

Nea Sippu

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisuuden nykytila ja sen kehittämismahdollisuudet

LAB-ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Lappeenranta
Hotelli -ja ravintola-alan liikkeenjohto

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Nea Sippu

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisuuden nykytila ja kehittämismahdollisuudet, 33 sivua, 1 liite

LAB-ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Lappeenranta

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto

Majoitus ala

Opinnäytetyö 2020

Ohjaaja: lehtori Lari-Pekka Ruotsi, LAB-ammattikorkeakoulu, Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Original Sokos Hotel Vaakunan ekologisuuden nykytila sekä selvittää sen kehittämismahdollisuuksia.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, ja se koostui teoriaosuudesta ja empiirisestä osuudesta. Teoriaosuus koostui ekologisuudesta ja kestävä kehityksen käsitteiden määrittelystä ja selvityksestä, miten tämä ilmenee liiketoiminnassa. Aineistoa teoriaosuuteen kerättiin suomen- ja englanninkielisestä kirjallisuudesta ja verkkosivuilta.

Empiirisen osuuden aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, johon osallistui Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan työntekijöitä, niin hotellin kuin ravintolankin puolelta. Kysely toteutettiin Webropol-työkalua apuna käyttäen. Lisäksi havainnointia käytettiin yhtenä tutkimusmenetelmänä.

Tutkimuksesta selvisi, että Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisuuden tilaan ollaan monin osin tyytyväisiä, mutta myös kehittämiskohteita löytyy. Kyselystä ilmeni eriäviä mielipiteitä työntekijöiden välillä ekologisuudesta ja sen tärkeydestä ja vaikutuksista omaan työhön. Jokainen työntekijä osastostaan huolimatta on sitä mieltä, että ekologisuuteen pitäisi ehdottomasti kiinnittää enemmän huomiota.

Asiasanat: ekologisuus, ekologinen liiketoiminta, majoitusala

Abstract

Nea Sippu

The current state of sustainability and its development opportunities in Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola, 33 Pages, 1 Appendix

LAB University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Lappeenranta

Degree Programme in Tourism and Hospitality

Tourism and Hospitality management

Bachelor's Thesis 2020

Instructor: Mr. Lari-Pekka Ruotsi, Senior lecturer, LAB UAS, Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola

The purpose of this research was to find out the current state of sustainability and its development opportunities in Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola. The study was made in collaboration with Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola. The purpose was to find out simple ways to develop the hotel to be more ecological.

The information was gathered from literature, Internet and via questionnaire. The questionnaire was directed only to the employees of Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola. The theory consists mostly of sustainable development, sustainability and ecological business, and how it occurs in the hotel industry.

The result of the study shows that the employees of Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola are mostly satisfied with the state of the sustainability in the hotel. In the future developments are needed in order to keep up with the competition and continue satisfying customer's needs.

Keywords: sustainability, ecological business, hotel industry

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Ilmastonmuutos	7
3	Kestävä kehitys	7
4	Ekologisuus	8
5	Ekologinen liiketoiminta	9
6	Sokos Hotels	10
	Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola.....	11
7	Green Key -sertifikaatti	12
	Green Key Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola.....	13
8	Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu	18
	8.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	18
	8.2 Tiedonkeruu.....	19
9	Kysely.....	20
	9.1 Kyselypohja	20
	9.2 Tutkimuksen luotettavuus	21
10	Tutkimustulokset.....	21
	10.1 Taustatietoa.....	22
	10.2 Original Sokos hotel Vaakuna Kouvolan ekologisen ja kestävä kehityksen näkymistä koskevat kysymykset	22
	10.3 Ekologisuuden merkitys työssä ja sen vaikutukset omaan työntekoon 23	
	10.4 Vihreiden arvojen näkyminen kysynnässä	24
	10.5 Ruokahävikkiä koskevat kysymykset.....	25
	10.6 Energian kulutusta koskevat kysymykset.....	26
	10.7 Kierrätystä koskevat kysymykset.....	26
	10.8 Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisia kohteita koskevat kysymykset	28
	10.9 Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset	29
11	Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan uudistukset	30
12	Pohdinta	30
	Lähteet	32

Liitteet

Liite 1 Kyselyn kysymykset

1 Johdanto

Ympäristöasiat ja ympäristöstä huolehtiminen ovat viime aikoina olleet pinnalla. Etenkin kestävä kehitys ja ekologisuus ovat tänä päivänä jokapäiväinen puheenaihe, ilmastonmuutoksen muuttamassa maailmassa kestävä kehitys ja ekologisuus ovat nousseet tärkeämmiksi aiheiksi.

Vihreät arvot ja ekologisuus nousevat yhä tärkeämmiksi myös majoitusalailla. Sini Kauko (2012) on opinnäytetyössään tehnyt tutkimuksen, jonka mukaan suomalaisista, 78:sta tutkimukseen vastanneista 55 % piti ekologisuutta tärkeänä tekijänä hotellitoiminnassa.

Aiheen valintaan vaikuttavatkin sen ajankohtaisuus ja aiheeseen liittyvät kehitysmahdollisuudet. Opinnäytetyön tekijä kokee myös aiheen itselleen merkittäväksi ja haasteelliseksi.

Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan nykytilanne kestävän kehityksen ja ekologisuuden näkökulmasta, sekä sen kehittämismahdollisuuksia lyhyellä sekä pitkällä aikavälillä. Nykytilannetta sekä kehittämismahdollisuuksia tarkastellaan sisältäpäin eli vain työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen kohde rajataan koskemaan majoitus- sekä ravintolatoimintaa.

Tämä opinnäytetyö keskittyy pääasiassa ekologiseen kestävyteen sivuten kestävän kehityksen muita aihealueita. Rajaukseen on vaikuttava aiheen ajankohtaisuus sekä opinnäytetyön tekijän omat henkilökohtaiset intressit ekologisempaa liiketoimintaa kohtaan.

Tutkimuskysymyksien avulla tutkimuksessa selvitetään Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan tämänhetkinen tilanne ekologisuuden kannalta. Tämän kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat: Mikä on Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan nykytila ekologisuuden suhteen? Mitkä ovat Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan tärkeimmät ekologiset kehityskohdet? Millaisia parannuksia ekologisiin epäkohtiin voisi tehdä?

Tavoitteena on kehittää majoituspuolen sekä ravintolapuolen toimintaa ekologisemmaksi ja vähemmän luontoa kuormittavaksi vaikuttamatta kuitenkaan laatuun. Asiakaspalvelun tai ruuan laatu eivät muuttuisi, mutta ruoka olisi ekologisemmin tuotettu. Tämän esille tuominen nostaisi parhaimmassa tapauksessa yrityksen imagoa sekä houkutteli asiakkaita, jotka eivät vielä ole Sokos Hotellien asiakkaita. Yritysassiakkaiden lisäksi ekologisuus voisi houkutella enemmän vapaa-ajan matkailijoita.

Työn rakenne ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta sekä empiirisestä osuudesta. Teoreettisessa osuudessa selvitetään, mitä on kestävä kehitys ja mitä on ekologisuus, miten se näkyy majoitusosalalla sekä tietenkin, miten se näkyy tutkimuksen kohteena olevassa Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvossa. Teoreettisen osuuden aineistoa kerätään internetmateriaaleista ja aihepiiriä käsittelevästä kirjallisuudesta.

Empiirinen osuus selvitetään käyttämällä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jota käytetään ihmistieteissä määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista ilmiöstä. Käytännössä tämä tarkoittaa usein tilan antamista tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. (Wikipedia.)

Menetelmän avulla saadaan selville Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan nykytila sekä sen mahdolliset kehityskohteet. Nykytilanne saadaan selville Webropol-ohjelman kautta tehdyn kyselyn avulla sekä havainnoimalla. Lisäksi tutkimuksen kohdetta verrataan majoitusalan yleisiin standardeihin ja standardeja ylittäviin hotelleihin.

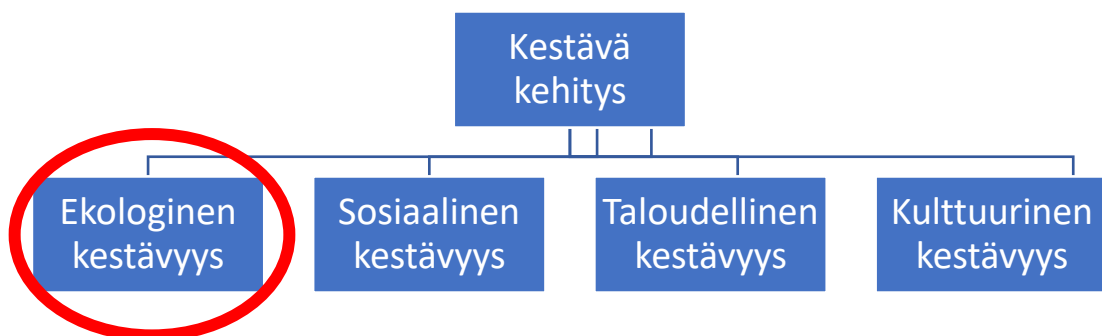
2 Ilmastonmuutos

Ilmastonmuutos tunnetaan myös nimellä kasvihuoneilmiö. Ilmakehämme toimii kuten kasvihuone. Ilmakehässä olevat kaasut päästävät auringon säteet läpi, mutta estävät osaa lämmöstä karkaamasta takaisin avaruuteen. Tämä ilmiö mahdollistaa elämän maapallolla. Ihmisen toiminnan seurauksena lämmön karkaimista estävät kaasut lisääntyvät ovat lisääntyneet (Ilmastonmuutoksen vaikutukset 2019).

Tämä lämpeneminen on nopeampaa kuin koskaan aikaisemmin. Lämpeneminen aiheuttaa muun muassa jäätiköiden sulamista, tulvia, kuivuutta, kuumuutta, vedenpinnan nousua, erilaisten tautien leviämistä sekä ennenaikaisia kuolemia. Etenkin köyhemmissä ja kuumemmissa valtioissa kärsitään eniten. Ilmansaasteet ja maapallon lämpeneminen ovat kriisejä, joihin tulisi puuttua ennen kuin on myöhäistä. Ilmastonmuutos on globaalisti jo nimetty ilmastokriisiksi.

3 Kestävä kehitys

Kestävä kehitys jaetaan neljään eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat ekologinen-, sosiaalinen-, taloudellinen- sekä kulttuurinen kestävyys. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa ekologiseen kestävyys ja sivutaan muita kestävän kehityksen osa-alueita (kuvio 1).



Kuvio 1: Kestävä kehitys kaaviona

Taloudellinen kestävyys on sisällöltään ja laadultaan tasapainoista kasvua, joka ei perustu pitkällä aikavälillä velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen. Kestävä talous on edellytys yhteiskunnan keskeisille toiminnoille. (Mitä on kestävä kehitys? 2017.)

Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävyudessa tavoitteena on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle. Yhä jatkuva väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, sukupuolten välinen tasa-arvo ja koulutuksen järjestäminen ovat maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyuden haasteita, joilla on merkittäviä vaikutuksia ekologiseen ja taloudelliseen kestävyteen. (Mitä on kestävä kehitys? 2017.)

Kestävään kehitykseen vaikuttaa olennaisesti, kuinka taloudellinen ja muu yhteiskunnan kehitys edistää maan asukkaiden hyvinvointia. Kansalaisten perushyvinvointi on tärkeä edellytys ekologisen kestävyden edistämiseksi sekä sen yhteiskunnalliselle hyväksyttävyydelle. (Mitä on kestävä kehitys? 2017.)

Ekologisen kestävyys on määritelty ympäristöministeriön sivuilla seuraavanlaisesti: *Kestävän kehityksen perusehtona on biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttäminen sekä ihmisen taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttaminen pitkällä aikavälillä luonnon kestokykyyn. Kansallisten toimien lisäksi kansainvälinen yhteistyö on hyvin keskeisessä asemassa pyrittäessä ekologiseen kestävyteen.* (Mitä on kestävä kehitys? 2017.)

4 Ekologisuus

Ekologia on käsitteenä laajentunut tarkoittamaan ennemminkin elämäntapaa, aatesuuntaa tai muuta kestävävään kehitykseen tähtäävää toimintaa eikä vain biotieteisiin kuuluvaa tieteenalaa. Ekologisuus voidaan määritellä vastuuksi ympäristöstä, muista ihmisistä sekä tulevaisuudesta (Suomen biokierto-ohjelma). Ekologisella valinnalla tai tavalla kuormitetaan ympäristöä vähemmän kuin muilla saatavilla olevilla vaihtoehdoilla, esimerkiksi pakkauksettoman tuotteen osto tai julkisten kulkuneuvojen suosiminen yksityisten sijaan.

Turismia voisi sanoa yhdeksi suurimmista uhista ympäristöllemme. Viime vuosina matkustamisen ja turismin päästöt ovat nousseet, vaikka ekologisuudesta turismissa on tullutkin trendi (Green Choices). Varsinainen matkustaminen kohteeseen tuottaa paljon päästöjä, matkustitpa sitten autolla, lentäen, laivalla tai junalla. Kotimaan matkailu on ekologisempaa ja lähialueille matkustaminen on hieman ekologisempaa kaukomatkailuun verrattuna.

5 Ekologinen liiketoiminta

Yksinkertaistettuna vihreämpi liiketoiminta tarkoittaa yrityksen sitoutumista liiketoiminnan harjoittamiseen luonnonvaroja, yhteisöä ja yhteiskuntaa kunnioittaen ja luonnonvaroja säästämällä sekä yrityksen pyrkimystä aktiivisesti karsia tuottamiinsa hiilidioksidipäästöjä toiminnoistaan energiaa, jätettä ja vedenkulutusta vähentämällä (Lampikoski & Sippo 2013, 15).

Ilmastoskeptikkojen mukaan investoiminen vihreään liiketoimintaan on kallista, sillä se ei luo työpaikkoja. Heidän mielestään ilmastonmuutos on keksitty juttu, ja he ovat sitä mieltä, että kukaan ei oikeasti jaksaa välittää ja kiinnostua aiheesta. He kyseenalaistavat ympäristöaktivistien ja puunhalaajien tiedot bisneksen harjoittamisesta. (Lampikoski & Sippo 2013, 27 - 28.)

Ei ole väliä, uskotaanko ilmastonmuutoksen olevan totta vai ei, tärkeintä on, että vastataan kysyjien tarjontaan. Asiakkaiden eli matkailijoiden tarpeisiin on vastattava, jos yritys haluaa menestyä ja pysyä kilpailussa mukana. Tämän päivän fakta on, että vihreys ja ekologiset arvot ovat tärkeitä majoitusbisneksessä. Booking.com - varaussivusto teetti tutkimuksen vuonna 2017, jonka mukaan 68 % vastanneista kokee positiivisena sen, että majoituskohde on ympäristöystävällinen (Business Finland). Aki Rönkön (2011, 32) opinnäytetyöhön tehdyssä kyselyssä case-hotellin asiakkailta tiedusteltiin ekologisuuden vaikutuksista hotellin valintaan. Kyselyn mukaan sukupuolten välillä on eroja. Naisista 46,7 % pitää ekologisuutta tärkeänä tekijänä, kun taas miehistä 34,7 % pitää sitä tärkeänä. Työmatkustajat pitävät vihreyttä lomamatkustajia tärkeämpänä tekijänä. Lisäksi ekologisten vaihtoehtojen kysynnän matkailualalla ennakoitaan vain nousevan tulevaisuudessa (Hallstrom 2018).

6 Sokos Hotels

Sokos Hotels on ketju, johon kuuluu 50 hotelleja, joista 2 on Virossa, 3 Pietarissa ja loput Suomessa. Sokos-hotellit kuuluvat S-ryhmään, jolloin ketjun hotelleista saa S-Etukortilla asiakasomistajaetuja ja bonuksia. Hotellien yhteydessä on usein S-ryhmään kuuluva ravintola, josta saa myös etuja vihreällä kortilla. Lisäksi työmatkustajille suunnatulla etukortilla S-Cardilla saa yöpymisistä pisteitä ja ateriatetuja. Näitä etuja voi käyttää useissa eri S-ryhmän toimipaikoissa. Monissa S-ryhmän ravintoloissa on oma S-Card menu etukortin omistajille (Sokos Hotels.)

Sokos-hotelleja on räätälöity vastamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin, ja siksi ketju aloitti vuonna 2012 brändiuudistuksen. Uudistuksessa hotellit jaoteltiin Solo-, Break-, Original by Sokos Hotelleihin. (Sokos Hotels 2013.)

Solo by Sokos Hotels

Solo-hotellit ovat persoonallisempia ja erottuvat yksilöllisyydellään ketjun muista hotelleista sekä muista Solo-hotelleista. Solo-hotelleissa panostetaan yksilölliseen ja henkilökohtaiseen palveluun. Hotellien on tarkoitus tuoda ylellisyyttä ja luksusta arjen keskelle, ja siksi Solojen slogan onkin ”luksusta arjen keskelle”. (Sokos Hotels.)

Break by Sokos Hotels

Break-hotellit keskittyvät tuomaan iloa ja energiaan arkeen. Tavoitteena on loihtia tauko arjesta vieraille. Hotellien slogan onkin ”Have a break!”. Siellä tarkoituksen on rentoutua ja latautua arjesta. Hotellit sijaitsevatkin usein lomakeskusten tai kylpylöiden yhteydessä. (Sokos Hotels.)

Original by Sokos Hotels

Original-hotellit ovat perinteisiä hotelleja, joita löytyy usein aivan kaupungin ytimestä. Ne ovat helppo löytää, ja jokainen hotelli on ”sydämellisesti suomalainen”. Original hotellit on suunnattu lähinnä työmatkailijoille, mutta hotellissa viihtyy mainiosti myös vapaa-ajan matkailijat. (Sokos Hotels.)

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola sijaitsee Kouvolan ydinkeskustan tuntumassa. Sijainti on täydellinen, sillä keskustaan on vain kivenheitto, ja kauppakeskus Veturiin ja hypermarket Prismaan muutama kilometri. Yön saa silti nukkua rauhassa ilman minkäänlaista hälinää ja liikenteen melua.

Rakennus on helppo löytää, sillä hotelli on kuulu väristään. Suurta vaaleanpunaista rakennusta on vaikea olla huomaamatta. Monesti, etenkin lapset kertovat, että yö vaaleanpunaisessa talossa on suuri unelma.

Kouvolan Vaakunan rakennustyöt ovat alkaneet vuonna 1986, ja hotelli on avattu 1987. Neljässä kerroksessa on ravintola- ja kokoustiloja sekä 172 hotellihuonetta, joissa on yhteensä 318 vuodepaikkaa. Lisäksi hotellissa on kolme saunatilaa ja kuntosali. Hotellin suunnittelussa on huomioitu niin työmatkustajat kuin perhematkailijatkin. Kouvolan Original Sokos Hotel Vaakunan hotelli- ja ravintolatoimintaa harjoittaa Kymen Seudun Osuuskauppa. (Sokos Hotels.)

Hotellissa on huoneita neljässä eri kerroksessa, huonetyyppejä ovat standard, superior, superior x ja sviitti. Lisäksi minisviittejä on kolme, ja ne ovat superior-huoneita. Parivuoteellisia superior X-huoneita, joissa on sauna, on neljä. Hotellissa on yksi sviitti.

Lemmikit ovat tervetulleita, ja niiden kanssa on mahdollista majoittua jokaisessa huonetyypissä. Hotellilla on kuitenkin allergia- ja astmaliiton myöntämä allergiatunnus eli myös allergisoimattomia huoneita on. Esteettömiä huoneita hotellista löytyy kaksi.

Ensimmäisessä kerroksessa on kaikki seitsemän kokoustilaa. Kokoustiloina toimii Vaakuna sali, Mielakka, Kaunisnurmi, Marjoniemi, Käpylä, Kymi ja Vahtero. Lisäksi ravintolan puolella on takkakabinetti, jossa voidaan järjestää tunnelmallisempia tilaisuuksia, kuten häitä tai vuosipäiviä.

Kaikissa kokoustiloissa on äänentoistolaitteet sekä langaton verkkoyhteys. Jokaiseen tilaan saa yhdistettyä kannettavan tietokoneen, ja kaikissa tiloissa on fläppitaulu. Kokouskahvitus tai ruokailu voidaan järjestää ravintolan puolella tai kokousaulassa kahvitorilla. Kahvitus on mahdollista myös saada kokoustilaan.

Frans & Rose

Frans & Rose bistro on ranskalainen ravintola, jonka tiloissa tarjoillaan hotellin asukkaille aamupala. Aamupalan jälkeen ravintola tarjoilee listalta. Ravintolan asiakaskunta koostuu pitkältä muista kuin hotellissa majoittuvista asiakkaista. Syksyisin ja keväisin ravintolassa järjestetään kerran kuukaudessa sunnuntai-brunssi, joka on yksi parhaimmista Kouvolan alueella. Lisäksi hotellissa, ravintolaa vastapäätä, on englantilaistyylinen pub Aula.

7 Green Key -sertifikaatti

Green Key -sertifikaatti on saanut alkunsa Tanskasta vuonna 1994. Se on kehitetty yhteistyössä hotelli-, ravintola- ja matkailu toimialojen kanssa. Se on käytössä 56 maassa, ja siksi se on laajin kansainvälinen majoitusalan ekologisuuden sertifikaatti. Sertifikaatin omaava majoituspaikka on sitoutunut noudattamaan tiettyjä kriteerejä. Kriteerien noudattamista valvotaan tietyin väliajoin tehtävillä tarkastuksilla. (Green Key Global.)

Green Key sertifikaatin saaneet majoituskohteet ovat sitoutuneet rakentamaan kestäväää matkailua sekä noudattamaan Green Key periaatteita. Jokaisen sertifikaatin omaavan kohteen päivittäiseen ympäristötyöhön kuuluu muun muassa säästeliäs veden ja energian kulutus, jätteiden vähentäminen, kierrätys, lähi-, kasvis-, ja luomutuotteiden tarjoaminen sekä ympäristömerkittyjen pesu- ja puhdistusaineiden käyttö. Lisäksi paperien käyttö ja asiakkaiden ekologisen liikkumisen ja luontomatkailun mahdollistaminen. Green Key sertifikaatin saaneet majoituskohteet tunnistaa Green Key logosta (Kuva 1). (Green Key.)



Kuva 2. Green Key logo (Green Key)

Green Key Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola

Jokainen Sokos Hotel täyttää Green Key- ympäristömerkin kriteerit. Sokos-hotellit ovat sitoutuneet noudattamaan sertifikaatin kriteereitä ja näin haluavat tukea kestävämpää matkailua. Sertifikaatti on uusittava vuosittain.

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola on jo vuodesta 2016 ollut sertifikaatti ja hotelli noudattaa hyvin Green Key sertifikaatin vaatimia kriteereitä. Hotellissa käytetään paljon led-valaisimia. Vettä säästetään esimerkiksi ekologisempien wc-pönttöjen ja suihkupäiden avulla. Keittiön pesukone on myös vettä säästävä.

Huoneissa on kierrätysroskikset, jotka on otettu käyttöön vuonna 2017. Huoneisiin ei tehdä kokonaisvaltaista siivousta päivittäin, jos asiakas yöpyy useamman yön. Tietenkin, jos asiakas ei halua koko vierailullaan siivousta, hän voi ripustaa ovenkahvaan ei siivousta-kytlin (Kuva 3). Pyyhkeitä ei vaihdeta päivittäin, ellei asiakas jätä niitä lattialle vaihdon merkiksi (Kuva 4). Lisäksi muovipullot on korvattu vesilaseilla (Kuva 5).



Kuva 3. Ei siivousta-kyltti



Kuva 4. Pyyhkeen vaihto-ohje

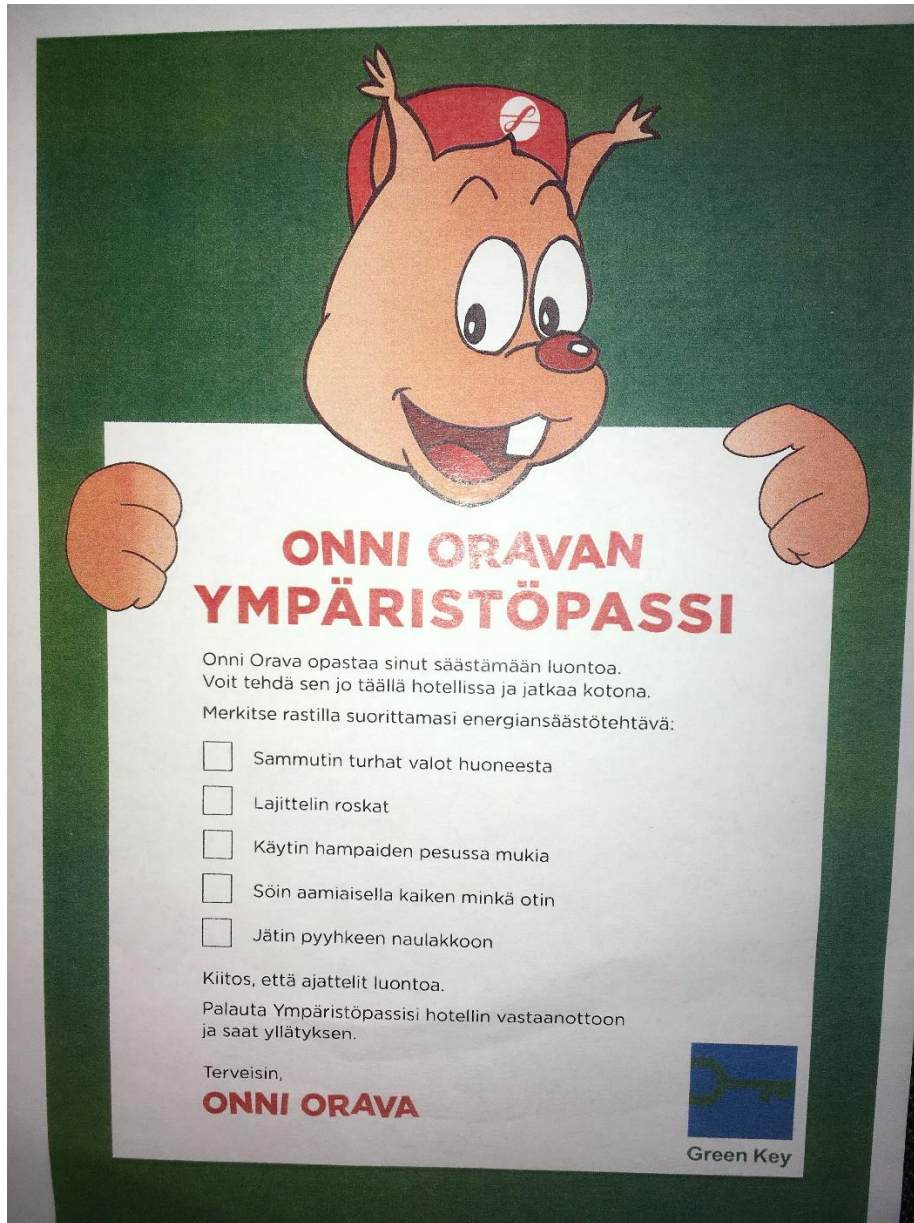


Kuva 5. Muovipullot korvaavien lasien alunen

Ravintolan puolella sertifikaatin vaatimukset näkyvät paikallisten tuotteiden valikoimana. Kouvolan Vaakunassa aamupalalla on tarjolla muun muassa Jalon Myllyn puuroa ja Tuomon Luomun leipiä.

Ruokahävikin määrää minimoidaan ruuan valmistuksen huolellisella suunnittelulla ja kuormatilausten suunnitelmallisella tekemisellä ja lisäksi käyttämällä apuna ResQ-sovellusta. Sovellukseen kirjataan annokset, jotka ovat jääneet ylimääräisiksi. Asiakkaat maksavat haluamansa annoksen suoraan sovelluksessa ja noutavat ostoksensa heille sopivana ajankohtana, kuitenkin saman päivän aikana.

Lapsillekin löytyy tekemistä. Vastaanotosta voi lainata kaikenlaisia lautapelejä sekä kesäaikaan pihapelejä. Lisäksi ekologisuutta ja liikkumista luonnossa kannatetaan jakamalla lapsille Onni Oravan ympäristöpasseja (kuva 6) ja Onni Oravan kesäbongaus lappusia. Lisäksi työntekijät itse suunnittelevat ekologisia tempauksia kuten pyöräile töihin-päivä.



Kuva 6. Onni Oravan ympäristöpassi

Hotellin sijainti on ihanteellinen Green Key-arvoja ajatellen. Vaakuna on kaupungin keskustassa, eikä lähialueella liikkumiseen tarvita ajoneuvoa. Hotellissa kannatetaan liikkumista kävellen tai pyörällä muutenkin, ja pyöriä saa vuokrattua kätevästi hotellin vastaanotosta. Lisäksi kesällä hotellista sai vuokrattua myös sähköisen potkulaudan. Parkkipaikalla on myös kaksi sähköautojen latauspistettä.

Kouvolassa on nähtävyyksinä paljon luontokohteita ja esitteitä on esillä vastaanotossa rutkasti. Suosituimpia vierailupaikkoja ovat Mustilan Arboretum, Repoveden kansallispuisto sekä maailmanperintökohde Verla. Lisäksi keskustassa on liikennepuisto ja Kouvolan lähialueilla golfkentät, Iitti Golf ja Koski-Golf.

8 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

8.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimustapaa eli laadullista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus valitaan silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole olemassa aikaisempaa tietoa, tutkimusta tai teoriaa. Tätä tapaa käytetään, kun tavoitteena on saada selkeä näkemys tutkittavasta ilmiöstä, mistä se koostuu ja sen tekijöiden välisistä vaikutussuhteista. Laadullisella tutkimuksella pystytään tutkimaan ilmiöitä hyvinkin perusteellisesti. Laadullista tutkimusta pidetään kaikkien tutkimusten äitinä. (Kananen 2014, 17.)

Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti tutkittavaa kohdetta. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä on erilaisia. Laadullisen tutkimuksen avulla pystytään luomaan yksityiskohtaista ja realistista tietoa, jota ei ole mahdollista kerätä statistisesti. (Auvinen & Tarkinen.)

Laadullinen tutkimus on sanallista, ja siinä keskitytään yksittäiseen ilmiöön kerrallaan. Tutkija hankkii itse aineistoa esimerkiksi kyselyn, haastattelun tai havainnoinnin muodossa. Laadullista tutkimusta ei yleistetä määrällisen tutkimuksen tavoin, vaan se koskee ainoastaan tiettyä ilmiötä. Tutkimuksen aikana ilmiöstä pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa, ja tällöin voidaan puhua, että tapausta käsitellään syvyysuunnassa. (Kananen 2014, 19.)

Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolasta ei ole aikaisemmin tehty tämänkaltaista tutkimusta ekologisuuteen liittyen. Ketjulla ei ole asiaan liittyvää kirjallista tai numeerista dataa kovinkaan paljon saatavilla. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja siihen liittyvät tiedon-

keruumenetelmät. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada mahdollisimman yksityiskohtaista ja tarkkaa tietoa siitä, mikä on Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan nykytilanne ekologisesta näkökulmasta ja ekologisuuden kehittymismahdollisuuksista tulevaisuudessa.

8.2 Tiedonkeruu

Kouvolan Original Sokos Hotel Vaakunan ekologisuuden tilanteesta ei ole aikaisemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta, mutta yleistä tietoa ekologisuudesta ja vihreästä liiketoiminnasta löytyy paljon. Opinnäytetyön teoriaosuudessa on hyödynnetty kirjallisia lähteitä sekä aiheeseen liittyviä internetartikkeleita. Tärkeimpänä tiedonkeruumenetelmänä, etenkin nykytilannetta selvitettäessä, oli Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan majoitus- ja ravintolapuolen työntekijöille suunnattu kysely. Lisäksi opinnäytetyön tekijän epävirallinen havainnointi oli osana aineistonkeruuta.

Havainnointi

Laadullisen tutkimuksen yhtenä aineistonkeruumenetelmänä käytetään tutkijan havainnointia ja tämä vaikuttaa myös tutkimuksen tuloksiin. Mikäli aihe tuntuu tutkijasta mielenkiintoiselta, hän pääsee syvemmälle ilmiöiden ymmärtämiseen. (Auvinen & Tarkinen 2018.)

Havainnointia käytetään usein silloin, kun ilmiöstä ei ole saatavilla tietoa tai se on vähäistä. Havainnointi on suunnitelmallista toimintaa, jolla kerätään tietoa esimerkiksi päiväkirjan muodossa. Tutkittava yhteisö voi olla tietoinen havainnoinnista, mutta on olemassa myös piilohavainnointia, jolloin tutkija pyrkii tutkimaan yhteisöä sen luonnollisessa tilassa. (Kananen 2014, 64 - 66.)

Opinnäytetyön tekijä on itse työskennellyt case-yrityksen vastaanotossa sekä ravintolanpuolella tarjoilijana. Havainnointia on tapahtunut pääasiassa tutkijan itse tekemistä huomioista tai asiakkaan tekemästä huomiosta. Tässä tutkimuksessa havainnointi ei täytä tieteellisiä vaatimuksia, sillä havainnointi on ollut piilohavainnointia, jolloin tutkimuskohde ei ole ollut tietoinen tutkijasta, mutta myöskään tutkija itse ei ole tietoisesti suunnitellut havainnointia. Tämän epävirallisen havain-

noinnin tuloksena on syntynyt teoretietoa tutkimuksen kohteena olevasta yrityksestä sekä tietoa, joka on auttanut tutkijaa analysoimaan kyselyjä. Havainnointi on ollut tärkeä tiedonkeruumenetelmä tutkimuksen nykytilan sekä yrityksen kehittämismahdollisuuksien selvittämisessä. Ongelmana tässä epävirallisessa havainnoinnissa on tutkijan oma käsitys ja tämän mahdollinen näkyminen tuloksissa.

9 Kysely

Tiedonkeruu suoritettiin Webropol-työkalua apua käyttäen. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan nykytilanne ekologisuuden suhteen sisältäpäin eli työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli löytää ekologiset puutteet, ja niiden pohjalta selvittää mahdollisia kehittämismahdollisuuksia.

Kysely oli tässä opinnäytetyössä paras työkalu vastauksien keräämiseen, sillä työntekijät saivat itse valita ajankohdan vastaamiselle. Jokainen sai vastata omaan tahtiin ja tehdä sen kun heillä ei ollut muita kiireitä. Kysely oli suunnattu vain Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan majoituksen ja ravintolan työntekijöille. Sähköinen kysely oli myös paperista ekologisempi vaihtoehto.

9.1 Kyselypohja

Kysely oli pääasiassa strukturoitu, mikä tarkoittaa sitä, että vastaajille annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Kysely oli standardisoitu, mikä tarkoittaa, että kysymysten muoto ja järjestys oli ennalta määritetty, eikä tutkija voinut enää vaikuttaa kyselyn suorittamiseen (Laaksovirta 1988, 47–48).

Kysely laitettiin esille linkkinä työntekijöiden käyttämälle Workplace-alustalle. Workplace toimii S-ryhmän työntekijöiden kommunikointikanavana. Siellä työntekijät voivat liittyä erilaisiin ryhmiin, joista sitten löytyy ryhmän otsikon mukaista tietoa. Kysely julkaistiin internet-linkkinä Workplace-alustalle Kymen Seudun Osuuskaupan Vaakunan työntekijöiden nähtäväksi. Sieltä jokainen on voinut avata linkin ja osallistua kyselyyn itselleen sopivana aikana. Kyselyn on voinut

keskeyttää milloin tahansa, tallentaa ja jatkaa myöhemmin. Kysely oli täysin anonyymi, vastaajat ovat tienneet, millaiseen käyttöön vastaukset tulevat sekä kuinka kauan aikaa vastaamiseen kuluu. Tietenkin kyselyn ja opinnäytetyön tekijän nimi oli kerrottu ja tutkimuksen tarkoitus. Kyselyyn oli kaksi viikkoa aikaa osallistua.

Kyselyssä (Liite 1) oli yhteensä 26 kysymystä, joista neljä oli avoimia kysymyksiä. Osa oli monivalintakysymyksiä ja osa kysymyksistä avautui vain tietyn vaihtoehdon valitsemisen jälkeen. Kyselyn on tärkeää olla selvä ja selkeäsanainen ja vierasperäisiä sanoja tulisi välttää. Valmiissa vastausvaihtoehdoissa on tärkeää, että jokaiselle löytyisi sopiva vaihtoehto, joten vaihtoehtoja tulee olla riittävästi. Avointen kysymysten etu on siinä, että vastaaja saa tuoda oman mielipiteensä paremmin esiin sekä uusia näkökulmia saattaa tulla esille. Varjopuoli on, että avoimiin kysymyksiin saatetaan jättää vastaamatta tai vastaukset eivät ole tarkkoja. Lisäksi näiden vastausten analysointi on työläämpää.

9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen reliabelius eli luotettavuus tarkoittaa sitä, että mittaustulokset pysytään uusimaan eli tulokset eivät ole sattumanvaraisia (Hirsjärvi ym. 2007, 226). Tutkimuksen arviointiin liittyy myös validius, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227).

Kyselyä pyrittiin selkeyttämään antamalla esimerkkejä, ja näin sulkemalla pois vääринymmärrykset. Kysely oli täysin anonyymi eikä vastaajia pystynyt vastauksien perusteella tunnistamaan.

10 Tutkimustulokset

Loppujen lopuksi kyselyyn vastasi 13 Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan työntekijää ravintola- sekä majoituspuolelta. Kyselyn alkuun kysyttiin hieman taustatietoa työntekijän asemasta sekä omasta suhtautumisesta ekologisuuteen. Näitä seuraavissa kysymyksissä kysyttiin ekologisuuden näkyvyydestä oman työpaikan eli Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolaissa sekä sen vaikutuksista

omaan työhön. Lisäksi kysymyksiä oli kierrätyksestä, ruokahävikistä, energian kulutuksesta sekä ekologisuuden merkityksestä kysyntään.

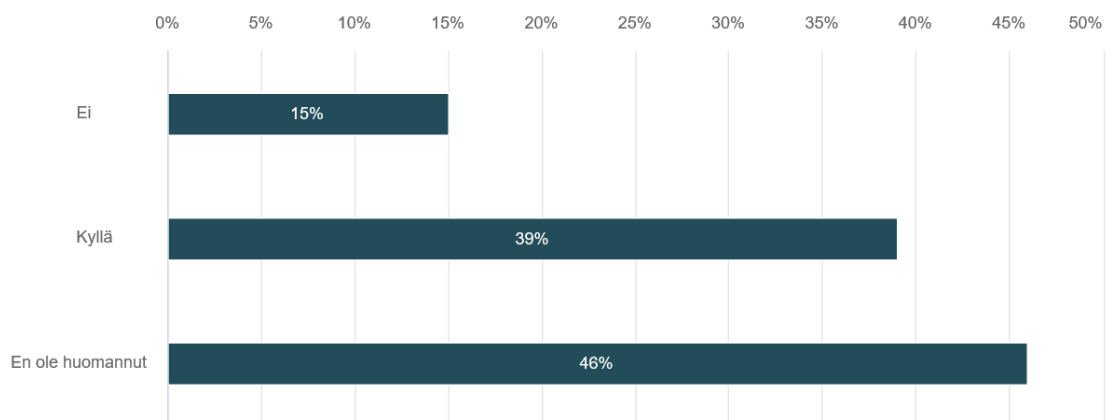
10.1 Taustatietoa

Kyselyyn vastanneista enemmistö 58,33 % on työntekijän asemassa ja loput 41,67 % esimiesasemassa (Kysymys 1). Riippumatta työntekijän asemasta ekologisuutta pidettiin henkilökohtaisesti tärkeänä asiana itselle (Kysymys 2).

Kaikista kolmestatoista vastaajasta kymmenen pitää ekologisuutta hyvin tärkeänä asiana. Jokainen vastasi myöntävästi kysymykseen (Kysymys 15), jossa kysyttiin, pitäisikö ekologisuuteen kiinnittää enemmän huomiota, 100 % oli sitä mieltä, että siihen pitäisi ehdottomasti kiinnittää enemmän huomiota.

10.2 Original Sokos hotel Vaakuna Kouvolan ekologisen ja kestävän kehityksen näkymistä koskevat kysymykset

Kysymys 3, jossa kysyttiin, onko työntekijälle kerrottu ekologisuudesta ja kestävästä kehityksestä työpaikalla, 98 % vastanneista vastasi kyllä. Vain yksi oli sitä mieltä, ettei asiasta ole kerrottu. Kuitenkin kysymys, jossa kysyttiin, näkyykö mielestäsi ekologisuus ja vihreät arvot työpaikallasi, enemmistö vastasi sen näkyvän (Kysymys 5). Vain yksi oli vastannut sen näkyvän vain jonkin verran. Yhtenä kysymyksenä (Kysymys 21) oli myös, huomioidaanko työntekijän omassa työn kuvassa tai ohjeissa ekologisuus (Kuvio 2).



Kuvio 2. Ekologisuuden ja kestävän kehityksen huomioiminen työntekijän omassa työssään.

Kaikista vastanneista 15 % vastasi, ettei omassa työssä huomioida vihreitä arvoja ollenkaan. 39 % vastasi, että omassa työssä ekologisuus ja kestävä kehitys on otettu huomioon. Enemmistö 46 % oli sitä mieltä, ettei ole huomannut, otaanko aihe huomioon hänen työssään.

10.3 Ekologisuuden merkitys työssä ja sen vaikutukset omaan työntekoon

Kysymys 13, jossa kysyttiin, mitä omassa työssä tehdään todella ekologisesti jo nyt, oli avoin kysymys. Tässä kysymyksessä yleisesti Green Key -sertifikaatti nostettiin esille, ja sen kautta Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvossa on otettu isoja harppauksia ekologisempaan suuntaan. Lisäksi paperin käytön vähentäminen ja turha tulostaminen on jätetty pois.

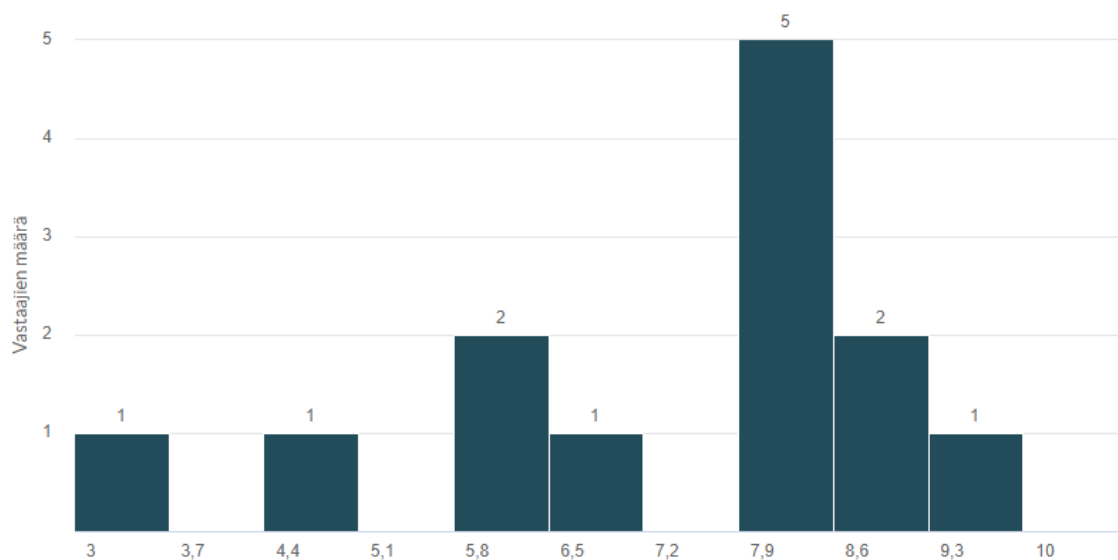
Seuraava kysymys oli myös avoin kysymys (Kysymys 14), jossa kysyttiin, mikä on oman työsi kannalta katsoen suurin kehityskohde tai missä on eniten parannettavaa ekologisuuteen liittyen. Vastauksia kertyi mukavasti ja muun muassa jätteiden lajittelu ja sen selkeyttäminen, energian kulutuksen pienentäminen sekä teknologian hyödyntäminen nousi esille esimerkiksi tulostamisen sijasta, sähköistettäisiin ja vain välttämättömimmät tulostettaisiin. Lajitteluun toivottiin myös parannuksia. Lajittelun selkeyttäminen sekä helpoksi tekeminen nousi esiin. Kierrätystä pitäisi vielä kehittää ja jättää turhien ja luontoa kuormittavien tuotteiden ostokokonaan pois. Ekologisia tuotteita toivottiin lisää valikoimaan. Lisäksi ruuan hyödyllinen käyttö eli ei valmisteta liikaa ruokaa, joka sitten menee hävikkiin. Myös energian kulutuksen pienentäminen nostettiin esiin. Energian lähteenä voisi toimia uusiutuvat luonnonvarat kuten aurinkoenergian käyttö.

Ekologisten tapojen lisääminen omaan työntekoon koettiin vaikuttavan tavalla tai toisella. Enemmistö oli sitä mieltä, että esimerkiksi jätteiden lajittelun lisääminen vaikuttaisi työntekoon (Kysymys 10).

Tulevaisuutta koskevassa kysymyksessä (Kysymys 9) kysyttiin, onko ekologisuus ja vihreät arvot huomioitu työntekijän oman osaston tulevaisuutta eli esimerkiksi remonttia suunniteltaessa. 39% vastasi, että kyllä se on huomioitu tulevaisuudessa. 22 % vastasi, ettei sitä ole huomioitu.

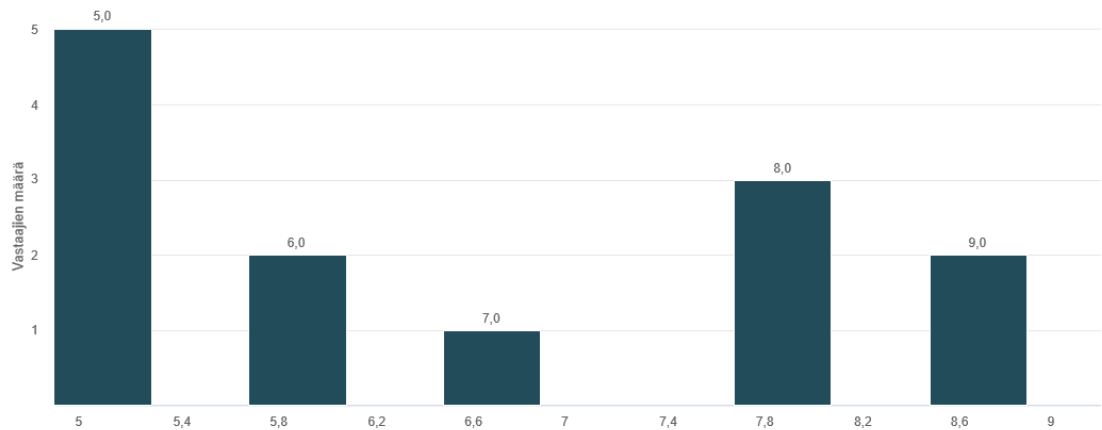
10.4 Vihreiden arvojen näkyminen kysynnässä

Suurin osa ei tiennyt, millainen merkitys ekologisuudella on asiakaspalautteissa. Tietämys asiasta riippuu, onko työntekijä itse tekemisissä asiakaspalautteiden kanssa. Esimiehet ovat työntekijöitä todennäköisemmin tekemisissä palautteiden kanssa. Kyselyyn vastanneista 39 % oli sitä mieltä, että ekologisuus näkyy palautteissa ja 15 % oli sitä mieltä, että se ei näy (Kysymys 12). Kuitenkin 38 % eli vastanneista 5 oli sitä mieltä, että ekologisuuden lisääminen voisi vaikuttaa kysyntään positiivisesti (Kysymys 11) (Kuvio3).



Kuvio 3. Ekologisuuden näkyminen asiakaspalautteissa

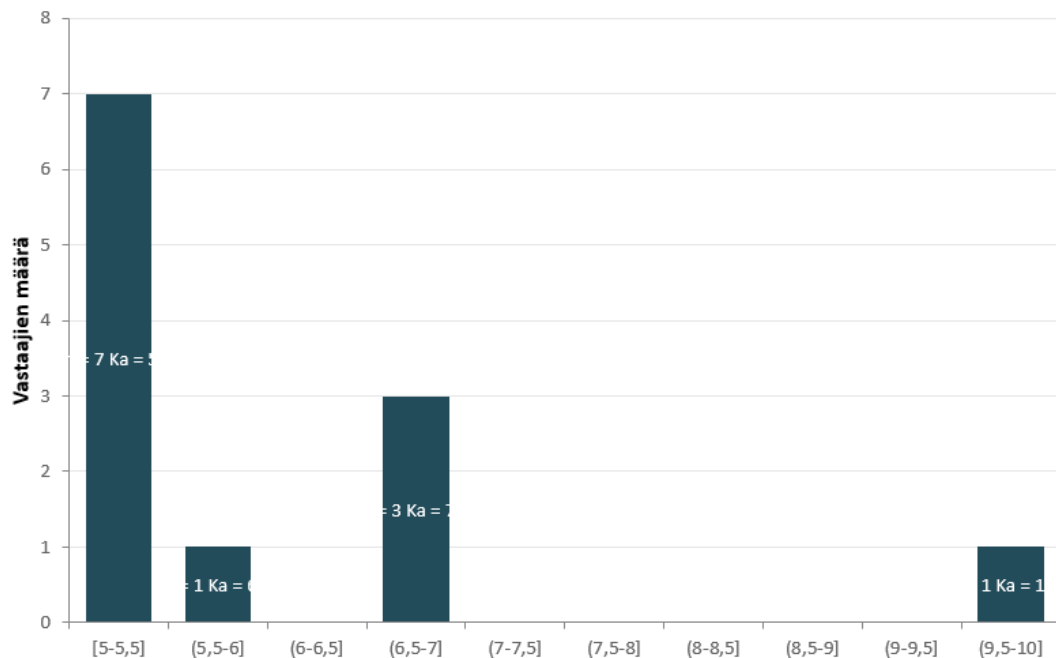
Kouvolan Original Sokos Hotel Vaakunan kilpailukykyä kilpailijoihinsa verrattuna (Kuvio 4) kysyttiin hotellin työntekijöiltä kysymyksessä 8. Kouvolassa Vaakunan suurin kilpailija on Scandic hotelli. Enemmistö eli 5 vastannutta, 38,46 %:lla vastasi työpaikkansa olevan kilpailukykyinen. Kukaan ei pitänyt Vaakunaa kilpailukyvyttömänä.



Kuvio 4. Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan kilpailukyky kilpailijoihin nähden

10.5 Ruokahävikkiä koskevat kysymykset

Ruokahävikkiä koskevissa kysymyksissä kysyttiin, onko työntekijä itse huomannut, syntyykö ruokahävikkiä (Kysymys 24) ja syntyykö ruokahävikkiä hänen mielestään paljon (Kysymys 25). Kaikista 13 vastaajasta 12 vastasi, että on huomannut ruokahävikin syntymisen. Vain yksi ei ollut huomannut asiaa (Kuvio 5).



Kuvio 5. Ruokahävikin määrä vastaajan mielestä

Edelliseen kysymykseen myöntävästi vastanneiden kesken 58 % eli viisi heistä oli sitä mieltä, että ruokahävikkiä syntyy jonkin verran. Yksi heistä oli vastannut,

että ruokahävikkiä syntyy liikaa. Loput vastauksista olivat jonkin verran ja liiallisen hävikin välissä.

10.6 Energian kulutusta koskevat kysymykset

Ensimmäisessä energian kulutukseen liittyvissä kysymyksissä (Kysymys 16) kysyttiin, onko työntekijä itse huomannut, seurataanko energian kulutusta hotellissa. Seitsemän vastasi myöntävästi ja loput kuusi vastasivat kieltävästi. Toisessa kysymyksessä kysyttiin (Kysymys 19), onko vastaaja huomannut itse, säädelläänkö energian kulutusta vuorokaudenajasta tai vuodenajasta riippuen. 54 % eli seitsemän vastasi myöntävästi tähän kysymykseen. Tähän vastaukseen myöntävästi vastaamalla avautui lisäkysymys, jossa kysyttiin, miten energian kulutusta hänen mielestään säädellään. Valaistus nousi useasti esiin, lisäksi muun muassa valojen sammuttaminen itse tai sitten ajastuksella eli liiketunnistimien avulla, ja himmennykset eli esimerkiksi yöaikaan valot ovat himmeämmällä teholla kuin päivällä. Kesäisin lattialämmitykset ovat pois päältä.

Seuraava kysymys (Kysymys 20) oli avoin kysymys. Tässä työntekijä pääsi kertomaan, mikä hänen omasta mielestään kuluttaa eniten energiaa Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolassa. Vastauksissa tuli esille vanhat laitteet ja yleisesti sähkölaitteet esimerkiksi kylmiöt, viinikaapit ja erikoisakahvikone. Lämmitys oli myös mainittu useamman kerran ja ilmastointi.

Kaikki eli 100 % vastasi pyrkivänsä itse vaikuttamaan energian kulutukseen, esimerkiksi sammuttamalla valoja (Kysymys 17). Seuraava kysymys (Kysymys 18) oli avoin kysymys, jossa vastaaja pääsi omin sanoin kertomaan, kuinka itse pyrki vaikuttamaan tähän kulutukseen. Suurin osa vastasi sammuttavansa turhat valot ja virrat laitteista, joita ei tarvita, tulostavansa vain tärkeimmät dokumentit sekä käyttävänsä vettä säästeliäästi.

10.7 Kierrätystä koskevat kysymykset

Kierrätystä koskevat kysymykset alkoivat kysymällä vastaajan tietämystä kierrätyksestä. Monivalintakysymyksessä oli mahdollista valita useampi kohta, mitä vastaajan mielestä kierrätetään (Kysymys 22). Kaikki olivat varmoja, että metallit, biojäte sekä pullot ja tölkit kierrätetään. 92 % vastasi lasi, paperi, patteri ja pahvi.

Muovin kierrättäminen oli valinnut vain 54 %. Muovin kierrättämisessä on siis parantamisen varaa (Kuvio 6).



Kuvio 6. Kierrätyskohteet Original Sokos Hotel Vaakunassa

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, voitaisiinko kierrätystä hyödyttää vielä enemmän ja voisiko jotakin vielä kierrättää (Kysymys 23). Vastanneista 36 % vastasi, ettei kierrätystä pysty hyödyntämään enää enempää. 64 % vastasi myöntävästi. Myöntävästi vastanneille aukesi lisäkysymys, jossa kysyttiin, mitä voitaisiin vielä kierrättää. Muovin kierrätys nousi esille useamman kerran. Tarkempi lajittelu, sen selkeyttäminen esimerkiksi hankkimalla erillinen kierrätyspiste ja asiakkaiden jättämien tuotteiden ja jätteiden parempi kierrätys nousivat myös esille. Liikaa tavaraa joutuu sekajätteeseen edelleen.

10.8 Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisia kohteita koskevat kysymykset

Kysymys, joka koski ekologisia tekoja tai asioita, joita tehdään jo nyt (Kysymys 4), kaikista vastanneista 54 % vastasi, että asioita tehdään jo nyt tarpeeksi ekologisesti, 46 % oli eri mieltä. Ekologisia asioita, joihin ollaan tyytyväisiä nyt (Kysymys 6), oli paljon. Eniten oltiin tyytyväisiä kierrätykseen ja ruokahävikin määrään. Jätteen määrään, ekologisuudesta tiedottamiseen ja energian ja sähkön kulutukseen ei oltu tyytyväisiä. Parantamisen varaa löytyi (Kysymys 7) usealla alueella. Energian ja etenkin sähkön kulutuksessa on parantamisen varaa työntekijöiden mielestä. 64 % vastanneista vastasi, että kierrätyksen suhteen on myös parannettavaa. 55 % oli sitä mieltä, että ruokahävikin määrässä on parantamisen varaa. Avoimeen kenttään sai lisäksi laittaa muita omia huomioita, missä on parantamisen varaa. Ravintolan puolella jätteiden lajittelua pitäisi kehittää sekä kertakäyttömukeista pitäisi hankkiutua eroon. Kokouspalveluissa oli valaistuksen puolesta parannettavaa, valaistus käytön mukaan olisi suositeltavaa. Saunaosastolla on muovipinnoitteiset kertakäyttöiset alustat sekä porealtaat. Hotellihuoneissa on muoviin yksittäispakattuja tuotteita, kuten teetä ja kahvia. Lisäksi asiakasymmärrys oli nostettu esille.

Hotellihuoneiden ekologisuutta oli myös käsitelty viimeisessä kysymyksessä (Kysymys 26), jossa kysyttiin, miten ekologisuus oli huomioitu huoneiden varustelussa. Vastanneista 25 % vastasi, ettei tiennyt. Nämä 25 % työskentelee todennäköisesti ravintolan puolella. 83 % vastasi, että ekologisuus on huomioitu kierrätyksessä. Hotellihuoneissa on roskikset, joihin voidaan lajitella, paperi, biojäte sekä energijäte. 58 % sai veden kulutus sekä valaistus. Kaikissa huoneissa on Green Key-sertifikaatin vaatimat suuttimet, joilla säädellään veden kulutusta. Useissa huoneissa on avainkortilla toimivat valot, jolloin asiakkaan poistuessa valot eivät jää päälle. Lämmitys sekä ekologiset materiaalit saivat molemmat 25 %. Lisäksi avoimeen kenttään sai vastata, mikä muu on ekologista huoneiden varustelussa. Green Key -kriteerien mukaisesti pyyhkeitä ei vaihdeta jatkavan asiakkaan kohdalla, jollei asiakas sitä itse toivo.

10.9 Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset

On selvästi huomattavaa, että puutteita ekologisuuden suhteen löytyy Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolasta. Moni asia on kuitenkin myös mallillaan. Vastausten perusteella hotellin työntekijät ovat sitä mieltä, että ekologisuuteen tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota. Ekologisuutta pitäisi tuoda enemmän esille hotellissa sekä ottaa huomioon omassa työnkuvassa. Vaikka se vaikuttaisi työntekoon tavalla tai toisella, enemmistö oli sitä mieltä, että sitä tulisi lisätä ja tuoda enemmän esille. Näin se voisi vaikuttaa positiivisesti kysyntään, kuten enemmistö oli vastannut. Näin hotellista voitaisiin tehdä vielä kilpailukykyisempi markkinoilla, ja tietenkin säästää luontoa.

Paperin käyttö ja turha tulostaminen oli tuotu useasti esille vastauksissa. Tulevaisuudessa teknologiaa voitaisiin hyödyntää ja siirtää sähköiseksi mahdollisimman paljon tietoa, jotta kaikkea ei tarvitsisi tulostaa. Tähän on jo nyt keskitytty, mutta tulevaisuuden teknologia voi tarjota vielä parempia mahdollisuuksia kehittyä.

Lajitteluun toivottiin selkeyttä. Olisi hyvä, että jokaisella työntekijällä olisi tiedossa, mikä lajitellaan minnekin. Moni ei ole edes varma, mitä kaikkea hotellissa kierrätetään. Muovin käyttö on ongelma monen kyselyyn vastanneen mielestä. Muoville ei ole omaa lajitteluastiaa ja monia muovisia tuotteita, jotka pystyttäisiin korvaamaan ympäristöystävällisemmällä tuotteella, käytetään vielä. Tulevaisuudessa muoville tulisi hankkia oma jäteastia ja esimerkiksi kertakäyttöiset muki voitaisiin korvata biohajoavilla, lasisilla tai posliinisilla mukeilla. Yhteiset säännöt ja selkeät ohjeet auttaisivat jokaista lajittelemaan oikein ja näin sekajätteeseen ei päätyisi niin paljon jätettä. Näin välttyään kuormittamasta luontoa liiallisesti.

Ruokahävikkiä ei koskaan pystytä minimoimaan täysin nolnaan. Usean vastaajan mielestä juuri ruokahävikin määrässä on paljon parantamisen varaa. Tarkka suunnittelu sekä ResQ-sovellus ovat jo auttaneet pienentämään hävikin määrää. Lisäksi ylijäävän ruuan uudelleen käyttöä tehdään jo nyt.

Energian kulutukseen liittyvät kysymykset olivat haastavia. Noin puolet vastaajista ei ollut huomannut, seurataanko energian kulutusta ollenkaan. Tästä huolimatta jokainen pyrki itse vaikuttamaan energian kulutukseen, esimerkiksi sammuttamalla valo ja laitteita, kun niitä ei tarvita. Vastaajat kertoivat muun muassa

vanhojen laitteiden, kylmiöiden, lämmityksen ja ilmastoinnin kuluttavan eniten energiaa heidän omasta mielestään. Tulevaisuudessa vanhat laitteet voitaisiin päivittää uudempiin ekolokisempiin laitteisiin, jotka kuluttavat vähemmän. Valaistus voitaisiin päivittää toimimaan liiketunnistimien avulla, jolloin valot eivät pala turhaan. Myös uusiutuvia energianlähteitä voitaisiin hyödyntää kuten tuuli- tai aurinkoenergiaa, ja näin pienentää hiilijalanjälkeä.

Asiakasymmärrys oli nostettu esille ekologisuuden parantamisessa. Asiakkaille parempi tiedotus ekologisuudesta sekä helpoista ekologista teoista voisi helpottaa ja auttaa asiakasta ymmärtämään paremmin, miksi moni asia kannattaa tehdä näin.

11 Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan uudistukset

Vuoden 2020 alussa Kouvolan Vaakunassa on alkanut mittavat rakennustyöt. Remontin tarkoituksena on remontoida ja uudistaa koko hotelli uudelleen, modernimmaksi sekä ympäristöystävällisemmäksi. Huoneiden, ravintolan ja kokoustilojen kapasiteetti tulee muuttumaan.

Vastaanoton läheisyydessä oleva Aula-baari jää kokonaan pois ja tilalle tulee lisää asiakaspaikkoja ravintola Frans & Roselle. Huoneisiin tulee Kouvolan alueen mukaiset teemat, Repovesi, Tykkimäki sekä Pentik. Ekologisuus on otettu huomioon myös remonttia suunniteltaessa, ja moni asia päivittyy ympäristöystävällisemmäksi. Koko remontin on tarkoitus valmistua vuonna 2021.

12 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen prosessi, jonka avulla pääsin tutustumaan syvemmin Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan toimintaan sekä teorian että käytännön kautta. Työn avulla olen tutustunut paremmin eri osastojen toimintaan ja oppinut paljon uutta.

Opinnäytetyössä selvitettiin sisältäpäin Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan ekologisuuden nykytila sekä saatiin näin selville myös mahdolliset kehityskohteet

kyselyn avulla. Kyselyyn vastasi 13 työntekijää, mikä on hyvä otanta, ottaen huomioon kyselyn ajankohdan, jolloin hotellissa on oltu poikkeustilassa remontin takia. Vastaukset olivat mielenkiintoisia, ja ne kertoivat paljon nykytilanteesta ekologisuuden suhteen sekä työntekijöiden omasta suhtautumisesta aiheeseen. Kehitettävää toki löytyy, ja kiinnostuneena odotan tulevaisuutta, tuleeko opinnäytetyön kyselyn pohjalta paljastuneisiin epäkohtiin muutoksia.

Oma mielenkiintoni ekologisuuteen ja ekologiseen liiketoimintaan on vain kasvanut. Jatkotutkimusta tälle työlle voisi tehdä opinnäytetyön muodossa remontin jälkeen, jolloin voitaisiin saada selville, onko ekologisiin epäkohtiin puututtu ja hotellia kehitetty ekologisemmaksi.

Lähteet

Auvinen A. & Tarkinen E. Esseepankki, Pro Akatemia. Kvalitatiivinen tutkimus. <http://esseepankki.proakatemia.fi/soluessee-kvalitatiivinen-tutkimus-2/>. Luettu 31.1.2020.

Business Finland. Kestävä kehitys matkailuyrityksessä. <http://www.visitfinland.fi/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>. Luettu 12.12.2019.

Green choices. Eco holidays. <https://www.greenchoices.org/eco-holidays/eco-holiday-choices/introduction> Luettu 10.1.2020.

Green Key. Green Key kohteet. <http://greenkey.fi/kohteet/>. Luettu 30.12.2019

Green Key. Our Programme. <https://www.greenkey.global/our-programme>. Luettu 13.1.2020.

Green Key -logo (Green Key), s. 13.

Hallstrom, C. 2018. Hotel sustainability. Why hotels should go green. <https://www.hermesthemes.com/hotel-sustainability-hotels-go-green/>. Luettu 28.1.2020.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ilmastonmuutoksen vaikutukset 2019. Ilmastonmuutos. <https://wwf.fi/uhat/ilmastonmuutos/>. Luettu 25.7.2019.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauko, S. 2012. Suomalaisten asiakkaiden suhtautuminen ekologisuuteen kaupunkihotellien palveluissa. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40239/SiniKaukoOpinnaytetyo2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 12.12.2019.

Laaksovirta, T. 1988. Tutkimuksen lukeminen ja tekeminen. Helsinki: Kirjasto-palvelu Oy.

Lampikoski, T ja Sippo, J. 2013. Vihreä aalto. Helsinki: Kauppakamari.

Mitä on kestävä kehitys? 2017. https://www.ym.fi/fi-fi/ymparisto/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys. Luettu 30.10.2019.

Rönkkö, A. 2011. Asiakaslähtöinen ympäristötyö Joensuun Sokos Hotel Vaakunassa. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27431/Ronkko_Aki.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 29.7.2019.

Sokos Hotels, 2013. Sokos Hotels lanseeraa Break- ja Original-hotellit. https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotels-lanseeraa-break-ja/01624086_419607. Luettu 29.12.2019

Sokos Hotels. www.sokshotels.fi. Luettu 28.11.2019.

Suomen biokiertoituote. Ekologia, ekologisuus- määritelmä. [https://www.biokier-
toituote.fi/ekologia-ekologisuus-maaritelma/](https://www.biokier-
toituote.fi/ekologia-ekologisuus-maaritelma/) Luettu 10.1.2020.

Wikipedia. Laadullinen tutkimus. [https://fi.wikipedia.org/wiki/Laadullinen_tutki-
mus](https://fi.wikipedia.org/wiki/Laadullinen_tutki-
mus). Luettu 1.12.2019.

Kyselyn kysymykset

1. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvola?
2. Koetko ekologisuuden olevan sinulle tärkeä aihe?
3. Onko sinulle kerrottu ekologisuudesta ja kestävästä kehityksestä työpaikallasi?
4. Tehdäänkö asioita ja toimitaanko Kouvolan Original Sokos Hotel Vaakunassa jo nyt tarpeeksi ekologisesti mielestäsi?
5. Näkyykö mielestäsi ekologisuus Original Sokos Hotel Vaakunassa? (esimerkiksi mainonta, sertifikaatit)
6. Ekologisuuden ja kestäväen kehityksen näkökulmasta, mitkä asiat ovat mielestäsi hyvin?
7. Missä ja millä osastolla on parantamisen varaa?
8. Mikä on käsityksesi Original Sokos Hotel Vaakuna Kouvolan tasosta ekologisuudessa kilpailijoihinsa verrattuna?
9. Mielestäsi, onko ekologisuus ja vihreät arvot huomioitu osastosi tulevaisuutta (esim. remonttia) suunniteltaessa?
10. Vaikuttaisiko ekologisten tuotteiden tai tapojen lisääminen työtehtäviisi? Hidastaisiko tai nopeuttaisiko esimerkiksi jätteiden lajittelu työtäsi?
11. Uskotko ekologisten tapojen tai tuotteiden lisäämisen valikoimaan vaikuttavan positiivisesti kysyntään?
12. Näkyykö ekologisuuden merkitys asiakaspalautteissa?
13. Mielestäsi, mikä on sinun työssäsi ekologisuuden kannalta jo todella hyvin tai mitä tehdään jo todella ekologisesti?
14. Mikä on oman työsi kannalta katsoen suurin kehityskohde tai missä on eniten parannettavaa ekologisuuteen liittyen?
15. Pitäisikö ekologisuuteen kiinnittää enemmän huomiota?
16. Oletko huomannut, seurataanko energian kulutusta?
17. Pyritkö itse vaikuttamaan energian kulutukseen? Esimerkiksi sammuttamalla valoja?
18. Miten pyrit vaikuttamaan energian kulutukseen?
19. Oletko huomannut, säädelläänkö energian kulutusta vuorokaudesta tai vuodenajasta riippuen? (esim. valaistus?)
20. Mikä sinun mielestäsi kuluttaa eniten energiaa?

21. Oletko huomannut, huomioidaanko työssäsi tai ohjeissa ekologisuus ja kestävä kehitys?
22. Mitä kaikkea kierrätetään?
23. Voitaisiinko hyödyntää kierrätystä vielä enemmän? Mitä voitaisiin vielä kierrättää?
24. Oletko huomannut, syntyykö ruokahävikkiä?
25. Syntyykö ruokahävikkiä mielestäsi, kuinka paljon?
26. Millä tavoin ekologisuus on huomioitu hotellihuoneiden varustelussa?