

YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYS

RAVINTOLAPALVELUISSA

JOUTSENMERKKI

CASE: -KONGRESSIKESKUS FELLMANNI

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusoh-
jelma
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Päivi Matilainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Päivi Matilainen: Ympäristöystävällisyys ravintolapalveluissa
Case:-Kongressikeskus Fellmanni

Ravintolatoiminnan opinnäytetyö, 35 sivua, 5 liitesivua

Kevät 2009

Opinnäytetyö käsittelee ravintolapalveluihin kohdistettavia ympäristövastuullisia näkökulmia. Ympäristökäsitteitä käytetään paljon viestimissä, mutta niiden merkitys voi monelle olla vieras. Etenkin suuret teollisuusyritykset hyödyntävät ympäristöjohtamista toiminnassaan mutta palvelualoilla sen hyödynnettävyyttä ei vielä ymmärretä.

Työn tavoitteena on tarkoitus selvittää ympäristövastuullisia toimintatapoja yrityksessä. Mitä kaikkia asioita yrityksen on otettava huomioon pyrkiessään toimimaan ympäristövastuullisesti?

Kongressikeskus Fellmannin ravintolapalveluille on haettu vuonna 2008 ympäristömerkki Joutsenmerkkiä. Joutsenmerkin hakemisprosessin jälkeen Kongressikeskus Fellmanni on kuudes Joutsenmerkillä varustettu ravintola Suomessa.

Ympäristömerkin edut yritystoiminnalle ovat selvät. Toimintaa tarkkailtaessa kiinnitetään huomiota kohtiin, jotka korjaamalla saadaan palvelun laatua ja kustannustehokkuutta parannettua. Joutsenmerkin kriteereissä toiminnan taloudellisuus ja kestävä kehitys tulevat hyvin huomioituiksi.

Ravintolapalveluiden saatua ympäristömerkin toiminnalleen, se on hyödynnettävissä hyvin markkinointiviestinnässä. Joutsenmerkin tunnistaa 90 prosenttia suomalaisista. Merkillä on myös myönteinen imago, joka koostuu sanoista ympäristö, laatu, tulevaisuus ja luotettavuus.

Opinnäytetyö on toiminnallinen. Toiminnallisuus merkitsee koulutusmateriaalin koostamista sekä koulutuksen järjestämistä henkilökunnalle. Koulutuksessa perehdytetään henkilökunta Joutsenmerkin vaikutuksiin heidän päivittäisessä työssään. Työssä on saatu toimeksiantoja myös kriteereihin kohdistuvien työkalujen suunnitteluun. Tarkastettavina ovat omavaltontasuunnitelman toimivuus sekä kemikaalien sopivuus Joutsenmerkin kriteereihin.

Avainsanat: ympäristövastuu, Joutsenmerkki, ekologisuus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management
Tourism, Hotel and Conference Services

Päivi Matilainen: Environmentally Friendly Restaurant Service
Case: Conference Centre Fellmann

Restaurant service Thesis, 37 page, 5 attachment page
Spring 2009

This Thesis consists of ecological responsibilities in restaurant services. Many companies are using ecological terms in their communications. The meaning of those terms could often be somewhat ambiguous. For example, large industrial companies are using corporate environmental management in their operations. In the service sector, the benefits of utilizing this management style are not comprehended.

The purpose of this Thesis is to research corporate environmental management opportunities in companies' operations. What are the different issues companies have to face when they are thinking about working in a sustainable manner?

The Conference Centre Fellmann applied for The Swan ecolabel in year 2008 for its services. After approbation, the Conference Centre Fellmann will be the third restaurant in Finland to receive this certificate.

A company's benefits by acquiring the ecolable are clear. When company procedures are being reviewed, close attention is being paid to how quality of services and cost efficiency can be improved. In the Swan ecolabel criteria, economical efficiency and sustainability are taken into consideration.

When a restaurant applies for the ecolabel it might face many environmental aspects. These viewpoints can be unexpected issues. In this Thesis, I try to clarify the meaning of the selection criteria.

Whenever a service gets authorization to use the ecolabel in their operation, they can easily utilise it in their marketing effort. In Finland, almost 90 percent of people recognize The Swan ecolabel. The ecolabel also has a very positive image. It has been associated with things like environment, quality, future and reliable.

My Thesis is a functional type. One of the main functional conclusions is to develop educational material for personnel. Priority in this material is to give personnel good working knowledge of the Swan ecolabel impacts in their daily work. In my Thesis, I received assignments to create tools which would help to reach restaurant business related criteria. I investigated the suitability of the Food control plan and chemicals and compared them to the criteria of the Swan ecolabel.

Keywords: environmentally friendly, The Swan Ecolabel, ecological

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	4
	2.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset	4
	2.2 Opinnäytetyön kulku	5
	2.3 Aiheen merkitys kohderyhmälle	7
	2.4 Toimeksiantajayritys Kongressikeskus Fellmanni	8
3	YRITYKSEN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS	9
	3.1 Käsitteet kestävä kehitys/ ympäristövastuu	9
	3.2 Ympäristövastuullisuuden hyödyt yrityksissä	10
	3.3 Ekotehokkuus ja siitä saatavat hyödyt	12
	3.4 Yrityksen ympäristöjohtaminen	13
	3.5 Ympäristöjohtaminen Kongressikeskus Fellmannissa	14
4	POHJOISMAINEN JOUTSENMERKKI	15
	4.1 Joutsenmerkitty ravintola	16
	4.2 Joutsenmerkin hakukriteerit	17
	4.3 Joutsenmerkin pisteytysjärjestelmä	20
	4.4 Ruokatuotteen pisteytys	21
	4.5 Kemiallisten tuotteiden ja käyttötavaroiden pisteytys	22
	4.6 Energian, vedenkäytön, jätteiden ja kuljetuksen pisteytys	23
	4.7 Ympäristöjohtamisen kriteerit	24
5	TOIMINNALLINEN OSUUS JOUTSENMERKKI- PROSESSISSA	25
	5.1 Joutsenmerkin hakemisen alkukartoitus	25
	5.2 Kanssakulkeminen työn tekijän kannalta	26
	5.3 Henkilökunnan perehdytyskoulutus ja koulutuksen yhteenvedo	27
	5.4 Henkilökunnan perehdytyskoulutuksen hyödyt	29
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	30
	6.1 Arviointi teoriasta	30
	6.2 Arviointi työn toiminnallisuudesta yleisesti	31

6.3 Joutsenmerkin edut Kongressikeskus Fellmannille	32
6.4 Hakuprosessin haasteita	33
6.5 Ympäristövastuullisuus ja tulevaisuus ravintolapalveluissa	35
LÄHTEET	36
LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Kasvihuoneilmiö maapallolla on herättänyt yritykset toimimaan ympäristöasioissa 1970-luvulta lähtien. Teollisuuden ympäristövastuullinen toiminta on näkynyt yritysten toimenpidestrategioissa kuitenkin vasta noin kymmenen vuotta. Palvelu-aloilla ympäristövastuullisesta toiminnasta on vähän esimerkkiyrityksiä. 1990-luvulla Suomessa uskottiin vahvasti ympäristöpäästöjen puhdistamiseen, teollisten prosessien kehittämiseen ja kierrätyksen sekä ympäristöystävällisten tuotteiden puhdistavaan vaikutukseen. Näillä toimenpiteillä saatiin aikaan paljon hyviä vaikutuksia. Ihmisten kulutustottumukset ovat kuitenkin kasvaneet, ja ne murentavat näitä saavutettuja positiivisia ympäristövaikutuksia eniten. Myös tuotantotehtaiden siirtäminen halvan tuotannon maihin tekee ympäristötekomme lähes näkymättömiksi. Maapalloamme uhkaavista ympäristöongelmista suurimmat ovat ilmastonmuutos ja luonnon monimuotoisuuden köyhtyminen. Koska nämä asiat eivät näy arjessamme, jäävät kuluttajien vaikuttamiskeinot näkymättömiksi. (Sarkkinen 2007, 12-14.)

Palvelut ovat ekotehokkaita, jos ne nostavat tuotteen käyttöastetta suhteessa elinkaarenaikaiseen ympäristökuormitukseen. Ympäristömerkit pyrkivät tähän kriteereillään, jolloin palvelusektorin on helppo mallintaa jo olemassa olevia järjestelmiä ja todentaa toimintojaan niiden avulla. (Sarkkinen 2007, 12-14).

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelen yrityksen ympäristövastuullisuutta. Kestävä kehitys ja ekotehokkuus termeinä ovat kaikille tuttuja, mutta sanojen sisältö voi jäädä monelle vieraaksi. Tämä termistö on tärkeää omaksua, kun pohditaan ympäristövastuullista toimintaa.

Työni toiminnallinen osuus koostuu koulutusmateriaalin koostamisesta henkilökunnan perehdytyskoulutukseen. Aiheena ovat Joutsenmerkin vaikutukset Kongressikeskus Fellmannin ravintolapalveluille. Toiminnallinen tehtäväni on myös tuottaa tietoa Joutsenmerkin hakuprosessista esimerkiksi kemikaalien osalta. Ravinto-

lapalveluiden lähestyminen ympäristöystävälliseltä kannalta on vaikea hahmottaa, jos pohjatietoa asioista ei ole riittävästi. Teoriaosuus antaa tarvittavan viitekehyyksen ympäristöystävällisten käsitteiden ymmärtämiseksi. Ympäristöystävällisyyttä voi toteuttaa monin eri tavoin. Ravintolapalveluissa työskentelevien on sisäistettävä alan termistöä ja tiettyjä lainalaisuuksia, joita ympäristöystävälliseen palvelun toteuttamiseen kuuluu. Asiakaskunta on nimittäin valveutunut näiden asioiden suhteeseen.

Teoriaosuudessa yrityksen ympäristövastuullisuudesta selvitetään faktoja, joita yritys kohtaa, kun se pohtii ympäristöystävällisempää lähestymistapaa. Ympäristöjohtamisen käsittäminen osana yrityksen johtamisjärjestelmää on osa kokonaisvaltaista yrityksen kehittämistä. Yrityksen, joka pohtii Joutsenmerkin hakemista, on tiedettävä oman organisaation johtamisjärjestelmä ja strategiset linjaukset, etenkin jos kustannuspaikka on osa laajempaa kokonaisuutta.

Ravintolapalveluita kilpailutetaan paljon nykyaikana niin kuin monia muitakin palveluita, esimerkiksi kiinteistöpalveluita. Palveluista kuulee nykypäivänä paljon valituksia. Erottautuminen massasta on yhä tärkeämpää yrittäjälle, joka haluaa näyttää sekä asiakkaille että sidosryhmille pysyvänsä ajassa mukana. Joutsenmerkin etu yrittäjälle on tällöin myös osa ympäristöystävällisen imagon luomista. Joutsenmerkin omaavia ravintolapalveluita ei vuoteen 2008 mennessä ole Suomessa kuin kolme. (Grönroos 1998, 35-39).

Joutsenmerkkiä hakeva yritys opinnäytetyössäni on Kongressikeskus Fellmanni. Yrityksessä aloitettiin keväällä 2008 mittava ravintolapuolen remontti. Ravintolatoimenpäällikkö Jukka Turta halusi ravintolan remontoinnin yhteydessä nostaa palvelun laatua ympäristöystävällisempään suuntaan. Jukka Turta kävi tutustumassa Vierumäki Country Club -ravintolaan, jossa ympäristöystävällisyys palvelussa osoitetaan Joutsenmerkillä. Country Club on toinen suomalainen ravintola, joka on saanut Joutsenmerkin toiminnalleen. Hyvän esimerkin innostamana päätettiin hakea Joutsenmerkkiä myös Kongressikeskus Fellmanille.

Toiminnallinen osuus koostui yritysvierailusta Country Club Vierumäkeen ja siellä haastattelun pohjalta tehtyihin huomioihin ravintolan Joutsenmerkistä saamista hyödyistä. Työkalujen päivittäminen oli seuraava vaihe, jonka pääosallinen vastuu oli ravintolatoimenpäällikkö Jukka Turtalla. Etsiessäni tietoa yrityksen ympäristövastuullisuudesta törmäsin usein ympäristökatastrofeihin, joita yritykset ovat saaneet aikaan virheellisellä käyttäytymisellään. Kemikaalien kuormitukset ovat ympäristöllemme iso ongelma. Kun toiminnallisessa osuudessa laskin kemikaalien aktiivisuuksia ja selvitin niiden ympäristökuormitusta, oli helpompi käsittää tekojemme vaikutuksia globaalisti.

Tulevaisuudessa opinnäytetyöni palvelee ravintolaa, joka pohtii Joutsenmerkin hakemista toiminnalleen. Opinnäytetyöni on tarkoitus olla informatiivinen työ, sillä ympäristövastuullisen toimintatavan omaksuminen yrityksessä vaatii myös ympäristövastuullista asennetta. Ympäristövastuullisuus tulee ottaa huomioon kaikissa toiminnan kohdissa strategisesta suunnittelusta lähtien. Ympäristövastuullisuus on mahdollista myös palvelualalla. Ravintolapalveluiden ympäristöystävällisyyttä käsitteleviä lähteitä ei löytynyt. Työn lähteinä käytin teoksia, jotka käsittelevät yrityksen ympäristövastuullisuutta yleisellä tasolla. Lähdemateriaaleista parhaimmat teokset olivat kirjoitettu kuluttajanäkemyksellä tai isoihin teollisuusyrityksiin suunnatulla näkemyksellä. Tämä oli otettava huomioon, kun opinnäytetyön toiminnallinen osuus jatkui perehdytyskoulutuksen suunnittelulla henkilökunnalle. Koulutuksessa pyrin huomioimaan ympäristöystävällisyyttä pääsääntöisesti niin kuin kuluttaja eli asiakas asian näkee. Henkilökunnan on helpompi käsittää asian merkitys omassa työssään, kun se tiedostaa asian merkityksen työn kohteelle eli asiakkaalle.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni on kaksiosainen. Työ sisältää teoriaosuuden sekä toiminnallisen osuuden. Teoriaosuuden tavoitteena on antaa ravintolayritykselle tietoa yrityksen ympäristövastuullisesta toiminnasta. Toiminnallinen osuus on Joutsenmerkki-prosessin läpiviemistä alkukartoituksesta niin, että ravintolan toiminta on Joutsenmerkille asetettujen kriteerien mukaista. Työn toiminnallisuuden muoto selviää työn tuloksena, kun on saatu riittävästi pohjaa hakuprosessiin. Yksi selkeä tavoite on perehdyttää henkilökunta Joutsenmerkin vaikutuksiin heidän omassa työssään.

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammattilaisessa kentässä käytännön toiminnan opastamista, toiminnan järjestämistä sekä toiminnan järjeistämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi jonkin tapahtuman tai tilaisuuden suunnittelua tai toteutusta tai molempia näistä. Toteutustapa valitaan toimeksiantajan tilauksen mukaan. Toiminnalliselle opinnäytetyölle tyypillistä on opinnäytetyöntekijän pitämä päiväkirja tekemisistään. Opinnäytetyössä selvitetään tutkimusviestinnän keinoin käytännön toteutusta ja raportoimista.

Opinnäytetyössä toiminnallisen opinnäytetyön rakenne tulee hyvin esiin. Joutsenmerkkiä on päätetty hakea Kongressikeskus Fellmannin toiminnolle, mutta selkeää käsitystä ei ollut, kuinka asia tulisiin henkilökunnalle esittelemään. Teoriaosuuden perusteella löydettiin asioita, joista muotoutui toiminnallisia tarpeita opinnäytetyöhön.

Toiminnallinen opinnäytetyö suuntautui vahvasti käytäntöön. Toimintaan haettiin ratkaisuja niin, että Joutsenmerkkikriteerit saadaan kongressikeskus Fellmannin osalta täytettyä. Kriteeristö vaati myös henkilökunnan koulutuksen järjestämistä ympäristöasioiden perehdyttämiseksi, ja tähän ei olemassa olevaa materiaalia ollut.

2.2 Opinnäytetyön kulku

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tehdään ensin aiheanalyysi ja sen jälkeen määritellään tietoperusta ja viitekehys, jossa pidättäydytään. Opinnäytetyölle asetetaan selkeät tavoitteet. Tavoitteen asettaminen toimintatutkimukselle selvisi neuvotteluissa toimeksiantajan kanssa keväällä 2008. Tällöin Kongressikeskus Fellmannin tavoitteena oli Joutsenmerkin saaminen ravintolapalveluille tulevaisuudessa. Ongelma oli tiedon tuottaminen hakukriteereitä vastaavaksi. Ravintolatoimenpäällikön kanssa pohdittiin hakulomakkeen mahdollista hyödyntämistä sähköisenä ja tarvittavaa tietoa, joka tulisi kirjoittamaan SFS Ympäristömerkinnän hakukaavakkeeseen, jolloin kaikki tieto olisi yhdessä paikassa. Toiminnallisen osuuden vaiheita työssä ovat 1. alkukartoitus, 2. kansakulkeminen, 3. perehdytyskoulutus henkilökunnalle ja 4. koulutuspalautteen yhteenveto.

Toimintatutkimuksen seuraava vaihe alkoi kesällä 2008. Tällöin aloitettiin tutustuminen kirjallisuuteen tai muuhun lähdemateriaaliin. Tämän vaiheen tarkoitus oli todeta, onko aiemmin kohdattu samantyyppisiä ongelmia tai saavutettu kuvattun kaltaisia tavoitteita? Tutustumiskäynti Country Club Vierumäen Joutsenmerkkiprosessiin on tässä opinnäytetyössä tuota muuta lähdemateriaalia. Keittiöpäällikkö Jouko Pekkolan haastattelussa selvinneet näkökannat Joutsenmerkin hyödyistä vahvistivat uskoa Joutsenmerkin hyödyllisyydestä. Kyselyhaastattelu tehtiin myös ravintolatoimenpäällikkö Jukka Turtalle sekä myyntipäällikkö Niina Ihalaiselle. Tässä sähköpostitse lähettyssä kyselylomakkeessa haluttiin selvittää pohjatietoa Joutsenmerkin vaikutuksista Kongressikeskus Fellmannin toimintaan ja saada näkemyksiä myös teoriaosuuden ympäristöjohtamiseen. Materiaali palvelee muita ravintolapalveluita paremmin, kun tietopohjaa on haettu myös työntekijöiltä. Teoriaosuus sisältää tietoa, jota ravintolan vastuuhenkilöiden on tiedettävä ryhtyessään Joutsenmerkin hakuprosessiin. Teoriaosuuteen sisältyy myös ympäristövastuullisen yrityksen johtamiseen tarvittavaa tietoa.

Toiminnallisessa työssä määritellään myös testattavat ongelmat ja lähestymistavat selvästi, tarkasti ja käytännöllisesti. Testattavia ongelmia työssä olivat hakukriteereistä esille nousevat kohdat, jotka vaativat läheisempää tarkastelua. Toimintatut-

kimuksen asetelma ja prosessit lähtevät avautumaan ongelmista löydettyjen ja määriteltyjen prosessien kautta. Tavoitteet saavutetaan myös kun nämä erityisasetat on tunnustettu. Työssä näitä olivat omavalvonta-, siivous- ja jätesuunnitelmat sekä henkilökunnan perehdyttäminen. Lähestymistapa näihin oli kokonaisvaltainen suunnitelmien päivittäminen sekä koulutussuunnittelu.

Työn alusta lähtien tutkijan rooliin kuului myös kanssakulkeminen toimeksiantajan hakuprosessissa, joka muodostui myös yhdeksi opinnäytetyöni tavoiteista. Joutsenmerkki ja ympäristöystävällisen asenteen omaksuminen ei ole helppo asia. Joutsenmerkki tuo ravintolapalveluihin paljon uutta omaksuttavaa asiaa. Ravintolaitosten päälliköt ovat usein yksin näiden uusien kehitysnäkymien kanssa. Ravintolan vastuuhenkilöltä vaaditaan nopeaa omaksumista uuden imagon rakentamisessa. Kanssakulkeminen tässä työssä tarkoittaa keskustelua ja toimenpiteiden pohdintaa Joutsenmerkin hakuprosessissa. Näitä keskusteluja käytiin sähköpostitse ja henkilökohtaisin tapaamisoin aina tarpeen mukaan. Keskustelujen tuloksena saatiin puolin ja toisin näkemyksiä Joutsenmerkin prosessiin.

Tutkimuksessa tarvitaan myös arviointikriteerien, mittausmenetelmien ja palautteen muotojen määrittelyä. Tutkimuksessa arvioitiin tekemistä lähinnä niillä kriteereillä, joita hakukriteerit asettivat toiminnalle. Kaikki tekeminen pohjautui siihen että saatiin koostettua tarvittavaa tietoa hakukriteerien täyttämiseen. Palautetta tehdyistä toiminnoista pohdittiin sähköpostitse ja tapaamisten yhteydessä. Seuraavaksi tehtävät käytännön toimenpiteet määriteltiin myös näissä viesteissä ja tapaamisissa pitkin vuotta 2008.

Tietoaineuksen kokoaminen ja tulosten evaluoiminen eli arviointi toiminnallisessa tutkimuksessa on materiaalia, jota syntyi tehtyjen toimintojen perusteella. Näitä olivat esimerkiksi astianpesuaineen käytön seuranta-aulukko sekä siivousaineiden aktiiviainepitoisuus-aulukko. Kaikki syntyvä tietoaineisto koottiin syksyllä 2008 sähköisesti toimeksiantajalle, joka yhdisti nämä tietokokonaisuudet tietokoneensa kansioon tulevaa hakumenettelyä varten. Henkilökunnan perehdytyskoulutuksessa joulukuussa 2008 saatua tietoainesta voidaan tulevaisuudessa halutessaan hyödyntää yhtenä osana henkilöstön vuosittaista koulutusta, sillä Joutsenmerkin ehtona on

vuosittainen ympäristöasioiden kouluttaminen henkilökunnalle. Toimin koulutusta-
pahtumassa myös kouluttajana. Koulutuksessa selvitettiin henkilökunnalle Joutsen-
merkin pääperiaatteet ja kuinka he kokevat sen vaikuttavan omaan työhönsä
jatkossa. Koulutuksen tuloksena saatavaa materiaalia arvioimalla saadaan henkilö-
kunnan osallistumista hyödynnettyä toiminnan suunnittelussa.

Joutsenmerkin hakuprosessi aloitettiin jo ennen tämän opinnäytetyön aloittamista.
Opinnäytetyössä ei tämän vuoksi selvitetä eri ympäristömerkkejä, koska toimek-
siantaja on tämän valinnan jo tehnyt. Työssä keskitytään selvittämään Joutsenmer-
kin vaikutuksia ravintolapalveluihin kriteerien osalta ja yrityksen ympäristövastuul-
lista johtamista. Opinnäytetyö käsittelee ravintolapalveluita sekä kokous- ja kong-
ressipalveluita, joihin ruokapalvelut kuuluvat. Opinnäytetyö ei käsittele opetuskeit-
tiöissä tapahtuvia ruokapalveluja. Ympäristöystävällisyyden näkyminen palvelujen
tuotteistamisessa ja markkinoinnissa olivat mahdollisia aihealueita, jotka piti kui-
tenkin sulkea pois tästä työstä. Myös imagomarkkinointi ja tuotteen brändäys ym-
päristövastuullisuuteen rajattiin pois, sillä keskityin perusasioiden hahmotukseen
ennen laajempaa kokonaisuutta.

2.3 Aiheen merkitys kohderyhmälle

Joutsenmerkin selvittäminen teoriaosuudessa on tarpeen, sillä Joutsenmerkki sisäl-
tää paljon informatiivista omaksumista ja käsitteitä, joiden on oltava selvillä ennen
Joutsenmerkin hakukriteerien tarkastelua. Ympäristömerkkejä on monia. Joutsen-
merkin historian tietäminen helpottaa ymmärtämään, millainen osa kokonaisuutta
Joutsenmerkki on muiden ympäristömerkkien joukossa.

Opinnäytetyöni kohderyhmä ovat Joutsenmerkkiä hakevat ravintolat sekä palvelu-
yritykset, jotka pohtivat ympäristövastuullisuuden merkitystä toiminnalleen. Työ
palvelee myös SFS-ympäristömerkintäyritystä, koska työssä on paljon pohdintoja
Joutsenmerkin käyttöönotosta ravintolassa. Työ on kohderyhmälle tärkeä, sillä
ravintolat saavat esimerkin Joutsenmerkin hakuprosessissa tapahtuneista haasteista.

SFS-ympäristömerkinnästäkin annetaan tärkeää tietoa toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

Päijät-Hämeen koulutus konsernin päättäjille koko Joutsenmerkin haku näyttää Matkailun laitoksen sitoutumista ympäristöstrategian toimenpideohjelmaan. Toimenpideohjelma saa vaikuttavuutta selkeillä toimenpiteillä, jota Joutsenmerkki Fellmannin ravintolapalveluissa osoittaa. Kohderyhmänä on myös henkilöstö, jolle perehdytyskoulutus järjestetään. Henkilöstölle jää opinnäytetyön tuotoksena mielikuvia ympäristövastuullisuudesta ja selkeä kuva siitä, miksi Joutsenmerkkiä kannattaa heidän toimipaikkaansa hakea.

2.4 Toimeksiantajayritys Kongressikeskus Fellmanni

Kongressikeskus Fellmanni sijaitsee Lahden keskustassa Kirkkokadulla. Fellmanni palvelee kokous- ja kongressiasiakkaita. Vuonna 1981 Fellmanni aloitti toimintansa hotelli- ja ravintolakoulun yhteydessä oppilaiden harjoitusravintolana. Myöhemmin palvelutarjontaa laajennettiin ja rakennettiin kokouskäyttöön sopivat tilat. Vuodesta 2002 Kongressikeskus Fellmanni on toiminut Lahden ammattikorkeakoulun liiketoimintayksikkönä. Toimintaa on kehitetty restonomiopetusta tukevaksi oppimisympäristöksi. Hotelli- ja ravintola-alan sekä matkailualan restonomiopiskelijoiden lisäksi Kongressikeskus Fellmannia hyödyntävät oppimisympäristönä alan aikuis- ja täydennyskoulutuksessa opiskelevat henkilöt. Kongressikeskus tarjoaa opiskelijoille muun muassa mahdollisuuksia työssä oppimiseen sekä työharjoitteluiden suorittamiseen. (Turta 2003, 5-6.)

Ravintola Fellmannin tiloja voidaan hyödyntää mm. yritys- ja asiakastilaisuuksiin ja erilaisiin juhliin. Ravintolan makulupaus on tarjota hyvää suomalaista ruokaa niin perinteiseen kuin kansainväliseen makuun. Ravintolalla on seitsemän eri menukonaisuutta. Esimerkiksi Wellamo-menu on kehitetty alueen ravintoloiden, keittiömestareiden ja elintarvikeyritysten kanssa yhteistyönä, siinä on otettu huomioon Päijät-Hämeen raaka-aineet sekä jatkojalosteet. Vuonna 2008 alkaneessa ravintolapuolen remontissa parannettiin keittiötilat sekä asiakaspalvelutilat ravintoloiden

osalta. Uusitusta Fellmannista on ajatuksena tulla Areena ajatuksille, visuaalisesti viihtyisä sekä ajatuksia inspiroiva toimitila (LAMK 2008).

3 YRITYKSEN YMPÄRISTÖVASTUULLISUUS

3.1 Käsitteet kestävä kehitys/ ympäristövastuu

Kun yritys päättää ottaa ympäristövastuullisen toiminnan osaksi toimintaansa, on sen sitoutettava se osaksi johtamisjärjestelmää. Tämä vaatii isoja muutoksia asenteisiin niin operatiivisen johdon kuin strategisen johdon puolella, unohtamatta ruohonjuuritason työntekijääkään. Yritys hakee myös perusteita mahdollisille pääomaisijoittajille tai vaikka omalle henkilökunnalle siitä, mitä hyötyä ympäristötekijöiden huomioimisesta on. Ekotehokkuuteen vaikuttavat monet tekijät kuten esimerkiksi lainsäädäntö. Yrityksen tulee selvittää omalla toimialallaan monista erilaisista vaatimuksista, mutta tietyt näistä ovat pakollisia kuten lakien noudattaminen. Etenkin ympäristön saastuttamiseen liittyvät rajoitukset ovat lisääntyneet vuosi vuodelta. Seuraavissa kappaleissa selvennän kohtia, joita yrityksen on pohdittava valitessaan ympäristöystävällisemmän suunnan.

Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan ”maailman laajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elinmahdollisuudet”. Kestävän kehityksen ajatuksena on aikajana nykyisyydestä tulevaisuuteen. (Valtioneuvoston ympäristöhallinnon verkkopalvelu, 2008). Kestävä kehitys on myös määritelty kehitykseksi, joka tyydyttää nykyisen ihmiskokouksen tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuuksia tyydyttää omia tarpeitaan (Ketola 2005, 11).

Toiminta kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti on ennalta oivaltavaa. Kestävä kehitys on vapaaehtoista, lakien, määräysten asettamien minimirajojen ylittä-

vää toimintaa ympäristön ja sidosryhmien parhaaksi. Kestävään kehitykseen kuuluu myös ekologisen ulottuvuuden lisäksi sosiaalinen ja taloudellinen ulottuvuus sekä kulttuurinen ulottuvuus. (Ympäristöstrategian toimenpideohjelma 2008-2012, 6.)

Ympäristövastuulla tarkoitetaan yksilön, yrityksen tai yhteisön vastuuta ympäristölle aiheutetusta vahingosta (ympäristörikoksesta). Laajimmillaan käsite ympäristövastuu on käytössä talouselämän käyttämän yhteiskuntavastuun-käsitteen osana, jossa sen sisältö on sama kuin kestävän kehityksen käsitteen osanakin. Tässä opinäytetyössä pyrin käsittelemään termiä jälkimäiseen tapaan. (Ympäristöstrategian toimenpideohjelma 2008-2012, 6.)

3.2 Ympäristövastuullisuuden hyödyt yrityksissä

Ympäristövastuullisuuteen kuuluvat muun muassa vesien, ilman ja maaperän suojeleminen, kasvihuonepäästöjen vähentäminen, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen, tehokas ja säästävä luonnonvarojen käyttö, jätteiden määrän vähentäminen sekä kemikaalien terveys- ja ympäristöriskien hallinta. Vastuullisesta yrityksestä voidaan puhua silloin, kun yritys on tietoinen toimintansa ympäristövaikutuksista, tuntee lainsäädännön ja noudattaa sitä, kehittää toimintaansa jatkuvasti sekä tunnistaa muutostarpeet ja ottaa ne huomioon. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008.)

Vastuullinen yritystoiminta (corporate responsibility) on yrityksen liiketoimintaa tukevaa, omaehtoista vastuullisuutta. Yrityksen arvot ja tavoitteet määrittävät sen. Sen muotoutumisessa yritys ottaa huomioon keskeisten sidosryhmien vaatimukset ja odotukset. Taloudellisten näkökohtien lisäksi vastuullinen yritys kiinnittää huomiota ympäristöasioihin sekä sosiaalisiin, yhteiskunnallisiin ja eettisiin näkökohtiin. Ympäristövastuullisuus on kaikenkokoisten yritysten asia. Mitä isommasta ja globaalimmasta yrityksestä on kysymys, sitä moniulotteisemmaksi asia muodostuu. Helpommin halittavissa ympäristövastuullisuus on pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008.)

Syitä yrityksen vastuulliselle toiminnalle on monia. Pää tarkoituksena on vahvistaa yrityksen kannattavuutta ja toimintaedellytyksiä pitkällä aikavälillä. Vastuullisuus on yrityksen maineriskin hallintaa sekä yritys- ja tuotekuvan kehittämistä. Menestyvä ja vastuullinen yritys saa parhaat työntekijät. Sitoutuminen vastuulliseen toimintaan näkyy hyvinä vaikutuksina asiakastyytyvyyteen sekä liikekumppaneihin. Myös rahoittajat ja sijoittajat arvostavat ympäristövastuullista toimintaa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008.)

Kilpailuedun saavuttaminen vastuullisen liiketoiminnan kautta on asia, josta vallitsee monenlaisia mielipiteitä – sen sijaan tutkittua tietoa ei siitä ole. Vastuullisuudesta voi saada kilpailuetua esimerkiksi sijoittaja-, rekrytointi- ja kuluttajamarkkinoilla. Ratkaisevaa on se, missä määrin asiakas arvostaa vastuullista toimintaa. Se tiedetään, että vastuuton toiminta tuo kilpailuhaittaa ja heikentää yrityksen toimintaedellytyksiä sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008.)

Yrityksen liiketoimintaosaamisessa ympäristövastuullisella toiminnalla on oma roolinsa. Globaalinen taloustilanne aiheuttaa tiedon kulkeutumisen tehokkaasti maapallon toiselle puolelle. Tämä on tärkeä asia muistaa pohdittaessa yrityksen toiminnan vaikutuksia. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2008.)

Joutsenmerkki vaikuttaa Kongressikeskuksen arvomaailmaan ohjaamalla sitä ympäristöystävällisempään suuntaan. Lahden ammattikorkeakoulun arvot luottamus, avoimuus, asiakaslähtöisyys, toisen ihmisen arvostaminen sekä uudistuminen ohjaavat toimintaa tällä hetkellä. Nämä kaikki kertovat palvelun laadusta. Joutsenmerkki ohjaa palveluja arvojen mukaiseen toimintaan eli laatuun ympäristöystävällisesti toteutettuna. (Turta 2008, Ihalainen 2008.)

Joutsenmerkki on erittäin tunnettu merkki Pohjoismaissa. Ravintolat hyötyvät Joutsenmerkistä sen markkinointiarvon vuoksi. Ympäristöasioihin sitoutuminen on

merkin avulla helppo näyttää sekä asiakkaille että tavarantoimittajille. Kustannussäästöt energiassa sekä pakkausten ja jätteiden määrässä ovat ratkaisevia syitä merkin käyttöönotolle. Joutsenmerkki auttaa yritystä syventämään ympäristöasioiden tietämystä, jolloin yrityksen toimintoihin saadaan laadullisia parannuksia. (Joutsenmerkin kriteerit 2008-2010,1.)

Kongressikeskus Fellmanni päätti ottaa Joutsenmerkin käyttöönsä Country Club Vierumäen innoittamana. Joutsenmerkki nähdään hyväksi tavaksi osoittaa asiakkaille sekä sidosryhmille ympäristövastuullista toimintaa.

3.3 Ekotehokkuus ja siitä saatavat hyödyt

Ympäristövastuun minimitason määrittävät valtakunnalliset lait, asetukset ja muut määräykset. Keskeisiä niistä ovat ympäristönsuojelulaki (L86/2000) ja ympäristönsuojeluasetus (A169/2000). Jätehuoltoa käsittelevät mm. jätelaki (L1072/1993), jäteasetus (A1390/1993) ja ympäristöministeriön asetus yleisempien jätteiden sekä ongelmajätteiden luettelosta (A1129/2001). Erikseen on säädetty lait esimerkiksi vesien käytöstä ja rakentamisesta, geeniteknikan ja kemikaalien käytöstä sekä merensuojelusta ja hankkeiden ympäristövaikutusten arvioinnista. (Ympäristöstrategian toimenpideohjelma 2008-2012, 9.)

Ekotehokkuudella tarkoitetaan sitä, että vähemmästä tuotetaan enemmän ympäristöä säästään. Tavoitteena on käyttää mahdollisimman vähän materiaaleja, raaka-aineita ja energiaa. Samalla pyritään myös vähentämään tuotteen tai palvelun haitallisia ympäristövaikutuksia koko sen elinkaaren aikana. Mitä pienempi tuotteeseen tai palveluun tarvittava materiaalipanos on, sitä tuottavammin luonnonvaroja käytetään. Samalla yleensä säästetään kustannuksia ja edistetään yrityksen kilpailukykyä. (Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu 2008.)

Ekologinen jalanjälki -termiä käytetään kuvaamaan ihmisen ympäristöön vaikuttamista. Ihminen kuluttaa luonnonvaroja ja tätä verrataan luonnon kykyyn uusiutua. Tätä tutkimalla on pystytty määrittelemään kansallisella tasolla toiminnan vaiku-

tusarvot eli jalanjäljet. Suomi sijoittuu teollisuusmaiden kärkiryhmään. Koko ajan energian ja luonnonvarojen käyttö Suomessa kiihtyy. Haasteena maassamme on saada kotitalouksien jätekertymät pienemään ja luonnonvarojen kokonaiskäyttöä pienemmäksi. (Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu 2008.)

Luonnonvarojen säästämistä aiheuttaa selkeää kustannushyötyä yrityksille. Yritykset saavat ekotehokkuudesta myös markkinointihyötyä sekä löytävät uusia mahdollisia markkina-alueita. Kuluttajat hakevat tuotteiden taakse myös arvostusta, jota ekotehokas tuote kuluttajalle antaa. Näiden seurauksena yrityksen markkinat voimistuvat ja kustannussäästöä saadaan, jolloin uusien työntekijöiden rekrytointi mahdollistuu. (Sarkkinen 2006,163.)

3.4 Yrityksen ympäristöjohtaminen

Ympäristöjohtamisella tarkoitetaan yrityksen kokonaistoiminnan hallintaa niin, että ympäristösuojelulliset tavoitteet otetaan huomioon kaikessa yrityksen ja yhteisön toiminnassa ja päätöksenteossa. Ympäristöjohtamisella edistetään yrityksen toiminnan ekotehokkuutta ja vähennetään tuotteen koko elinkaareissa tapahtuvia ympäristöhaittoja. (Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu 2008.)

Yrityksen ympäristöjohtamista helpottaa ympäristöjärjestelmä, joka on ympäristöasioiden hallinnan tason jatkuvaan parantamiseen tähtäävä kokonaisvaltainen johtamisjärjestelmä. Yrityksen ympäristöjärjestelmällä voidaan kehittää yrityksen toiminnan laatua ja tehokkuutta. Ympäristöjärjestelmän avulla vähennetään toiminnassa aiheutuvia ympäristöhaittoja sekä –riskejä. Ympäristöjärjestelmän avulla yritys voi parantaa uskottavuuttaan sekä imagoaan. Selkein esimerkki ympäristöjärjestelmän hyödyistä on jätteiden määrän ja energiakustannusten pienentäminen (Sarkkinen 2007, 118-119.)

Yrityksen ympäristöjohtamisen välineitä ovat ympäristöjärjestelmät, -standardit, -indikaattorit ja –laskenta. Tunnetuimpia ympäristöjärjestelmien välineitä ovat ISO 14001 standardiin ja EMAS asetukseen perustuvat järjestelmät. Yrityksen on itse

määriteltävä toiminnassaan omat ympäristötavoitteet, toteutettava toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, seurattava tavoitteiden toteutumista sekä parannettava toimintaa asettamalla uusia tavoitteita. Kaikki järjestelmän asetukset tulevat tähtäämään ympäristötehokkuuden lisäämiseen toiminnassa. Ympäristöjärjestelmästä saatavaa tietoa yritys voi hyödyntää mm. sidosryhmille ja viranomaisille suunnatuissa ympäristöraporteissa sekä markkinoinnissa ja viestinnässä. EMAS-järjestelmä on uskottavampi ja luotettavampi ympäristöjärjestelmä, sillä siihen kuuluu aina ympäristöraportti eli selonteko. Ulkopuolinen taho vahvistaa selonteon ja todentaa ympäristöjärjestelmän. Usein yrityksissä on ympäristöraportteja, vaikka niitä ei todennettaisikaan. Ympäristöraportti sisältää mm. taloudellista informaatiota. Sidosryhmille ympäristöraportti on hyvä työkalu, jossa näytetään kuinka ympäristötavoitteissa on onnistuttu. (Sarkkinen 2007, 120-121.)

3.5 Ympäristöjohtaminen Kongressikeskus Fellmannissa

Kongressikeskus Fellmannin toiminta pohjautuu Päijät-Hämeen koulutus konsernina ympäristöstrategian toimenpideohjelmaan vuosille 2008-2012. Johtamisjärjestelmällä ympäristövastuu ja kestävä kehitys liitetään kiinteäksi osaksi esimerkiksi talous-, henkilöstö- ja laatujohtamista. Konsernissa johtamisjärjestelmän pohjana tullaan käyttämään Balance Score Card (BSC) järjestelmä. Balance Score Card on tavoitejohtamisen periaatteille kehitetty toiminnan ohjauksen suorituskyky mittaristo (Wikipedia 2008). Sitä sovitetaan ympäristöjohtamiseen.

Toimenpideohjelmassa on arvoihin pohjautuvia valintoja sekä toimintaperiaatteet, jotka ovat tarpeellisia ympäristövastuullisuuden ja kestävä kehityksen mukaista toimintaa toteuttaessa. Ohjelmaan on sisällytetty linjaukset ja tavoitteet sekä niille määritetyt konkreettiset toteuttamissuunnitelmat ja tavoitetasot. Ympäristöjohtamisessa ympäristövastuun tavoitteet ja tehtävät käsitellään kaikissa johdon kehityskeskusteluissa. Ympäristöjohtaminen katsotaan osaksi konsernin muuta johtamista. Johdon sitoutumista ympäristöasioihin painotetaan sekä kestävä kehityksen tavoitteet ja tulokset pyritään saamaan kiinteäksi osaksi toimintaa. (Ympäristöstrategian toimenpideohjelma 2008-2012, 9.)

4 POHJOISMAINEN JOUTSENMERKKI

Kuluttajat näkevät ympäristössään lukuisia määriä epävirallisia ympäristömerkkejä. Näitä ovat yritysten käyttämät merkit vihreän imagon luomiseen, ympäristöjärjestöjen merkit varainkeruuseen sekä ympäristöä säästävien kulutustapojen edistämiseen. Eettiset merkit taas kertovat tuotteen valmistuksen vaikutuksista kehitysmaiden sosiaalisiin oloihin ja ympäristöoloihin. Erilaiset kierrätysmerkit tuotteissa ovat myös ympäristömerkkejä. Näiden lisäksi tuotteista löytyy ulkomaisia ympäristömerkkejä. (Kuluttajavirasto 2008.)

Ympäristömerkkien merkitys on auttaa kuluttajia jokapäiväiseen elämään liittyvissä kulutus- ja ostopäätöksissä ja muuttaa kulutustottumuksia ympäristöä säästävään suuntaan. Osa merkeistä on virallisia, kuten Pohjoismainen ympäristömerkki ja Euroopan ympäristömerkki. Virallisten ympäristömerkkien lisäksi markkinoilla on myös useita muita ympäristömerkkejä, esim. EU:n luomumerkki ja Reilun kaupan merkki. (Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu, 2008.)

Amerikkalainen Kuluttajien liitto linjaa ympäristömerkin käytöstä internetin kotisivullaan Greener Choices, Eco-labels Center määrittämiä hyvän ekomerkin tunnistamiseen. Lista käsittää useita eri kohtia. Listan perusteella ekomerkin tulee olla sellainen, että sillä on ympäristömerkitykselliset standardit ja sen pitää todennettavasti vaikuttaa ympäristön haittavaikutuksen alentamiseen. Organisaation ekomerkin takana tulee olla läpinäkyvä. Kaikki johtokunnan jäsenistä kriteereihin tulee olla julkisesti nähtävillä. Merkin saamiseen vaaditaan sertifiointi. (Consumers Union 2008).

Joutsenmerkki on pohjoismainen ympäristömerkki (Kuvio 1). Pohjoismainen ympäristömerkki perustettiin vuonna 1989. Suomen lisäksi merkki on käytössä Tanskassa, Islannissa, Norjassa ja Ruotsissa. Merkin peruseriaate on opastaa kuluttajia valitsemaan ympäristöä vähemmän kuormittavia vaihtoehtoja. Eri tuoteryhmille on omat kriteerinsä. Tuotteiden laatua valvoo asiantuntijaryhmä. (SFS-Ympäristömerkintä 2008.)



Kuvio 1. Joutsenmerkki (SFS-Ympäristömerkintä 2008).

Vuodesta 2006 Joutsenmerkkiä on ollut mahdollista hakea myös ravintola- ja hotellipalveluille. Sitä ennen merkki oli pelkästään tuotteeseen liitettävä ympäristömerkki. Joutsenmerkin avulla yritys osoittaa, että palvelu kuormittaa vähemmän ympäristöä kuin kilpailevat vaihtoehdot. Joutsenmerkin halutessaan ravintolan on täytettävä tiukat ympäristökriteerit. Merkki takaa kuluttajalle palvelun elinkaaren ympäristöystävällisyyden tuotannosta ja palvelusta aina jätteiden käsittelyyn asti. (Palvelua ympäristöä huomioiden 2006.)

4.1 Joutsenmerkitty ravintola

Miksi ravintolatoiminnalle tarvitaan ympäristömerkki? Ravintolatoiminnalla on kansainvälisesti ajateltuna suuret ympäristövaikutukset. Vaikutukset keskittyvät ruokaan, veden- ja energiankulutukseen, jätehuoltoon ja kuljetuksiin sekä hankinnoista kostuviin vaikutuksiin. Joutsenmerkkiin vaaditaan määriteltyjen kriteerien täyttämistä. Ravintolatoiminnalle myönnettävä Joutsenmerkki osoittaa ravintolan toimivan ympäristömyötäisesti. Ympäristömyötäisyys on verrattavissa käsitteenä ympäristöystävällisyyteen ja ympäristövastuullisuuteen.

Joutsenmerkin toimintaa valvoo jokaisessa Pohjoismaassa kyseisen maan hallitus. Joutsenmerkin käyttöluvan saadakseen, ravintolassa käy SFS- Ympäristömerkintä sertifioija tarkastuskäynnillä. Tarkastuksessa tutkitaan laskelmien tausta-aineisto, alkuperäiset todistukset, mittauspöytäkirjat, ostotilastot ja muu vastaava aineisto.

Tarkoituksena on selvittää Joutsenmerkin vaatimusten täyttyminen. Tällainen on esim. ehdoton jättikatkaravun käyttökielto. Joutsenmerkin kriteereiden todentumista mitataan pisteytysmenetelmällä. Tietyt asiat toiminnoissa on pisteytetty ja ravintolan on ylitettävä tietty pistemäärä täyttääkseen kriteerit. Yritys pystyy valitsemaan toiminnoissaan, kuinka paljon mitäkin asiaa painotetaan. Kriteerien kohdista koostuu kokonaispistemäärätuloksia. Pisteitä voi saada esim. Reilun Kaupan kahvista. (Joutsenmerkin kriteerit 2006, 2-3.)

Joutsenmerkki on voimassa niin kauan, kunnes kriteerit muuttuvat. Kriteerit ovat voimassa 3-5 vuotta. Ravintolan merkin käyttöoikeus voidaan kieltää, jos se ei jatkossa täytä Joutsenmerkin vaatimuksia. SFS-Ympäristömerkintä hallinnoi Joutsenmerkkiä ja on toimijana puolueeton ja voittoa tavoittelematon organisaatio. Joutsenmerkityn ravintolan vastuuhenkilön on vastattava vuosittain kyselyihin merkin käytöstä. Merkin hakemusmaksu on kertaluontoinen. Vuosittain peritään maksu, joka perustuu ravintolan liikevaihtoon. (Joutsenmerkin kriteerit 2006, 2-3.)

Joutsenmerkki on tulevaisuuden tekijän merkki. Tuotteita ja palveluita, jotka kuormittavat vähemmän ympäristöä, on vaikea löytää. Joutsenmerkki auttaa kuluttajaa löytämään ympäristöystävällisen tuotteen tai palvelun helposti. Joutsenmerkin valvonta takaa sen, että ravintola hallitsee jatkossakin ympäristöasiat toimipaikassaan. Merkkiä kehitetään koko ajan ja näin myös ympäristötyö kehittyy. (Ympäristömerkki 2008.)

4.2 Joutsenmerkin hakukriteerit

Joutsenmerkin hakukriteereissä on paljon käsitteitä, joita jokainen ravintolatyöntekijä kohtaa päivittäin työssään. Nämä käsitteet ovat kansan suussa vaihtuneet moneksi erilaiseksi muunnokseksi. Joutsenmerkin kriteerit ravintolapalveluille sisältävät seuraavia käsitteitä: 1) lähiruoka, 2) luomutuote, 3) muuntogeeninen elintarvike, 4) alueellinen elintarvike, 5) fair trade eli reilu kauppa sekä 6) uusiutuva ener-

gia. Joutsenmerkin hakuprosessissa nämä käsitteet on hallittava oikein, jotta väärinymmärryksen mahdollisuutta hakemuskriteereihin ei tule.

Lähiruoka

Lähiruoalla tarkoitetaan elintarvikkeita, jotka on tuotettu ja jotka kulutetaan oman kunnan, maakunnan tai talousalueen sisällä. Lähiruoksi voidaan kutsua alle 100 kilometrin säteellä tuotettua ruokaa. Lähiruoka-ajattelu korostaa kestäviä tuotantomenetelmiä koko tuotantoketjussa. Lähiruoan etuja kestävä kehityksen kannalta on monia. Luonnonvarojen kierrätys on mahdollista. Kuljetuksen minimoinnilla saadaan päästöjä kuriin. Lähiruoalla tuetaan paikallista yrittäjyyttä ja työllisyyttä. Se vahvistaa sosiaalista pääomaa ja paikallista tietotaitoa. Lähiruoan käyttämisellä hyödynnetään paikallista osaamista ja kulttuurisia perinteitä. Lisäaineiden käyttö on vähäistä, ja ruoka tulee pöytään tuoreena. Pienimuotoisuus mahdollistaa myös eläinten eettisen kohtelun. (Kuluttajavirasto 2008)

Luomutuote

Luomu on tuotantotapa, joka ulottuu pellolta valmiisiin elintarvikkeisiin asti. Luomu eli luonnonmukainen kuvaa hyvin tätä tuotantotapaa, sillä siinä pyritään viljelemään kasveja, kasvattamaan eläimiä ja valmistamaan elintarvikkeita mahdollisimman luonnonmukaisesti käyttäen hyväksi luonnon omia menetelmiä. Luomualan kattojärjestö, IFOAM (International Federation of Organic Agriculture Movements) on luonut luonnonmukaisen tuotannon kansainväliset puitesäännöt. Euroopan unionin alueella ja siten myös Suomessa on voimassa EU:n luomuasetus (ETY) No: 2092/91 täydennettynä eläintuotannon säädöksellä (EY) No: 1804/1999. Se asettaa minimivaatimukset kaikille EU:n alueella myytävälle luomutuotteille. (Finfood 2008.)

Muuntogeeniset elintarvikkeet (GMO)

Muuntogeeninen tarkoittaa geneettisesti muunnettua eliötä, esimerkiksi kasvia tai bakteeria, jonka perimää on muunnettu geeniteknikan menetelmin (GMO = geeniteknisesti muunneltu organismi). Muuntogeeniset elintarvikkeet ovat valmistettu muuntogeenisistä aineksista tai sisältävät niitä. (Evira, 2008.)

Alueellinen elintarvike

Alueellisella elintarvikkeella tarkoitetaan, että elintarvikkeen tuotanto sekä kulutus tapahtuvat rajatulla alueella. Alueellisen elintarvikkeen etuna on myös tuottajan tunteminen. Riista ja pyydetty kala katsotaan alueelliseksi elintarvikkeeksi. Paikalliseksi elintarvikkeeksi hyväksytään, jos tuotteen tila tunnetaan ja kaikki viljely on tehty 500 km säteen sisäpuolella. Kaloja toimitettaessa matka lasketaan kalasatamasta. (Joutsenmerkin kriteerit 2008-2010.)

Fair Trade / reilu kauppa

Reilun Kaupan tuote määritellään tuotteeksi, jolla on sekä eettinen ja sosiaalinen merkintä. Näiden tuotteiden painopistealue on ihmisten oikeuksien huomioimisessa. Reilun kaupan sertifioitu merkki takaa oikeudenmukaisen korvauksen kehitysmaiden viljelijöille ja työntekijöille. Tuotteita ostamalla kuluttaja voi vaikuttaa positiivisesti kehitysmaissa asuvien ihmisten elämään. (Reilu kauppa 2008.)

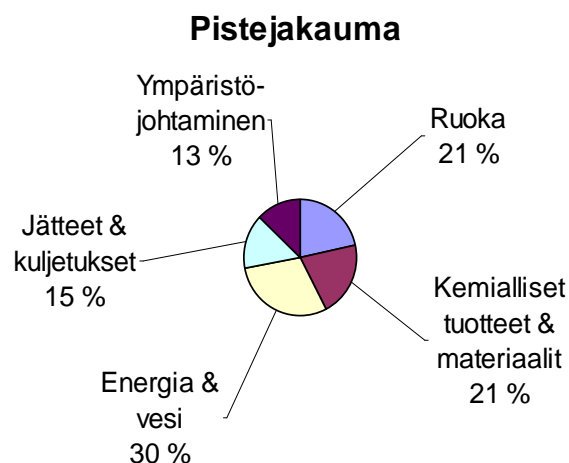
Uusiutuva energia

Uusiutuvaa energiaa ovat sähkö ja lämpö, jotka tuotetaan kestävästä energianlähteistä. Lähteitä ovat esimerkiksi tuulivoima, aurinkovoima, maalämpö, aalto- ja vuorovesivoima, vesivoima, biopolttoaineet, kaatopaikkakaasu ja biokaasu. Joutsenmerkkiä hakeva ravintola voi saada pisteitä hakuprosessissa, jos käytetty sähkö ja lämpö on tuotettu uusiutuvasta energiasta. (Joutsenmerkin kriteerit 2008-2010.)

4.3 Joutsenmerkin pisteytysjärjestelmä

Joutsenmerkkikriteereissä selvennetään vaatimuksien painotuksia pisteytysjärjestelmällä. Ravintolan yrittäjä tutkii tämän kriteristön pohjalta mahdolliset pistetulokset. Mikäli tulokset täydentyvät, on ravintolan mahdollista hakea Joutsenmerkkiä toiminnalleen. Joutsenmerkin kriteerilomake on tilattavissa SFS- Ympäristömerkinnästä. Kriteerilomake sisältää kuusikymmentä sivua tekstiä, josta selviävät Joutsenmerkin hakemiseen vaikuttavat tekijät. Seuraavassa on esitelty pisteytysjärjestelmää ja niitä kohtia, joihin pisteytys keskittyy. Näitä pakollisia vaatimuksia ovat ruoan alkuperään, kemikaaleihin, kertakäyttötutteen sekä energian seurantaan kohdistuvat vaatimukset. Pistevaatimukset, joista on täytettävä vain puolet, kohdistuvat ruokaan, ravintolan käyttöön ja ylläpitoon sekä ympäristöjohtamiseen.

Kuvio 2 kuvaa hyvin painotuksia, joita Joutsenmerkki ravintolalle asettaa. Pisteiden jakautumisessa suurin painoarvo on energian ja veden kulutuksen ympäristöystävällisyydessä. Niiden osuus on 30 prosenttia koko pistemäärästä. Ruoka- ja kemialliset tuotteet ja materiaalit pistejakautumasta ovat 21 prosenttia, painoarvoltaan samansuuruiset pisteytyksessä. Kolmantena arvotetaan jätteiden ja kuljetuksen osuus 15 prosentilla ja viimeisenä ympäristöjohtaminen 13 prosentin osuudella kokonaispistemäärästä.



Ympyräkaavio. Pistejakauma (Ympäristömerkintä 2008).

4.4 Ruokatuotteen pisteytys

Pakolliset vaatimukset ruokatuotteessa edellyttävät pääraaka-aineen alkuperämaan tuntemista, jättikatkarapujen tarjoilukieltoa, GMO-ruoan merkitsemistä sekä minimimäärää luomutuotteita, joita tarjoilussa tulee olla. Pisteitä kriteereissä saa luomutuotteista ja kasvisruoasta, lähiruoan käytöstä sekä Reilun kaupan tuotteista. Yksi luomutuote antaa ravintolalle yhden pisteen luomutuotteiden osalta. Jos ravintolalla on 5-10 luomutuotetta, pisteitä tulee kolme. Maksimipistemäärä on seitsemän pistettä, joka vaatii yli 30:tä luomutuotetta käyttöön. Kriteereiden täyttymistä käsitellään myös prosentuaalisesti. Jos ravintolan alueellinen ostomäärä raaka-aineissa on 20-39 prosenttia, saa ravintola yhden pisteen. Kolme pistettä saa, jos alueellinen hankinta ylittää 60 prosenttia. Ruoan ympäristövaikutuksia ei koeta kovin haittaaviksi, mutta viljely ja lihantuotanto vaikuttavat luontoon samoin kuin kuljetukset sekä ruoan jalostaminen. Kasvisruokaa tuottaessa kuluu energiaa vähemmän kuin liharuoan tuottamiseen. Tämän vuoksi sitä suositaan Joutsenmerkki-ravintoloissa. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010.)

Fellmannissa ruokatuotteessa luomujuomakriteeri toteutuu viineissä. Mahdollisuuksia luomun käyttöön on öljyssä sekä leivässä. Reilun kaupan tuotteista kahvia tarjotaan Fellmannissa joka päivä. Katkarapuja ei tarjoilla. GMO tuotteet eivät kuulu hankintalistalle ollenkaan, ja jos niitä saapuu, niistä reklamoidaan. Pisteitä kriteereissä kerrytetään lähiruoan käytössä, jota suositaan. Ravintola Fellmanni tarjoaa asiakkailleen Vellamo-menuta, joka koostuu lähiraaka-aineista. Päijät-hämäläisiä lähituotteita ovat mm. Vesijärven kuha, Orimattilan porsas, Lammin

juurekset ja Viitailan omenat.

4.5 Kemiallisten tuotteiden ja käyttötavaroiden pisteytys

Kemiallisten tuotteiden ja käyttötavaroiden pakolliset vaatimuksissa tiski- ja pesuaineista 70 % tulee olla ympäristömerkittyjä. Reaktiivisia klooriyhteitä ei saa aineissa käyttää ollenkaan. Kertakäyttötuotteita käyttötavaroissa ei sallita ollenkaan. Tässä kuitenkin poikkeukseksi katsotaan Take away-toiminta sekä catering- ja pikaravintolat. Pisteitä voi saada kemiallisten aineiden vähentämisestä, juomapakkausten palautusjärjestelmästä sekä pehmopapereista ja pyyherullista ja muista ratkaisuksista, jotka edistävät ympäristövastuullisempaa toimintaa. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010.)

Kongressikeskus Fellmannissa vaihdettiin pesuaineet vastaamaan Joutsenmerkin kriteereitä tietoisesti remontoinnin yhteydessä syksyllä 2008. Tietyt ainesosat ovat täysin kiellettyjä, joten yhden tavarantoimittajan aineet selkeyttivät aineiden hankintaa. Vaikka yrityksellä olisi toimiva siivoussuunnitelma ja siellä käyttöturvallisuustiedotteet käytettävistä siivousaineista, on aktiiviainepitoisuudet selvitettävä aine-toimittajilta erikseen. Tämän jälkeen on liuoksesta laskettava pitoisuus tietyn kaavan mukaan eriteltynä ajanjaksolta, jolloin aineita on käytetty. Laskukaava aktiiviainepitoisuuden laskemiseen on seuraava.

Laskukaava:

$$\frac{5 \text{ kg ainetta} \times \text{aktiiviaine}\%}{100} = \text{aktiiviaine /kg}$$

Perusteluna kaavion esittämiselle tässä yhteydessä on sen vaikea saatavuus.

Fellmannissa ei ole Take away -toimintaa eli kertakäyttötuotteisiin osoitettavaa toimintaa, joten kaikki kertakäyttöastiat ovat Kongressikeskus Fellmannin toiminnassa kiellettyjä.

4.6 Energian, vedenkäytön, jätteiden ja kuljetuksen pisteytys

Energiankulutuksen pienentäminen muutamalla prosentilla tuo ravintolalle säästöä kustannuksiin ja vaikuttaa paljon myös ympäristöön. Joutsenmerkityn ravintolan henkilökunta tiedostaa päivittäisessä työssään energian säästämisen periaatteet ja pienentää täten energiankulutusta. Joutsenmerkin kriteereissä ei sallita UV-säteilyä suojaavaa otsonikerrosta tuhoavia kylmäaineita. Merkki ohjaa ravintolaa valitsemaan oikeantyyppiset aineet ympäristön kannalta. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010, 13.)

Energian- ja vedenkulutuksen pakolliset vaatimukset ovat sähkön ja kaasun mitta-
us. Kylmäaineissa ei saa käyttää CFC:tä eli freoneita. Uusia astianpesukoneita hankittaessa on otettava selvää energian- ja vedenkulutuksesta. Pisteitä saa, mikäli vedenkulutusta mitataan. Pyritään vedenkulutuksen ja energian vähentämiseen ja suositaan uusiutuvia energialähteitä. Kylmäaineiden koostumus ympäristöystävällisempään suuntaan tuo lisäpisteitä. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010, 13.)

Remontoinnin yhteydessä Fellmannin laitteista vaihdettiin suurin osa. Näiden tuotteiden kulutuksesta on olemassa laitetoimittajan selkeä listaus. Energian säästämiseen kiinnitetään huomioita jatkossakin. Esimerkiksi valot katkaistaan niistä tiloista, joissa ei ole toimintaa. Uunien ja hellojen käyttöönotossa kiinnitetään huomiota käyttöohjeisiin, sillä uudet laitteet eivät vaadi esilämmityksiä. Henkilökunnan oman toiminnan tiedostaminen näissä asioissa auttaa paljon.

Sähkö tulee Lahti Energian kautta, joka voisi vaikuttaa sähkönostotoiminnallaan myös Fellmannin sähkön jakautumiseen. Fellmannin käyttämästä sähköstä 67 % tuotetaan fossiillisilla polttoaineilla.

Joutsenmerkki vaatii ravintoloitaan lajittelemaan jätteensä. Ravintolan tulee lisätä toiminnassaan kierrätykseen kelpaavien pakkausten käyttöä ja välttää tuotteita, jotka ovat yksittäispakkauksissa. Jätteiden ja kuljetuksen pakolliset vaatimukset kohdistuvat ympäristövaarallisten jätteiden käsittely kieltoon sekä jätteiden lajittelun tarkentaminen neljään lajittelujakeeseen, ongelmajätteen ja sekajätteen lisäksi. Pis-

teitä saa, mikäli jätteiden lajittelujakeita on 5-6 kappaletta. Jätteitä pyritään vähentämään sekä kuljetuksissa suositaan ympäristömyötäistä kuljetusta.

Jäteasiat Fellmannissa pohjautuvat lajitteluohjeisiin, joiden pohjana on Päijät-hämeen koulutus konsernin ympäristöstrategian toimenpideohjelma. Jätehuolto on nykytasollaan jo Joutsenmerkki-kriteereiden mukainen. Jättemäärän seurantaan on otettu käyttöön lomake, jotta asiaa pystytään todentamaan ja tarkkailemaan.

4.7 Ympäristöjohtamisen kriteerit

Ympäristöjohtamiselle yrityksessä on asetettu myös pakolliset vaatimukset. Ravintolalla on oltava kirjallinen ympäristöjohtamisjärjestelmä, joka sisältää seuraavat menettelyohjeet, joilla taataan, että Joutsenmerkin vaatimukset täyttyvät. Jos ravintolalla on sertifioitu ympäristöjohtamisjärjestelmä ISO 14 001 tai EMAS, joissa seuraavat menettelyohjeet ovat kuvattu, riittää, että tarkastaja todistaa, että vaatimukset toteutuvat. Näitä ovat mm. organisaatiokaavio, johon on eritelty ympäristövastuualueen sekä kaavion seuranta vuosittain. Henkilöstö on myös perehdytettävä koulutuksella Joutsenmerkkiin. Koulutuksen osallistujien osallistumisen seuranta on yksi pakollinen kriteeri myös. Lakien- ja viranomaisvaatimusten on oltava kunnossa. Kemikaaleista ja laitteista on oltava selkeät ohjeet. Tiedotuksesta Joutsenmerkistä asiakkaille on oltava suunniteltua ja savuton ruokasali on järjestettävä. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010, 22.)

Ympäristöjohtamisen pistevaatuksissa vaaditaan ravintolalle toimintasuunnitelmaa, joka sisältää oleelliset toimenpiteet ympäristövaikutuksen vähentämiseksi. Ravintolalle annetaan aikaraja näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Pisteitä saa mm. ruokatarjoilusta, energian- ja vedensäästöstä, kemiallisista tuotteista, materiaalihankinnoista ja kulutustavaroista, jätehuollosta sekä kuljetuksista. Kun toimintasuunnitelmaa tehdään, tulee siihen sisällyttää tavoitteet, jotka valitaan ja joita mitataan, jotta saavutetaan konkreettisia ympäristöparannuksia. Vastuuhenkilöiden ja resurssien tulee olla myös toimintasuunnitelmassa huomioituina. Toimintasuunnitelmaa tullaan seuraamaan ja päivittämään vuosittain, jolloin varmistutaan pisteiden

jatkuvasta tarkkailusta ja niiden saavuttamisesta. (Joutsenmerkin kriteerit 2006-2010, 22.)

Kongressikeskus Fellmannissa on omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista tarkkaillaan vuosittain. Omavalvonnasta selviävät toimenpiteet palvelun laadun ja elintarvikkeen turvallisuuden parantamiseksi. Ympäristönäkökohtien tarkkailua tehdään samoin resurssein kuin omavalvontaa.

5 TOIMINNALLINEN OSUUS JOUTSENMERKKI- PROSESSISSA

5.1 Joutsenmerkin hakemisen alkukartoitus

Joutsenmerkin hakuprosessi aloitettiin Kongressikeskus Fellmannissa keväällä 2008. Neuvottelin ravintolatoimenpäällikkö Jukka Turtan kanssa lähtemisestä mukaan prosessiin toukokuussa ja tällöin kävin ensitöikseni tutustumassa Vierumäen Country Clubiin, jossa Joutsenmerkki oli ollut käytössä reilun vuoden. Haastattelin tuolloin keittiöpäällikkö Jouko Pekkola. Tapaamisessa vahvistuivat ympäristömerkin hyödyt yritykselle. Hyöty on yrityksen näkökulmasta toiminnan selkeyttäminen ympäristövastuullisuuteen. Edelläkävijän roolin hakeminen ympäristövastuullisuudessa korostui Country Club Vierumäessä. Näitä samoja ajatuksia sisältyi myös Kongressikeskus Fellmannin tahtotilaan. Joutsenmerkkiä päätettiin lähteä hakemaan myös Fellmannin ravintolapalveluille.

Yrityksen omavalvontasuunnitelma, jätesuunnitelma sekä siivoussuunnitelma päätettiin päivittää ensimmäiseksi. Tämä tehtiin kesällä 2008. Joutsenmerkin hakeminen pohjautui asiakirjaan Joutsenmerkin kriteerit Versio 1.0 13. joulukuuta 2006 – 31. joulukuuta 2009. Tapasimme SFS-ympäristömerkkiedustajat Sami Karelehden sekä Antti Lehmuskosken kesäkuussa 2008. Tällöin pohdimme yksityiskohtaisesti asioita, joita hakuprosessissa kannattaa erityisesti huomioida. Valitsimme myös toimintatavan, jolla hakemuslomakkeeseen tietoa tuotetaan. Päätimme kirjoittaa

asioita puhtaaksi välilehtien tapaan kriteerit lomakkeeseen. Tämä ei kuitenkaan osoittautunut käytännössä mahdolliseksi, joten keräsimme tietoja Jukka Turtan koneelle sähköisessä muodossa.

5.2 Kanssakulkeminen työn tekijän kannalta

Toiminnallinen osuus opinnäytetyössäni haki muotoaan koko työni ajan. Roolini muotoutui kanssakulkijaksi Joutsenmerkin hakemusprosessissa. Kanssakulkeminen tässä yhteydessä tarkoittaa käytännön ongelmien ratkaisua ja pohdintaa. Joutsenmerkkiproessi Fellmannin on ravintolapalveluille haaste, jossa nykyiset toimintamenetelmät joudutaan arvioimaan ja tilalle saadaan uusia mahdollisia toteutustapoja.

Päätimme ravintolatoimenpäällikön Jukka Turtan kanssa viedä hakuprosessia eteenpäin ja tehdä muutoksia käytäntöihin sitä mukaa kuin niitä ilmenee. Jukka Turta päivitti omavalvontasuunnitelman. Joutsenmerkkiä tukee myös Päijät-Hämeen koulukonsernin ympäristöstrategiaohjelma, jonka alaisuudessa Kongressikeskus Fellmanni toimii.

Omavalvontasuunnitelma on käsikirjoitus yrityksen toiminnoista, joilla on palvelun ja tuotteen laatuun pitkäkestoisia vaikutuksia. Omavalvontasuunnitelman toimituutta arvioidaan vuosittain. Päivitettyinä se palvelee Joutsenmerkin hakemisessa Kongressikeskus Fellmannia hyvin.

Kanssakulkemista ravintolatoimenpäällikkö Jukka Turtan kanssa on ollut vaikea dokumentoida. Tämä kanssakulkeminen tapahtui istunnoissa pitkin syksyä, jolloin pohdimme ympäristövastuullisuuden roolia ravintolapalveluissa. Keskusteluiden pohjalta tehtiin muutoksia ravintolan käytäntöihin. Työn tekijän osalta tällaisia olivat esimerkiksi astianpesukoneaineen kulutusmäärä lomakkeen työstö, joka on liitteenä. Työn toiminnallisuutta olivat myös yhteydenotot eri siivousainevalmistajiin ja siivouspalveluun, joka toteuttaa käytännön tilojen puhdistusta. Ainevalmistajilta selvitettiin aineiden koostumuksia ja tarvetta ravintolan käyttötarkoituksiin

sopiviksi. Siivouspalvelulta selvitettiin ainemääriä, joita käytetään lattian puhdistuksessa.

Työkokemukseni kautta katsoin, että voisin auttaa Jukka Turtaa selvittämään siivousaineiden osalta kriteerien vaatimukset. Siivouskemikaalit vaihdettiin melkein kokonaan uusiin aineisiin remontin yhteydessä, mikä toi henkilökunnalle päivittäiseen työhön uutta oppimista. Vanhat siivousaineet korvattiin aineilla, jotka olivat valmiita tiivisteitä, ja keittiöön hankittiin suihkepulloja. Siivousaineiden määrä saatiin vähennettyä huomattavasti, sillä käyttöön jäi ainoastaan kaksi perusainetta ja muutama erikoisaine. Aikaisemmin keittiössä käytettiin paljon eri valmistajien aineita ja osa ostettiin tavalliselle kuluttajalle suunnatuista kaupoista. Kustannussäästöt tässä kohtaa ovat selkeät. Luottaminen uuden aineen puhdistustehoon ja annostelun riittävyteen ilmenee vasta tulevaisuudessa. Uudet pesuaineet yksinkertaistivat pesuainekäytäntöä Fellmannissa. Aikaisemmin aineita oli useita eri pisteisiin. Nyt käytössä on kaksi perusainetta peruspuhtaanapitoon ja erityisaine esimerkiksi kromipinnoille. Astianpesukoneaineet säilyivät ennallaan. Pesuaineiden aktiiviainepitoisuustaulukko on liitteenä.

5.3 Henkilökunnan perehdytyskoulutus ja koulutuksen yhteenveto

Yksi Joutsenmerkin hakukriteereistä on perehdyttämiskoulutus Joutsenmerkkiin henkilöstölle. Koulutus järjestettiin joulukuussa 2008, ja siihen osallistui 15 henkilökunnan jäsentä.

Henkilöstön koulutusmateriaali pohjautuu Antti Lehmuskosken materiaaliin Joutsenmerkin merkitys ravintolalle. Tämän pohjan mukaisesti lähdin soveltamaan osaamisalueita, jotka kriteereissä kohdistuvat käytännön toimintaan. Tärkein näkökanta koko materiaalin kokoamiselle on henkilöstön sitouttaminen. Sitoutuminen onnistuu parhaiten, kun henkilöstö kokee asian omakohtaiseksi. Joutsenmerkin vaikutukset ravintolapalveluihin ovat organisaatorakenteen suhteen läpinäkyvät. Jokainen henkilö on osallinen Joutsenmerkin menestyvään läpiviemiseen yritykses-

sä. Laadin henkilökunnalle pienen oppaan, jossa selviävät pääperiaatteet Joutsenmerkin vaikutuksista ravintolapalveluissa. Liitteenä on opas henkilökunnalle. Henkilökunnan perehdyttäminen ympäristövastuulliseen toimintaan vatii myös asenteesiin vaikuttamista. Koulutuksen yhteydessä hain asioita, joihin kuluttaja kiinnittää huomiota ympäristövastuullisessa toiminnassa. Henkilökunta sai oppaan, jonka tietopohjaa voi hyödyntää myös asiakastilanteissa. Opas henkilökunnalle 18 askelta eettiseen kuluttamiseen on liitteenä.

Toimeksiantaja määritteli koulutuksen kestoajaksi kaksi tuntia. Henkilökunnasta kaikki osallistuivat koulutukseen sekä myös vastaava siivouspalvelutyöntekijä. Koulutuksen sisältö koostui perehdytysosioista sekä ryhmätyöstä. Koulutuksen ajatus oli saada pohjatiedon ja ryhmätyön kautta henkilökunta keskustelemaan Joutsenmerkin vaikutuksista heidän omaan työhönsä. Perehdytysosiossa käsiteltiin ympäristövastuullisuutta. Keskustelun synnyttäminen oli koulutuksen tärkein tavoite. Keskustelua herätti esimerkiksi termi ekologinen jalanjälki. Ympäristöä säästävämpään toimintaan pohdittiin yhteisiä näkemyksiä. Materiaali ryhmätöiden ideoista oli laaja. Keräsimme myös kurssipalautetta, josta saatiin selville mm. henkilökunnan asennoituminen tulevaan Joutsenmerkkiin. Kyselykaavake on liitteenä.

Koulutuksessa kerättiin palautetta osallistujilta. Palautelomakkeessa haluttiin tietää koulutuksen sopivuudesta aiheen käsittelyyn sekä mahdollisia kehitysehdotuksia käytettäväksi heti Joutsenmerkin hakemisen helpottamiseksi.

Koulutuksen ryhmätyön aiheena pohdittiin mm. kysymystä kuinka Joutsenmerkki vaikuttaa omassa työssäni. Vastauksia annettiin yleisellä tasolla, mihin vaikutti alussa pidetty perehdytysosio. Perehdytysosiossa käytiin läpi Joutsenmerkin vaikutuksia yleisellä tasolla. Vastauksissa nostettiin esille energiansäästö, jätteiden vähentäminen sekä siivouksen organisointi. Ryhmätyön tuloksissa korostuivat käytännön ratkaisut työntekijän oman ideoinnin pohjalta. Kongressikeskus Fellmannin henkilökunnassa nähtiin hyvinä ratkaisuina tuotteen kustannustehokkuuteen vaikuttavat tekijät. Esimerkiksi hävikin hyödyntäminen take away -myyntinä, pullovesien vaihto vesikannuihin, lähiruoan parempi hyödyntäminen, annosmäärien laskemisen tarkkuus. Energian säästämiseen vaikuttavia tekijöitä löydettiin mm. tiskikoneen

turhasta käytöstä, jossa voitaisiin säästää tarkkailemalla korien täyttöä. Valojen käytössä löydettiin parannettavaa muun muassa kabineteissa, jossa valot olivat päällä vaikka asiakkaita ei ollutkaan. Kiinteistön lämpötilan säätöjen oikeellisuudessa voitaisiin saada säästöä myös. Keittiölaitteiden oikeaoppisesta käytämisestä todettiin säästömahdollisuuksia myös. Keittolevyjen turhaan päällä pitäminen oli yksi tällainen asia. Koulutuksen palautelomakkeessa kysyttiin: Mitä päivien sisällöstä voit heti soveltaa työssäsi? Kurssipalaute Joutsenmerkki-perehdytyskoulutuksesta on liitteessä. Vastauksien tuloksista heti sovellettavia asioita olivat esimerkiksi tuotteiden ostotoiminnan huomioiminen Joutsenmerkin kriteereihin sopiviksi ja myyntipalvelussa tapahtuva tiedottaminen asiakkaille.

5.4 Henkilökunnan perehdytyskoulutuksen hyödyt

Henkilökunnan koulutus toteutettiin joulukuussa 2008. Koulutuksen järjestäminen henkilökunnalle ja toimiminen itse kouluttajana on yksi parhaista opinnäytetyöni osa-alueista. Koulutustilaisuuden kohta on kuitenkin hyvä sijoittaa aika alkuun hakuprosessia. Koulutuksessa saatu tieto henkilökunnalta, auttaa hakemisprosessissa pohtimaan yhdessä ravintolan ympäristövastuullisuutta. Esimiehillä tämä tieto on tärkeää. Omien työntekijöiden osaaminen lisääntyy ja kaikki ovat yhtäläisesti tietoisia siitä, mitä ”talossa” tapahtuu. Myös työntekijöiden tuki hakuprosessissa saattaa kasvaa Joutsenmerkin ymmärryksen myötä. Henkilökunnan ottaminen Joutsenmerkin hakuprosessiin heti alusta alkaen tiiviimmin mukaan voisi helpottaa ravintolan vastaavaan työtä huomattavasti. Yhdessä ideoimalla voisi löytyä ratkaisuja hakukriteereissä vastaantuleviin haasteisiin.

Koulutuksesta saatiin hyvää palautetta Joutsenmerkin käytännön vaikutuksista ravintolatyöhön. Henkilökunta näki Joutsenmerkin tärkeänä asiana, joten henkinen tahtotila merkin tulemiselle on olemassa. Nähtäväksi jää tulevaisuudessa saako Fellmanni merkkiä vai ei, mutta mitään estettä ei merkille näkemyksieni mukaan ole. Uskon kuitenkin opinnäytetyöstäni olevan hyötyä askeleissa kohti ympäristöys-

tävällistä ravintolapalvelua. Henkilöstön tiedottamisessa on otettu askel, ja henkilökunta on perehdytetty ympäristövastuullisuuden haasteisiin. Teoreettinen viitekehys antaa lisätietoa ravintolapalveluiden ympäristövastuuseen ja luo pohjan tulevaisuudessa myös muille ravintolapalveluille.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

6.1 Arviointi teoriasta

Lähdimme toimeksiantajan kanssa ensisijaisesti selvittämään kriteereitä ja niiden täyttymistä Kongressikeskus Fellmannissa. Tästä toimintatavasta johtuen teoriaosuus muokkautui yhdessä toiminnalliseen osuuden kanssa. Selvää kuvaa joutsenmerkin hakemiseen vaadittavista tiedoista ei ollut, joten se muokkautui tehdesä. Lähdemateriaali työssäni on vaihtelevaa. Suurin osa löytyi internetin kautta, mutta itse ympäristövastuullisesta liiketoiminnasta palvelualoilla ei selkeää lähdettä löytynyt. Yhdistelemällä eri tietolähteitä sain perustan ympäristövastuullisesta toiminnasta. Käydessäni läpi Joutsenmerkin kriteereitä uskon löytäneeni ne oleellimmat, joita yritys tarvitsee vasta pohtiessaan Joutsenmerkin hakemista. Joutsenmerkki on uskottavat Pohjoismaalainen Ympäristömerkki. Teoriaosuudessa löysin amerikkalaisen kulutus liiton nettisivut, joista löytyi kriteerejä hyvälle ympäristömerkille. Joutsenmerkki täytti nämä kriteerit oikein hyvin. Joutsenmerkin organisaatio on voittoa tavoittelematon luotettava organisaatio, joka tähtää kaikilla toimillaan ympäristökuormittavuuden vähentämiseen.

Työni teorian tarkoitus on ohjeistaa ravintolaa, joka pohtii ympäristövastuullisuutta toiminnoissaan tai on hankimassa Joutsenmerkkiä ravintolapalveluille. Hyödyt, joita palveluyritys ympäristömerkistä saa, ovat selkeästi perusteltavissa. Oman tuotteen pohtiminen uudelleen ympäristövastuullisten näkökohtien kautta ei ilman taustatietoja ole mahdollista. Johtamisjärjestelmiin liitettävä ympäristöasioiden tiedostaminen yrityksissä on osa tulevaisuutta. Yritykset ovat tottuneet kehittämään

toimintojaan mm. laatujärjestelmien kautta 1990-luvusta lähtien. Niissä yrityksissä, joilla laatujärjestelmä on jo toiminnassa, ympäristövastuullisuuden lisääminen ei tuota suuria ongelmia. Käytännössä ympäristövastuullisuus otetaan huomioon kaikessa tekemisessä ja kun lisätään muutama toiminnan tarkkailua sisältävä mittari ja seuranta, niin asia on kunnossa. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on antaa tietoa ravintolayrittäjälle ympäristövastuullisuuden näkemyksistä osana yrityksen toimintaa.

6.2 Arviointi työn toiminnallisuudesta yleisesti

Tuotokseni opinnäytetyön toiminnallisesta osuudesta muokkautui koulutustilaisuuden järjestämiseen aivan loppuvaiheessa. Ensimmäiset tarpeet Joutsenmerkin hakemisessa kohdistuivat yleiselle tasolle, eli selvityksiin, jota tarvitaan, jotta kriteerit täyttyvät. Ajatuksena oli tuolloin tehdä työkalu kaikille ravintolapalveluille, jotka jatkossakin Joutsenmerkkiä toiminnalleen haluavat. Käytäntö osoitti, että sähköinen kriteeristö on olemassa, mutta sen muokkaamisen koimme Jukka Turtan kanssa mahdottomaksi erilaisten asetusten vuoksi. Seuraavaksi työn toiminnallisuutta voisi kuvata kanssakulkijan roolilla. Pohdimme uudistusten vaikutuksia sekä yleensä ympäristövastuullisuuden merkitystä ravintolapalveluille. Vahvistimme omia näkemyksiämme kriteereiden oikean tulkinnallisuuden suhteen. Alkuajatus toiminnallisesta opuksesta yleisesti ravintoloiden käyttöön ei palvellut suoranaisesti Fellmannia, joten tästä luovuttiin. Asian edetessä tietopohja ympäristövastuullisuudesta lisääntyi. Uudistusten myötä sekä kriteereiden vaatima perehdytyskoulutus henkilökunnalle tuli ajankohtaiseksi. Joutsenmerkkiprosessin läpivieminen alkoi näyttää todelliselta ja usko merkin hakemisen tarpeeseen lisääntyi.

Palautelomakkeessa henkilökunnalta kysyttiin arviota koulutuksen sisällön tärkeydestä ja hyödyllisyydestä vastaajan näkökulmasta ja kehittämispalautetta. Arvoasteikko oli 1 = ei tärkeä / vähän hyötyä, 5 = erittäin tärkeä / erittäin paljon hyötyä. Palautekaavaake sisälsi neljä väittämää, joiden tarkoituksena oli selvittää henkilökunnan näkemyksen tärkeyttä omaan toimintaan. Väittämät olivat: 1) Joutsenmerkki oli minulle entuudestaan tuttu merkki, 2) Ruoan valmistaminen ympäris-

tönäkökohdat huomioiden on tulevaisuutta, 3) Joutsenmerkillä on vaikutuksia myös ammattitaidon nostamiseen, 4) Joutsenmerkin kriteerejä on helppo noudattaa. Jokaiseen kysymykseen oli vastattu pääsääntöisesti arvoasteikolla 4-5 eli asioita omaan työhön pidettiin tärkeänä / erittäin hyödyllisinä. Vapaa teksti kohta oli kakista mielenkiintoisin, sillä siinä kysyttiin; Mitä päivien sisällöstä voit heti soveltaa työssäsi? Mistä asioista kaipaat lisätietoa? Muita huomioita? Tähän kommentteja kirjoitti 60 % vastanneista. Nämä olivat kaikki positiivisia kannanottoja ympäristövastuullisuuden näkymiseen omassa työssä.

6.3 Joutsenmerkin edut Kongressikeskus Fellmannille

Kongressikeskus Fellmanni on Joutsenmerkin saatuaan etulyöntiasemassa markkinoilla puhuttaessa ympäristöystävällisestä palvelusta. Fellmanni on myös osa Lahden ammattikorkeakoulua, joka kouluttaa tulevaisuuden osaajia työmarkkinoille. Opiskelijat saavat ympäristöystävällisen asenteen nähtyään sen toteuttamista käytännössä mm. harjoittelujaksoissa. Ympäristöystävällinen asenne muokkautuu esimerkillisesti tulevaisuudessa ravintolapalveluiden kautta, kun toiminnalle saadaan Joutsenmerkki.

Ravintolapalveluiden hoitaminen on tällä hetkellä Päijät-Hämeen koulutus konsernin alaisuudessa. Kun kaupungit ja kunnat ulkoistavat toimintonsa tulevaisuudessa, kuinka voidaan olla varmoja, että toiminta jatkuu. Toimipaikkojen on kehitettävä itseään ja pysyttävä mukana toimintakentän haasteissa. Joutsenmerkki on yksi tapa kehittää toimintoja. Kongressikeskus Fellmannin toiminta pohjaa Päijät-Hämeen koulutus konsernin ympäristöohjelmaan, jossa on strategisesti linjattu ympäristövastuullisten asioiden huomioiminen toimipisteiden toiminnassa. Joutsenmerkin avulla Kongressikeskus Fellmanni on vahvempi toimija talon sisäisesti ja edelläkävijä myös ulkoisesti ympäristövastuullisuudessa.

Käytännön etu Joutsenmerkistä tulee näkymään taloudellisessa säästössä, jonka merkki omistajalleen tuo. Toiminnan tarkkailun tehostuminen ympäristöystävällisempään suuntaan tuo myös rahallisen kustannustehokkuuden. Esimerkiksi jätteen

määrän tarkkailussa kiinnitetään hävikkiin yhä enemmän huomiota ja saadaan säästöä aikaiseksi. Monet asiat on helppo toteuttaa päivittäisessä työssä. Valinnat lähiruokatuotteen ja massatuotteen välillä tuovat jo sosiaalista tyydytystä. Myös asiakkaat huomioivat nämä asiat nopeasti ja yrityksen imagohyöty kasvaa. Kustannustehokkuus energiassa kasvaa myös keittiölaitteiden oikean käytön myötä.

Jotkut asiat hakuprosessissa voivat olla yrittäjälle myös rakenteellista muutosta vaativia. Tällöin kyseeseen tulevat jo rakenteelliset investoinnit, esimerkiksi keittiölaitteiden uusiminen. Fellmannin tapauksessa juuri valmistunut keittiö- ja asiakastilojen remontti toi monia helpottavia muutoksia. Keittiölaitteet uusittiin, joten niistä tuli energiataloudellisempia sekä tiedot laitteista ja huoltotoimenpiteet tulivat nykyaikaan.

6.4 Hakuprosessin haasteita

Joutsenmerkin hakeminen saattaa teoriaosuuden lukemisen jälkeen näyttää yksinkertaiselta lomakkeen täytöltä, mutta sitä se ei ole. Joutsenmerkin kriteerien omaksuminen ja niiden yhdistäminen Kongressikeskuksen toimintaan ei ollut helppo prosessi. Joutsenmerkin hakukriteerimateriaali vaikuttaa lomakkeelta, joka on tehty palvelemaan ainoastaan SFS-Ympäristömerkintää, ei heidän asiakkaitaan. Asiakas on tässä tapauksessa Kongressikeskus Fellmanni. Ravintolan vastuuhenkilöt ja henkilökunta tekevät ison työn koostaessaan materiaalia hakukriteerien täydentämiseksi. Työni teoriaosuudessa pyrin selventämään kriteerit helppolukuisemmiksi, kuin ne ovat hakuprosessissa käytettävässä Joutsenmerkin kriteerilomakkeessa. Kriteerien lomake vaikuttaa yksinkertaiselta, mutta käytännössä monet päällekkäiset toiminnot ravintolapalveluissa vaikeuttavat täyttöä. Materiaalia on kansissa ja koneella, mutta sen kirjoittaminen uudelleen Joutsenmerkin kriteereiden mukaisiksi on liian iso urakka.

Joutsenmerkin kriteerit ovat ainoa asia, jonka ravintolapalveluyritys sai tuekseen hakemisprosessiin. Hakemisprosessia voisikin mielestäni kehittää palvelemaan paremmin yrittäjää. Kehitysehdotuksena hakemuslomakkeen rakentaminen olisi hyvä

asia. Tämä hakemuslomake lähtisi lähtökohdasta, jossa selvitetään aluksi ravintolasta ne tekijät, jotka tällä hetkellä ovat käytössä ja kunnossa kriteereiden täyttämiseksi. Tämän jälkeen yrittäjälle jäisi toteutettavaksi ne kohdat, jotka eivät ole kunnossa ja jotka vaativat muutoksia toimintatapoihin. Helpompaa onkin yhdistellä eri lähteistä sopivaa aineistoa Joutsenmerkin kriteerit -asiakirjan väliin. Kehitysehdotuksena onkin erillisen kansion rakentaminen merkkiä hakeville ravintoloille.

Joutsenmerkin hakukriteereitä lukiessa on monessa kohtaa epäselvyyksiä, kuinka asiaa tulkitaan. Muutamat kohdat aiheuttivat paljon pohdintaa ja veivät aikaa turhankin paljon. Toiveena SFS-sertifioinnille olisikin hakulomakkeen muokkaus niin että ravintolayrittäjälle ei jäisi tulkinnan varaa, vaan hakulomakkeen vaatimukset olisivat selvennettävissä. Hakemuksessa aiheuttaa turhia pohdintoja mm. muiden Pohjoismaiden osuudet esim. luomuelintarvikkeista. Hakulomake tulisi suunnata tarkoin kohderyhmälle ja niiden tarpeisiin. Myös selkeä tila ravintolan omille merkinnöille jäi puuttumaan.

Ympäristöasioiden huomioiminen Fellmannin ravintolapalveluissa löytyy Päijät-Hämeen koulutus konsernin ympäristöstrategian toimenpideohjelmasta vuosille 2008-2012. Tämä ohjelma koskee koko koulutus konsernia eikä ole kohdistettu ruokapalveluihin. Ympäristöstrategiasta on vaikea kohdistaa mitään lukuja suoraan Joutsenmerkin kriteeri lomakkeeseen. Esimerkiksi energian kulutuksen arviointi ja prosentuaalinen laskeminen vaatii paljon, kun kyseessä on ison organisaation sisällä oleva yksikkö.

Joutsenmerkkiä tarkastellaan tulevaisuudessa tarkastuskäynnillä viiden vuoden välein ja kirjallisella tarkkailulla vuosittain. Joutsenmerkin kriteeristö toimii hyvänä seurantatyökaluna ravintolatoimen ympäristövastuullisen toiminnan toteutumisessa. Toimintojen muuttamisessa ympäristövastuulliseksi mm. raaka-aineiden hankintamuutokset ja jätteiden hävikin tarkkaileminen ovat helposti mitattavia asioita, jotka antavat tukea ympäristöystävällisen toiminnan toteutumisesta myös päättäjille.

6.5 Ympäristövastuullisuus ja tulevaisuus ravintolapalveluissa

Matti Vanhasen toisen hallituksen hallitusohjelmaan on otettu erillinen suomalaisen ruoan edistämishjelma (Maa- ja metsätalousministeriö 2009). Maa- ja metsätalousministeriön vastuulla toteutettava ohjelma sitouttaa ohjelmaan seitsemän eri ministeriötä, alan eri toimijat ja edistämisisorganisaatiot. Suomalainen ruoka on yhä enemmän uutisissa, ja valveutuneet kuluttajat osaavat sitä myös vaatia. Joutsenmerkin saanut ravintola käyttää lähiruokatuotteita ja huomioi koko toiminnassaan tuotteiden kuormittavuutta ympäristöön. Tämä antaa yrityksille etulyöntiaseman markkinoilla. Joutsenmerkki on hyvä tapa viestiä ruoan laadusta. Tehtävä työ ruoanedistämisisessä toivottavasti lisää tulevaisuudessa paikallisten elintarvikkeiden saatavuutta sekä volyyymiä. Markkinoilla on paljon alueellisesti tuotettuja elintarvikkeita, mutta suurkeittiöiden kysyntään niiden tuotantomäärät eivät riitä. Fellmannin tapauksessa luomun saaminen pääraaka-aineeksi on ongelmallista. Hotellit, joilla on Joutsenmerkki käytössä, täyttävät tämän velvoitteen usein luomuaamiaispuuron muodossa. Verkoston kehittäminen pientuottajien ja ravintoloiden välille olisi tarpeen, jotta ravintolat voisivat tilata suurkeittiöpakkauksissa tuotteita ja tuottajat kehittäisivät toimintaansa myös isoja yrityksiä palvelevaksi.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla; Porvoo: WSOY

Ketola, T. 2005. Ympäristöekonomia: Ympäristöä säästävien liiketoimintojen tutkimusten anti liiketoimintaosaamiselle. Turun kauppakorkeakoulu, 2005

Päijät-Hämeen ympäristöstrategian toimenpideohjelma 2008-2012; Päijät-Hämeen koulutus konserni. Lahti.

Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla: Helsinki 2006.

Storbacka, K.1999. Asiakkuuden arvon lähteellä. Juva: WSOY.

Turta, J. 2003. Elävä, kehittävä ja kehittyvä – kongressikeskus Fellmannin liiketoimintasuunnitelma. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.

Sähköiset lähteet

Lahden ammattikorkeakoulu 2008 [Kotisivut]. Kongressikeskus Fellmanni. Ravintola & Menut. [viitattu 12.9.2008].

Saatavissa: <http://www.lamk.fi/fellmanni/ravintola/>

Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu www.ymparisto.fi. 2008. [Verkkojulkaisu]. Ympäristömerkit [viitattu 18.9.2008].

Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=51158#a0>

Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu www.ymparisto.fi 2008 [Verkkojulkaisu]

su].Ympäristömerkit [viitattu 18.9.2008].

Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=182582&lan=fi>

wikipedia.org 2008 [verkkotietosanakirja]. Brändi [Viitattu 23.9.2008].

Saatavissa: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Br%C3%A4ndi>

Ympäristöministeriö, Suomen ympäristökeskus 2008 [Sisältödokumentti 13.8.2008]. Ympäristöjärjestelmät ja –johtaminen [viitattu 23.9.2008]. Saatavissa: www.ymparisto.fi/emas

Valtion ympäristöhallinnon verkkopalvelu, 2008 [Sisältödokumentti]. Ekotehokkuus [viitattu 22.9.2008].

Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=48911&lan=fi>

Finfood 2008 [Verkkojulkaisu].Tietoa luomusta [viitattu 25.10.2008]. Saatavissa:

http://luomu.ruokatieto.fi/Suomeksi/Tietoa_luomusta

Kuluttajavirasto , 2008 [Verkkojulkaisu]. Eko-ostajan opas [viitattu 23.9.2008].

Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/page/d4c5a2ae-0ec7-4f55-9f43-09722e24dd3a.aspx>

Evira 2008 [Verkkojulkaisu]. Muuntogeeniset elintarvikkeet [viitattu 23.9.2008].

Saatavissa:

http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valvonta_ja_yrittajien_tuotteiden_muuntogeeniset_elintarvikkeet_gmo/

Consumers Union, 2008 [Verkkojulkaisu]. What makes a good eco-label?

[viitattu 22.10.2008]. Saatavissa: <http://www.greenerchoices.org/eco-labels/eco-good.cfm>

Kuluttajavirasto, 2008 [Tiedote]. Tuotteita myydään yhä useammin ilmastonmuu-

toksen varjolla [viitattu 23.9.2008]. Saatavissa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/348c20b1-30f9-4a8d-96dd-5fa4b8f9ad34.aspx?refererUrl=%2fpage%2fd4c5a2ae-0ec7-4f55-9f43-09722e24dd3a.aspx&groupId=2a287267-e1f4-49a9-9c11-77dc5fb4fb8d&announcementId=6da873c0-82e5-4606-a610-bee803e215a6#>

Reilu kauppa, 2009 [Kotisivut]. Mikä reilu kauppa? [viitattu 15.01.2009]

Saatavissa: <http://www.reilukauppa.fi/index.php?7>

Maa- ja metsätalousministeriö, 2009

Kuluttajaoikeuden linjauksia, 2002 [Verkkajulkaisu]. Kuluttajaoikeuden linjauksia,

Ympäristömarkkinointi [viitattu 23.8.2008]. Saatavissa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/893ad0d4-74e9-479d-9d38-a2a788c106e0/Ymp%20c3%a4rist%20c3%b6markkinointi+.pdf>

Harjoitustyö, 2007 [Verkkajulkaisu] Terminologinen projekti, ympäristöjohtamisen sanasto Susanna Mäenpää, Vaasan yliopisto, Viestintätieteiden laitos [Verkkajulkaisu] [viitattu 04.11.2008]. Saatavissa:

<http://lipas.uwasa.fi/termino/WasaTerm/ymparistojohdaminen/ympriestint.html#Topic10>

Elinkeinoelämän keskusliitto, 2008 [Nettisivut] Vastuullinen yritystoiminta – käytäntöjä suomalaisissa yrityksissä [viitattu 25.10.2008]. Saatavissa:

http://www.ek.fi/businessforums/EKjulkaisu_vastuullinen_yritystoiminta/fi/miksi_tarvitaan_vastuullista_toimintaa.php

Valtion säädöstietopankki, 2008 [Verkkajulkaisu] Suomalaisen ruoan edistämishjelma. [viitattu 25.01.2009]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2007/20070062.pdf>

Julkaisemattomat lähteet

SFS-Ympäristömerkintä. Palvelua ympäristö huomioiden –Joutsenmerkki ravintoloissa ja hotelleissa. 2006. Esite.

Haastattelu Jukka Turta ja Nina Ihalainen, 2008.

Antti Lehmuskosken materiaali: Joutsenmerkin merkitys ravintolalle Power point-esitys.

LIITTEET

LIITE 1

TUNNELI ASTIANPESUKONEEN PUHTAANAPITO

_____/2008

16.10.2008

	Joka päivä	1 krt. vko	2-3 krt. /kk	1 krt./kk.
	Tasojen ja ulkopintojen pesu ritilöiden puhdistus ja koneen suihkutus	Esipesualtaan pesu Suuttimien ja ver- hojen liotus Altaan pesu Ritilöiden pesu koneessa Sivulevyjen liotus	2 ja 3 altaiden pesu	loppuhuuhtelu- varsien liotus ovien pesu sis.puolelta sekä koneen päällinen
Päivämäärä ja Vastuhenkilöt	esim. 24.8 PM	29.8 PM	15.9 PM	31.9 PM 31.10 PM

Opas henkilökunnalle

18 askelta eettiseen kuluttamiseen

Nyt on hyvä aika aloittaa matka kohti parempaa maailmaa – yksikin askel vie eteenpäin.

Hyvää matkaa!

(Teksti Niina Mälkiä; Yhteishyvä 2/2007)

1. Ole ekotehokas!

Tiesitkö, että laskemalla lämpötilaa yhdellä asteella vähennät energiankulutusta viidellä prosentilla? Älä laske lämpötilaa kuitenkaan liian alas. Jatkuva alle + 18 asteen lämpötila voi aiheuttaa asuntoon kosteusvaurioita. Sopiva on +21 – 22 astetta.

Veden lämmittämiseen kuluu paljon energiaa. Sulje hana, kun saippuoit, harjaat hampaita tai kuorit perunoita. Päästöjä voit pienentää myös hankkimalla energiapihejä kodinkoneita, käyttämällä niitä oikein ja kierrättämällä. Muista energiansäästölamput.

Vantaan Energian sivuilla www.vantaanenergia.fi voit laskurin avulla tutkia pientalon sähkönkulutukseen vaikuttavia tekijöitä.

2. Ratin taakse vain tarvittaessa

Tossua toisen eteen! Lyhyet matkat taittuvat kävellen tai pyöräillen, pidemmillä matkoilla kannattaa nauttia joukkoliikenteen eduista. Harrastuksiin ja ostoksille voi ajella kimpassa.

Kaupungissa moni lapsiperhekin pärjää hyvin ilman autoa, ja uudehkon perheauton kustannuksilla saa vuokra-auton viikoksi jopa kolmen viikon välein. Suunnittelemalla ajot huolellisesti harvemmatkin ajokerrat riittävät.

3. Kokemuksia kotimaassa!

Kotimaan matkakohteisiin pääsee nopeammin, edullisemmin ja pienemmin päästöin kuin etelän lomakohteisiin. Tutustu kaupunkien ja kuntien matkailupalveluihin. Voi olla, että takuvarma aurinko ei olekaan tulevan loman tärkein tekijä.

4. Tuliaisiksi tunnelmia

Matkamuistojen ei tarvitse olla käsin kosketeltavia. Jos kynä pysyy kädessä, matkapäiväkirja on paras muisto mukavasta reissusta. Tai pyydä kotiin viemiseksi paikallisen ravintolan suosikkiresepti.

5. Kuluta energiaa!

Vaivaa tai vatkaa taikina vaihteeksi käsin. Säästät sähköä ja samalla ”ruista ranteseen”.

6. Puhdas omatunto

Annostele pesuaine harkiten. Valitse kaupassa ympäristömerkitty aine ja täyttöpakkaus. Mikrokuituliinalla lika lähtee jopa ilman pesuainetta ja vähäpäästöisistä siivous- ja puhdistusvälineistä tulee varren verran vähemmän jätettä.

7. Palvelua, kiitos

Kampaajan, kosmetologin ja hierojan palveluista voi nauttia hyvällä omallatunnolla. Samoin siivoajan; sen sijaan, että hankkisit kalliita siivouslaitteita omaan talouteen, teetä suursiivous tai ikkunoiden pesu ulkopuolisella.

8. Lyhennä, pidennä, kavenna, levennä

Muodista ja korjaa käyttökelpoiset vanhat vaatteet. Käytä kengät suutarilla ja hatut modistilla.

9. Sisusta säästäen

Kokeile somistamista tekstiileillä ja viherkasveilla tai vaikka vain kalusteiden järjestyttä vaihtamalla. Kun on aika hankkia uusi huonekalu, valitse kestävä, kotimainen ja korjattava.

10. Ei ainoastaan melko reilua

Reilun kaupan tuotteet eivät nykyisin ole juurikaan muita tuotteita kalliimpia, joten ostopäätöksellä on helppo vaikuttaa kehitysmaissa asuvien maanviljelijöiden, työntekijöiden ja heidän perheenjäsentensä elämään.

11. Läheltä on lyhyt matka

Lentorahtina Suomeen tuotu vihannes kuluttaa energiaa kolme kertaa enemmän kuin kotimaassa kasvatettu. Kotimaiset kesävihannekset on vieläkin ekologisempi valinta, koska ne saavat kasvaa luonnonvalossa ja –lämmössä.

12. Joutsen ja muut eettiset merkit

Tutustu ympäristömerkkeihin, jotka löydät muun muassa tästä. Kun valitset esimerkiksi Joutsenmerkityn tuotteen, tiedät että se täyttää tiukat ympäristövaatimukset.

13. Kaupasta kotiin, ei kaatopaikalle

Kun jo ostoksia tehdessäsi mietit, kuinka suuri osa hankinnoista kulkeutuu roskina ulos, on helpompi valita vähemmän kaatopaikkajätettä tuottavia tuotteita.

14. Ostokset omaan kassiin!

Kankainen ostoskassi kulkee kätevästi mukana. Omannäköiset kassit voi ommella vaikka vanhasta verho- tai lakanakankaasta. Kestävä kauppakassi syntyy myös kahvipusseista. Ohjeita löytyy runsaasti esimerkiksi internetistä.

15. Tumppaa!

Tupakan kuivattamisen takia maailmassa häviää joka vuosi Helsingin kaupungin kokoinen alue metsää.

Jos tupakoinnin lopettaminen tuntuu vaikealta, kokeile apuna nikotiinivalmisteita.

16. Yhteistä hyvää

Naapurisopu kunniaan! Ystävien, sukulaisten tai naapureiden kanssa voi hankkia yhteiskäyttöön puutarhanhoitovälineitä, auton tai kesämökin. Sopuisissakin suhteissa yhteishankinnoista kannattaa tehdä kirjalliset sopimukset.

17. Opetta lemmikkisi luonnon ystäväksi

Vaikka lemmikki olisi tottunut valmiisiin aterioihin, lisää ruokakuppiin toisinaan myös omia ruoantähteitäsi.

Osta kuivamuona suurissa pakkauksissa. Valitse kompostoituva kissanhiekka. Jyrsijöiden kuivikkeet voit korvata wc- ja talouspaperirullasilpulla. Ja muista kierrättää metalliset kissanruokapurkit!

18. Tutustu, kysy ja vaikuta

Eettisimmältä vaikuttava tuote tai palvelu ei välttämättä aina ole paras vaihtoehto. Asiantuntijankaan ei ole aina helppo sanoa, mikä on eettisesti kestävin ja suositeltavin vaihtoehto, mutta tutustumalla aiheeseen esimerkiksi netissä saat lisätietoja ja käytännön vinkkejä.

LIITE 3



KURSSIPALAUTE JOUTSENMERKKI PEREHDYTYSKOULUTUS

1. Arvio koulutuksen sisällön tärkeydestä ja hyödyllisyydestä kannaltasi ja kehittämispalautte:

Käytä kokonaislukuja: **1** = ei tärkeä / vähän hyötyä, **5** = erittäin tärkeä / erittäin paljon hyötyä.

Aihe	Tärkeys 1 - 5	Hyöty 1 - 5	Kommentit
Joutsenmerkki oli minulle entuudestaan tuttu merkki			
Ruoan valmistaminen ympäristönäkökohdat huomioiden on tulevaisuutta			
Joutsenmerkillä on vaikutuksia myös ammattitaidon nostamiseen			
Joutsenmerkin kriteerejä on helppo noudattaa			

**Merkitse näkemystäsi
vastaavat numerot
viereisiin ruutuihin.**

Käytä asteikkoa 1-5
(vain kokonaislukuja)

5 = erittäin hyvä /
erittäin hyvin



2. Mitä päivien sisällöstä voit heti **soveltaa** työssäsi? Mistä asioista kaipaat **lisätietoa**? Muita huomioita?

KIITOKSET PALAUTTEESTASI!

LIITE 4

Ravintola Kongressikeskus Felmanni

4.11.2008

Käytetyt kemialliset tuotteet

Tuotteen nimi (tavaran-toimittaja)	Käyttöalue	Toimitettu määrä (l/kg)	Aktiivi-aine-pitoisuus (%)	Aktiiviainemäärä (kg)	Joutsenmerkit-ty/EU-Kukka/Bra Miljöval	Käyttöturvati- edote	Toimittajan lo- make liite2
RAVINTOLAN	KEMIKAALIT	LIITE 5.					
Oasis Pro 21 Ecolab	keittiötilojen desinfioiva puh- distusaine	2 x 2L	15,0%		-	OK	
Oasis Pro 11 Ecolab	yleispuhdistus- ja rasvanpoistoaine	2 x 2L	22,2 %		-	OK	
Chromol Ecolab	ruostumattoman teräksen suoja- ja hoitoaine	6 x 500 ml	100 %		-	OK	
Toprinse Jet NR Ecolab	huuhtelukirkaste	2 x 5L	15,0 %		Joutsen- merkitty	OK	-
Solid Protect Ecolab	koneastianpesu- aine /patakone	4 x 4,5 kg	67,4 %		-	OK	-
Solid Hydro	koneastianpesu- aine	4x 4,5 kg	78,5 %		Joutsen- merkitty	OK	-
SIIVOUS- YRITYKSEN	KEMIKAALIT	LIITE 6					
C2 UNIDROP Farnos	Yleispuhdis- tusaine käsi- ja konemenetelmiin	3 x 5L				OK	-
E1 SUPERQUICK	Erikoispuhdistus- aine	6 x 750 ml				OK	-

Aktiiviainemäärä (kg) puhdistus- ja pesuaineet yhteenlaskettuna: kgJoutsenmerkittyjä aineita kokonaismäärästä (%): %

LIITE 5



Joutsenmerkki Perehdytyskoulutus

Kongressikeskus Fellmannin ravintolapalvelut

Koulutus 2.12.2008 klo.14.00-16.00

Kouluttaja: Päivi Matilainen, Restonomi opiskelija, Lahden Ammattikorkeakoulu, Matkailun laitos, Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Aihealueet:

1. Perehdytys
 - Ympäristöystävällisyys palveluissa
 - Mikä Joutsenmerkki ?
 - Joutsenmerkin kriteerit
2. Joutsenmerkin prosessi Fellmannissa
 - Ryhmätyö: Kuinka Joutsenmerkki vaikuttaa minun työssäni?
 - Yhteenveto ryhmätöistä
 - Palaute

Tervetuloa!