

## **Hotellien vastuullisuusohjelmien erottuvuustekijät**

Inka Savonmäki



<b>Tekijät</b> Inka Savonmäki	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Hotellien vastuullisuusohjelmien erottuvuustekijät	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 29
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Clarion Hotel Helsinki Airport. Tavoitteena oli etsiä tietoa toimeksiantajan suurimpien kilpailijoiden vastuullisuusohjelmista ja niiden painotuksista sekä erottuvuustekijöistä verrattuna Clarionin vastaavaan ohjelmaan. Tavoitteena oli saada selville, pystyykö Clarion erottumaan nykyisellä ohjelmallaan edukseen ja kiinnittämään kuluttajan huomion vai pitääkö muutoksia ohjelmaan tehdä seuraavalle vuodelle.</p> <p>Opinnäytetyö alkaa yleiskatsauksella tutkittavasta aiheesta, selityksellä tutkielman tarkoituksesta sekä lukujen kuvailusta.</p> <p>Tutkielman teoreettinen viitekehys pohjautui kirjallisuuteen liittyen yritysvastuuseen ja sen kolmeen pääaiheeseen: sosiaaliseen, taloudelliseen sekä ympäristölliseen vastuuseen. Siinä käydään myös läpi tietoa toimeksiantajasta sekä heidän omasta vastuullisuussuunnitelmastaan.</p> <p>Tutkielmassa käytetty tutkimusmenetelmä oli laadullinen tutkimusmenetelmä. Se toteutettiin keräämällä tietoa havainnointitaulukkoon hotellien julkisuusnäkökulmasta, eli niiden nettisivuilta.</p> <p>Tulokset osoittivat, että hotellien vastuullisuusohjelmissa on paljon samankaltaisuuksia johtuen lainsäädännöstä. Clarion hotelli kuitenkin erottuu erityisesti keskittymällä enemmän sosiaalisiin tapahtumiin, kuten esimerkiksi Pride sekä Happy Dog. Kaksi muuta hotellia puolestaan keskittyvät enemmän konkreettisiin tekoihin ja faktoihin.</p> <p>Voitiin tehdä johtopäätökset, että työntekijöiden kouluttamista vastuullisuuteen täytyy hotellissa parantaa, sekä ympäristövastuun tärkeyden noustessa, yhdeksi pääalueista pitäisi vastuullisuussuunnitelmissa seuraaville vuosille nostaa vastuulliset hotellitoiminnot.</p>	
<b>Asiasanat</b> Yritysvastuu, Nordic Choice Hotels, vastuullisuussuunnitelma, laadullinen tutkimus	

## Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoite ja tutkimusongelma.....	1
1.2	Työn teoreettinen viitekehys ja raportin sisältö .....	2
2	Yritysvastuu .....	3
2.1	Taloudellinen vastuu .....	4
2.2	Sosiaalinen vastuu .....	5
2.3	Ympäristövastuu .....	6
3	Nordic Choice- ketju.....	8
3.1	Vastuullisuus Nordic Choice- ketjussa .....	8
3.1.1	Sweet Dreams .....	9
3.1.2	Ympäristöä säästävät hotellioperaatiot.....	10
3.1.3	Monimuotoisuus.....	11
3.1.4	Paikallinen sosiaalinen vastuu.....	11
3.1.5	Eettinen kaupankäynti.....	12
3.1.6	Ruoan vallankumous.....	12
3.2	Clarion Hotel Suomi .....	13
3.3	Clarion Hotel Helsinki Airport vastuullisuussuunnitelma .....	13
4	Tutkimusmenetelmät .....	16
4.1	Työn empiirisen osan suorittaminen.....	17
5	Kilpailevien hotellien vastuuhjelmat .....	19
5.1	Scandic Hotels Group .....	21
5.2	Sokos Hotels.....	22
6	Tulokset .....	25
7	Johtopäätökset.....	27
8	Pohdinta.....	29
	Lähteet .....	30

# 1 Johdanto

Yrityksen on toimittava ekologisesti, sosiaalisesti sekä taloudellisesti kestäväällä tavalla olakseen elinvoimainen ja menestyvä pitkälläkin tähtäimellä. Sellainen yritys on kannattava ja kilpailukykyinen. Se parantaa jatkuvasti resurssitehokkuuttaan sekä minimoi toimintansa kielteiset vaikutukset ympäristöön. Yritys toimii vastuullisesti sidosryhmiään kohtaan ja sen etuna ovat motivoituneet ja jatkuvasti kehittyvä henkilöstö. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

Yhä enemmän kuluttajat ovat tietoisia yritysten ympäristövaikutuksista ja haluavat osaltaan kannattaa sellaisia yrityksiä, jotka minimoivat huonoja vaikutuksia ja taas toisaalta boikotoida niitä, joiden kanta ilmastoasioihin ei ole vaadittavalla tasolla. Erityisesti matkailijoiden kasvu näkyy hotellitoiminnassa ja kilpailun kasvaessa on tärkeää erottua edukseen. Vertailen kolmen hotellin vastuullisuusohjelmia ja etsin nimenomaan Clarion Hotel Helsinki Airportille tarvittavia tietoja, erottuvatko he edukseen vai olisiko ohjelmaa muutettava kilpailukyvyyn kasvattamiseksi.

Clarion Hotel Airportille on tärkeää, että vastuullisuussuunnitelma, jonka mukaan toimitaan tällä hetkellä, on ajankohtainen ja noudattaa ympäristölle ja ihmisille ajankohtaisia aiheita. Kilpailijoiden ohjelmia tutkimalla pystytään selvittämään, löytyykö suuria eroavaisuuksia ja pystytäänkö näitä asioita toteuttamaan myös Clarion hotellissa. Sille on arvokasta tietää, miten vastuullisuus näkyy kuluttajalle ja nouseeko se näkyviin kilpailijoiden joukosta.

## 1.1 Työn tavoite ja tutkimusongelma

Työni toimeksiantajana toimii Clarion Hotel Helsinki Airport. Clarionin lentokenttähotelli avattiin lentokentän välittömään läheisyyteen vuonna 2016 lokakuussa. Hotelli kuuluu Nordic Choice Hotels- ketjuun, joka keskittyy toiminnassaan erityisesti vastuullisuuteen niin sosiaaliseen, taloudelliseen kun myös ympäristölliseen.

Tavoitteena tälle työlle onkin etsiä tietoa toimeksiantajan suurimpien kilpailijoiden vastuullisuusohjelmista ja niiden painotuksista sekä erottuvuustekijöistä verrattuna Clarionin vastaavaan ohjelmaan. Tavoitteena on saada selville, pystyykö Clarion erottumaan edukseen vai kannattaako vaihtaa ensi vuoden ohjelman strategisia kärkiä. Onko siis onnistuttu vuoden 2018 strategiassa ja voidaanko sen varaan laskea myös vuonna 2019?

Tutkimusmenetelmänä työssäni käytän havainnointia. Teen itselleni havainnointitaulukon, jonka perusteella lähdän selaamaan kilpailijoiden nettisivuja ja etsimään niiden vastuullisuussuunnitelmien pääpiirteitä. Etsin tietoa vain hotellien julkisuusnäkyvän perusteella, eli siitä, mitä potentiaalinen asiakaskin näkee. Sen jälkeen vertailen kahden kilpailijan vastuullisuussuunnitelmia Clarion hotellin omaan suunnitelmaan ja etsin yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia niiden välillä.

## **1.2 Työn teoreettinen viitekehys ja raportin sisältö**

Työni ensimmäinen luku kertoo yleisesti siitä, mikä on tutkimukseni tarkoitus ja aihe sekä myös miksi aiheeni on tärkeä. Se kertoo tavoitteeni työlle, eli mitkä asiat muuttuvat tai kehittyvät kun työni tulokset ovat selvillä. Siinä selviää myös, mitä on selvitettävä, jotta pääsen tavoitteeseeni. Kerron myös tutkimusmenetelmästä, eli millä tavalla aion tutkimukseni toteuttaa. Luku kaksi keskittyy puhtaasti työni teoriaan. Siinä käsitellään yritysvastuuta sosiaalisesta, ympäristöllisestä sekä taloudellisesta näkökulmasta lähteitä käyttäen.

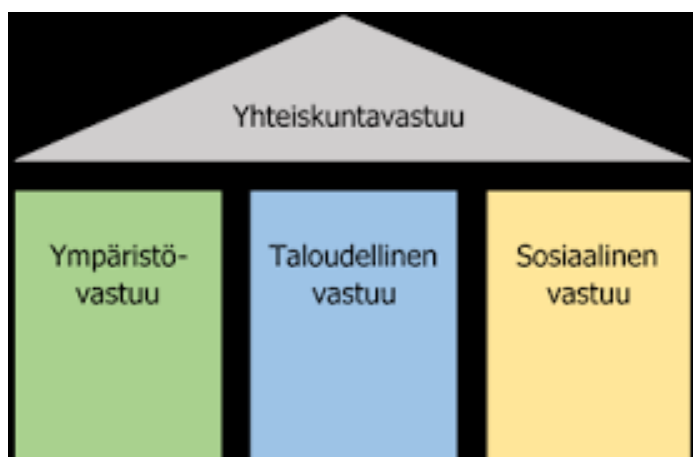
Luvussa kolme käsitellään yleisesti Nordic Choice- ketjua ja kuinka he toteuttavat vastuullisuutta kaikilla kolmella tasolla. Se kertoo myös Clarion Hotel Helsinki Airportista ja heidän omasta vastuullisuusohjelmastaan. Luvussa neljä käydään läpi käyttämäni tutkimusmenetelmät sekä kuinka käytännössä suoritin tutkimuksen.

Luvussa viisi teen havainnointitaulukon ja kerään siihen pääpiirteitä kolmen hotellin vastuullisuusohjelmia. Kerron myös kahden kilpailevan hotelliketjun ohjelmista hieman tarkemmin. Luvussa kuusi ja seitsemän käyn läpi saamiani tuloksia ja niistä tekemiäni johtopäätöksiä sekä kehitysideoita. Lopuksi Luvussa kahdeksan pohdin tutkimukseni validiteettia ja reliabiliteettia sekä kuinka yleisesti onnistuin mielestäni tutkimuksessani.

## 2 Yritysvastuu

Yritysvastuulla tarkoitetaan useimmiten erilaisia vapaaehtoisia toimia, joilla yritys toteuttaa yhteiskuntavastuutaan sidosryhmien odotusten perusteella. Yritykset käyttävätkin paljon käsitettä yritysvastuu suunnitellessaan, arvioidessaan, kehittäessään ja ennen kaikkea viestiessään vastuullisuustoimistaan, jotka ylittävät lainsäädännön määräykset ja ovat vapaaehtoisia. Suomessa Elinkeinoelämän Keskusliitossa on päädytty käyttämään käsitettä vastuullinen yritystoiminta. Suomalaiset yritykset käyttävät myös muita käsitteitä, kuten yhteiskuntavastuu, hyvä yrityskansalaisuus tai kestävän kehityksen mukainen yritystoiminta, kertoessaan taloudelliseen, sosiaaliseen ja ympäristöön liittyvistä tavoitteistaan ja toimintatavoistaan. (Harmaala & Jallinoja 2012, 16.)

Yritysvastuu siis liittyy laajimmillaan taloudelliseen, ympäristölliseen sekä sosiaaliseen ulottuvuuteen kuten kuvassa 1 näemme. "Kaikki nämä ulottuvuudet liittyvät yrityksen näkökulmasta toisiinsa: Taloudellinen vastuu ja kannattavuus luovat pohjan ekologiselle ja sosiaaliselle vastuulle. Ekologinen ja sosiaalinen vastuu vaikuttavat puolestaan yrityksen taloudelliseen tuloksentekoon." Kannustimet edistämään yrityksen kestävän kehityksen toimintaa voivat olla taloudellisia, julkishallinnollisia, sidosryhmälähtöisiä ja eettisiä. Vastuullista toimintaa lähtiessä analysoimaan on lähdettävä liikkeelle siitä, että taloudelliset kannustimet vaikuttavat aina päätöksentekoon, koska kaikkien yritysten päämääränä on kannattava liiketoiminta. Sitä, miten yritykset lähtevät päämääräänsä toteuttamaan, voidaan lähestyä julkishallinnollisten, sidosryhmälähtöisten ja eettisten kannustimien näkökulmasta. (Rohweder 2004, 77-81)



Kuva 1. Yhteiskuntavastuun osa-alueet (Rohweder 2004, 97)

Yritysvastuu onkin monitahoinen kokonaisuus, joka liittyy esimerkiksi moraaliin ja etiikkaan sekä yrityksen arvoihin. Moraalisten ja eettisten periaatteiden avaaminen ja niistä keskusteleminen auttaa yritystä jäsentämään omaa suhdettaan vastuuseen. Moraalissa on kyse säännöistä, joiden pohjalta ihmiset toimivat yhteisössä. Etiikka puolestaan on oppi siitä, miten ihmisten tulisi käyttäytyä esimerkiksi yksilöinä tai yrityksen toimijoina. Jokaisessa yrityksessä vallitsee taas omanlaisensa yrityskulttuuri, joka pohjautuu niihin todellisiin arvoihin, joihin organisaatiossa uskotaan ja joiden pohjalta toimitaan. (Rohweder 2004, 78)

Nykypäivänä yhteiskuntavastuun noudattaminen on merkittävä yrityksen maineeseen ja kilpailukykyyn vaikuttava tekijä. Yritys, joka toimii vastuuttomasti, ei yleensä ole houkutteleva sijoittajien ja rahoittajien silmissä. Hyvän maineen omaava yritys sen sijaan edesauttaa saamaan hyviä työntekijöitä, pitkäaikaisia asiakassuhteita, sekä sitouttaa rahoittajia ja muita sidosryhmiä. (Kuluttajaliitto 2019.)

Ilmastonmuutoksen uhkakuvat ovat puhuttaneet yhteiskunnan eri tahoja viime vuosina. Näiden uhkien torjumiseksi on laadittu useita kansallisia ja kansainvälisiä sopimuksia. Vastuullinen yritys luonnollisesti noudattaa kaikkia sitä koskevia lakeja. Yritys ottaa myös tavoitteekseen toimintansa, tuotteidensa ja palvelujensa ympäristöhaittojen jatkuvan ja pitkäjänteisen vähentämisen sekä sosiaalisen vastuun kantamisen työntekijöistään, alihankkijoistaan ja muista tärkeistä sidosryhmistä. Julkisen vallan tulisi luoda yhteiskuntaan sellaista painetta ja toisaalta toimintaedellytyksiä, että mahdollisimman monet yritykset toimisivat kestävästä kehitystä edistävien periaatteiden mukaisesti. Julkisen vallan tulisi myös lisätä tietoa ja tietoisuutta. Erityisesti pienet ja keskisuuret yritykset saattavat tarvita tukea ymmärtääkseen vastuullisen toiminnan hyödyt ja merkityksen sekä löytääkseen omalle yritykselleen sopivimmat tavat sen toteuttamiseksi. (Rohweder 2004, 85–86)

## **2.1 Taloudellinen vastuu**

Yritystoiminnan kannattavuus on edellytys sille, että yritys voi tuottaa taloudellista hyvinvointia yhteiskunnalle ja toimia vastuullisesti niin paikallisesti kuin globaalistikin. Yritysvastuun edellytykset perustuvatkin yrityksen kilpailukykyyn ja taloudelliseen suorituskykyyn esimerkiksi vahvaan kassavirtaan, kannattavuuteen ja tehokkuuteen. Pohdittaessa keinoja ja mahdollisuuksia yritysvastuun toteuttamiseen, määritellään myös muun muassa kannattavuustavoitteet sekä voitonjako osakkeenomistajille. (Harmaala & Jallinoja 2012, 19)

Yritysvastuu sisältää ajatuksen siitä, että yrityksen tulee erityisesti pitkällä aikavälillä toimintakykyinen. Yrityksessä joudutaankin tekemään päätöksiä siitä, pyritäänkö maksimaaliseen tulokseen lyhyellä aikavälillä (kuluvana vuonna) vai investoidaanko esimerkiksi ympäristöä ja työntekijöiden työhyvinvointia parantaviin hankkeisiin, jotka alkavat mahdollisesti tuottaa vuosien päästä. Jos yrityksen tavoitteena on kestävä kehityksen mukainen toiminta, voidaan toimintaa ajatella myös seuraavien sukupolvien näkökulmasta. (Harmaala & Jallinoja 2012, 19)

Tapa, jolla yritys luo taloudellista hyvinvointia ympäröivään yhteiskuntaan luetaan usein myös taloudelliseen vastuuseen. Yritys pystyy esimerkiksi ostojen, investointien ja erilaisien yhteishankkeiden, kuten koulujen tai satamien rakentamisen avulla vaikuttaa paljon paikallisten alueiden taloudellisiin edellytyksiin ja kilpailukykyyn. Yritysvastuun näkökulmasta taloudellisen vastuun omaava yritys luo taloudellista hyvinvointia tasapuolisesti niissä ympäristöissä, joissa se toimii. Pitkälti taloudellinen vastuu pohjautuu lainsäädäntöön, joka vaihtelee maittain. Vähimmäistasona pidetään lakien ja säädösten noudattamista. Yrityksillä on erilainen painoarvo paikallisesti ja alueellisesti. Paikkakunnan suurten työllistäjien ja yhteisöveron maksajien vaikutus on luonnollisesti merkittävä paikallisesti, vaikka maanlaajuisesti vaikutukset olisivatkin pienet. (Harmaala & Jallinoja 2012, 19)

Taloudellinen vastuu voi olla välitöntä tai välillistä. Välitön vastuu liittyy suoriin rahavirtoja koskeviin vaikutuksiin, joita ovat esimerkiksi palkkojen maksaminen työntekijöille ja verojen maksaminen yhteiskunnalle, sekä osinkojen maksaminen omistajille. Myös investoinnit sekä tuotekehitys ovat välitöntä vastuuta. Välillinen vastuu taas liittyy kansantaloudelliseen merkitykseen, esimerkiksi seuraukset yhteistyökumppaneiden ympäristövaikutuksiin sekä osallistuminen luonnonsuojeluhankkeisiin. (Harmaala & Jallinoja 2012, 17; Rohweder 2004, 97)

## **2.2 Sosiaalinen vastuu**

Sosiaalinen vastuullisuus kohdistuu pääasiassa henkilöstöön eli yrityksen toimien vaikutuksen kohteena oleviin ihmisiin. Länsimaissa sosiaalisen vastuullisuuden ajatellaan sisältävän muun muassa henkilöstön hyvinvoinnin edistämisen, työturvallisuuden parantamisen ja osaamisen kehittämisen yli lainsäädännön ja työehtosopimusten veloitteiden. Yrityksillä on myös yhteiskunnan näkökulmasta vastuu esimerkiksi työllistämisen edistäjänä, muun muassa syrjäytyneille sekä maahanmuuttajille sekä työpaikkojen vähentämisen vai-



kutusten minimoijana. Välillisesti yritysten toiminta vaikuttaa myös esimerkiksi kumppaneiden ja alihankkijoiden henkilöstöön sekä raaka-aineiden tuottajiin. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20)

Kansainvälisellä yrityksellä voi sosiaalisen vastuun näkökulmasta olla hyvinkin erilaisia lainsäädännön velvoitteita ja yhteiskunnallisia rooli- odotuksia eri maissa. Hyvinvointivaltioissa monet sosiaaliset velvollisuudet kuten ihmis- ja työoikeudet, työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat säädetty laissa. Pohjoismaissa yritykset, julkinen valta sekä ammattiyhdistysliike neuvottelevat ja sopivat monista työelämän säännöistä ja toteutustavoista. Muualla kehittyneissä maissa monet hyvinvointivaltion yritykselle määrittelemät velvollisuudet ovat yritysten vapaaehtoisen toiminnan piirissä, kun taas vähiten kehittyneissä maissa lainsäädäntöä ja sen valvontaa vasta kehitetään ja yrityksillä on mahdollisuus toteuttaa sosiaaliseen vastuullisuuteen liittyviä toimenpiteitä omien valintojensa pohjalta. Tällaisia kehittyvissä maissa toimivien yritysten sosiaalisen vastuullisuuden painopisteitä ovat muun muassa työolojen kehittäminen, peruspalkkatason määrittäminen sekä lapsi- ja orjatyövoiman ehkäisy. (Harmaala & Jallinoja 2012, 20)

Asiakkaiden näkökulmasta yrityksellä on suuri vastuu tuoteturvallisuuden varmistamisessa ja kuluttajansuojan kehittämisessä. Käytännössä sosiaalinen vastuullisuus näkyy esimerkiksi henkilöstöpolitiikassa, koulutuspolitiikassa, laadunvalvonnassa, sopimuspolitiikassa sekä sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Yritysten toiminnalla voi olla suuri vaikutus myös toimintapaikkakunnan asukkaiden elämään muun muassa ympäristövaikutuksina, kuten meluna ja liikenteenä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 21)

Välillinen vastuu liittyy myös hyviin toimintatapoihin ja yhteistyöhön yritysverkostossa. Vastuu koskeekin suhteita asiakkaisiin ja liikekumppaneihin. Vastuuseen kuuluu myös alihankkijoiden, raaka-ainetoimittajien ja urakoitsijoiden toiminnan arviointi, hyvästä tiedonkulusta huolehtiminen, lahjonnasta kieltäytyminen sekä teollis- ja tekijänoikeuksien kunnioittaminen. (Rohweder 2004, 104)

### **2.3 Ympäristövastuu**

Yrityksen pyrkimystä toimia ympäristön kannalta parhaalla mahdollisella tavalla, luetaan ympäristövastuullisuudeksi. Yrityksellä on välitön vastuu sen itse aiheuttamista ympäristövaikutuksista. Muun muassa vesien, ilman ja maaperän suojele sekä kasvihuonepäästöjen vähentäminen ja luonnon monimuotoisuuden turvaaminen kuuluvat yritysten ympäristövastuullisuuteen. Ympäristönsuojelu on laajentunut vain päästöjen puhdistamisesta tuotteen ja sen koko elinkaaren aikaisten ympäristövaikutusten hallintaan ja vähentämiseen.

Tavoitteena onkin, että ympäristönäkökulmat otettaisiin huomioon jo tuotantoprosessia suunniteltaessa ja kehittäessä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22; Rohweder 2004, 100)

Yritysten pyrkimys huomioida ympäristöasioita alkoi, kun yritysten oli pakko pyrittävä vastaamaan lainsäädännön vaikutuksiin. Nykyään vastuullinen yritys onkin selvillä toimintansa ympäristöasioista, tuntee lainsäädännön ja noudattaa sitä, kehittää toimintaansa sekä tunnistaa muutostarpeet ja ottaa ne huomioon. Keskeisiä lainsäädännön alueita ovat ilmaston- ja vesiensuojelu, jätteet ja kierrätys, ekotehokkuuden lisääminen ja energian käyttö. Kansallisia ympäristölainsäädäntöjä ohjaavat kansainväliset sopimukset, jotka voivat olla kahden maan välisiä, monikansallisia tai maailmanlaajuisia. (Harmaala & Jallinoja 2012, 22; Rohweder 2004, 100)

Yrityksen ympäristövastuuta voidaan tarkastella samalla tavalla, kuin taloudellista sekä sosiaalista vastuuta, välittömän ja välillisen vastuun näkökulmasta. Välitön vastuu pitää sisällään yrityksen itsensä aiheuttamien ympäristöongelmien- ja riskin hallintaa sekä luonnonvarojen kestävästä käytöstä. Tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa toimintaa niin, että raaka-aineita ja energiaa käytetään järkevästi ja että syntyvien jätteiden ja päästöjen määrää pyritään minimoimaan. Välillinen vastuu taas voi liittyä esimerkiksi luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja luonnonsuojeluun liittyviin hankkeisiin osallistumiseen. (Rohweder 2004, 99–100)

### **3 Nordic Choice- ketju**

Nordic Choice Hotels on yksi Pohjoismaiden suurimmista hotelliketjuista. Hotelliketju operoi kolmea erillistä hotelliketjua; Clarion Hotel, Quality Hotel ja Comfort Hotel sekä 23:a itsenäistä hotellia. Comfort Hotel- ketjuun kuuluu 31 hotellia neljässä maassa sekä noin 970 työntekijää. Hotelliketju haluaa tarjota asiakkailleen muun muassa hyvää sijaintia, valikoitua palvelua ja digitaalisia ratkaisuja. Quality Hotel- ketjuun puolestaan kuuluu 61 hotellia kolmessa eri maassa ja noin 3 347 työntekijää. Se lupaa asiakkailleen herkullista ruokaa, ystävällistä palvelua sekä hauskoja kokemuksia. Clarion Hotel- ketju on suurin näistä kolmesta 74 hotellillaan viidessä eri maassa. Työntekijöitä ketjussa on kaikkiaan 6 224. Heidän mukaansa ketju perustuu eloisaan ravintolokokemukseen, erilaisiin kokouspalveluihin sekä työntekijöiden intohimon työtään kohtaan. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Nordic Choice hotelleihin kuuluu 188 eri hotellia kuudessa eri maassa. Ketju on perustettu Norjassa vuonna 1990 nimellä Nordic Choice Scandinavia. Vuonna 2016 Nordic Choice- ketjun liikevaihto oli kaikkiaan 9,096 miljoonaa Norjan kruunua ja vuoteen 2017 tulos nousi 827 miljoonaa Norjan kruunua. Vuonna 2017 ketjun tulos ennen korkoja, veroja sekä poistoja nousi 7,5 prosenttia. Ketjun mukaan ei ole olemassa norminmukaista hotelli-asiakasta, joten se ei halua myöskään suosia norminmukaisia hotelleja. Kaikkien Nordic Choice- ketjun hotellien pääideana toimii kuitenkin vastuullisuus ja paremman elämänlaadun takaaminen asiakkaille sekä työntekijöille. (Nordic Choice Hotels 2018.)

#### **3.1 Vastuullisuus Nordic Choice- ketjussa**

Nordic Choice- ketju pyrkii korkeisiin tavoitteisiin ja laajaan sitoutumiseen vastuullisuudessa. Sen pohjalta mitataan menestystä kolmella eri alueella, jotka liittyvät ihmisiin, planeettaan ja tuottoon. Se haluaisi, että asiakkaat sekä yhteistyökumppanit arvioisivat ketjua kaikilla kolmella tasolla täysin läpinäkyvästi. Nordic Choice -ketjun kulttuurin ytimenä ovat ihmiset ympärillämme, ja joita tapaamme päivittäin. Ympäristövaikutusten vähentäminen on yksi ketjun tärkeimmistä tehtävistä. Kestävyys ja kestävät valinnat ovat kilpailuetu hotellialalla ja lisäävät kannattavuutta ihmisten lisääntyneen tietoisuuden vuoksi. Nordic Choice onkin valinnut kuusi vastuullisuuden aluetta, jotka on kuvattu taulukossa 1. Näihin keskitytään ketjun toiminnassa kokoaikaisesti. (Nordic Choice Hotels 2018.)

<b>Kuusi Nordic Choice -ketjun vastuullisuuden pääaluetta</b>	
Sweet Dreams	Yhteistyö UNICEF –järjestön kanssa ihmiskauppaa vastaan.
Ympäristöä säästävät hotellioperaatiot	Ilmaston vaikutusten vähentämisen suurienkin hotellien toiminnoissa.
Monimuotoisuus	Erilaiset monimuotoisuutta edistävät projektit.
Paikallinen sosiaalinen vastuu	Vastuullisina toimijoina ja hyvinä naapureina työskentely.
Eettinen kaupankäynti	Tuotteiden ja palvelujen tuotannon eettisyys ihmisten ja ympäristön suhteen.
Ruoan vallankumous	Panostus terveyteen, ilmastoon ja ympäristöön, tarjoamalla vastuullisesti tuotettuja elintarvikkeita.

Taulukko 1. Nordic Choice- ketjun vastuullisuuden pääalueet.

### 3.1.1 Sweet Dreams

Ensimmäinen vastuullisuuden projekti on nimeltään Sweet Dreams. Sen tavoitteena on työ ihmiskauppaa vastaan. Yhdessä UNICEF- järjestön kanssa autetaan Kambodžan lapsia, jotka ovat joutuneet tai vaarassa joutua ihmiskaupan uhreiksi. Syyskuussa 2017 käynnistetty projekti auttaa nimensä mukaisesti lapsia nauttimaan turvallisista yöunista sekä antaa mahdollisuuden käydä koulua. Hotellien vieraille on lisätty mahdollisuuksia osallistua projektiin yksinkertaisilla tavoilla. Ajatus on hyvin yksinkertainen, mutta voimakas. Asiakas, joka yöpyy kaksi tai useampia öitä, voi pidättyä huoneen siivoukselta ja hotelli lahjoittaa joka kerralta yhden euron UNICEF- järjestölle ja heidän työhönsä ihmiskauppaa vastaan. Tavoitteena on tarjota lapsille vähintään 400 000 turvallista yötä. Sweet Dreams

-aloite polkaistiin käyntiin, antamalla Pohjoismaisille lapsille mahdollisuus auttaa. Heidät kutsuttiin hotelleille piirtämään tai lahjoittamaan piirustuksiaan. Jokaisesta piirroksesta lahjoitettiin jälleen yksi euro UNICEF -järjestölle. Aloite keräsi lopulta lähes 28 000 euroa.

Toinen UNICEF -järjestön kanssa yhteistyössä aloitettu projekti on paperista tehtyjen rannekorujen myynti, joka tapahtuu kaikissa hotelleissa. Sen avulla tuetaan haavoittuvia naisia ja heidän perheitään. UNICEF:in Kambodžan keskuksessa naiset saavat koulutusta sekä tukea, jossa he itse luovat myytävät rannekorut. Nämä aloitteet antavat hotellien asiakkaille mahdollisuuden auttaa ja osallistua helpolla tavalla. (Nordic Choice Hotels 2018)

### **3.1.2 Ympäristöä säästävät hotellioperaatiot**

Nordic Choice Hotels haluaa johtaa tietä ja osoittaa, että ilmaston vaikutuksia voidaan vähentää jopa suurissa hotellien toiminnoissa. Kaikki hotellit ovatkin ISO 14001- sertifioituja, tähän kuuluu ympäristönsuojelun tason parantaminen, sitovien velvoitteiden täyttäminen sekä ympäristötavoitteiden saavuttaminen. Standardin vaatimuksena on muun muassa, että organisaatio tunnistaa toimintaansa liittyvät ympäristönäkökohdat sekä riskit ja mahdollisuudet. Organisaation täytyy myös asettaa päämäärät ja tavoitteet ympäristönäkökohtien parantamiseen sekä sitoutua jatkuvaan parantamiseen ja vastuulliseen toimintaan. (Kiwa Inspecta 2018.)

Öljyn, hiilen sekä maakaasun osuus maailman energiankulutuksesta on 75 prosenttia. Nordic Choice- ketjulla onkin kaksi tavoitetta: saada mahdollisimman monta ketjun hotelleita toimimaan uusiutuvalla energialla ja vähentää energiankulutusta 190 KWh/ m<sup>2</sup> / vuodessa vuoteen 2021 mennessä. Vuodesta 2007 Norjassa on ostettu "uusiutuvia takuita" Norjalaiselta sähkön toimittajalta Ishavskraftilta. Siellä on mahdollisuuksien mukaan siirrytty uusiutuviin energianlähteisiin. Monet hotellit ovat investoineet geotermiseen sekä aurinkoenergiaan. Vuonna 2016 esimerkiksi Quality Hotel Friends asensi aurinkopaneelit hotellin katolle. Vuoteen 2016 mennessä Quality Hotel Friends korvasi tavalliset ja halogeenivalot energiatehokkailla LED- valoilla. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Vuoteen 2021 mennessä on tavoitteena myös vähentää veden kulutusta 180 litraa/ vieras/ yö. Puhdasta vettä on maailmanlaajuisesti niukasti. Pohjoismaissa hotellit haluavatkin vähentää veden kulutusta, jotta energian tarve lämmitykseen vähenisi sekä kemikaalien tarvetta veden puhdistukseen vähennettäisiin. Siellä jatketaan työtä siirtymällä vettä säästäviin suihkuihin ja lavuaareihin. Hotellit käsittelevät myös vedenkäyttömenetelmiään eri osastoilla. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Kuljetukseen liittyviin ongelmiin on myös tartuttu ja tavoitteena on vähentää kuljetusten määrää sekä vuoteen 2021 mennessä korvata 100 % perinteisistä kuljetusmenetelmistä ympäristöä enemmän suosivilla menetelmillä. Hotellit työskentelevät jatkuvasti vähentääseen kuljetuksia hotelliin sekä pois hotelliilta. Yksi esimerkki tavasta tehdä se on parantuneiden tilauskäytäntöjen kautta. Uuden ostosuunnittelutyökalun ansiosta esimerkiksi Norjassa erilaisten tarvikkeiden kimpapakyytinä tuominen hotellille on vähentänyt 5000 kuljetusta. Yhdessä toimittajien kanssa on sovittu volyyomialennuksia, jotka kannustavat suurempiin ja harvempiin toimituksiin. (Nordic Choice Hotels 2018)

Tavoitteena on myös, että kahden vuoden päästä kierrätysaste on 99 % kaikista jätteistä. Se on hotellille kunnianhimoinen tavoite, mutta se on mahdollista saavuttaa järkevien lähestymistapojen kautta. Hotellit lisäävät kierrätysmahdollisuuksia, kouluttavat henkilökuntaa ympäristötietoisuuteen ja ostavat kierrätettäviä tuotteita. Ne haluavat kartoittaa kierrätysastetta ja tavoittelevat jatkuvasti parempia kierrätysrutiineja ja parempaa koulutusta henkilökunnalle. Se ei ole hyvä vain näille hotelleille, vaan se on hyvä maapallolle ja se on tulevaisuuden lähestymistapa. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.1.3 Monimuotoisuus**

Nordic Choice- hotelleilla on 16 000 työntekijää 170 maasta. Kokemuksella tai elämäntilanteella ei ole väliä, Nordic Choice- ketjussa kaikille löytyy paikka. Hieno esimerkki monimuotoisuusprojektista on Pride. Tasa- arvo on hotelleissa absoluuttinen asia ja vuoden 2018 Pride- kulkueissa hotellit olivat yksi pääsponsoreista Pohjoismaissa. Toinen esimerkki on yhteistyö Samhallin kanssa vuodesta 2015. Samhallin tehtävänä on luoda palkitsevaa työtä vammaisille. Järjestöjen työntekijät ovat yleensä henkilöitä, jotka ovat olleet kauimpana työmarkkinoista, mutta järjestön kautta heille on kykyjensä mukaan pyritty löytämään oikeat työpaikat. Nordic Choice- ketju osallistuu harjoittelupaikkojen tarjoamiseen ja rekrytoi uusia työntekijöitä yrityksen kautta. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.1.4 Paikallinen sosiaalinen vastuu**

Vuonna 2016 Nordic Choice Hotels käynnisti sisäisen WeCare- rahaston, jossa hotellit voivat hakea tukea paikallisille hankkeille. Vuosien varrella useat hotellit ovat saaneet rahastosta tukea eri toimiin ja hankkeisiin, jotka edistävät tavalla tai toisella paikallisia yhteisöjä. Kukaan ei voi tehdä kaikkea, mutta jokainen voi tehdä jotain, ja ketjulle on osa sen kulttuuria toimia vastuullisina toimijoina. Nordic Choice- ketjuun kuuluu niin monta omissa hotelleissaan ja työntekijänsä, että heillä on mahdollisuus sitä kautta vaikuttaa ympärillään oleviin olosuhteisiin. Se luo lisäarvoa paikalliselle yhteisölle, mutta myös ylpeyttä ja

entistä suurempaa osallistumista ja kiinnostusta sekä työntekijöiden että hotellivieraiden keskuudessa. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Nordic Choice Hotels on järjestänyt useita toimintoja ja kumppanuuksia vuosien varrella. Esimerkiksi Comfort Hotel Norrköping tekee tiivistä yhteistyötä Norrköpingin naisten turva- paikkojen kanssa. Hotelli järjestää muun muassa vuosittain joulujuhlia, jotka ovat yhtey- dessä järjestöön, ja tarjoavat heille toimintaa, kuten luentoja hotellin tiloissa. Hotelli toimii ylimääräisenä tukikohtana naisten turvakodille, jos heidän majoituksensa on täynnä, he voivat tavoittaa hotellin johtajan, joka varaa huoneet ilmaiseksi sitä tarvitseville naisille. Hotelli on kerännyt joululahjoja naisten turvakodille vuosittaisen Lonely Christmas Tree- kampanjan aikana. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Nordic Choice- hotelleissa onkin joulun aikana käynnissä oleva kampanja nimeltään Lo- nely Christmas Tree seeking gifts. Kaikki kutsutaan lahjoittamaan joululahjoja ja sijoitta- maan ne joulupuiden alle hotellien auloissa. Jokaisesta vastaanotetusta lahjasta ketju myös lahjoittaa 10 senttiä Sweet Dreams- hankkeeseen. Clarion Collection Hotel- ketju on myös kerännyt rahaa, lahjoja sekä vaatteita Baltian maiden perheille jo vuosia. Se on aut- tanut perheitä yhteistyössä Hope For Children- järjestön kanssa, joka on kriisiperheitä aut- tava järjestö. Hotelli on muun muassa lahjoittanut pysäköinnistä sekä aamiaisesta saata- via tuloja. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.1.5 Eettinen kaupankäynti**

Aina ei ole helppo käydä kauppaa oikein, minkä takia Nordic Choice Hotels on laatinut eettiset ohjeet tavarantoimittajille ja koko toimitusketjulle. Ne kattavat ihmisoikeudet, asi- anmukaiset työolot ja ympäristövaatimukset, jotka YK:n sekä ILO:n yleissopimukset ovat kansainvälisesti määrittäneet. Näillä ohjeilla varmistetaan, että tuotteiden sekä palvelujen tuotanto tapahtuu eettisesti ihmisten ja ympäristön suhteen. Eettiset toimittajaohjeet eivät kuitenkaan riitä, vaan ne haluavat, että kaikki kumppanit vaikuttavat ympäristöön mahdoli- simman vähän. Niillä onkin luettelo ympäristösertifikaattien ja ympäristökäytäntöjen vä- himmäisvaatimuksista, joita kaikki tavarantoimittajat sopivat. Näihin kuuluvat myös tarkas- tukset, seurannat ja johdonmukaiset suunnitelmat ympäristövaikutusten vähentämiseksi aina lopulliseen tuotantovaiheeseen saakka. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.1.6 Ruoan vallankumous**

Ne eivät halua vain tarjoilla hyviä ruokakokemuksia, vaan edistää ihmisten ja ympäristön myönteistä kehitystä, siksi ne panostavat kestävään ruokaan. Niiden palvelu vaikuttaa ter- veyteen, ihmisiin sekä tietenkin eläimiin, jotka elättävät meidät. Vuodesta 2008 on tarjottu

asiakkaille luomuvaihtoehtoja buffetaamiaisella. Kestävä ruoka on kuitenkin muutakin kuin luomua. Ne panostavat täysin terveyteen, ilmastoon ja ympäristöön tarjoamalla terveellisiä elintarvikkeita, jotka on tuotettu vastuullisesti. Pöydillä on enemmän hedelmiä ja vihanneksia, eläinten hyvinvointia edistetään sekä oikeudenmukaisia olosuhteita niille, jotka tuottavat raaka-aineita. Ruokaa hävitetään vähemmän ja luonnonvarojen kestävä hoitoa tuetaan.

Kaikista maailman elintarvikkeista 33 % päätyy jätteeksi. Hotellien ravintoloissa tehtiin testejä ja selvitettiin, että pienemmät lautaset johtavat pienempään hukkaan. Pienentämällä lautaskokoa muutamalla senttimetrillä ja asettamalla merkki ruuan lopettamisesta, vähennettiin ruokajätettä 20:lla prosentilla. Ne ovat myös käyttäneet ravintoloissaan WWF:n kalaopasta luodakseen oman punaisen listansa. Lista arvioi lajien olosuhteet luonnossa, sen avulla päätetään, mitä kala- ja lihatuotteita pitäisi välttää. Hotelleissa ei haluta, että ruoka, jota tarjotaan, on peräisin tuottajasta, joka on tunnettu eläinten väärinkäytöstä tai ympäristön vahingoittamisesta. Kaikkien hotellien on noudatettava kyseistä punaista listaa. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.2 Clarion Hotel Suomi**

Suomeen avattiin lokakuussa 2016 kaksi Clarion Hotellia: Clarion Hotel Helsinki sekä Clarion Hotel Helsinki Airport. Clarion Hotel Helsinki sijaitsee Helsingin Länsisatamassa Jätkäsaaren kaupunginosassa. Hotellissa on 425 hotellihuonetta sekä 15 kokous- ja tapahtumatilaa. Clarion Hotel Helsinki Airport sijaitsee Vantaan Aviapoliksessa, lentokentän välittömässä läheisyydessä. Tässä hotellissa, johon keskitynkin suurimmilta osin, on 258 hotellihuonetta sekä 12 kokoustilaa. (Nordic Choice Hotels 2018.)

### **3.3 Clarion Hotel Helsinki Airport vastuullisuussuunnitelma**

Clarion Hotel Helsinki Aiportin vastuullisuussuunnitelma on nimeltään WeCare. Vastuullisuusohjelma noudattaa pääasiassa Nordic Choice- ketjun ohjeistusta ja sen kohdealueisiin kuuluu ketjulta annetut alueet: paikallinen sosiaalinen vastuu, monimuotoisuus, eettinen kaupankäynti, ruoan vallankumous, UNICEF sekä ympäristöä säästävät hotellopeeraatiot. Vuoden 2018 strategisina kärkinä Suomen Clarion Hotelleissa toimi monimuotoisuus, paikallinen sosiaalinen vastuu sekä kestävä ruoka. Tutkimusten mukaan, vastuullisesti toimivien yritysten asiakastyytyväisyys ja koettu laatutaso ovat korkeampia. Yritykset saavat myös merkittäviä kustannussäästöjä energiasäästöjen kautta. Siitä syystä nämä kärjet ovat ajankohtaisia ja olennaisia suomalaisille sekä myös ulkomaisille asiakkaille. (Business Finland 2019.)



Monimuotoisuuden avainviestinä on nostaa esiin ainutlaatuisuutta hotellissa sekä sen ulkopuolella. Ensisijaisina kanavina toimivat media, sosiaalinen media sekä molemmat hotellit. Monimuotoisuuden toimenpiteinä ovat Pride sekä #weareclarion. Clarion hotelleissa kiinnitetään paljon huomiota monimuotoisuuteen ja tehdään paljon työtä tasa-arvoisten oikeuksien ja mahdollisuuksien puolesta muun muassa erilaisten koulutusten avulla. Hotelleissa luotetaan siihen, että vieraiden ja työntekijöiden erot luovat ainutlaatuisia hotellikokemuksia sekä maagisia kohtaamisia. Moninaisuus tekee hotelleista parempia. Vuonna 2018 Suomen Clarion hotellit olivat myös Pride- kulkueen yksi pääsponsoreista. Yli 100 000 ihmistä kerääntyikin Helsingissä juhlimaan tasa-arvoa ja moninaisuutta. (Nordic Choice Hotels 2018.)

Paikallisen sosiaalisen vastuun ajatuksena on, että Clarion on enemmän kuin hotelli, se on yhteisöllinen tapaamispaikka. Se on järjestänyt muun muassa erilaisia tapahtumia Clarion Hotel Helsinki Airportilla, kuten esimerkiksi elokuvailtoja ja joogatunteja, Uudenvuoden Happy dog- tapahtuman sekä Joulun Lonely Christmas tree- projektin. Hotellilla keskitytään paljon hyviin naapurisuhteisiin sekä ihmisten yleiseen hyvinvointiin. Esimerkiksi maaliskuussa 2018 veloitukseton naistenpäivän kunniaksi järjestetty joogatunti sekä lokakuussa järjestetty afterwork- elokuvailta keräsivät paljon kiinnostuneita. Hotellissa myös toista kertaa järjestetty Uudenvuoden tempaus Happy Dog, on molempina vuosina jo kuuksia aiemmin ollut loppuunmyyty. Lentokentän läheisyys tarjoaa koiranomistajille rauhaisan paikan viettää Uuttavuotta. Lähes 300 koiraa yöpyi Clarion Hotel Helsinki Airportilla vuonna 2018. (Clarion Hotel Helsinki Airport 2018.)

Clarionin periaatteisiin kuuluu, että ruoka maistuu paremmalta, kun se on kestävästi tuotettu. Tämä näkyy lentokentän hotellissa muun muassa luomu- ja lähiruoan sekä Zero Waste- juomien tarjoamisella asiakkaille. Näitä esitellään myöskin sosiaalisessa mediassa sekä itse hotelleissa. Zero Waste- juomien periaatteena toimii raaka-aineiden täysi hyödyntäminen. Esimerkiksi erilaisten hedelmien hyödyntäminen mahdollisimman monella eritavalla, jos hedelmäjätettä kuitenkin jää, siihen lisätään sokeria ja siitä valmistetaan loppulta siirappia. Kaikki juomat siis valmistetaan mahdollisimman vähällä ruokajätteellä.

Ravintolassa suositaan myös pulloveden sijaan Thoreau- vesijärjestelmän puhdistamaa vettä. Ravintolan ruokalistalla on erikseen kokin suositusosio, joka vaihtuu noin kahden kuukauden välein ja siinä painotetaan erityisesti paikallista ruuantuotantoa. Clarion Hotel Helsinki Airport käyttää monia paikallisia elintarviketuottajia, muun muassa: lihaa ja viljaa Porvoon Bosgårdista ja Malmgårdista, yrttejä ja salaatteja Sipoon Ahlbergista sekä hunan-

jaa Espoon Stanin Hanista. Hotellilla on myös järjestetty vuonna 2018 Sadonkorjuumes-  
sut, johon paikalliset elintarviketuottajat pääsivät esittelemään sekä myymään tuotteitaan  
hotellin asiakkaille ja kaikille kiinnostuneille. (Lehtinen & Hämäläinen 26.3.2019.)

## 4 Tutkimusmenetelmät

Tavoitteeni tälle työlle oli etsiä tietoa toimeksiantajan suurimpien kilpailijoiden vastuullisuusohjelmista ja niiden painotuksista sekä erottuvuustekijöistä verrattuna Clarionin vastaavaan ohjelmaan. Tutkimuskysymykseni oli saada selville, pystyykö Clarion erottumaan edukseen vai kannattaako vaihtaa ensi vuoden ohjelman strategisia kärkiä. Onko onnistuttu vuoden 2018 strategiassa ja voidaanko sen varaan laskea myös vuonna 2019?

On monia eri tapoja luokitella ja luonnehtia erilaisia tutkimuksia. Yksi suosituimmista eroteluista on kuitenkin kvalitatiivisen eli laadullisen ja kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen välillä. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät kehitettiin alun perin luonnontieteissä tutkimaan luonnonilmiöitä. Kaikki kvantitatiiviset tutkijat korostavat numeroita ennen kaikkea muuta. Esimerkkejä määrällisistä menetelmistä ovat muun muassa kyselymenetelmä, laboratoriokokeet, numeeriset menetelmät sekä kaavamaiset menetelmät. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät taas kehitettiin yhteiskuntatieteissä, jotta tutkijat voisivat perehtyä sosiaalisiin sekä kulttuurisiin ilmiöihin. Esimerkkejä laadullisista menetelmistä ovat toimenpidetutkimus, tapaustutkimus sekä ankkuroitu teoria. Kvalitatiiviset tiedonlähteet sisältävät muun muassa havainnointia ja osallistujan tarkkailua, haastatteluja ja kyselylomakkeita sekä dokumentteja ja kirjoituksia. (Myers 2008, 8.)

Myersin mielestä sekä kvalitatiiviset että kvantitatiiviset lähestymistavat ovat hyödyllisiä ja tarpeellisia tutkittaessa organisaatioita. Yleisesti puhuttaessa kvantitatiivinen tutkimus on paras tapa, jos haluaa suuren otoksen ja haluaa yleistää suurta väkilukua. Tässä tapauksessa päämääränä on tutkia tiettyä asiaa monien ihmisten tai organisaatioiden keskuudessa. Halutaan selvittää trendejä tai kaavoja, jotka soveltuvat moniin eri tilanteisiin. Tietojen analysointiin voidaan käyttää erilaisia tilastotekniikoita. Suuri haitta määrällisessä tutkimuksessa on se, että pääsääntöisesti monet organisaation sosiaaliset ja kulttuuriset näkökohdat menetetään tai niitä käsitellään vain pinnallisesti. Kontekstia käsitellään usein taustameluna tai asiana, joka vain tulee tielle. Kvantitatiivinen tutkija vaihtaa kontekstin kykyyn yleistää suurta väestöä. (Myers 2008, 9)

Laadullinen tutkimus taas on paras, jos halutaan tutkia tiettyä aihetta perusteellisesti. Se on hyvä tutkimukselle, jonka aihe on uusi eikä siitä ole juuri aiemmin julkaistua tutkimustietoa. Se on myös ideaali tutkittaessa ihmisten ja organisaatioiden sosiaalista, kulttuurista ja poliittista näkökulmaa. Suuri haitta laadullisessa tutkimuksessa on kuitenkin se, että sitä on usein vaikea yleistää suureen väestöön. Laadullisesta tutkimuksesta voidaan yleistää,

mutta ei käyttämällä otantalogiikkaa. Esimerkiksi jos tehdään kolme seikkaperäistä tutkimusta kolmesta organisaatiosta, otoskoko kolmesta ei ole tilastollisesti merkittävä. Siitä syystä laadullisten tutkijoiden on yleensä mahdotonta tehdä yleistyksiä näytteestä väestölle. (Myers 2008, 9.)

#### **4.1 Työn empiirisen osan suorittaminen**

Valitsin omaan tutkimukseeni laadullisen tutkimusmenetelmän. Valitsin kyseisen menetelmän, koska tutkimani aihe vaatii perusteellista tutkimista sekä läpikatsausta sosiaalisesta ja kulttuurisesta näkökulmasta. Tein tutkimusta varten havainnointitaulukon, johon keräsin kolme pääaihetta vastuullisuuden saralta: sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu sekä ympäristöllinen vastuu. Näiden pohjalta keräsin Scandic Hotels Groupin sekä Sokos Hotelsin nettisivuilta heidän vastuujohjelmistaan pääpiirteitä kaikkiin kategorioihin. Nämä hotelliketjut ovat lentokentän alueella suurimmat kilpailijat. Lentokentän 18 hotellista 5 kuuluu näihin hotelliketjuihin, sekä ovat huonemäärältään suurimmat ja hintatasoltaan edullisimmat ketjut. (Lentokenttähotellit 2019.) Lopulta vertailin löytämiäni piirteitä Clarion hotellin omaan vastuullisuussuunnitelmaan ja etsin yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia.

Aloitin tutkimuksen päättämällä sisällön havainnointitaulukkooni Clarion hotellin vastuullisuussuunnitelman pohjalta. Kolme aluetta, jotka toistuivat heidän ohjelmassaan, olivat sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu sekä ympäristöllinen vastuu. Niiden pohjalta lähdin huhtikuun alussa tutkimaan kahden suurimman kilpailijan sekä Clarion hotellin vastuullisuussuunnitelmia ja keräämään pääpiirteitä jokaiseen kategoriaan. Tutkimukseeni etsin tietoa hotellien nettisivuilta, jotta saisin samankaltaista tietoa, mitä kuluttajakin vieraillessaan sivustoilla. Tämän jälkeen kirjoitin enemmän ja yksityiskohtaisemmin jokaisen hotellin vastuullisuussuunnitelmista. Tulokset- osiossa vertailen näitä kahden kilpailijan suunnitelmaa Clarionin vastaavaan ja etsin eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä.

Tutkimus eteni jouhevasti, koska tutkimani hotellit Scandic Hotels Group sekä Sokos Hotels ovat vastuullisuussuunnitelmillaan hyvin tunnettuja ja tietoa löytyi helposti ja runsaasti. Yhdeksi ongelmaksi muodostui Sokos Hotelsin vastuullisuussuunnitelma ja sen tulkinta. Heidän ohjelmansa on sama koko S-ryhmän kanssa, johon kuuluu hotellien lisäksi myös esimerkiksi ruokakauppoja sekä huoltoasemia. Niitä ei selkeästi nettisivuilla kuitenkaan eroteltu, mikä sai minut uskomaan, että kaikkia osioita suunnitelmasta noudatetaan jokaisessa ketjun yrityksessä. Clarion Hotel Helsinki Airportilla ei myöskään ole vielä kehittyneet nettisivut suomen kielellä, joten kaikki tieto vastuullisuussuunnitelmasta löytyi vain Nordic Choice- ketjun puolelta, johon taas kuuluu kaksi muutakin hotelliketjua. Suurin osa

suunnitelman asioista on Nordic Choice- ketjun asettamia ja pakollisia, mutta yksilöllisemmät tiedot itse Clarion Hotel Helsinki Airportilta jäivät hieman pimentoon.

## 5 Kilpailevien hotellien vastuohjelmat

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Clarion Hotel Helsinki Airportin suurimpien kilpailijoiden vastuohjelmia, ja niiden painotuksia sekä erottuvuustekijöitä verrattuna Clariiniin. Tavoitteena on myös saada selville, kuinka painotukset eroavat ja kannattaako Clarionin jatkaa valitsemillaan strategisilla kärjillä. Tässä kappaleessa keskitytään esittelemään kilpailevien hotellien vastuullisuusohjelmia sosiaalisen, ympäristöllisen sekä taloudellisen vastuun pohjalta.

	<b>Scandic Hotel Group</b>	<b>Sokos Hotels</b>	<b>Clarion Hotel Helsinki Airport</b>
<b>Sosiaalinen vastuu</b>	<p>Be caring, Be you, Be a pro and Be bold</p> <p>Monimuotoisuus sekä osallisuus</p> <p>Häirintä ja syrjintä johtavat kurinpidollisiin toimenpiteisiin</p> <p>Kunnioitus työtovereita kohtaan</p>	<p>Esteettömyysohjelma</p> <p>Työntekijöiden osaaminen ihmisoikeus</p> <p>kysymyksissä ja eettisissä kysymyksissä</p> <p>Monimuotoisuuden edistämisen muun muassa viestinnän avulla</p>	<p>Pride</p> <p>Happy Dog</p> <p>Tasa-arvoiset oikeudet ja mahdollisuudet</p> <p>Vieraiden ja työntekijöiden erot luovat ainutlaatuisia hotellikokemuksia</p>
<b>Ympäristöllinen vastuu</b>	<p>Ympäristö-julistukset</p> <p>Ympäristöystävällinen teknologia</p> <p>Ennalta varautuminen</p> <p>Tuki vähähiiliselle yhteiskunnalle</p>	<p>Uusiutuvan energian nostaminen</p> <p>Ruokahävikin vähentäminen</p> <p>Asiakkaiden koulutus kestä-</p>	<p>Paikalliset ruoan tuottajat sekä zero waste-juomat</p> <p>WWF:n kalaopas &gt; arvioi lajien olosuhteet luonnossa, sen avulla päätetään, mitä kala- ja lihatuotteita pitäisi välttää</p>

	<p>Keskiössä muun muassa veden käyttö, jätteet, kemikaalit, energia, kuljetus sekä materiaalit</p>	<p>vään kehitykseen sekä päästöjen vähentämiseksi</p> <p>Kalakantojen säilytys</p>	<p>Panostetaan täysin terveyteen, ilmastoon ja ympäristöön tarjoamalla terveellisiä elintarvikkeita, jotka on tuotettu vastuullisesti</p> <p>Kuljetusten määrän vähentäminen &gt; suunnittelu</p> <p>ISO 14001- sertifikaatti</p>
<p><b>Taloudellinen vastuu</b></p>	<p>Seuraa kansallista työoikeuksia koskevaa lainsäädäntöä</p> <p>Yhteistyö hallituksen kanssa &gt; työmarkkinoiden ulkopuolella olevien harjoittelujen mahdollistaminen</p>	<p>Suuri suomalainen veronmaksaja ja työllistäjä</p> <p>Kotimaiset tuotteet ja palvelut</p> <p>Suomen suurin yksityinen nuorten kesätyö ja harjoittelu-paikojen tarjoaja</p> <p>Työntekijöiden mahdollisuudet toimialarajojen ylittävään työkentelyyn</p>	<p>Lonely Christmas tree</p> <p>WeCare- rahasto</p> <p>Kestävyys ja valinnat ovat kilpailuetu ja lisäävät yrityksen kannattavuutta</p>

Taulukko 2. Hotellien vastuuhelmien pääpiirteet.

## 5.1 Scandic Hotels Group

Scandic Hotels Group on perustettu 1963. Se on Pohjoismaiden suurin hotelliketju, johon kuuluu 280 hotellia kuudessa eri maassa. Vuonna 1993 Scandic päätti tulla johtavaksi vastuulliseksi hotelliksi ja edistää kestävän kehityksen kehittymistä hotellin toimialalla. Scandicissa keksittiinkin ajatus ”ripusta pyyhkeesi, jos haluat käyttää sitä uudelleen.” Tämä ajatus on nyt standardi ympäri maailmaa. Tänä päivänä Scandic on johtavassa asemassa monilla kestävän liiketoiminnan osa-alueilla. Kestävyys on osa Scandicin arvoja. Olennainen osa kaikkia toimintoja, joita tiimin jäsenet ilmentävät päivittäisessä työssään. (Scandic 2018.)

Scandicin tehtävänä on luoda suuria hotellikokemuksia monille erilaisille ihmisille. Se tiedostaa, että ihmiset erilaisista taustoista, joilla on erilainen tietämys, kyvyt ja kokemukset tuovat arvokasta tietämystä työpaikalle ja parantavat tehokkuutta sekä luovuutta tiimityöskentelyyn ja asiakkaiden tapaamiseen. Scandic on siksi sitoutunut edistämään kulttuuria, joka arvostaa aktiivisesti monimuotoisuutta sekä sisällyttämistä kaikilla tasoilla ja antaa kaikille tiimin jäsenille samat mahdollisuudet, jotka eivät hyödytä vain tiimin jäseniä itseään mutta myös asiakkaita ja yhteiskuntaa, jossa toimimme. (Scandic 2018.)

Tämä käytäntö perustuu ja tukee hotelliketjun neljää perusarvoa: ”Be caring, Be you, Be a pro and Be bold.” Sille on tärkeää, että kaikki tiimin jäsenet jakavat ja käyttävät näitä arvoja, jotta Scandicilla on kulttuuri, jossa on monimuotoisuutta sekä osallisuutta. Monimuotoisuus- ja osallisuuslinjaus koskee yhtä lailla kaikkia tiimin jäseniä riippumatta siitä, onko hänellä määräaikainen vai vakituinen työsopimus. Scandicin johtajat ovat vastuussa sen varmistamisesta, että tämän linjauksen sisältö ymmärretään ja sitä noudatetaan tiimeissä. Sitä koskeva tieto on sisällytetty koulutukseen. Kaikki työntekijät ovat vastuussa muiden kohtelamisesta kunnioituksella ja arvokkuudella. Kaikenlaista syrjintää, häirintää tai kiusaamista pidetään rikkomuksena ja voi johtaa kurinpidollisiin toimenpiteisiin. (Scandic 2017, 2)

Scandicilla on käytössään hallituksen hyväksymät toimitusketjun käytäntösäännöt, jonka tarkoituksena on varmistaa, että ketjun toiminta toteutetaan tavalla, joka herättää luottamusta ja noudattaa pörssiyritysten lainsäädäntöä sekä parhaita käytäntöjä. Tämän säännösten määräykset muodostavat Scandicin toiminnan vähimmäisvaatimukset. Tätä säännöstöä sovelletaan tavarantoimittajiin, alihankkijoihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Säännöstö perustuu Yhdistyneiden Kansakuntien Global Compact- aloitteen kymmeneen periaatteeseen, jotka puolestaan perustuvat YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmalliseen julistukseen, ILO:n työelämän perusperiaatteita- ja oikeuksia koskevaan julistukseen, YK:n



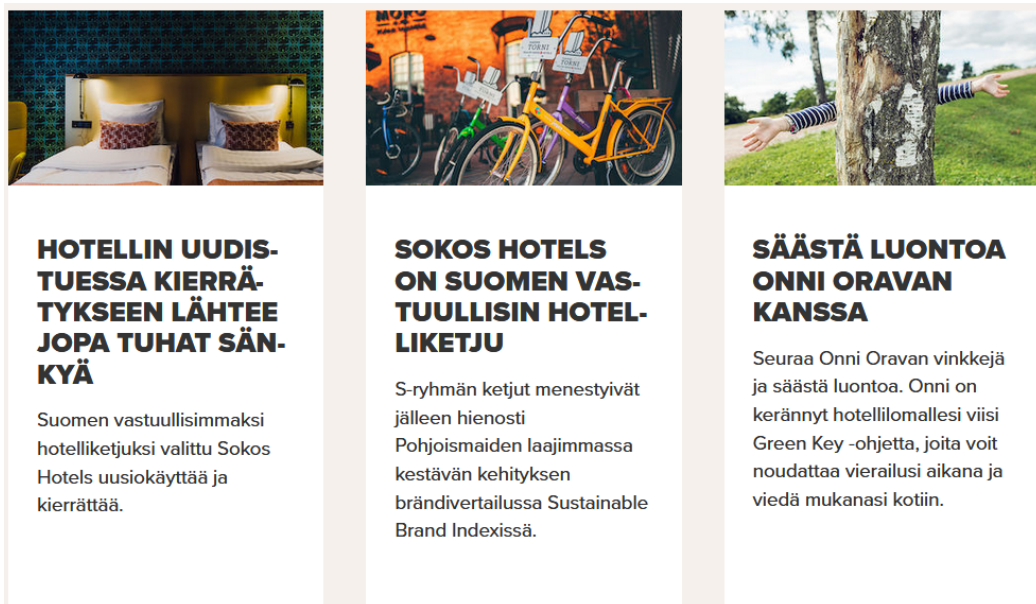
Rion ympäristöä ja kehitystä koskevaan julistukseen sekä YK:n korruption vastaiseen yleissopimukseen. Nämä muodostavat pohjan Scandicin vaatimuksille toimittajistaan. (Scandic 2017, 2)

Scandicin ympäristölinjaukset koskevat kaikkia ketjun hotelleja, johtoa sekä työntekijöitä. Kaikki esimiehet ja johtajat ovat vastuussa siitä, että tämän ympäristöpolitiikan sisältöä ja henkeä viestitään, ymmärretään ja noudatetaan työryhmissä. Scandicin on varmistettava, että työntekijöillä on vaadittuja tietoja, taitoja ja työkaluja tämän ympäristöpolitiikan noudattamiseksi päivittäisessä toiminnassa. Ketjussa pyritään jatkuvasti vähentämään haitallisia ympäristövaikutuksia.

Se pyrkii soveltamaan ennalta varautumisen periaatetta arvioidessaan aineita ja prosesseja, jotka voivat vahingoittaa ympäristöä. Scandic kannattaa ympäristövastuuta yrityksessä ja tukee ympäristöystävällisen teknologian kehittämistä ja edistämistä. Se tukee siirtymistä vähähiiliseen yhteiskuntaan ja sillä on kokonaisvaltainen näkemys ympäristöstä, jossa ympäristön ja ihmisten hyvinvointi ovat suhteessa toisiinsa. Scandic on allekirjoittanut YK:n globaalin sopimuksen ja noudattaa sen käytäntöjä mukaan lukien kolme ympäristöön liittyvää: yritysten olisi tuettava ennaltaehkäisevää lähestymistä ympäristöhaasteisiin, tulisi ryhtyä aloitteisiin paremman ympäristönsuojelun edistämiseksi ja kannustaa ympäristöystävällisten teknologioiden kehitystä. Myös sillä ympäristöpolitiikan keskiössä on muun muassa veden käyttö, jätteet, kemikaalit, energia, kuljetus sekä materiaalit. (Scandic 2017, 2-3)

## **5.2 Sokos Hotels**

Sokos Hotels- ketjuun kuuluu 50 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Kaikki ketjun hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai hyvien kulkuyhteyksien varrella, keskellä vapaa-ajan kohteita. Se on rakentanut kolme uutta ja erilaista hotellityyppiä: Original, Break ja Solo. Koko S-ryhmällä on käytössään Paras paikka elää- vastuullisuusohjelma ja siihen liittyvät 100 vastuullisuustekoa, näitä käytetään myös Sokos Hotelleissa. Vuonna 2017 Sokos Hotels valittiin Suomen luotetuimmaksi ja vastuullisimmaksi hotellibrändiksi, kuten kuvasta 1 voi huomata. Heidän tavoitteenaan on saada kaikki hotellit Green Key -ympäristöohjelman piiriin. (Sokos Hotels 2018.) Green Key -sertifioidut majoituskohteet ovat sitoutuneet energian- ja vedenkäytön tehostamiseen, henkilöstön ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamiseen sekä majoitustoiminnasta aiheutuvan ympäristöriskien pienentämiseen. (Green Key Finland 2019.)



Kuva 1. Vastuullisuuden näkyvyys Sokos Hotels- ketjun nettisivulla. (S-ryhmä 2018.)

Sokos Hotelsin vastuullisuusohjelma on yhteinen koko S-ryhmän kanssa ja siihen kuuluu neljä pääperiaatetta: yhteiskunnan hyväksi, ilmastonmuutos ja kiertotalous, eettinen toimintakulttuuri ja ihmisoikeudet sekä hyvinvointi ja terveys. Yhteiskunnallisella tasolla se luo hyvinvointia investoimalla ja hankkimalla paikallisia sekä kotimaisia tuotteita ja palveluja. Se pyrkii myös tuomaan esiin suomalaisten suunnittelijoiden työtä sekä kotimaisia brändejä. Se on erittäin merkittävä suomalainen työllistäjä ja veronmaksaja. Se on Suomen suurin yksityinen nuorten kesätyö- ja harjoittelupaikkojen tarjoaja. Esimerkiksi vuonna 2016 S-ryhmässä työskenteli 13 000 kesätyöntekijää ja harjoittelijaa. Se pyrkii myös ottamaan käyttöön järjestelmän, joka tukee työntekijöiden mahdollisuuksia toimialarajojen ylittävään työskentelyyn. (S-ryhmä 2018.)

Ilmastonmuutoksen näkökulmasta Se haluaa kouluttaa asiakkaitaan kestäväan kehitykseen sekä päästöjen vähentämiseksi. S-ryhmä hakee myös parhaita ratkaisuja oman toimintansa ilmasto- ja ympäristövaikutusten pienentämiseksi, minkä pohjalta sen tavoitteena on tuottaa 80 prosenttia kuluttamastaan sähköstä uusiutuvalla energialla vuoden 2025 loppuun mennessä. Sen tavoitteena on myös tehostaa energiankäyttöään 30 prosenttia vuoden 2015 tasoon nähden vuoteen 2030 mennessä. Tavoitteena on myös vähentää heidän omasta toiminnastaan syntyvää ruokahävikkiä viisi miljoonaa kiloa. Hävikin vähentämisestä syntyy sekä ympäristöön kohdistuvaa että taloudellista säästöä. Useiden maailman kalakantojen uhanalaisuuden takia Se on ottanut periaatteen, jonka mukaan S-ryhmän myymät kalat ja äyriäiset ovat vain kestävästä kalakannoista. Tällä tavalla Se pitää huolta, että sen toiminta ei vaaranna uhanalaisia lajeja entisestään. (S-ryhmä 2018.)

S-ryhmä pyrkii lisäämään osaamista ihmisoikeuskysymyksissä ja eettisissä kysymyksissä henkilöstön keskuudessa. Vuoden 2019 loppuun mennessä sillä on tavoitteena luoda esteettömyyskartoitus ja laatia S-ryhmälle esteettömyysohjelma. Näillä pyritään takaamaan, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet asioida ja työskennellä S-ryhmässä. Yrityksillä on vastuu varmistaa, että eettinen toimintakulttuuri ja ihmisoikeudet toteutuvat myös yrityksen hankintaketjuissa. Tästä syystä S-ryhmä järjestää koulutuksen yhteistyökumppaneilleen vuoden 2019 loppuun mennessä, koskien ihmisoikeuksia sekä eettistä toimintakulttuuria. Monimuotoisuuden edistäminen on sekä työnantajan että työyhteisön etu, minkä takia he pyrkivät myös edistämään viestinnän keinoin monimuotoisuutta koko ketjussa. (S-ryhmä 2018.)

## 6 Tulokset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli etsiä tietoa toimeksiantajan suurimpien kilpailijoiden eli Scandic Hotels -ketjun sekä Sokos Hotels -ketjun vastuullisuusohjelmista ja niiden painotuksista sekä erottuvuustekijöistä verrattuna Clarionin vastaavaan ohjelmaan. Tein havainnointitaulukon, johon kokosin tärkeimmät pääasiat jokaisesta vastuullisuusohjelmasta sosiaalisen, ympäristöllisen ja taloudellisen vastuun näkökulmasta. Vertailin niitä julkisuusnäkökulman perusteella, eli mitä potentiaalinen asiakaskin näkee nettisivuja lukiessaan.

Tietojen löytämisen suhteen, oli kaikkien ketjujen sivuilla paljon eroavaisuuksia. Esimerkiksi Sokos Hotel- ketjun sivuilta oli huomattavasti vaikeinta löytää nimenomaan hotelliketjuun liittyvää tietoa. Suurin osa heidän mainitsemistaan vastuullisuusteoista koskivat esimerkiksi ruokakauppaketjua sekä huoltoasemia. Internetsivuilla oli kuitenkin erittäin selkeästi eroteltu sosiaalinen, taloudellinen sekä ympäristöllinen vastuu ja niiden eri muotoja. Sivustolla mainittiin kuitenkin, että koko S-ryhmän yhteinen Paras paikka elää- vastuullisuusohjelma ja siihen kuuluvat 100 vastuullisuustekoa näkyvät myös Sokos Hotelleissa. Tämän ohjelman pohjalta on hyvin oikeutettua, että heidät on valittu vuonna 2017 Suomen vastuullisimmaksi hotellibrändiksi. (Sokos Hotels 2018.) Sivustolla oli kaikki tieto selkeästi suomen kielellä, mutta englanniksi samoja tietoja ei kuitenkaan löytynyt.

Scandic Hotels Group- ketjun kohdalla tieto on helposti löydettävissä sivustolta. Kaikki informaatio on koottu erilaisiin pdf- tiedostoihin. Tietoja ja erilaisia lukuja vastuullisuuteen liittyen löytyy myös huomattavasti enemmän, kuin esimerkiksi Sokos Hotels- ketjulla. Tiedon voisi myös muuntaa esimerkiksi PowerPoint muotoon, jolloin potentiaalisen asiakkaan kynnys lukea tietoa madaltuisi. Clarion Hotel- ketjun sivuilla esimerkiksi tieto on hyvin asiakasystävällisesti esitetty. Tietoa löytyy myös huomattavasti laajemmalta pohjalta kuin kahdelta muulta ketjulta. Clarion Hotel Helsinki Airportin vastuullisuusohjelma tulee suoraan Nordic Choice Hotels- ketjulta. Pääpiirteet ja rajaukset tulevat siis ylemmältä taholta. Hotelli kuitenkin järjestää paljon erilaisia tapahtumia itsenäisesti kuten Happy Dog- tapahtuma uutena vuotena.

Sisällöllisesti näiden kolmen ketjun vastuullisuusohjelmat eivät juuri eroa. Suuri osa hotellien vastuullisuusalueista määritellään yhteiskunnallisilla säännöillä, tämän takia näidenkin hotellien vastuullisuusteot muistuttavat pääpiirteittäin toisiaan. Kaikkien hotellien ohjelmista voi muun muassa huomata sosiaalisen vastuun alueelta monimuotoisuuden olevan keskiössä. Työtovereiden kunnioittaminen sekä häirinnän ja syrjinnän täysi nolla toleranssi, ovat erityisesti painotettuja seikkoja. Kaikille myös luvataan tasa- arvoiset mahdol-

lisuudet työpaikallaan. Ympäristöllisesti myös muun muassa lajien suojelu on kaikille ketjuille olennainen osa ohjelmaa. Erilaisten eläinkantojen säilyttäminen oppaiden avulla on tärkeä osa hotellin ravintoloiden toimintaa. Veden käyttö, kemikaalit ja kuljetusten vähentäminen ovat asioita, joihin jokainen hotelli kiinnittää myös erityistä huomiota.

Scandic Hotels Group sekä Sokos Hotels ovat edelläkävijöitä muun muassa kesätyö- ja harjoittelupaikkojen tarjoamisessa nuorille sekä työn tarjoamisessa työmarkkinoiden ulkopuolelta oleville ihmisille. Clarion Hotel- ketjulla Suomessa tätä ei vielä nähdä samalla mitataavalla. Clarion hotellit ovat puolestaan mukana erilaisissa sosiaalisissa tapahtumissa näkyvämmän kuin kaksi muuta ketjua. Ketjun sivuilta huomaa selkeästi erilaisia nimenomaan yhteisöllisyyttä nostavia tapahtumia. Vertailemiäni hotellien vastuullisuusohjelmista voi huomata, että Scandic sekä Sokos keskittyvät enemmän konkreettisiin tekoihin ja faktoihin, kun taas Clarionin ohjelmasta voidaan huomata paljon nimenomaan ihmisiin ja ihmisten hyvinvointiin liittyviä asioita. Nordic Choice- ketjun kulttuurin ytimenä ovatkin ihmiset ympärillämme, ja joita tapaamme päivittäin.

## 7 Johtopäätökset

Nordic Choice- ketjun WeCare- vastuullisuussuunnitelma on erittäin kattava sosiaalisen, taloudellisen sekä ympäristöllisen vastuun saralla. Ketjussa myös otetaan huomioon, kuinka itse asiakas voi auttaa päätöksillään, esimerkiksi Sweet Dreams stay on hyvä esimerkki tästä. "Jokaisessa yrityksessä vallitsee omanlaisensa yrityskulttuuri, joka pohjautuu niihin todellisiin arvoihin, joihin organisaatiossa uskotaan ja joiden pohjalta toimitaan." (Rohweder 2004, 78) Tällaista yrityskulttuuria on Clarion Hotel Helsinki Airportilla ensimmäisten lähes kolmen vuoden ajan pyritty toteuttamaan Nordic Choice- ketjun antamien ohjeiden perusteella.

Vuoden 2018 strategisina kärkinä Suomen Clarion Hotelleissa toimi monimuotoisuus, paikallinen sosiaalinen vastuu sekä kestävä ruoka. Paikallista sosiaalista vastuuta on toteutettu yhteistyössä erilaisten lähiyritysten kanssa, muun muassa tapahtumia järjestämällä. Ihmisten saaminen osallistumaan tapahtumiin on Aviapoliksessa sijainnin takia koettu ongelmaksi. Alueelle on suuria kehityssuunnitelmia seuraavan 10 vuoden ajalle, minkä aikana ihmiset todennäköisesti löytävät paikalle aina vain paremmin. Hotellille tärkeää on jäädä ihmisten mieliin ja esimerkiksi Happy Dog- tapahtuma uutena vuotena on saanut paljon aikaan mielenkiintoa ja tunnettuutta tälle hotellille.

Toisinkuin Scandic Hotels Group sekä Sokos Hotels, Suomen Clarion hotellit eivät vielä ole merkittäviä tekijöitä kesätyö- ja harjoittelupaikkojen tarjoamisessa nuorille sekä työn tarjoamisessa työmarkkinoiden ulkopuolelta oleville ihmisille. Tämä on kuitenkin taloudellisen vastuullisuuden kannalta tärkeä asia. Hotellit ovat kuitenkin varsin uusia ja kasvun myötä niille tulee paremmin mahdollisuuksia tällaisen tarjoamiseen. Tärkeää on myös yrityksenä työntekijöiden kouluttaminen vastuullisuuden eri alueisiin. Tämä on asia, johon Clarion Hotel Helsinki Airportilla pitäisi keskittyä enemmän. Hotelli antaa tietyt säännöt ja kehukset, jonka pohjalta työntekijän pitäisi toimia. Lopulta kuitenkin esimiehet ovat vastuussa, että näitä sääntöjä noudatetaan. Monikulttuurisessa työympäristössä on monia eri ajattelumalleja myös vastuullisuudessa. Hotellilla pitäisi siis järjestää erilaisia käytännön koulutuksia asiaan liittyen, jotta varmistetaan, että työntekijä varmasti sisäistää faktat ja syyt sääntöjen takana.

Ilmaston lämpenemisen takia yhä enemmän kaikessa yritystoiminnassa on alettu kiinnittää huomiota ympäristölliseen vastuullisuuteen ja niin pitäisi myös Clarion Hotel Airportilla. Yhdeksi pääalueista vastuullisuussuunnitelmissa tulisi seuraaville vuosille olla vastuulliset hotellitoiminnot. Kierrätyksen, kuljetusten ja kemikaalien ja veden käytön tarkka seuraaminen ovat avainasemassa ympäristön suojelemiseksi. Kaiken kaikkiaan hotelli on kuitenkin

onnistunut toteuttamaan asettamia tavoitteita kiitettävästi. Viime vuoden strategiset kärkeet ovat selvästi näkyneet hotellin toiminnassa edukseen näkyvyyden kasvulla. Paikallisen sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun yhdistäminen, esimerkiksi erilaisten ilmasto- ja ympäristöä suojelevien tapahtumien kautta olisi yksi keino nostaa näkyvyyttä sekä saada enemmän ilmastoasioita ihmisten tietoisuuteen.

## 8 Pohdinta

Onnistuin tutkimuksessani mielestäni kohtalaisesti. Tutkimustulokseni olivat minulle yllättäviä, koska odotin enemmän hajontaa ja erilaisia piirteitä hotellien ohjelmissa. Kuitenkin ymmärsin hotelleja tutkiessani, lainsäädännöllä on erittäin suuri painotus näihin painotuksiin. Tarkoitukseni oli kuitenkin löytää Clarion hotelleille tietoa siitä, kannattaako samoilla painotuksilla jatkaa vai ei. Heidän ohjelmansa on jo nyt erittäin korkealla tasolla, kun vertailee nimenomaan Suomen vastuullisesti johtaviin hotelliketjuihin. Jos tutkimuksen aloitaisin uudestaan, saattaisin mukaan ottaa muutaman haastattelun potentiaalisilta asiakailta ja mikä heidän näkökulmansa olisi tutkiessaan nettisivuja. Tällaisen asiakkaan tulisi olla sellainen, joka ei ole millään tavalla kytköksissä mihinkään tutkittavaan hotelliin. Vaikeuksia minulle henkilökohtaisesti tuotti juuri kytkökseni Clarion hotelliin.

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen reliäabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen reliäabelius siis tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimuksen arviointiin keskeisesti liittyvä termi on validius, eli pätevyys. Se tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Menetelmät ja mittarit eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija luulee tutkivansa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 216- 217.)

Tutkimuksessani käytetty havainnointitaulukon tarkoituksena oli löytää hotellien vastuullisuusohjelmien tärkeimpiä pääpiirteitä heidän nettisivuiltaan, eli mitä potentiaalinen asiakas voi löytää tutkiessaan hotelleja. Vertailin tämän jälkeen kaikkien hotellien piirteitä ja sitä, kuinka helposti tieto löytyy. Mielestäni tutkimukseni mittaa juuri sitä mitä oli tarkoituskin, eli tutkimukseni oli tällä tasolla validi. Halusin juuri sellaista tietoa, mikä ei vaadi hotellilla käymistä vaan nimenomaan vain heidän julkisuusnäkökulmastaan tutkimista. Potentiaalinen asiakas hotellia etsiessään löytää ensimmäisenä heidän nettisivunsa ja sieltä löytämänsä tiedot, minkä perusteella hän tekee päätöksen. Reliabiliteetin näkökulmasta tutkimukseni on toistettava. Sen voi toistaa joko samalla tavalla tai muuttamalla etsittäviä aiheita. Itse tutkin sosiaalisen, taloudellisen sekä ympäristöllisen vastuun näkökulmasta.



## Lähteet

Business Finland 2019. Vastuullisuus. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/kestava-matkailu-lyhyesti/>  
Luettu: 1.4.2019

Clarion Hotel Helsinki Airport 2018. PowerPoint. WeCare 2018 – communications plan and framework. Luettu: 2.4.2019

Elinkeinoelämän keskusliitto 2019. Vastuullisuusliiketoiminnan ytimessä. Luettavissa: <https://ek.fi/mita-teemme/energia-liikenne-ja-ymparisto/vastuullisuus/> Luettu: 20.5.2019

Green Key 2019. Lähde mukaan rakentamaan kestävä matkailua. Luettavissa: <http://greenkey.fi/> Luettu: 28.5.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hämäläinen, M. 26.3.2019. Keittiöpäällikkö. Clarion Hotel Helsinki Airport. Haastattelu. Vantaa.

Kiwa Inspecta 2018. Ympäristöjärjestelmän sertifiointi (ISO 14001) Luettavissa: <https://www.kiwa.com/fi/fi/palvelumme/ymparistojarjestelman-sertifiointi-iso-14001/> Luettu: 13.3.2019

Kuluttajaliitto 2019. Yhteiskuntavastuu. Luettavissa: <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/turvallisuus-ja-riskit/yhteiskuntavastuu/> Luettu: 25.4.2019

Lehtinen, J. 26.3.2019. Apulaisravintolapäällikkö. Clarion Hotel Helsinki Airport. Haastattelu. Vantaa.

Lentokenttähotellit 2019. Helsinki -Vantaan lentokenttähotellit. Luettavissa: <https://lentokenttahotellit.com/helsinki-vantaan-lentokenttahotellit/> Luettu: 28.5.2019

Myers, M. 2008. Qualitative research in business and management. Thousand Oaks. Kanada.

Nordic Choice Hotels 2018. Clarion hotel. Luettavissa: <https://annualreport.choice.no/en/clarionhotel> Luettu: 26.2.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Clarion Hotel Helsinki. Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.fi/hotellit/suomi/helsinki/clarion-hotel-helsinki/> Luettu: 14.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Clarion Hotel Helsinki Airport. Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.fi/hotellit/suomi/helsinki-vantaan-lentoasema/clarion-hotel-helsinki-airport/> Luettu: 14.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Comfort hotel.  
Luettavissa: <https://annualreport.choice.no/en/comfort> Luettu: 26.2.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Diversity.  
Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/diversity/> Luettu: 13.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Pride festival.  
Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/campaigns-and-offers/stay-with-pride/> Luettu: 15.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Quality hotel.  
Luettavissa: <https://annualreport.choice.no/en/qualityhotel> Luettu: 26.2.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Key figures: sales.  
Luettavissa: <https://annualreport.choice.no/en/triple-bottom-line/profit#key-figures-2> Luettu: 26.2.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Local social responsibility.  
Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/local-social-responsibility/> Luettu: 14.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. State of Nordic Choice Hotels.  
Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/state-of-nordic-choice-hotels/> Luettu: 26.2.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Sustainable operations.

Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/sustainable-operations/> Luettu: 13.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. Sweet Dreams.

Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/sweet-dreams/> Luettu: 13.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. The food revolution.

Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/the-food-revolution/> Luettu: 13.3.2019

Nordic Choice Hotels 2018. WeCare.

Luettavissa: <https://www.nordicchoicehotels.com/social-responsibility-in-nordic-choice-hotels/> Luettu: 27.2.2019

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu: kestävä kehitystä organisaatiossa. WSOY. Helsinki.

Scandic 2017. Diversity and inclusion policy. Luettavissa:

<https://www.scandichotelsgroup.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2015/05/code-of-conduct-for-suppliers-scandic-hotels-group.pdf> Luettu: 5.4.2019

Scandic 2017. Environmental policy. Luettavissa:

<https://www.scandichotelsgroup.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2015/05/environmental-policy-scandic-hotels-group.pdf>

Luettu: 5.4.2019

Scandic 2018. In brief. Luettavissa: <https://www.scandichotelsgroup.com/en/in-brief/> Lu-

ettu: 3.4.2019

Scandic 2017. Supply chain, code of conduct. Luettavissa:

<https://www.scandichotelsgroup.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2015/05/code-of-conduct-for-suppliers-scandic-hotels-group.pdf> Luettu: 5.4.2019

Sokos Hotels 2018. Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. Luettavissa:

<https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>

Luettu: 6.4.2019

S-ryhmä 2018. Vastuullisuusohjelma ja vastuullisuuden johtaminen. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/vastuullisuusohjelma> Luettu: 6.4.2019