääntöön, elintarvikkeisiin, sisä- ja ulkotiloihin, hallintoon sekä hankintoihin. Kriteerejä on erikseen olemassa isommille hotelleille, pienemmille alle 15 huoneen hotelleille, leirintäalueille ja mökkikylille sekä ravintoloille ja kahviloille. (Green Key 2019a.)



Kuva 4. Green Key-ympäristösertifikaatti (Green Key 2019b)

Kuvaesimerkissä 4 näkyvää Green Key-ympäristösertifikaattia voi hakea yritys, kun se täyttää ensiksi annetut pakolliset peruskriteerit. Ensimmäisen osallistumisvuoden jälkeen hakijan liiketoiminnan tulee täyttää pakollisten kriteerien lisäksi vuosittain kasvava määrä pistekriteereitä. Jos sertifikaattia hakeva yritys käyttää liiketoiminnassaan alihankkijoita tai vuokratyövoimaa, pitää yrityksen huomioida, että myös muut toimijat noudattavat vaadittavia Green Key-kriteerejä. (Green Key 2019a.)

Green Key-sertifikaattia hakevalla yritykseltä tulee löytyä kirjallisena yrityksen ympäristötavoitteita ja ympäristöpolitiikkaa koskevat dokumentit sekä toimintasuunnitelma. Nämä lisätään hakemukseen liitteeksi. Sertifikaattihakemus on sähköinen ja se tarkastetaan, jotta varmistetaan kaikkien tarvittavien kriteerien täyttyminen. Sitten Green Key-tuomaristo käy hakemuksen sekä liitteet läpi ja päättää, saako yritys sertifikaatin itselleen. (Green Key 2019a.)

Kerrallaan sertifikaatti myönnetään yritykselle yhdeksi vuodeksi. Hakemus tehdään seuraavaksi vuodeksi uudelleen, mutta jatkohakemus on ensimmäistä hakemuskertaa lyhyempi. Green Key-sertifikaatti on maksullinen. Vuosimaksun hinnat määräytyvät yrityksen koon sekä vuosittaisen yöpyjien määrän mukaan. Myös hakemuksen auditointi eli kriteerien noudattamisen tarkistaminen on maksullinen yrityksille, jotka hakevat sertifikaattia. (Green Key 2019a.)

### 3.4.3 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki on vapaaehtoinen pohjoismainen ympäristösertifikaatti, jota yritykset voivat hakea palveluilleen tai tuotteilleen (kuva 5). Se haetaan sähköisellä lomakkeella ja haussa yrityksen toiminnan tulee täyttää annetut liiketoiminnan kriteerit. Kriteereitä on yhteensä 60 eri tuoteryhmälle. Kriteerit huomioivat kunkin tuoteryhmän ympäristövaikutukset koko tuotteen elinkaaren aikana. (Joutsenmerkki 2019a.)



Kuva 5. Joutsenmerkki (Joutsenmerkki 2019a)

Ympäristösertifikaatin tavoite on edistää kestävästä kehitystä. Sen kriteereitä tarkistetaan noin 3-5 vuoden välein ja tarkistukset johtuvat tekniikan kehityksen, markkinatilanteen ja uuden ympäristötiedon muutoksista. Kriteerien tiukentuessa ympäristösertifikaatin luvanhaltijoiden pitää hakea lupaa yritykselleen uudelleen. Tämän vuoksi Joutsenmerkin omaavien yritysten määrä vaihtelee. Sertifikaatin kriteereitä voidaan tiukentaa ja uudistaa lakeja sekä asetuksia tiukemmiksi, koska se on yrityksille vapaaehtoinen. (Joutsenmerkki 2019a.)

Hotelli, joka voi saada ympäristösertifikaatin täyttää sen kaikki tiukat vaatimukset. Henkilökunnan tulee osallistua aktiivisesti työhön hotellin ympäristökuormituksen vähentämiseksi. Toiminnassaan hotelli noudattaa esimerkiksi energiankulutukseen liittyviä raja-arvoja. Vedenkulutusta, jätemääriä ja kemiallisten tuotteiden käyttöä pyritään vähentämään. Kaikkien hotellin toiminnassa käytettävien tuotteiden tulee olla ympäristömerkittyjä. (Joutsenmerkki 2019b.)

Joutsenmerkin saamiseksi yrityksellä pitää olla kaikille selkeät toimintatavat ja ohjeistukset, joiden mukaan toimia yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Sen hakeminen tai muuttaminen on yritykselle maksullista ja maksut riippuvat tehtävän työn määrästä, yrityksen koosta sekä mahdollisista tarkastuskäynneistä. Sertifikaatin maksullisuus ja tiukat kriteerit erottelevat hakijoista motivoituneet ja ne, jotka ovat valmiita työskentelemään tavoitteen saavuttamiseksi. (Joutsenmerkki 2019b.) Kokonaisuudessaan hotellille Joutsenmerkin hakeminen on tavoitteellista työtä vaativa prosessi, mutta myös mahdollisuus kehittää liiketoimintaa eli tuotantoa, tuotekehitystä, johtamista, myyntiä ja markkinointia. (Joutsenmerkki 2019c.)

Suomessa Joutsenmerkkiä hallinnoi Ympäristömerkintä Suomi. Sen asiantuntijat laativat sertifikaatin saamisen kriteerit, käsittelevät yritysten lähettämiä hakemuksia ja valvovat luvanhaltijoiden toimintaa. Jokaisessa Joutsenmerkin osallistujamaassa on omat asiantuntijaryhmät, jotka tekevät työtä maakohtaisesti. (Joutsenmerkki 2019d.)

## 4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen toteutusta ja eri vaiheita. Aluksi käsitellään benchmarking-tutkimusmenetelmän hyötyjä ja haasteita. Sen jälkeen tutkimusprosessissa kerrotaan tutkimuksen eri vaiheista, eli mitä tutkimuksessa on tehty. Lopuksi käsitellään luotettavuutta koskien tätä tutkimusta sekä yleisesti laadullista tutkimusta.

Tämä opinnäytetyö on tutkimukseltaan laadullinen. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa asiaa, sen merkityksiä ja ominaisuuksia. Tutkimuksen tavoite on ymmärtää tutkittava asia kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän Yliopisto 2015.)

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Benchmarking-tutkimusmenetelmä tarkoittaa vertailevaa tutkimusta. Tutkimusmenetelmän tarkoituksena on selvittää, mikä yrityksen oma ”asema” on ennen tutkimuksen vertailun aloittamista ja mitä asioita halutaan kehittää tai muuttaa. On tärkeää valita tarkasti, mitä toimijoita tutkimusmenetelmässä lähdetään vertailemaan eli esimerkiksi mikä yritys on vertailukohteeseen nähden edellä tällä hetkellä vertailtavassa asiassa, ja että vertailun kohde sopii vertailtavaksi. (Codling 2001, 3.)

Taulukko 3. Benchmarking-tutkimusmenetelmän hyödyt ja haasteet (Reddy 18.1.2019; Codling 2001, 50)

<u>Benchmarking hyödyt</u>	<u>Benchmarking haasteet</u>
Tietoa kilpailevan yrityksen toimintatavoista kotimaassa ja ulkomailla.	Yrityksen toiminnan visio saattaa jäädä taka-alalle uusilta ideoilta.
Uusia ideoita liiketoiminnan kehittämiseen.	Onko uusi idea toteuttamiskelpoinen ”meidän” yrityksessä.
Oppia muiden ”virheistä”.	Liiallinen keskittyminen yritysten väliin kilpailuasetelmaan.
Uudet tehokkaat toimintaratkaisut.	
Yrityksen itsenäinen toimintaverkosto.	

Kuten taulukosta 3 havaitaan, benchmarking-vertailumenetelmän avulla yritykset saavat tietoa laadukkaasta liiketoiminnasta alallaan. Vertailun avulla kerätään kilpailevista yrityksistä tietoa ja uusia tapoja kehittää liiketoimintaa. On olemassa kahta eri benchmarkingissa käytettävää vertailun muotoa, jotka ovat sisäinen benchmarking ja ulkoinen benchmarking. Sisäinen tarkoittaa toiminnan vertailua yksilöiden, tiimien ja ryhmien välillä

tietyin organisaation sisällä. Ulkoinen tarkoittaa puolestaan organisaatioiden tai yritysten välistä toiminnan vertailua keskenään. (Reddy 18.1.2019.)

Tutkimusmenetelmänä benchmarking on kannattava ja tuottoisa menetelmä hankkia tietoa ja tehdä tutkimusta. Yrityksiä vertailemalla saadaan kerättyä tarvittava tieto tutkimuksen tekemiseen. Vertailtavasta kohteesta saadaan kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi ja oikeiden tutkimuskysymysten avulla tulokset ovat hyödyksi yrityksen kehitystoiminnalle. Tutkimus keskittyy olennaiseen asiaan ja tuloksien perusteella voidaan myös oppia muiden "virheistä" eli tehdä jokin asia toisin, kuin vertailtava kohde on sen tehnyt. Yrityksien välisellä vertailulla voidaan hankkia myös hyödyllistä tietoa alan toimintatavoista ulkomailta. Vertailuanalyysi avaa myös ovia muihin yrityksiin ja vertailun kautta yritykset voivat löytää yhteisiä toimintatapoja alan kehitykselle. (Codling 2001, 50.)

Benchmarking-menetelmässä vertaillaan yrityksien välillä saman alan toista menestyksekkästä toimijaa ja halutaan saada tuloksia oman yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen. Vertailun jälkeen saadut tulokset pyritään sulauttamaan osaksi oman yrityksen toimintaa. Tällöin toisen yrityksen toimintamallit vakiinnutetaan yrityksen toimintaan ja itse toimintalinja tai suurempi suunta, johon malli kuuluu saattaa jäädä huomioimatta. On tärkeää, että yrityksen toiminnalla on jokin visio, joka vastaa sen arvoja ja tulevaisuuden tavoitteita. (Reddy 18.1.2019.)

Kun yrityksessä on huomattu, jonkin kehittämiskohta, on hyvä selvittää mikä toivottu toiminnan tavoite on. Toiminnan tavoite ja todellinen ongelma tarvitaan, jotta voidaan aloittaa muiden yritysten vertailu. Etsittäessä ratkaisua kehityksen saavuttamiseksi tulee tutkia muita yrityksiä, jotka ovat menestyksekkäitä samalla alalla. Ratkaisun löydyttyä tulee vielä selvittää, onko se toteuttamiskelpoinen myös "omassa yrityksessä". Muiden yritysten vertailun tavoitteena on löytää omasta yrityksestä kehitystarpeita ja löytää oman yrityksen tapa toteuttaa tarvittavat muutokset. (Reddy 18.1.2019.)

Vertailtaessa toista saman alan yritystä voi keskittyminen kohdistua kilpailuasetelmaan yrityksen oman kasvun ja kehittämisen sijaan. Kilpailu on hyvä tiedostaa, mutta oman yrityksen toiminnan kehittäminen ja kasvun mahdollistaminen johtavat yritystä myös tulevaisuudessa tuloksellisuuteen. Benchmarking-menetelmää on yrityksen näkökulmasta hyödyllisintä käyttää muiden kilpailevien yritysten vakoilemisen sijaan tehokkaiden ratkaisujen löytämiseen ja toiminnan parantamiseen. Kuitenkaan pelkkä toisten yritysten toiminnan vertailu ei johda yrityksen parempaan asemaan, vaan menestyksekkään liiketoiminnan rakentaminen vaatii suuren määrän työtä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tulevaisuuden me-

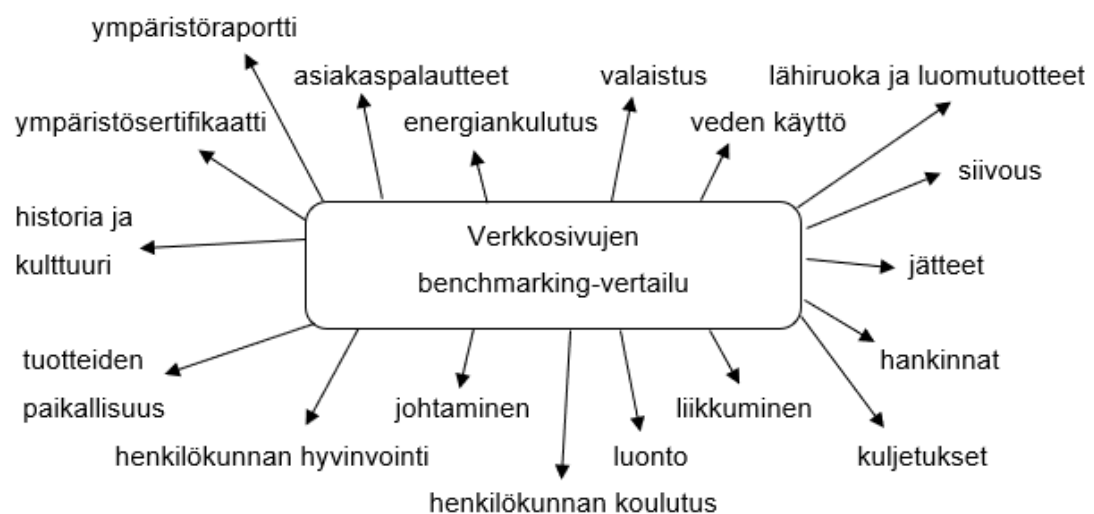
nestyksen mahdollistamiseksi yrityksen on hyvä rakentaa itselleen omaa itsenäistä toimintaverkostoa, mikä mahdollistaa myös itsenäisempää liiketoimintaa tulevaisuudessa. (Reddy 18.1.2019.)

Tutkittavan kohteen ja myöhemmän kehityksen kannalta on hyödyllistä selvittää, mitä asioita yrityksen toiminnassa voidaan tehdä toisin, jotta kehitys etenee toivottuun suuntaan. Vertailussa käytettävät aiheet ja kysymykset tulee miettiä tarkkaan, jotta ne vastaavat parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuksen tavoitteita ja näin ovat hyödyllisiä tutkimukselle. Benchmarking-tutkimusmenetelmän tarkoitus on saada vertailun jälkeen tuloksia, joiden avulla voidaan muuttaa yrityksen toimintatapaa ja saavuttaa kehitykselle annetut tavoitteet. (Codling 2001, 3.)

## 4.2 Tutkimusprosessi

Tutkimuksessa valitaan viisi vertailtavaa kylpylähotellia, joista kolme on Suomessa ja yksi Saksassa sekä yksi Ruotsissa. Vertailuun valittujen hotellien kriteereinä on, että ne noudattavat kestäväää liiketoimintaa, ja että niiden verkkosivuilta löytyy tietoa ympäristö vastuullisista ja kestäväistä toimintatavoista. Lisäksi jokaisella hotellilla on jokin ympäristösertifikaatti, jonka kriteereitä se noudattaa.

Tärkeä kriteeri valituille hotelleille on, että niiden yhteydessä on myös kylpylä. Tällöin hotellit ovat vertailtavissa Naantalın kylpylähotellin kanssa. Hotellit ovat kokoluokaltaan isoja toimijoita, joissa kaikissa ympäristöasiat on huomioitu laajasti. Suomalaiset hotellit ovat myös kilpailijoita keskenään, siksi liiketoiminnan vertailu ja kehitysideoita ovat hyödyksi. Saksalainen ja ruotsalainen hotelli ovat myös vertailukelpoisia, koska molemmissa maissa ympäristövastuullisuus on huomioitu yritysten liiketoiminnassa.



Kuvio 2. Verkkosivujen benchmarking-vertailu

Ennen vertailua selvitetään, ovatko hotellit vertailukelpoisia Naantalın kylpylän kanssa ja onko niiden liiketoiminta samankaltaista. Kun valinnat hotelleista on tehty kriteerien mukaan, valitaan ne asiat, joita benchmarking-sisältöanalyysin kautta kylpylöiden ympäristövastuullisesta toiminnasta tutkitaan. Sisältöanalyysin avulla tutkitaan vertailuun valittujen hotellien verkkosivuilta kuviossa 2 esitettyjä asioita. Nämä asiat on valittu vertailuun, koska ne nousevat kestäväen liiketoiminnan teoriasta ja GSTC:n kestäväen liiketoiminnan kriteereistä. Vertailusta saadut tiedot kerätään taulukkoon, jotta hotellien väliset erot ympäristövastuullisessa toiminnassa ovat selkeästi nähtävillä. Tämän jälkeen valitaan parhaimmat käytännöt Naantalın kylpylälle.

### **4.3 Luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvä pohtia, miten luotettavia benchmarking-vertailumenetelmässä käytetyt lähteet ovat. Hotellien verkkosivujen vertailun avulla saatu tieto on heidän itse julkaisemaa. Ympäristöystävälliset toimintatavat ovat eduksi liiketoiminnalle, mutta kuinka hotellit noudattavat ympäristövastuullisuutta todellisuudessa toiminnassaan. Luotettavuutta lisää, jos yritykset kertovat asiakkailleen liiketoiminnastaan avoimesti ja perustelevat toimintatapojaan.

Usealla verkkosivulla on havaittavissa samoja mainintoja esimerkiksi energian käytön vähentämisestä, paperin käytön vähentämisestä, jätteiden lajittelusta ja veden käytön vähentämisestä. Nämä ovat yleisiä ympäristöystävällisiä toimintatapoja, joita on kuitenkin vaikea havainnollistaa, jos hotellin verkkosivuilla ei ole kerrottu kestävästä toiminnasta tai ympäristöraporttia ei esimerkiksi ole nähtävissä. Yritysten toimintatapojen luotettavuutta lisääisi se, että toiminnan kehityksestä olisi näkyvillä lukuja, joista näkyy toiminnan tuloksena syntynyt muutos.

Yrityksien verkkosivuja vertailemalla tutkimus jää sen tiedon varaan, joka on yrityksen verkkosivuille julkaistu. Mikäli yrityksellä on jokin sertifikaatti, lisää se kestäväen toiminnan luotettavuutta, koska sertifikaattien saaminen edellyttää tiettyjen kriteerien aktiivista noudattamista. Yritykset saattavat myös jättää kertomatta asioista, jotka tarvitsevat kehitystä, vaikka päinvastoin kehitystä vaativien asioiden kertominen saattaisi lisätä liiketoiminnan luotettavuutta sekä asiakkaiden kiinnostusta yritystä kohtaan.

Lisäksi on mahdollista, ettei yrityksessä tiedetä, kuinka tärkeää on tuoda asiakkaiden näkyville erilaisia lukuja toiminnan kehityksestä. Esimerkiksi liiketoiminnan energiankulutukseen liittyvät luvut kertovat yrityksen ympäristökestävyydestä ja kiinnostavat mahdollisesti myös potentiaalisia asiakkaita sekä saattavat vaikuttaa ostopäätökseen käyttäen yrityksen

palveluita. Tutkimuksessa voisi lisätä myös haastattelujen määrää sekä ottaa mukaan toiminnan havainnointia paikan päällä, jolloin saataisiin lisää tietoa liiketoiminnan kestäväydestä käytännössä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tarkastellaan koko tutkimusprosessia. Luotettavuuden arviointi perustuu tutkimuksen sisäisen johdonmukaisuuden arvioimiseen. Tutkimuskokonaisuus rakentuu tutkimuksen tarkoituksesta ja luotettavuudesta, tutkijan omasta sitoutumisesta tutkimukseen, aineiston keruusta, tutkimuksen tiedonantajista ja heidän suhteestaan tutkijaan, tutkimuksen kestosta ja aineiston analyysistä. Ei ole olemassa vain yhtä tapaa arvioida laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, vaan tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena tutkimuskohtaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Jo tutkimusta aloitettaessa tulee pohtia, mitä siinä tutkitaan ja miksi. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ymmärtää kokonaisvaltaisesti tutkittavaa asiaa, sen ominaisuuksia ja merkityksiä. Tutkittava asia voi myös olla jokin ilmiö, jota halutaan ymmärtää kokonaisuudessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkimuksessa tutkitaan valittujen hotellien verkkosivuja vertailemalla, miten hotellit toimivat kestävästi ja ympäristöystävällisesti. Tutkimuksen tarkoitus on löytää Naantalın kylpylälle sopivia käytäntöjä kehittää ympäristötoimintaa ja saada sen avulla myös kilpailuetua. Vertailun tuloksien perusteella valitaan Naantalın kylpylälle parhaiten sopivat käytännöt, joita yritys voi toteuttaa toimintansa kehittämiseksi.

Tutkimusta tehdessä tutkijan on hyvä pohtia, minkä vuoksi tutkimuksen aihe on tärkeä hänelle itselleen. Tutkimukseen sitoutunut tutkija on kiinnostunut tutkittavasta asiasta ja motivoitunut tekemään tutkimusta aktiivisesti sekä saavuttamaan omat tavoitteensa. Tutkimusprosessin edetessä myös itse tutkijan oletukset tutkimuksesta voivat muuttua, joten tutkimuksen luotettavuuden kannalta tutkijan omien olettamusten havainnointi ja tiedostaminen tutkimuksen edetessä lisää sen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkimuksen tutkija on kiinnostunut aiheesta ja motivoitunut tekemään tutkimusta. Tutkija haluaa tutkimusprosessinsa myötä oppia uutta ja kehittää omaa osaamistaan aiheesta. Lisäksi opinnäytetyön tekeminen on mahdollisuus tarjota toimeksiantajalle tuloksien perusteella käytäntöjä, jotka voidaan mahdollisesti ottaa käyttöön liiketoiminnan kehittämisessä. Tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja tulokset ovat hyödyksi toimeksiantajalle.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta aineiston keruulla on suuri merkitys. Aineisto on tärkeä osa tutkimusta, joten aineiston keräämisen menetelmä ja tekniikka vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi benchmarking-sisällönanalyysi ja haastattelut ja tekniikoita ovat tietojen kerääminen taulukkoon tai sähköpostin välityksellä tapahtuva haastattelu. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkimusmenetelmänä benchmarking-vertailumenetelmä on luotettava ja kaikki vertailun tulokset ovat esitettyinä taulukossa. Verkkosivujen benchmarking-vertailun luotettavuus voi heikentyä, jos vertailtavat hotellit ovat kertoneet kestävästä toimintatavoista vääristettyä totuutta tai jos toimintatavat eivät oikeasti ole käytössä vertailun hotelleissa. Tutkimuksessa benchmarking-vertailumenetelmän lisäksi haastattelut ovat luotettava tapa kerätä tietoa. Tutkimukseen haastateltuja henkilöitä ovat Naantalin kylpylän Revenue Manager Rami Heino sekä yrityksen avainasiakaspäällikkö Minna Jyrkkä. Heitä haastatteleamalla on selvitetty Naantalin kylpylän tämänhetkistä ympäristötoimintaa, ja haastattelun tiedot ovat esitettyinä hotellien vertailutaulukossa.

Tutkimuksen tiedonantajat vaikuttavat myös omalta osaltaan tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Millä perusteella tiedonantajat on valittu sekä miten heihin oltiin yhteydessä tutkimusprosessin edetessä, vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Saatiinko heidän avullansa tutkimukseen tarvittavaa tietoa ja oliko tieto tuloksien kannalta merkityksellistä? Kuinka aktiivisesti tiedonantajiin oltiin yhteydessä ja montako heitä kaikkiaan oli? Lisäksi tiedonantajista huomioidaan, miten heidän ja tutkijan välinen tiedonkulku toimi. Tutkimuksen etene- misen kannalta tiedonkulku ja kommunikaation sujuvuus mahdollistavat tutkimuksen aika- taulussa pysymisen. Tiedonantajat voivat myös joissain tapauksissa lukea tutkimuksen tu- lokset ennen sen varsinaista julkaisemista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkijan ja tutkimuksen tiedonantajien välinen kommunikaatio tutkimuksen aikana on ollut sujuvaa. Tutkimuksen tiedonantajia olivat toimeksiantajan puolelta tutkimuksen yhteys- henkilö ja yrityksen avainasiakaspäällikkö. Lisäksi tutkimuksen tiedonantajana on toiminut opinnäytetyön ohjaaja Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta. Tiedonantajilta saaduilla tie- doilla on ollut tutkimuksen kannalta merkitystä, ja ne ovat vaikuttaneet myös tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuksen aikataulun tulee olla tarpeeksi joustava, jotta tutkijalla on aikaa tehdä tutki- musta. Liian tiukka aikataulu voi johtaa tilanteeseen, jossa mahdollisten muutoksien ta- pahtuessa aikaa ei ole riittävästi ja tutkimuksen tulokset kärsiä. Tutkimusprosessin alkuvaiheessa on hyödyllistä suunnitella aikataulu, jotta koko prosessi etenee ja valmistuu ajallaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkijalla on ollut hyvin aikaa tehdä tutkimusta ja prosessi on edennyt ajallaan. Tutkimuksen tekeminen on ajoittunut pääosin kevätlukukaudelle 2019. Tutkimuksen aikataulun on määrittellyt tutkijan tavoite valmistua Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta opinnäytetyön jälkeen keväällä 2019.

Aineiston analyysi vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Analyysin muoto valitaan sen mukaan, mikä tutkimuksen aihe on ja mikä tutkimusmenetelmä on. Analyysin avulla selviää, miten tutkimuksen tulokset on saatu ja mitä johtopäätöksiä niiden perusteella on tehty. Kokonaisuudessaan tutkimuksesta tulee ilmetä tarkasti kaikki tutkimusprosessin eri vaiheet. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 141.)

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä on ollut benchmarking-vertailumenetelmä. Vertailumenetelmällä on kerätty taulukkoon tutkimuksen tuloksia, joista on valittu parhaiten toimeksiantajalle sopivat käytännöt. Valituista käytännöistä on perusteltu, miksi ja miten ne voidaan toteuttaa Naantalin kylpylässä.

Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa ohjeita, joita tutkija voi käyttää apunaan luotettavan tutkimuksen tekemisessä. Ohjeiden mukaan tutkija ja tutkimukseen osallistuvat muut tieteelliset asiantuntijat noudattavat työssään tarkkuutta, rehellisyyttä ja huolellisuutta tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt noudattavat eettisiä tiedonhankinta-, arviointi- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkimusprosessin edetessä tutkijat ovat avoimia tutkimuksen tulosten julkaisemisessa ja kunnioittavat aikaisempia tutkimuksia sekä muiden tutkijoiden työtä myös omassa tutkimuksessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132.)

Tutkija sekä tutkimuksen tiedonantajat ovat noudattaneet työssään tarkkuutta sekä rehellisyyttä. Tutkimuksen tulokset on julkaistu avoimesti ja selkeyden vuoksi taulukon muodossa. Lisäksi lähteitä on käytetty tieteen käytäntöjen mukaan ja jokainen lähde on merkitty.

On tärkeää, että tutkimus on kokonaisuudessaan suunniteltu, toteutettu ja raportoitu tieteellisten vaatimusten mukaisesti. Tutkimusprosessiin osallistuvan tutkimusryhmän oikeudet, asema, vastuu ja velvollisuudet tulee huomioida sekä tiedottaa heitä niistä. Lisäksi myös tutkimuksen mahdolliset sidonnaisuudet eli esimerkiksi tutkimukseen saatu rahoitus kerrotaan tuloksissa ja ilmoitetaan tutkimukseen osallistuville henkilöille. Tutkija ja tutkimuksen johtaja ovat vastuussa hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta tutkimuksen tekemisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 133.)

Tutkimus on suunniteltu prosessin alusta ja aiheen valinnasta lähtien kirjallisesti. Toteutus ja raportointi on tehty tieteellisten vaatimusten mukaisesti. Tutkimuksen toteutuksen ja tutkimusmenetelmän valinnat on perusteltu kirjallisesti. Teoriaosiossa on käytetty alan kirjallisuutta sekä sähköisiä lähteitä.

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa riittävä aika tehdä tutkimusta. Sen lisäksi tutkija on raportoinut tekemisistään säännöllisesti ja perustellut tutkimuksessa tekemänsä valinnat kirjallisesti. Tutkijan tehdessä tutkimusta hänen kollegansa tai jokin toinen henkilö on arvioinut tutkimusprosessia koko sen ajan, jolloin tarvittavat muutokset on voitu tehdä riittävien ajoissa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 142.)

Tutkijalla on ollut riittävästi aikaa tehdä tutkimusta. Hän on raportoinut tekemisensä tutkimuksessa ja saanut ohjaajalta palautetta koko tutkimuksen ajan. Palautteiden avulla tutkija on tehnyt tutkimukseensa tarvittavia muutoksia.

## 5 Tulokset

Tässä luvussa käydään aluksi läpi vertailuun valitut hotellit. Sen jälkeen esitellään verkkosivujen vertailujen tulokset taulukoiden avulla. Lopuksi valitaan parhaimmat käytännöt ja perustellaan, miksi ne sopivat Naantalin kylpylälle.

Tutkimuksen tulokset saatiin haastatteluiden sekä bechmarking-tutkimusmenetelmän hotellivertailuiden avulla. Hotellivertailussa vertaillaan Naantalin kylpylän lisäksi kolmea suomalaista kylpylää sekä saksalaista ja ruotsalaista kylpylää. Jokainen yritysvertailun kylpylä on tunnettu ja toiminta niissä on keskenään lähes samankaltaista, kuin Naantalin kylpylässä. Suomessa kaikki vertailun kylpylät ovat keskenään kilpailijoita ja siksi vertailun tekeminen sekä konkreettiset havainnot ovat hyödyksi liiketoiminnan kehittämisessä. Tämän lisäksi jokainen suomalainen vertailuun valittu kylpylä kuuluu johonkin ympäristöohjelmaan, joita ovat Green Key ja Joutsenmerkki.

Saksassa ja Ruotsissa kylpylät ovat vertailukelpoisia suomalaisten kylpylöiden kanssa koska kaikki kylpylät noudattavat liiketoiminnassaan ympäristöohjeistuksia. Lisäksi keskenään kaikki kylpylät sijaitsevat Suomen lisäksi maissa, joissa ympäristöasiat ovat lähtökohtaisesti hyvin järjestettyjä ja yritysten toimintaa valvotaan.

### 5.1 Benchmarking-tutkimusmenetelmällä vertailtavat hotellit

Saksalainen kylpylä Zum Kurfürsten Resort on lifestyle- kylpylähotelli Saksan länsiosassa Mosellessa (kuva 6). Hotelli on erikoistunut Wellness- ja kestävään matkailuun. Kylpylähotellin toiminta alkoi vuonna 2001. Huoneita hotellissa on 72 kappaletta. Hotelli ei kuulu ketjuun, vaan on yksityisomistuksessa. (Green Pearls 2019a.)

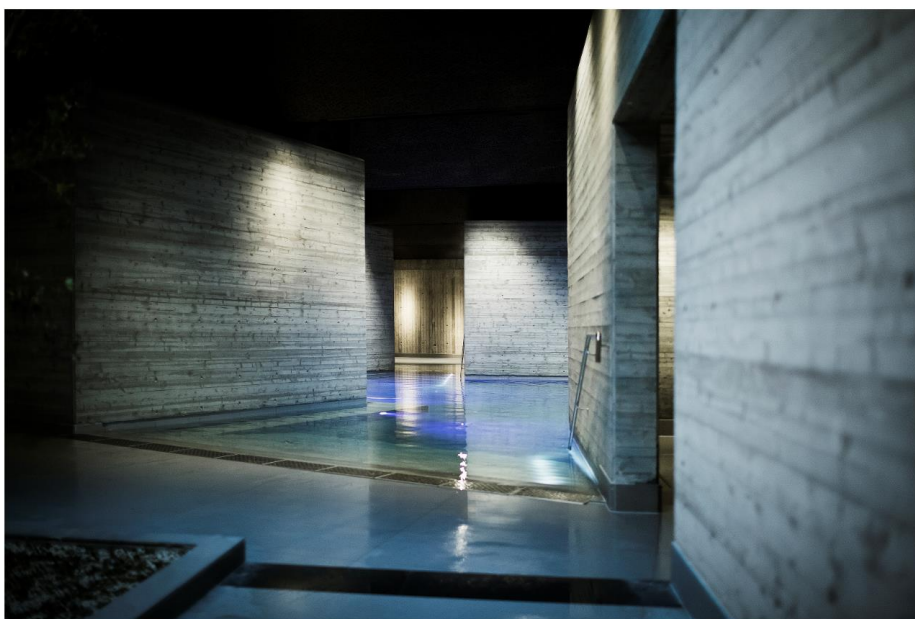
Viabono on hotellin saksalainen yhteistyökumppani, joka valvoo yrityksen ympäristötoimintaa ja antaa palautetta kehitettävistä asioista. Se kouluttaa hotellin henkilökuntaa ja tarkkailee, että liiketoiminta on ympäristöystävällistä. Viabono on myös saksalainen matkailun sertifikaatti, joka keskittyy ilmastoon, ympäristöön ja asiakkaiden suuntautumiseen. Sertifikaatti kertoo yrityksen liiketoiminnan laadusta ja luotettavuudesta. Lisäksi se merkitsee, että sertifikaatin saanut yritys huomioi toiminnassaan ilmaston, paikallisen ympäristön ja sosiaalisesti hyväksytyyn matkustamiseen. Tavoitteena on tuoda yhteen matkailun sosiaaliset, taloudelliset ja ekologiset osapuolet. (Zum Kurfürsten 2019a.)



Kuva 6. Zum Kurfürsten Resort (Zum Kurfürsten 2019b)

Zum Kurfürsten Resort on myös Green Pearls- ympäristöhotellien jäsen. Green Pearls on järjestö, jonka tavoitteena on jakaa ”vihreitä tarinoita” jäsenistään. Järjestö jakaa tietoa sosiaalisessa mediassa, markkinoinnissa ja muussa viestinnässä matkailualan toimijoista, jotka ovat suuntautuneet kestävästi. Näin vihreä ajattelu ja filosofia tulee näkyvämmäksi. (Green Pearls 2019b.)

Ruotsalainen vertailuun valittu kylpylähotelli on nimeltään Yasuragi. Kylpylä sijaitsee noin 20 kilometriä Tukholman keskustasta itään saaristoon päin. Kylpylä on erikoistunut japanilaiseen kylpyläkulttuuriin ja tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuuden täydelliseen rentoutumiseen ja palautumiseen (kuva 7) (kuva 8). (Yasuragi 2019a.)



Kuva 7. Japanese bath (Yasuragi 2019b)

Hotellihuoneita kylpylässä on 191 kappaletta. (Yasuragi 2019c.) Hotelli kuuluu Nordic Hotels & Resorts -ketjuun. (Yasuragi 2019d.) Kylpylässä järjestetään kylpylä-, ravintola- ja majoitustoiminnan lisäksi kokouspalveluita ja hyvinvointiin liittyviä aktiviteetteja esimerkiksi meditointia sekä joogaa. (Yasuragi 2019e.)



Kuva 8. Heta källor på Yasuragi (Yasuragi 2019f)

Kylpylässä noudatetaan tarkkoja kestävän liiketoiminnan toimintaohjeita. Tunnustukseksi siitä yritys on saanut pohjoismaisen Joutsenmerkin. Kestävän liiketoiminnan osa-alueita ovat ekologinen kestävyys, sosiaalinen kestävyys, taloudellinen kestävyys ja kestävä johtaminen. Henkilökunnan lisäksi myös asiakkaille kerrotaan yrityksen toimintamalleista ja ohjeistetaan heitä toimimaan ympäristöystävällisesti. (Yasuragi 2019g.)

Haikon kartano sijaitsee itäisellä Uudellamaalla (kuva 9). Kartano on perheyritys, joka on toiminut jo yli 50 vuotta. (Haikon kartano 2019a.) Kartanossa on yhteensä 208 hotellihuonetta, joista 184 sijaitsee kylpylähotellin puolella ja 24 päärakennuksessa. Majoitus- ja kylpyläpalveluiden lisäksi yrityksessä järjestetään kokous- ja juhlapalveluita. (Haikon kartano 2019b.)



Kuva 9. Haikon kartano (Haikon kartano 2019c)

Haikon kartano osallistuu aktiivisesti ympäristötyöhön ja hotellilla on Green Key- ympäristösertifikaatti. Ympäristöohjelma näkyy hotellin toiminnassa joka päivä ja ympäristöystävälliseen liiketoimintaan on sitoutunut koko henkilökunta. Ympäristöohjelman noudattaminen näkyy liiketoiminnan jokaisella osa-alueella, joita ovat energian kulutus, ilmastointi, vesi, valaistus, jätteet, kuljetus, hankinnat ja mainonta. (Haikon kartano 2019d.)

Scandic Ikaalisten kylpylä sijaitsee Ikaalisissa Kyrösjärven rannalla (kuva 10). Hotelli on rakennettu vuonna 2000. Huoneita hotellissa on yhteensä 311. Myös Ikaalisten kylpylässä tarjotaan majoitus- ja kylpyläpalveluiden lisäksi kokouspalveluita. (Scandic 2019a.)



Kuva 10. Scandic Ikaalisten kylpylä (Scandic 2019b)

Scandic-ketjun sisällä hotellitoiminnan ympäristöasiat huomioitu jokapäiväisessä toiminnassa. Jo vuonna 1993 Scandic-ketju päätti, että siitä tulee johtava kestävän kehityksen ja kestävyuden noudattaja hotellialalla. Tänä päivänä voidaan sanoa, että Scandic on johtavassa asemassa kestävässä liiketoiminnassa. Kestävydestä on tullut ketjun arvo ja olennainen osa päivittäistä työskentelyä. Ketjun jokaisella työntekijällä on mahdollisuus koulutautua lisää ympäristöasioista työssään. Lisäksi jokaiseen hotelliin on nimitetty erikseen ympäristöasioista vastaava henkilö. Jätteiden, energian ja veden määrien mittaukset aloitettiin vuonna 1996. Aktiivinen työskentely ympäristön hyväksi on tuottanut tulosta ja 2016 vuoden lopulla jo 180 ketjun hotellia oli saanut Joutsenmerkin tai EU-ympäristömerkin. (Scandic 2019c.)

Benchmarking-vertailussa Scandic nousi ympäristöteoiltaan ja -vastuultaan näitä parhaiten noudattavaksi yritykseksi. Yrityksen verkkosivuilla on laajasti yksityiskohtaista tietoa yrityksen kestävästä liiketoiminnasta. Scandic-ketjun tavoite olla johtava kestävän kehityksen ja kestävyuden noudattaja hotellialalla näkyy myös yrityksen viimeisimmästä vuosittain julkaisemasta raportista, jossa kerrotaan liiketoiminnan kasvusta ja kehityksestä vuoden 2017 aikana. Suuressa kansainvälisessä yrityksessä kestävyys on mukana jokapäiväisessä toiminnassa, ja ketjun työntekijät ovat vastuussa omasta osuudestaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi työntekijöiden työhyvinvoinnista ja koulutuksesta huolehditaan säännöllisesti.

Sokos Hotel Flamingo kuuluu S-ryhmään, jonka tavoitteena on jokaisen ketjuun kuuluvan hotellin saaminen Green Key-ohjelmaan (kuva 11). Green Key-ympäristömerkin lisäksi S-

ryhmällä on Paras paikka elää -vastuullisuusohjelma, joka koostuu sadasta vastuuteosta Sokos Hotelleissa. Ketjussa kiinnitetään huomiota esimerkiksi hotellirakennusten energia-  
tehokkuuteen, ruokahävikkiin ja lisäksi yhteistyötä tehdään paikallisten toimijoiden kanssa. Flamingolla ympäristömerkki jo on, mikä kertoo ympäristöystävällisestä liiketoiminnasta kylpylähotellissa. (Sokos Hotels 2019a.)



Kuva 11. Sokos Hotel Flamingo (Sokos Hotels 2019c)

Sokos Hotels on mukana Paras paikka elää- vastuullisuusohjelmassa, jonka tavoitteena on tehdä Suomesta vielä parempi paikka elää. S-ryhmä on suuri toimija Suomessa ja siksi se kokee vastuukseen vaikuttaa siihen, minkälaista Suomessa on elää nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena on tarjota asiakkaille taloudellisen hyvinvoinnin lisäksi ketjun oma panos yhteiskunnan puolesta ja ilmastonmuutosta vastaan. Tavoitteena on myös muun muassa parantaa ihmisoikeuksia, hyvinvointia sekä kansan terveyttä. (Sokos Hotels 2019b.)

Sokos Hotel Flamingo on elämysshotelli, joka sijaitsee Vantaalla kauppakeskus Jumbon yhteydessä. Asiakkaille palveluita on tarjolla majoitus- ja kylpyläpalveluista juhla- ja kokouspalveluiden lisäksi golfiin, shoppailuun sekä useisiin ravintoloihin. Hotelli on lähellä Helsinki-Vantaan lentokenttää, jonne matkaa on noin viisi kilometriä. (Sokos Hotels 2019c.) Hotellihuoneita Flamingossa on noin 540 kappaletta. (Helsingin Uutiset 2016.)

## 5.2 Verkkosivujen benchmarking-vertailu

Benchmarking-vertailumenetelmän avulla hotellien ympäristötoimintaa voidaan vertailla usean eri vertailukohteen mukaan. Hotellivertailun tuloksia on selkeää hahmottaa niiden ollessa esitettynä taulukon muodossa. Taulukkojen lisäksi vertailun tulokset on avattu tekstissä tarkemmin hotellikohtaisesti.

Taulukko 4. Ympäristösertifikaatti, ympäristöraportti ja asiakaspalautteet

Hotelli	Haikon Kartano	Scandic Ikaalisten kylpylä	Sokos hotels Flamingo	Naantalin kylpylä	Zum Kurfürsten Resort, Saksa	Yasuragi, Ruotsi
Ympäristösertifikaatti	-Green Key- sertifikaatti	-Joutsenmerkki- sertifikaatti	-Green Key- sertifikaatti	-Ei tietoa -PYR- todistus	-Viabono- sertifikaatti -TripAdvisor- sertifikaatti	-Joutsemerkki- sertifikaatti -ISO 14001- ohjelma -KRAV- sertifikaatti -MSC/ ASC ympäristö- merkki
Ympäristöraportti	-Ei tietoa	-Ympäristöraportit saatavilla	-Vastuullisuusraportit saatavilla	-Ei tietoa	-Ei tietoa	-Ei tietoa
Asiakaspalautteet näkyvillä tai linkki palautteisiin	-Trust You- asiakasarviot	-Asiakaspalautteet ja TripAdvisor- arvostelut	-Asiakaspalautteet ja linkki TripAdvisorin arvosteluihin	-Ei tietoa	-Ei tietoa	-Ei tietoa

Kuten taulukosta 4 havaitaan, on kaikilla vertailuun valituilla hotelleilla jokin sertifikaatti, jonka mukaan toimia. Haikon Kartanolla ja Sokos hotels- ketjulla on käytössä Green Key- sertifikaatti. Lisäksi Sokos hotels- ketjulla on Paras paikka elää- vastuullisuusohjelma, joka ohjaa ketjun kaikkien toimijoiden ympäristöystävällistä ja kestävää toimintaa. Scandic ketjulla ja ruotsalaisella Hotel Yasuragilla on puolestaan käytössä Joutsenmerkki. Yasuragi on myös saanut toiminnalleen KRAV- orgaaninen aamiainen sertifikaatin ja MSC/ ASC ympäristömerkin kestävän ja vapaan sekä viljeltyn kalan valmistamisesta asiakkaille. Yasuragi on lisäksi mukana ISO 14001 ympäristöjohtamis- ohjelmassa. Zum Kurfürsten hotellilla on saksalainen Viabono sertifikaatti, joka ohjaa ympäristötoimintaa ja sen avulla yritys saa myös palautetta toimintansa kehitettävistä asioista. Zum Kurfürsten on myös saanut vuonna 2017 TripAdvisorin myöntämän Erinomainen kohde -sertifikaatin, jonka saajat valitaan käyttäjien antamien arvostelujen perusteella. Vertailun hotelleista ainoastaan Naantalin kylpylällä ei ollut käytössä kestävää liiketoimintaa ohjaavaa ympäristösertifikaattia. Sen sijaan Naantalin kylpylällä on PYR- todistus, joka koskee pakkausten hyötykäyttöä ja kierrätystä.

Ympäristöraportteja vertailun hotelleista oli ainoastaan Scandic -ketjulla ja Sokos Hotels -ketjulla. Molempien ketjujen ympäristöraportit sisältävät kattavaa tietoa kestävästä liiketoinnasta ja eri toimintatavoista. Raportteja oli saatavilla usean vuoden ajalta, jolloin toiminnan kehitystä voidaan verrata aiempiin vuosiin nähden.

Vertailun hotelleista Scandic ja Sokos hotels-ketjuilla oli asiakaspalautteet verkkosivuilla näkyvissä sekä TripAdvisor -linkki arvosteluihin. Haikon Kartanon verkkosivuilla on näkyvissä Trust You- asiakasarviot hotellin palveluista. Trust You- arvosteluihin sisältyy asiakaspalautteet, matkustajatyypit ja asiakkaiden jättämät kommentit sekä hotellin vastaukset. Naantalin kylpylän, saksalaisen Zum Kurfürstenin ja ruotsalaisen Yasuragi hotellin verkkosivuilta asiakaspalautteita ei löytynyt.

Taulukko 5. Energiankulutus, valaistus ja ruoka

Hotelli	Haikon Kartano	Scandic Ikaalisten kylpylä	Sokos hotels Flamingo	Naantalin kylpylä	Zum Kurfürsten Resort, Saksa	Yasuragi, Ruotsi
Energiankulutus	-Lämmityksessä merilämpö -Lämmitysenergiaa merestä ja maakaasusta -Pakkasilla öljylämmitys -Sähkö paikallista -Koneet energiatehokkaita	-Energian käyttöä tarkkaillaan -Lämmitys ja viilennys ovat energiatehokkaita -Uusiutuvan energian käyttöönotto	-Investointi tuuli- ja aurinkovoimaan -Sähkön tuottaminen omalla uusiutuvalla energialla -Sähköautojen latauspisteet -Hiilidioksidikylmälaitteet	-Ei tietoa -Energian käyttöä tarkkaillaan -Lämmityksessä kaukolämpö -Ilmastointi energiatehokasta -Huoneiden pattereissa termostaatit	-Altaissa suojukset -Lämpövoimalaitoksista kaasulla	-Fossiiliton polttoaine -Maalämpö, aurinkopaneelit, biodiesel-lämmityksen -Vesi- sekä tuulienergiaa -Vesilämmitys, ilmanvaihto, puhdistus ja lämmönvaihto esim. jätevedestä
Valaistus	-Säästölamppuja ja natriumpurkauslamppuja -Asiakkaille ohjeet	-Valot energiansäästölamppuja	-Vaihto led- valaisimiin	-Ei tietoa -Led-valot ja energiasäästölamput	-Energiansäästölamput	-Omilla energiaratkaisuilla tuotettu sähkövalaistuksessa
Ruoka	-Luomu- ja lähiruokaa	-Reilun kaupan kahvia	-Kestävien kantojen äyriäisiä ja kalaa	-Sesongin raaka-aineet ja vaihtuvat menukset	-Sesongin raaka-aineet ja vaihtuvat menukset	-Lista kielletyistä ruoka-aineista

		-Aamiaisella luomutuotteita -Ei häkkinäloiden munia	-Sertifioitu palmuöljy -Kahvi ja tee sertifioitua tai vastuullista -Aamiaisella luomupuuroa			-Orgaaninen ruoka -Lihan vähentäminen
--	--	--	---	--	--	--

Kuten taulukosta 5 havaitaan, Haikon Kartanon lämmityksessä hyödynnetään merilämpöä. Yli 60 prosenttia kartanon lämmitysenergiasta on saasteettomasta merestä ja 35 prosenttia puhdasta maakaasua. Kovimmilla pakkasilla lämmityksessä käytetään öljyä. Kartanon sähkö on pääasiassa Porvoon energian paikallista EKO-energiaa. Lisäksi ilmastointikoneiden käyntiaikoja säädetään ja poistokoneissa on energiatehokas lämmön talteenotto.

Scandic-hotelliketjun tavoitteisiin kuuluu vähentää ja tarkkailla energiankulutusta. Ketjun hotellien lämmitys ja viilennys ovat energiatehokkaita sekä ympäristöystävällisiä. Liiketoiminnassa käytettävät fossiiliset polttoaineet on tarkoitus korvata uusiutuvilla energianlähteillä ja tehdä toiminnasta ympäristöystävällisempää.

Sokos hotel Flamingon tavoite on investoida tulevaisuudessa tuuli- ja aurinkovoimaan energiankulutuksen pienentämiseksi. Investointi uusiutuvaan energiaan siirtymiseen lisää kustannuksia lyhyellä aikavälillä, mutta on taloudellisesti kannattavaa pitkällä tähtäimellä katsottuna. Sähkön tuottaminen omalla uusiutuvalla energialla mahdollistaa sen kulutuksesta aiheutuvan kustannusten vähenemistä ja tekee ketjusta omavaraisemman sähkönkulutuksessa. Autoilijoille tehdään sähköautojen latauspisteitä ja vanhoja kylmälaitteita korvataan ympäristöystävällisillä hiilidioksidikylmälaitteilla, jotta myös niiden sähkönkulutus vähenee.

Naantalın kylpylän verkkosivuilta ei löytynyt tietoa energiankulutuksesta. Hotellin lämmitys tuotetaan kaukolämmöllä ja hotellirakennuksen ilmastoinnissa on energiaa säästävää lämmöntalteenottoa. Lisäksi kaikissa huoneissa on vesikiertoiset termostaatilla toimivat patterit, jotka säätelevät huoneiden lämmitystä huoneiden lämpötilan mukaan. Tavoitteena on, että koko kylpylähotellin energiankulutusta seurataan ja toimintaa kehitetään tulevaisuudessa energiatehokkaaksi.

Hotel Zum Kurfürstenin uima-altaissa on suojukset, jotka vähentävät altaiden CO2 päästöjä. Hotellin lämpö tuodaan voimalaitoksista kaasulla, jolloin CO2 päästöjä vähentää vuosittain 30 prosenttia. Yrityksen toiminnan tavoitteena on vähentää päästöjä mahdollisimman laajasti toiminnassaan.

Hotel Yasuragin toiminnassa käytetään fossiilitonta polttoainetta. Hotellirakennuksessa on maalämpö, aurinkopaneelit ja biodiesel-lämmitin. Lisäksi toiminnassa hyödynnetään ympäristöystävällistä vesi- sekä tuulienergiaa. Muita ympäristöystävällisiä ratkaisuja hotellissa on vesilämmitys, energiaa säästävää ilmanvaihtoa sekä puhdistus ja lämmönvaihto esimerkiksi jätevedestä. Tavoitteena on aiheuttaa liiketoiminnalla mahdollisimman vähän haittaa ympäristölle ja toimia kestävästi.

Haikon Kartanossa kaikissa muissa tiloissa paitsi julkisissa tiloissa on käytössä energiansäästölamppuja ja natriumpurkauslamppuja. Tavoitteena on kartanon oman toiminnan kehittämisen lisäksi ohjeistaa asiakkaita toimimaan ympäristöystävällisesti ja säästävästi. Asiakkaita kehoitetaan esimerkiksi käyttämään valaistusta mahdollisimman säästäväisesti ja sulkemaan valot huoneesta, kun valaistusta ei tarvita.

Scandic ja Sokos hotelleissa, Naantalin kylpylässä sekä saksalaisessa Zum Kurfürsten hotellissa käytetään valaistuksessa energiansäästölamppuja ja led- valaisimia. Erityisesti Sokos ketjun hotelleissa tavoitteena on vaihtaa valaisimet energiatehokkaisiin led- valaisimiin. Myös näiden hotellien tavoitteena on oman toiminnan kehittämisen lisäksi ohjeistaa asiakkaita käyttämään valaistusta energiaa säästävästi ja tarpeen mukaan.

Hotel Yasuragissa tavoitteena on hyödyntää hotellin omilla energiaratkaisuilla tuotettua sähköä valaistuksessa. Tällöin sähkön ostaminen muualta vähenee ja hotellin sähkönkulutus muuttuu omavaraisemmaksi. Omien energiaratkaisuiden kehittämisen ja hyödyntämisen lisäksi tavoitteena on vähentää sähkönkulutusta valaisimissa ja ohjeistaa siitä myös asiakkaita.

Haikon Kartanossa on asiakkaille tarjolla kattava valikoima luomu- ja lähiruokaa. Scandic-hotelliketjun hotelleissa tarjotaan Reilun kaupan kahvia, joka tukee kahvin pienviljelijöiden työtä. Lisäksi ketjun hotellien aamiaisella on tarjolla paikallisia luomutuotteita ja yrityksen tavoitteena on luopua häkkikanaloiden munista.

Sokos hotelleissa tarjoillaan vain kestävien kantojen äyriäisiä ja kalaa. Ketjun tavoitteena on siirtyä sertifioidun palmuöljyn käyttöön vuoteen 2021 mennessä. Lisäksi ketjun tavoitteena on, että kaikki toiminnassa käytettävä kahvi on sertifioitua tai vastuullista vuoteen

2019 mennessä ja tee vuoteen 2020 mennessä. Hotellien aamiaisella tarjoillaan myös luomupuuroa.

Naantalın kylpylän ja Zum Kurfürsten hotellin ravintoloissa käytetään sesongin raaka-aineita ja menut vaihtuvat sesongin mukaan. Tuotteita ja raaka-aineita pyritään ostamaan mahdollisimman laajasti paikallisilta tuottajilta. Paikallisten tuottajien tuotteita ostamalla yritys tukee paikallisia yrityksiä ja mahdollistaa osaltaan alueen ihmisten työllistymistä.

Yasuragi hotellissa ruokailu on tärkeä osa asiakkaan kylpyläkokemusta. Hotellin ruokailtoilta ovat kiellettyjä hanhenmaksa sekä sen tuotantoon käytetyt ankka- ja hanhilajit, vasikanliha, epäorgaaniset kananmunat, palmuöljyt, ja epäorgaaniset banaanit. Noin 25 prosenttia kylpylässä valmistettavasta ruuasta on orgaanista. Kiellettyjen raaka-aineiden välttämisen ja orgaanisen ruuan suosimisen lisäksi lihan käyttöä pyritään välttämään ruuan valmistuksessa.

Taulukko 6. Vesi, siivous, jätteet ja hankinnat

Hotelli	Haikon Kartano	Scandic Ikaalisten kylpylä	Sokos hotels Flamingo	Naantalın kylpylä	Zum Kurfürsten Resort, Saksa	Yasuragi, Ruotsi
Vesi	-Vettä säästävät vesikalusteet -Kulutusta tarkkaillaan -Säästö pyykinpesussa	-Kulutusta tarkkaillaan -Säästävät vesikalusteet	-Vesikalusteet vähän vettä kuluttavia	-Ei tietoa -Veden lämmön talteenotto -Vettä säästävät vesikalusteet -Säästö pyykinpesussa	-Vettä säästävä pesula	-Kulutuksen vähentäminen -Puhdistaminen UV säteilyllä ja lämmönvaihtajilla -Vesikalusteet vettä säästäviä
Siivous	-Ei kemiallista pesua -Ympäristöystävälliset tuotteet	-Vaarallisten aineiden ja kemikaalien vähentäminen -Eko- tuote -Jätevesisaastetonta	-Tuotteissa ympäristömerkintä	-Ei tietoa -Siivous mikroosiivousta -Pesuaineet ovat ympäristöystävällisiä	-Pesula vettä säästävä	-Pesuaineet ympäristösertifioituja bioteknisiä pesuaineita -Ionisoitu vesi -Uimapukujen uusiokäyttö

Jätteet	-Jätteiden vähentäminen -Jätteiden lajittelu -Ei kerta-käyttöpak-kauksia ja -tuotteita	-Jätteiden vähentäminen -Ei kerta-käyttötava-roita -Ruokajät-teet kom-postoidaan tai biokaa-suksi -Muovipillit pois	-Ruokahä-vikin vä-hentämi-nen -Materiaa-lien kierrä-tys -Jätteiden hyötykäyttö -Sähköinen kassakuitti -Kierrätys-pisteet	-Ei tietoa -Jätteet kier-rätetään -Kierrätys-pisteet -Jätteet laji-tellaan -Kertakäyttö-tuotteita väl-tetään	-Vältetään pakkausjätettä -Ympäristöys-tävälliset pak-kausmateriaa-lit -Jätteet lajitel-laan ja hyö-dynnetään	-Ruuan jät-teestä bio-kaasua -Jätteet kier-rätetään -Asiakkaile kierrätettyjä tuotteita
Hankinnat	-Tuotteen elinkaari -Ympäris-tömerkintä -Huoneka-lujen uu-siokäyttö	-Ehdot ta-varantoi-mittajille -Koulutus aiheesta	-Kotimai-suus ja paikalli-suus -Kierrätys -Ihmisoi-keudet	-Ei tietoa -Yhteistyö-kumppa-neille ehdot -Phytomer -kosmetiikka-sarja	-Suositaan luomutuotteita -Puusaunaan puut läheisistä metsistä	-Luonnolli-set, vegaani-set sekä or-gaaniset tuotteet -Abloom Or-ganic Skin-care -kosme-tiikkasarja

Haikon Kartanossa on käytössä vettä säästävät vesikalusteet (taulukko 6). Säästävien vesikalusteiden lisäksi veden kulutusta seurataan ja keinoja sen vähentämiseksi pyritään löytämään. Käytäntönä on, että vain likaiset liinavaatteet pestään ja asiakkaita ohjeistetaan jättämään ainoastaan likaiset pyyhkeet lattialle pesua varten. Kylpylän pihatöissä käytössä on kaivovettä ja keittiön astianpesukoneet vettä säästäviä.

Haikon Kartanon lisäksi myös vertailun muissa hotellissa on tavoitteena mitata ja vähentää veden kulutusta. Hotellien vesikalusteet ovat vähän vettä kuluttavia ja energiaa säästäviä. Naantalin kylpylän allasosaston suihkuvedestä suoritetaan lämmöntalteenotto, jonka avulla saatu lämpö voidaan hyödyntää muuhun tarkoitukseen. Yasuragi hotellissa veden puhdistaminen tehdään modernilla UV säteilyllä ja lämmönvaihtajilla, jolloin vältytään ympäristölle haitallisten puhdistuskemikaalien käyttämiseltä.

Haikon Kartanon tekstiilit eivät vaadi kemiallista pesua. Kartanon siivouksessa käytetään mahdollisimman laajasti ympäristöystävällisiä tuotteita. Kaikki siivouksessa käytettävät tuotteet ovat vähäpäästöisiä ja ympäristömerkittyjä. Myös Scandic ja Sokos hotelleissa tavoitteena on käyttää ympäristöystävällisiä pesu- ja puhdistusaineita. Scandic hotelleissa

käytössä ovat Eko- merkityt tuotteet.

Naantalin kylpylässä käytetään siivouksessa pesuaineita ja vettä säästävää mikrosiivousta. Siivouksessa käytettävät pesuaineet ovat ympäristöystävällisiä ja vähäpäästöisiä. Pesuaineita säästää myös käytäntö, jonka mukaan vain likaiset pyyhkeet ja kylpytakit laitetaan kylpyhuoneen lattialle merkinä pesun tarpeesta.

Yasuragi hotellissa pesuaineet ovat ympäristösertifioituja ja suuri osa myös kemikaalittomia bioteknisiä pesuaineita. Ympäristöystävällisten pesuaineiden lisäksi hotellin siivouksessa käytetään ionisoitua vettä, jota käytetään myös esimerkiksi sairaaloiden siivouksessa. Lisäksi hotelli lainaa asiakkailleen vierailun ajaksi uimapukuja, jotka myöhemmin puhdistetaan ja uusiokäytetään. Tällöin altaisiin ei päädy likaa uimapukujen mukana.

Haikon Kartanossa ja Scandic hotelleissa on tavoite ehkäistä ja vähentää jätteiden syntymistä. Haikon Kartanossa jätteistä lajitellaan esimerkiksi biojäte, lasi, metallipakkaukset, paistinrasva, pahvi, paperi, tietoturvapaperit, pantilliset juomapakkaukset, lasimurska, muovipakkaukset, sekajäte, posliinijäte, paristot, loisteputket, sähkö- ja elektroniikkaromu, tulostinten värikasetit, puutarhajäte, rakennus- ja remonttijäte. Scandic hotelleissa välitetään paketoitumateriaalien ja muiden kertakäyttötavaroiden käyttöä. Lisäksi tavoitteena on uusiokäyttää mahdollisimman paljon eri materiaaleja ja tuotteita. Scandic hotelleissa kaikki ruokajäte kompostoidaan tai käytetään biokaasuna. Ketjun muovipillien käytöstä on tarkoitus luopua.

Sokos hotelleissa tavoitteena on vähentää ruokahävikkiä 15 prosenttia vuoden 2020 loppuun mennessä. Ketjun hotellien tekstiilit kierrätetään ja jätteet hyöty käytetään biopolttoaineissa. Hotelleihin tehdään asiakkaille omat jätteiden kierrätyspisteet. Toiminnasta syntyneitä jätteitä ei viedä kaatopaikoille, vaan ne hyödynnetään. Lisäksi pakkausmateriaaleja vähennetään ja tuotteita ostetaan mahdollisuuksien mukaan suuremmissa erissä pienien pakkausten sijaan.

Naantalin kylpylässä kierrätetään hotellin käytöstä poistuneet kalusteet ja tekstiilit. Hotellin asiakkaille on oma kierrätyspiste, joka kannustaa asiakkaita kierrättämään myös hotellissa majoittuessaan. Toiminnasta syntyneistä jätteistä lajitellaan biojäte, sekajäte, paperi, keräyspahvi, lasi, paristot, metalli ja loisteputket.

Zum Kurfürsten hotellin toiminnassa suositaan ympäristöystävällisiä pakkausmateriaaleja. Hotellin jätteet lajitellaan ja osa niistä käsitellään alueen maatilojen eläinten ruoaksi. Jätteiden hyödyntäminen ja uusiokäyttö vähentää niiden pidempien kuljetusten tarvetta ja

pienentää näin myös päästöjä.

Yasuragi hotellissa ruuan jätteestä tehdään biokaasua. Biokaasu hyödynnetään hotellin toiminnassa. Lisäksi hotellin kaikki jätteet kierrätetään ja lajitellaan. Asiakkaille tarjotaan vierailunsa ajaksi käyttöön kierrätettyjä juomapulloja, jotka he voivat myöhemmin ottaa kotihinsa tai ne kierrätetään uudelleen käyttöön.

Haikon Kartanon hankinnoissa huomioidaan tuotteen koko elinkaaren ympäristövaikutukset. Kartanon käytössä on vähäpäästöisiä ja ympäristömerkittyjä tuotteita. Tuotteen elinkaaren huomioiminen tarkoittaa esimerkiksi kertakäyttöpakkausten ja -tuotteiden välttämistä sekä hotellin huonekalujen uusiokäyttöä.

Scandic on asettanut tavarantoimittajilleen kestävän liiketoiminnan ja vastuullisuuden ehdot, joita se itsekin noudattaa toiminnassaan. Tavarantoimittajaa valittaessa tarkastetaan täyttääkö yritys nämä vaaditut ehdot. On tärkeää, että myös yhteistyökumppanit ovat sitoutuneita ympäristöystävälliseen ja kestävään toimintaan. Scandicissa ympäristöystävällisestä ja kestävästä liiketoiminnasta vastaavat henkilöt ovat koulutettuja ja ammattitaitoisia.

Sokos hotelleissa pyritään käyttämään mahdollisimman paljon kotimaisia ja paikallisia palveluita sekä tuotteita. Hotellien valikoimiin lisätään kierrätysmateriaaleista valmistettuja tuotteita. Myös hankintaketjussa huomioidaan ihmisoikeudet ja työntekijöiden työolosuhteet.

Naantalin kylpylän yhteistyökumppanit toimivat ympäristöystävällisesti ja vastuullisesti. Vastuullisuus vaikuttaa myös yhteistyökumppaneita valittaessa. Kylpylän käytössä on ympäristöystävällinen kosmetiikkasarja. Saksalaisen Zum Kurfürsten hotellin tavoitteena on myös suosia ympäristöystävällisiä ja vastuullisia tuotteita toiminnassaan. Hotellin puusaunaan hankitaan lämmityspuut läheisistä kasvavista metsistä, mikä tukee myös paikallisia metsänomistajia. Naantalin kylpylän tavoin ruotsalainen Yasuragi hotelli on valinnut käyttöönsä ympäristöystävällisen kosmetiikkasarjan. Yasuragi välttää toiminnassaan synteettisiä ja kemiallisia aineita ja suosii luonnollisia, vegaanisia sekä orgaanisia tuotteita.

Taulukko 7. Kuljetukset, liikkumismuodot, luonnossa liikkuminen, johtaminen, sosiaalinen kestävyys ja henkilökunnan koulutus

Hotelli	Haikon Kartano	Scandic Ikaalisten kylpylä	Sokos hotels Flamingo	Naantalin kylpylä	Zum Kurfürsten Resort, Saksa	Yasuragi, Ruotsi
Kuljetukset, liikkumismuodot, luonnossa liikkuminen	-Yksityisautoilun vähentäminen -Kesäisin vuokrataan pyöriä ja sähköskoottereita -Työntekijöiden kuljetukset	-Ympäristöystävälliset kuljetukset -Vähäpäästöiset kulkuneuvot -Verkkosivuilla tietoa aktiviteeteistä	-Sähköautoille la- tauspisteet -Kuljetusreitit, nyky- aikainen kalusto ja kuorman koko	-Ei tietoa -Oma pesula ja leipomo -Kuljetukset vähäisiä	-Kuljetuksien matkat ja paikalliset tuotteet sekä tuottajat -Hyvät ulkoilu- maastot	-Ei tietoa kuljetuksista tai muista liikkumismuodoista -Ohjattuja aktiviteettejä -Ulkoaktiviteeteistä tietoa
Johtaminen	-Toiminta Green Key:n mukaan -Aktiivinen kehitystyö	-Työntekijöiden vastuu työstä -Työntekijöille koulutusta sekä työkalut	-SOK Vastuullisuusyksikkö vastuussa	-Ei tietoa	-Paperin käytön vähentäminen työskentelyssä johdon toimesta.	-Henkilöstön koulutus -Yrityksen koulutusohjelmassa -Kiinnostus kestävyteen
Sosiaalinen kestävyys, henkilökunnan koulutus	-Henkilökunnan kouluttaminen -Työhyvinvointi	-Turvalliset ja viihtyisät työolosuhteet -Työntekijöiden yksityisyys ja kohtelu	-Perehdytyksen kehittäminen -Henkilöstön kouluttaminen ja kannustaminen	-Ei tietoa	-Viabonoser-tifikaatin mukaan kehittää ympäristöystävällistä toimintaa ja koulutusta	-Olla hyvä työpaikka -Henkilökunnan kehitysohjelma -Kehityskeskustelut -Kestävän johtamisen ohjelma

Haikon Kartanossa asiakkaita ohjeistetaan käyttämään yksityisautoilun sijaan bussia. Bussin lisäksi hotellin työntekijöitä kannustetaan pyöräilyyn ja työmatkaliikuntaan. Asiakkaille on kesäisin vuokrattavissa pyöriä ja sähköskoottereita. Hotellin myöhäisvuorolaisille lähiseuduilla asuville tarjotaan taksimatka kotiin, minkä tarkoitus on kannustaa työntekijöitä välttämään yksityisautoilua (taulukko 7).

Scandic ja Sokos hotelleissa ympäristövaikutukset huomioidaan matkustus- ja kuljetustavoissa. Etusijalla ovat vähän hiilidioksidipäästöjä tuottavat autot ja muut kulkuneuvot. Sokos hotellit tarjoavat autoilijoille sähköautojen latauspisteitä. Latauspisteiden lisäksi Sokos hotellien kuljetuksissa huomioidaan kuljetusreitit, nykyaikainen kalusto ja täydet kuormat.

Naantalin kylpylässä on oma pesula ja leipomo. Nämä vähentävät kuljetuksien määrää ja niistä aiheutuvia päästöjä. Kylpylän tavoite on pitää kuljetuksen mahdollisimman vähäisinä. Naantalin kylpylän tavoin myös saksalaisen Zum Kurfürsten tavoite on pienentää kuljetuksien matkoja ja määriä suosimalla paikallisia tuotteita sekä tuottajia.

Yasuragi hotellissa asiakkaille on tarjolla ohjattuja aktiviteettejä. Yrityksen toiminnan tavoitteena on edesauttaa ja parantaa asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tähän ajatukseen sisältyy myös hyvinvoinnista huolehtiminen liikunnan avulla. Hotelli tarjoaa useita eri aktiviteettejä asiakkailleen.

Haikon Kartano on sitoutunut toimimaan Green Key- ympäristökriteerien mukaisesti. Työtä tehdään päivittäin koko henkilökunnan voimin ja jokainen työntekijä on vastuussa omasta työpanoksesta yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös Scandic ja Sokos hotellien työntekijät ovat vastuussa omasta osuudestaan yhteishengen ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Scandic hotelleissa työntekijöille tarjotaan koulutusta sekä työkalut ympäristöystävälliseen toimintaan. Ja Sokos hotelleissa vastuullisuus -yksikkö vastaa vastuullisuuden kehittämisestä ja ohjaamisesta.

Yasuragi hotellin johtajien tehtävänä on mahdollistaa henkilöstön tarvittava koulutus ja tietämystä kestävyydestä teoriassa sekä työssään käytännön tasolla. Lisäksi johtajia koulutetaan yrityksen vastuullisuuteen ja kestävyyteen erikoistuneessa koulutusohjelmassa. Kiinnostus kestävyyteen ja vastuullisuuteen vaikuttavat uuden henkilön rekrytoinnissa.

Haikon Kartanossa henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti. Molemmissa Haikon Kartanossa ja Scandic hotelleissa on tavoitteena mahdollistaa työntekijöille turvalliset ja viihtyisät työolosuhteet. Lisäksi Scandic hotelleissa kiinnitetään huomiota yksilönoikeuksiin, yksityisyyteen ja tietosuojaan. Työntekijöitä kunnioitetaan, arvostetaan ja kohdellaan arvokkaasti.

Sokos hotelleissa kehitetään työntekijöiden perehdytyksen laatua. Perehdytys on tärkeä osa työntekijän sopeutumista työyhteisöön, joten siihen on hyvä kiinnittää huomiota yrityksen toiminnassa. Ketjun henkilöstöä koulutetaan eettisissä ja ihmisoikeuskysymyksissä ja henkilökuntaa kannustetaan joukkoliikenteen käyttöön sekä työmatkaliikuntaan.

Saksalainen Viabono-sertifikaatti ohjaa Zum Kurfürsten hotellin toimintaa. Sertifikaatin avulla hotelli kehittää ympäristöystävällistä toimintaa ja kouluttaa henkilökuntaa. Uusien toiminnan kehityskohteiden esittämisen lisäksi Viabono antaa palautetta hotellin kestävästä ja vastuullisesta ympäristötoiminnasta sekä seuraa liiketoiminnan kehitystä.

Yasuragi hotellin tavoite on olla niin hyvä työpaikka, kuin mahdollista. Hotellin henkilökunnalla on itse kehitetty yrityksen kehittämiseen ja henkilökunnan arvoihin perustuva kehitysohjelma. Kehitysohjelman lisäksi henkilökunta käy säännöllisesti kehityskeskusteluissa esimiehensä kanssa. Keskusteluissa käydään läpi esimerkiksi työn tavoitteita ja tuloksia. Yasuragi hotellilla on myös oma The Seven habits of great leaders- koulutusohjelma kestävästä johtamisesta, jonka avulla se kouluttaa itse omat johtajansa.

Taulukko 8. Mainonta, paikallisuus, paikalliset tuotteet ja tietoa kohteesta

Hotelli	Haikon Kartano	Scandic Ikaalisten kylpylä	Sokos hotels Flamingo	Naantalin kylpylä	Zum Kurfürsten Resort, Saksa	Yasuragi, Ruotsi
Mainonta, paikallisuus ja paikalliset tuotteet	-Mainonta pääosin sähköistä -Painotuotteita vähennetään -Tietoa hotellin ympäristösuunnitelmasta	-Mainonta pääosin sähköistä -Asiakkaille tarjotaan paikallisia tuotteita	-Mainonta pääosin sähköistä -Paikallisia tuotteita tarjotaan asiakkaille	-Ei tietoa	-Vastuullinen ja ympäristöystävällinen toiminta -Paperin käyttö korvataan sähköisillä asiakirjoilla -Suositaan lähiruokaa ja tuotteita lähialueelta	-Mainonta sähköistä -Suositaan paikallisesti kasvatettua ruokaa
Tietoa kohteesta	-Historiasta ja toiminnasta tietoa -Tietoa on kartanon omistajista, toiminnasta	-Ei tietoa	-Tietoa historiasta ja muutoksesta -Ei tietoa luonnosta tai kulttuurista	-Kohteesta ja sen historiasta löytyy tietoa	-Ei tietoa	-Kohteesta ja sen historiasta löytyy tietoa

Haikon Kartanon, Scandic ja Sokos hotellien mainonta on pääosin sähköistä. Haikon Kartanon tavoitteena on vähentää painotuotteiden ja paperin käyttöä. Kartanon verkkosivuilla

on laajasti tietoa hotellin ympäristösuunnitelmasta. Myös Zum Kurfürsten hotelli on sitoutunut toimimaan vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti, mikä näkyy hotellin tavoitteena tukea alueen muita toimijoita esimerkiksi raaka-aineiden hankinnoissa.

Yasuragi hotellin tavoite on olla yrityksenä niin hyvä roolimalli kestävydestä ja vastuullisuudesta muille, kuin mahdollista (taulukko 8). Hotellin kestävä toiminta on rehellistä ja aktiivista. Hotellilla järjestetään esimerkiksi aiheesta kertovia luentoja. Lisäksi yritys tekee yhteistyötä ruotsalaisen Young Cancer -yhdistyksen kanssa ja on stipendiohjelman jäsen sekä jäsen matkailun kestävyysneuvostossa.

Haikon Kartanon, Sokos hotel Flamingon, Naantalin kylpylän ja Yasuragi hotellin verkkosivuilta löytyy tietoa kohteen historiasta ja toiminnasta. Haikon Kartanon sivuilla on esimerkiksi tietoa Kartanon omistajista, toiminnasta eri vuosina sekä muutoksista tähän päivään asti. Sokos hotel Flamingon sivuilla on tietoa kohteen historiasta ja muutoksista.

### **5.3 Parhaimmat käytännöt Naantalin kylpylälle**

Hotellien verkkosivujen benchmarking-vertailusta löytyi useita hyviä käytäntöjä Naantalin kylpylän ympäristötoiminnan kehittämiseksi. Tärkeää on, että kestävä liiketoiminta on avointa eli asiakkaalle kerrotaan mahdollisimman laajasti, miten ympäristö huomioidaan yrityksen päivittäisessä toiminnassa ja minkälaisia toimintatapoja on käytössä. Vertailun hotelleista suurimmalla osalla on verkkosivuillaan kattavaa ja yksityiskohtaista tietoa erilaisista kestävästä toimintatavoista.

Hotellin ympäristöystävällisen toiminnan luotettavuutta lisää, jos verkkosivuilla ovat asiakaspalautteet näkyvillä. Palautteet voivat joko olla suoraan nähtävissä tai sivuilla voi olla linkki, josta ne näkyvät. Aktiivinen hotelli vastaa asiakkaiden lähettämiin positiivisiin ja negatiivisiin palautteisiin tietyn ajan sisällä sekä mahdolliset toiminnan parannukset tehdään avoimesti eli myös asiakkaita tiedotetaan niistä. Ostopäätöstä tehtäessä muiden matkailijoiden mielipiteet sekä kokemukset auttavat muodostamaan tuotteesta tai palvelusta todennukaisen käsityksen ja hotellivierailun jälkeen asiakas voi vertailla omia kokemuksia aikaisempiin palautteisiin. Lisäksi asiakkaiden verkkosivuille kirjoittamat palautteet saattavat kuvata hotellin tarjoamia palveluita verkkosivujen tietoja tarkemmin, mikä on hyödyllistä hotellille ja sen potentiaalisille uusille asiakkaille.

Asiakaspalautteiden lisäksi verkkosivuille on hyvä lisätä tietoa hotellin ympäristöystävällisestä toiminnasta konkreettisin esimerkein. Jo käytössä olevien toimintatapojen lisäksi tie-

toa voi olla myös erilaisista tavoitteista tulevaisuudessa tai kehitettävistä asioista ympäristötoiminnassa. Mahdollisimman laajasti hotellin toimintaa kuvaava tieto lisää asiakkaan luottamusta ja mahdollisesti myös kiinnostusta käyttää hotellin palveluita. Hotelli voi käyttää ympäristöystävällisyyttä ja kestävyyttä kilpailuetunaan, mikäli tarvittava tieto ja toiminnan tulokset ovat ensiksi saavutettuja sekä asiakkaiden nähtävillä.

Kestävän liiketoiminnan kehittämisen alkuvaiheessa energiankulutuksen seuranta auttaa uusien tavoitteiden laatimisessa ja energiatehokkaiden toimintatapojen valinnassa. Kehityksen seurannan kannalta energiankulutuksen mittauksia on hyvä tehdä säännöllisesti, jotta havaitaan tapahtuneet muutokset ja niihin voidaan reagoida tarvittaessa lyhyen ajan sisällä. Energiankulutuksen seuranta on käytäntö, joka on hyödyllistä vakiinnuttaa osaksi hotellin toimintatapoja.

Useissa vertailun hotelleissa käytetään energianlähteenä uusiutuvaa tuuli- ja aurinkoenergiaa. Esimerkiksi hotellin katolle asennetut aurinkopaneelit voivat tuottaa osan toimintaan käytettävästä sähköstä, ja paneelit tulevat maksamaan itsensä takaisin käytön aikana. Niiden ostoon voi myös saada tukea alentamaan kustannuksia. Sähkön käyttöön liittyen hotellin parkkipaikalle voitaisiin tehdä latauspisteet sähköautoille. Ympäristöystävällisten sähköautojen määrä on kasvussa ja latauspisteet helpottavat niillä matkustamista.

Asiakkaille tarjotun ruuan alkuperän kertominen ja luomu- sekä lähiruuan suosiminen tulevat myös esille hotellien vertailussa. Hotellin toiminta tukee paikallisia tuottajia ja tiloja, jos niiden tuotteita käytetään asiakkaille tarjottavan ruuan valmistuksessa. Esimerkiksi ravintoloiden ruokalistoissa voidaan mainita raaka-aineiden alkuperä ja paikallisuus. Paikallisia tuotteita voivat olla esimerkiksi liha- ja kasvistuotteet.

Kestävän liiketoiminnan kehittämisessä tärkeä asia on henkilökunnan kouluttaminen ympäristövastuullisesta toiminnasta. Tärkeää on, että koko hotellin henkilökunta on koulutettua ja tarvittaessa he saavat lisää tietoa aiheesta sekä voivat ylläpitää osaamistaan esimerkiksi jatkokoulutuksen avulla. Vertailun hotelleista osassa on erikseen nimitetty ympäristöasioista vastaava henkilö, jonka tehtävänä on kehittää hotellitoiminnan kestävyyttä. Tehtävään nimetty henkilö vastaa ensisijaisesti liiketoiminnan kestävyyteen liittyvistä työtehtävistä ja tällöin vastuualue on osoitettu tietylle henkilölle, mikä voi selkeyttää muiden työntekijöiden työtä.

Asiakkaille on hyvä kertoa hotellin verkkosivuilla, mitä kestäviä liikkumismuotoja suositellaan käytettäväksi. Yksityisautoilun sijaan voidaan esimerkiksi suosia joukkoliikenteen

käyttämistä ja lyhyempien matkojen kulkemista polkupyörällä. Yksityisautoilua ja yksittäisiä kuljetuksia tulisi vähentää sekä suosia vain täysiä tavarankuljetuksia. Liikenneyhteydet Naantaliin ovat hyvät, joten julkisen liikenteen hyödyntämisen merkitystä tulisi asiakkaille korostaa.

Kun ympäristötoimintaa on kehitetty ja tuloksia saavutettu, voidaan hotellin verkkosivuille lisätä liiketoiminnan ympäristöraportti. Raportista selviää tietoa esimerkiksi kestävästä liiketoiminnasta kokonaisuutena, hotellin ympäristövaikutuksista, tavoitteista ympäristön kuormituksen vähentämiseksi ja käytetyistä raaka-aineista. Tietojen julkisuus lisää hotellin toiminnan luotettavuutta, joka voi mahdollisesti vaikuttaa myös asiakkaiden ostopäätöksiin.

## 6 Pohdinta

Projektin keskeiset tulokset muodostuvat muiden kylpylöiden toimintatavoista benchmarking-vertailuanalyysin avulla. Tulokset ovat vertailusta poimittuja parhaimpia käytäntöjä Naantalın kylpylän ympäristötoiminnan kehittämiseksi. Uusien käytäntöjen käyttöönottoaminen on mahdollista, mutta edellyttää kiinnostusta ja tarvittavia resursseja ympäristöstävällistä toimintaa kohtaan. Kehitysehdotukset ovat osa vertailun hotellien toimintaa ja niiden avulla Naantalın kylpylä voi kehittää toimintaansa.

Tutkimuksen tuloksista Naantalın kylpylä voi ottaa käyttöön toimintatavat, joita ovat asiakaspalautteiden julkaiseminen verkkosivuilla, energiankulutuksen seurannan vakiinnuttaminen, uusiutuvan tuuli- ja aurinkoenergian hyödyntäminen energianlähteenä, luomu- ja lähiruuan suosiminen sekä ruuan alkuperän kertominen asiakkaille, henkilökunnan kouluttaminen kestävästä liiketoiminnasta ja ympäristövastuullisuudesta, tietoa kestävästä liikkumismuodoista verkkosivuilla ja ympäristöraportin julkaiseminen. Kehittämisehdotuksia on runsaasti, mutta asiakaspalautteet, energiankulutus, uusiutuvan energian hyödyntäminen ja henkilökunnan kouluttaminen ovat asioita, joista toimeksiantajayritys voi aloittaa kehittämistoiminnan.

UNEP:n ja UNWTO:n mukaan matkailualan yritykset ovat riippuvaisia matkailijoista, jotka etsivät uusia kokemuksia ja kohteita. Uuden kohteen valitsemisessa voivat muiden matkailijoiden kohteelle antamat asiakaspalautteet vaikuttaa merkittävästi. Positiiviset palautteet voivat rohkaista muita käyttämään hotellin palveluita ja negatiiviset palautteet voivat olla haaste liiketoiminnalle. Asiakaspalautteiden julkaiseminen verkkosivuilla sisältää positiiviset ja negatiiviset palautteet sekä niihin vastaamisen aktiivisesti. Kannattavaa on nimetä tietty henkilö, joka vastaa verkkosivuilla saatuihin palautteisiin aktiivisesti ja ammattimaisesti. Asiakaspalautteiden julkaisemista verkkosivuilla saatetaan vältellä, jotta negatiivisilta asioilta vältyttäisiin. Liiketoiminnan kehittämisen kannalta myös negatiiviset palautteet ovat tärkeää tietoa hotellille ja auttavat huomioimaan asiakkaiden toiveita.

Energiankulutuksen seurannan vakiinnuttaminen osaksi hotellin toimintaa auttaa selvittämään kulutuksen suuruutta ja tapoja sen vähentämiseksi. Vertailun hotelleista osa on osittain ratkaissut energiantarpeensa sijoittamalla uusiutuvaan aurinkoenergiaan. Aurinkopaneelien asentaminen on hotellille kerralla suuri kulu, mutta niiden käytön aikana sähkön käytöstä aiheutuvat kustannukset vähenevät.

Green Key:n ja Joutsenmerkin vaatimuksien mukainen luomu- ja lähiruuan suosiminen sekä ruuan alkuperän kertominen asiakkaille ovat tapoja, joilla hotelli voi tukea paikallisia

yrittäjiä taloudellisesti. Asiakkaat arvostavat, kun heille kerrotaan, mistä ravintoloissa tarjottava ruoka on peräisin ja millä tavoin se on tuotettu. Lähi- ja luomuruuan suosiminen vähentää myös yrityksen toiminnasta syntyviä päästöjä, kun raaka-aineita ei kuljeteta ulkomailta tai muuten pitkien etäisyyksien päästä.

Kestävän liiketoiminnan kehittämisen kannalta olennaista on kouluttaa henkilökuntaa riittävästi. Henkilökunnan osaamisen kehittäminen kuuluu myös Harmaalan ja Jallinojan (2012) mukaan yrityksen sosiaaliseen vastuuseen. Henkilökunnan kouluttaminen mahdollistaa kehityksen päivittäisessä toiminnassa, ja palvelutilanteissa heidän kauttaan myös asiakkaat saavat tietoa hotellin uusista käytönteistä sekä ohjeita omaan kestävään toimintaan. Koulutus voi olla asia, jota ei pidetä tärkeimpänä muutoksen kannalta, mutta tarvittavaa tietoa ja ohjeistusta tulee olla saatavilla henkilökunnalle.

Asiakkaiden ohjeistaminen käyttämään kestäviä liikkumismuotoja voi vähentää heidän liikkumisestaan aiheutuvia päästöjä suuresti. Julkiset kulkuyhteydet Naantaliin ovat hyvät, joten läheltä ja kauempaa matkustavat asiakkaat voivat käyttää julkista liikennettä matkustaessaan. Yksityisautoilun vähentäminen voi olla haaste esimerkiksi lapsiperheille, jotka ovat Naantalin kylpylän suuri asiakasryhmä erityisesti kesäaikaan.

Ympäristöraportin julkaiseminen edellyttää tavoitteellista kehitystyötä ja muutosten saavuttamista sekä tietojen keräämistä raportin muotoon asiakkaille. Se ei ole tuloksena Naantalin kylpylän ympäristötoiminnan kehittämisen kannalta tällä hetkellä tärkein, mutta tulevaisuudessa raportin kautta voidaan saada tärkeää tietoa liiketoiminnan kehityksestä. Naantalin kylpylä voi GSTC:n suositusten mukaisesti aloittaa toiminnan ympäristövaikutuksien dokumentoimisen, mikä on ensiaskel ympäristöraportin tekemiseen. Vertailun yrityksistä lähinnä suurempien hotelliketjujen verkkosivuilta raportti löytyi.

Kuten Harmaala ja Jallinoja (2012) toteavat, kuuluu yrityksen ympäristövastuuseen yrityksen kiinteistöjen hallinta ja uusiutuvan energian hyödyntäminen. Uusiutuvan energian käyttöönotto ja esimerkiksi aurinkopaneeleiden asentaminen hotellin katolle vaatii kustannuksia, mutta vähentää sähkön käytön kustannuksia tulevaisuudessa. Ympäristötoiminnan kehittämisessä paneelien hankkiminen ja asentaminen on suhteellisen nopea tapa saada aikaan muutoksia hotellin ympäristötoiminnassa. Toisaalta pidemmällä ajalla katsottuna uusiutuvalla energialla tuotettu sähkö suoraan hotellin omaan käyttöön tuo myös taloudellista hyötyä.

Verkkosivuilla julkaistu ympäristöraportti on myöhempi tavoite tulevaisuudelle, kun kehitystyö on tuottanut tuloksia ja tavoitteita on saavutettu. Tällä hetkellä ympäristöraportti ei

ole kehitettävistä asioista ensisijaisin. Raportin julkaiseminen voidaan asettaa tulevaisuuden tavoitteeksi, jota kohden ympäristötoiminnan kehittäminen suuntaa kehitysvaihe kerrallaan.

Tutkimuksen tulokset eivät ole yllättäviä. Vertailututkimuksen avulla saadut eri hotellien toimintatavat ovat käytössä useilla alan toimijoilla. Valitut käytännöt sopivat hotellitoimintaan ja benchmarking-vertailusta nähdään, mitä asioita alalla on kehitettävissä. Tavoitteena on, että tutkimuksen tulokset ovat toimeksiantajalle hyödyllisiä ja ne voidaan ottaa käyttöön. Toimeksiantajan tavoite kehittää ympäristötoimintaa on laaja, mutta tutkimuksen avulla työ tavoitteiden saavuttamiseksi voidaan aloittaa tutkimuksen tulos kerrallaan ja huomiota suunnata tuloksien avulla eri asioihin.

Kuten vertailutaulukosta nähdään, eivät seuraavat asiat toteudu jokaisessa suomalaisessa hotellissa, mutta näiden asioiden perusteella ne eroavat ulkomaalaisista kylpylöistä. Suomalaisissa kylpylöissä asiakaspalautteet ovat julkaistu hotellien verkkosivuilla. Asiakaspalautteiden lisäksi asiakkaita ohjeistetaan kierrättämään jätteet ja käyttämään esimerkiksi valaisimia säästeliäästi. Lisäksi henkilökuntaa ja asiakkaita kannustetaan käyttämään joukkoliikennettä ja välttämään yksityisautoilua. Suomalaisen hotellien verkkosivuilla on myös tietoa kohteesta ja mahdollisesti myös sen historiasta.

Tutkimuksen ulkomaalaisissa hotelleissa on kehitetty ohjelma, jonka perusteella henkilökunnan osaamista ympäristöasioissa kehitetään ja asetetaan heille osaamistavoitteet. Ionisoitua vettä käytetään vertailun toisen ulkomaalaisen hotellin siivouksessa, jotta vältetään siivouskemikaaleilta. Hotelleista toisella on tavoite olla yrityksenä paras mahdollinen roolimalli kestävässä ja ympäristöystävällisessä liiketoiminnassa. Hotelli haluaa myös olla mahdollisimman hyvä työpaikka ja huolehtia työntekijöiden työhyvinvoinnista sekä koulutamisesta. Energiankäyttöön liittyen kylpylälämpöpuun puusaunan lämmitykseen tarvittavat polttopuut haetaan läheisistä metsistä. Ja toinen hotelleista on jäsen matkailun kestävyysneuvostossa ja vaikuttaa näin laajemmin ympäristötoimintaan majoitusalaan.

Ympäristöystävällisen toiminnan markkinointi on pitkälti samanlaista suomalaisten ja ulkomaalaisten hotellien verkkosivuilla. Ympäristöystävällisen toiminnan markkinointi verkkosivuilla riippuu siitä, mitä toimintatapoja hotellilla on käytössä. Vertailun hotelleista esimerkiksi Scandic-ketjun hotelleissa ympäristöystävällisyys ja kestävyys on huomioitu hyvin. Ketjun verkkosivuilla kerrotaan laajasti yrityksen kestävästä liiketoiminnasta ja perustellaan ympäristöystävällisiä toimintatapoja yksityiskohtaisesti. Verkkosivuilla kerrotaan myös, kuinka kauan ympäristöystävällistä toimintaa hotellissa on tehty ja miksi se on tär-

keää. Scandic on nimennyt yhteyshenkilön, joka vastaa ympäristöasioihin liittyvistä asioista sekä vastaa mahdollisiin tiedusteluihin aiheesta. Lisäksi ketjun verkkosivuilla on esitetty sen ympäristötoimintaa kuvaava missio eli mitä asioita ketju haluaa ympäristötoiminnallaan saavuttaa. Verkkosivuilla on myös usea ympäristötoimintaa kuvaava raportti ja tiedosto, joista löytyy tietoa ympäristötoiminnan kehityksestä ja tavoitteista.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut tekemään tutkimusta benchmarking-vertailumenetelmää käyttäen, tieteellisestä kirjoittamisesta ja ympäristöystävällisestä sekä kestävästä liiketoiminnasta. Opinnäytetyön alussa tehdystä aiheen rajauksesta ja työn rakenteen suunnittelusta on ollut hyötyä koko prosessin ajan. Benchmarking-vertailumenetelmän avulla on ollut mielenkiintoista tutkia eri hotellien ympäristötoimintaa ja löytää verkkosivuilta erilaisia ympäristöystävällisiä toimintatapoja sekä valita niistä toimeksiantajalle parhaiten sopivat. Tieteellistä kirjoittamista olen tehnyt aikaisemmin opinnoissani, mutta opinnäytetyö on ensimmäinen tekemäni laaja tutkimus. Lisäksi olen oppinut, miksi on tärkeää, että yritys noudattaa ympäristöystävällistä sekä kestävästä liiketoimintaa, ja mitä hyötyä siitä voi yritykselle olla.

## Lähteet

Codling, S. 2001. Benchmarking. Gower. Hampshire. England.

Fonecta Finder 2019. Sunborn Saga. Luettavissa: <https://www.finder.fi/Terveystuotteet/Sunborn+Saga/Turku/yhteystiedot/763673>. Luettu: 13.1.2019.

Global Sustainable Tourism Council 2016a. GSTC Hotel Criteria. Luettavissa: [https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2015/11/GSTC-Hotel\\_Industry\\_Criteria\\_with\\_hotel\\_indicators\\_21-Dec-2016\\_Final.pdf](https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2015/11/GSTC-Hotel_Industry_Criteria_with_hotel_indicators_21-Dec-2016_Final.pdf). Luettu: 19.2.2019.

Green Key 2019a. Hakemisprosessi. Luettavissa: <http://greenkey.fi/haku-ohjeet/>. Luettu: 20.2.2019.

Green Key 2019b. Green Key- ympäristösertifikaatti. Luettavissa: <http://greenkey.fi/>. Luettu: 28.3.2019.

Green Pearls 2019a. Lifestyle Resort zum Kurfürsten. Luettavissa: <https://www.greenpearls.com/hotels/lifestyle-resort-zum-kurfuersten/>. Luettu: 15.3.2019.

Green Pearls 2019b. Meet us. Luettavissa: <https://www.greenpearls.com/meet-us/>. Luettu: 15.3.2019.

Haikon kartano 2019a. Suomalainen perheyritys. Luettavissa: <https://www.haikko.fi/hotelli/haikon-historia/suomalainen-perheyritys>. Luettu: 4.3.2019.

Haikon kartano 2019b. Hotelli Haikon kartano. Luettavissa: <https://www.haikko.fi/hotelli>. Luettu: 4.3.2019.

Haikon kartano 2019c. Kuvagalleria. Luettavissa: <https://www.haikko.fi/hotelli/kuvagalleria>. Luettu: 29.3.2019.

Haikon kartano 2019d. Luettavissa: <https://www.haikko.fi/hotelli/ymparisto-ja-yritysvastuu>. Luettu: 4.3.2019.

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

Heino, R. 16.1.2019. Revenue Manager. Sunborn Saga Oy. Haastattelu. Turku.

Ilmatieteenlaitos 2018. IPCC tukee ilmastopoliittista päätöksentekoa. Luettavissa: <https://ilmatieteenlaitos.fi/ipcc-ilmastopaneeli>. Luettu: 17.1.2019.

IPCC 2018a. Mitigation Pathways Compatible with 1.5°C in the Context of Sustainable Development. Luettavissa: [https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/02/SR15\\_Chapter2\\_Low\\_Res.pdf](https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/02/SR15_Chapter2_Low_Res.pdf). Luettu: 16.1.2019.

IPCC 2018b. Summary for Policymakers. Luettavissa: <https://www.ipcc.ch/sr15/chapter/summary-for-policy-makers/>. Luettu: 16.1.2019.

IPCC 2018c. Framing and Context. Luettavissa: [https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/02/SR15\\_Chapter1\\_Low\\_Res.pdf](https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/sites/2/2019/02/SR15_Chapter1_Low_Res.pdf). Luettu: 13.3.2019.

Itä-Suomen yliopisto 2018. Benchmarking. Luettavissa: <http://www.uef.fi/benchmarking>. Luettu: 6.11.2018.

Jokinen, R. 2016. Vantaan Flamingo saa jättilaajennuksen. Helsingin Uutiset. Luettavissa: <https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/443358-kuva-vantaan-flamingo-saa-jattilaajennuksen-tulossa-suomen-suurin-hotelli>. Luettu: 15.3.2019.

Joutsenmerkki 2019a. Kriteerit. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/>. Luettu: 22.2.2019.

Joutsenmerkki 2019b. Hotellit, ravintolat ja kongressikeskukset. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/kriteerit/055-hotellit-ravintolat-ja-kongressikeskukset-4/>. Luettu: 22.2.2019.

Joutsenmerkki 2019c. Hakeminen. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/hakeminen/>. Luettu: 22.2.2019.

Joutsenmerkki 2019d. Pohjoismainen organisaatio. Luettavissa: <https://joutsenmerkki.fi/tietoa-meista/pohjoismainen-organisaatio/>. Luettu: 22.2.2019.

Jyväskylän Yliopisto 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu: 6.11.2018.

Naantalin kylpylä 2019a. Comfort Twin. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/comfort-twin/>. Luettu: 27.2.2019.

Naantalin kylpylä 2019b. Huoneet ja sviitit. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/hotelli/huoneet-ja-sviitit/>. Luettu: 11.1.2019.

Naantalin kylpylä 2019c. Deluxe. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/deluxe/>. Luettu: 27.2.2019.

Naantalin kylpylä 2019d. Kylpylä, altaat ja saunat. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/kylpyla-altaat-saunat/>. Luettu: 27.2.2019.

Naantalin kylpylä 2019e. Kokous- ja juhlatilat. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/kokoukset-tapahtumat/kokous-ja-juhlatilat/>. Luettu: 11.1.2019.

Naantalin kylpylä 2019f. Spa & Wellness. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/spa-wellness/>. Luettu: 11.1.2019.

Naantalin kylpylä 2019g. Spa & Hotel. Luettavissa: <https://www.naantalispa.fi/>. Luettu: 27.2.2019.

Rantapallo 2018. Naantalin kylpylässä arki unohtuu. Luettavissa: <https://www.rantapallo.fi/suomen-matkailu/naantalin-kylpylassa-arki-unohtuu/>. Luettu: 11.1.2019.

Reddy, C. 18.1.2019. Benchmarking: Types, Process, Advantages & Disadvantages. WiseStep. Luettavissa: <https://content.wisestep.com/benchmarking-types-process-advantages-disadvantages/>. Luettu: 29.1.2019.

Scandic 2019a. Scandic Ikaalisten kylpylä. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/hotellit/suomi/ikaalinen/scandic-ikaalisten-kylpyla>. Luettu: 4.3.2019.

Scandic 2019b. Galleria. Luettavissa: <https://www.scandichotels.fi/hotellit/suomi/ikaalinen/scandic-ikaalisten-kylpyla/galleria?carousel=true#image-1>. Luettu: 29.3.2019.

Scandic 2019c. Sustainability. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/sustainability/>. Luettu: 4.3.2019.

Sitra 2018. 10 asiaa, jotka kaikkien on hyvä tietää uudesta ilmastoraportista. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/blogit/10-asiaa-jotka-kaikkien-hyva-tietaa-uudesta-ilmastoraportista/>.  
Luettu: 16.1.2019.

Sokos Hotels 2019a. Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>. Luettu: 5.3.2019.

Sokos Hotels 2019b. Paras paikka elää. Luettavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/paraspaikkaelaa>. Luettu: 5.3.2019.

Sokos Hotels 2019c. Break Sokos Hotel Flamingo. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/vantaa/sokos-hotel-flamingo>. Luettu: 15.3.2019.

Sunborn Oy 2019. About us. Luettavissa: <https://www.sunborn.com/about-us/>. Luettu: 12.1.2019.

Sustainable Development of Tourism. Definition. Luettavissa: <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. Luettu: 14.1.2019.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

UNEP & UNWTO 2005. United Nations Environment Programme & World Tourism Organization. Making Tourism More Sustainable. A Guide for Policy Makers. United Nations Environment Programme. Paris. World Tourism Organization. Madrid. Luettavissa: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/dtix0592xpa-tourismpolicyen.pdf>. Luettu: 16.1.2019.

UNWTO 2018. Definition. Luettavissa: <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. Luettu: 6.11.2018.

Vijay Reddy, M. & Wilkes, K. 2013. Tourism, climate change and sustainability. Taylor & Francis Group. London and New York.

Vilen, J. 2018. Naantalin kylpylälaitoksen historiasta on säilynyt kosolti kuvia. Turun Seutusanomat. Luettavissa: <https://turunseutusanomat.fi/2018/03/naantalin-kylpylälaitoksen-historiasta-sailynt-kosolti-kuvia/>. Luettu: 28.2.2019.

Yasuragi 2019a. Spa introduction Japanese bath culture. Luettavissa: <https://yasuragi.se/en/baths/japanese-bath/>. Luettu: 17.3.2019.

Yasuragi 2019b. Japanese bath. Luettavissa: <https://newsroom.notified.com/yasuragi-press/media/39186/japanese-bathjpg>. Luettu: 29.3.2019.

Yasuragi 2019c. Om våra rum. Luettavissa: <https://yasuragi.se/rum/>. Luettu: 17.3.2019.

Yasuragi 2019d. Om oss. Luettavissa: <https://yasuragi.se/om-oss/omoss/>. Luettu: 17.3.2019.

Yasuragi 2019e. Yasuragi. Luettavissa: <https://yasuragi.se/en>. Luettu: 17.3.2019.

Yasuragi 2019f. Heta källor på Yasuragi. Luettavissa: <https://newsroom.notified.com/yasuragi-press/media/40789/heta-kallor-p-yasuragijpg>. Luettu: 29.3.2019.

Yasuragi 2019g. Sustainability at Yasuragi. Luettavissa: [https://yasuragi.se/wp-content/uploads/2017/01/Sustainability\\_info.pdf](https://yasuragi.se/wp-content/uploads/2017/01/Sustainability_info.pdf). Luettu: 17.3.2019.

Zum Kurfürsten 2019a. For the environment. Luettavissa: <https://www.zum-kurfuersten.de/en/about-us/sustainability/>. Luettu: 15.3.2019.

Zum Kurfürsten 2019b. Picture and videos. Luettavissa: <https://www.zum-kurfuersten.de/en/the-hotel/picture-and-videos/>. Luettu: 29.3.2019.