

Vastuullisuustekojen vuosikello – Original Sokos Hotel Vaakuna

Sara Aronurmi

Tekijä Sara Aronurmi	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Vastuullisuustekojen vuosikello – Original Sokos Hotel Vaakuna	Sivu- ja liitesivumäärä 46
Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia uusista kuukausittaisista vastuullisuusteoista koostuva vuosikello Original Sokos Hotel Vaakunalle, joka on Helsingissä sijaitseva Sokos Hotels -ketjuun kuuluva hotelli. Vaakuna-hotellilla on Green Key -ympäristösertifikaatti, joten se oli lähtökohtana työlle. Työ toteutettiin kevätlukukaudella 2020, minkä vuoksi yllättävä Korona-kriisi rajoitti työn toteuttamista kaavailulla tavalla. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään aluksi kestävyiden ja vastuullisuuden käsitteitä ja niiden jakoa ekologiseen, taloudelliseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen. Sitten esitellään toimeksiantaja Original Sokos Hotel Vaakuna ja tarkastellaan S-ryhmän ja Sokos Hotels -ketjun vastuullisuusperiaatteita sekä Green Key -ympäristöohjelmaa lähtökohtana Vaakunan vastuullisuudelle. Teoriaosuuden jälkeen kerrotaan opinnäytetyöprosessin vaiheista ja aikataulusta sekä aineiston hankinnasta. Työn aineiston hankinnassa käytettiin menetelminä havainnointia ja haastattelua. Erityisesti haastatteluihin vaikutti hotellin asiakkaiden määrän väheneminen. Seuraavaksi esitellään varsinainen tuotos eli vastuullisuustekojen vuosikello. Tuotos toteutettiin teoriaosuuden, toimeksiantajalta saatujen tietojen, Green Key -materiaalien sekä havaintojen ja haastatteluiden pohjalta. Vastuullisuusteoissa painottui ekologinen ulottuvuus, koska työn lähtökohtana oli ympäristösertifikaatti ja myös siksi, että haastattelujen vastauksissa korostui ympäristönäkökulma. Ehdotukset vastuullisuusteoiksi liittyivät energian säästämiseen, aamiaisen ja ravintolan tarjontaan, jätteiden vähentämiseen ja kierrättämiseen, liikkumiseen sekä asiakkaiden kannustamiseen yleisesti ympäristöystävällisempien valintojen tekemiseen. Lopuksi pohditaan teoriaosuuden ja tuotoksen yhteyttä, tuotoksen tarpeellisuutta toimeksiantajalle sekä kirjoittajan omaa oppimisprosessia.	
Asiasanat Original Sokos Hotel Vaakuna, Green Key, kestävyys, vastuullisuus, yritysvastuu	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kestävyys ja vastuullisuus liiketoiminnassa	4
2.1	Kestävän kehityksen tavoitteet.....	5
2.2	Kestävyyden ja vastuullisuuden ulottuvuudet.....	7
2.3	Yritysvastuu matkailu- ja majoitusallalla.....	8
3	Original Sokos Hotel Vaakuna ja vastuullisuustyö	11
3.1	Hotellin esittely	11
3.2	S-ryhmän ja Sokos Hotels -ketjun vastuullisuusperiaatteet	11
4	Green Key -ympäristöohjelma	15
4.1	Ohjelman tavoitteet	16
4.2	Sertifikaatin kriteerit.....	16
4.3	Green Key Sokos Hotelleissa ja Vaakunassa	17
5	Produktin suunnittelu ja aineiston hankinta	19
5.1	Aiheen valinta ja työn eteneminen	19
5.2	Havainnoinnin menetelmä ja tulokset.....	21
5.3	Haastattelu ja päätelmät.....	23
6	Vastuullisuustekojen vuosikello	29
7	Pohdinta	38
7.1	Teoriaosuuden merkitys produktille.....	38
7.2	Produktin hyöty toimeksiantajalle	38
7.3	Oman oppimisen arviointi.....	39
	Lähteet	42

1 Johdanto

Ympäristöystävällisyys ja ilmastonmuutoksen torjuminen sekä niiden keinoina kestävä ja vastuullinen liiketoiminta ovat paitsi nykyajan trendejä myös välttämättömiä ehtoja maapallon elinkelpoisena pysymiselle. Nämä asiat eivät kuitenkaan ole nousseet haasteeksi vasta viime vuosina.

Jo satojen vuosien ajan maanviljelijät ovat välttäneet ylilaiduntamista varmistaakseen seuraavan vuoden ja seuraavien sukupolvien mahdollisuudet maanviljelyyn. Keskustelua myös yritystoiminnan etiikasta on käyty niin kauan kuin on ollut yritystoimintaa. Yritysvastuun juuret voidaan jäljittää ainakin 1800-luvulle liiketoimintaetiikan kehittymiseen ja pohdintaan yritysten roolista yhteiskunnassa. Tuolloin länsimaat teollistuivat ja ihmiset muuttivat tehdastyöhön kaupunkeihin. Teollistumisen kiihtyessä ja kulutuksen lisääntyessä alkoi näkyä haittoja lähiympäristössä, minkä johdosta ryhdyttiin vähitellen kiinnittämään huomiota yritystoiminnan ja ympäristön saastumisen väliseen yhteyteen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1, 1.1, 1.3.)

Laajempaa keskustelua luonnon ja ihmisen välisen yhteiselon tarpeesta alettiin käydä teollisuusmaissa 1900-luvun lopulla. Modernin ympäristöliikkeen katsotaan usein alkaneen 1962 julkaistusta Rachel Carsonin teoksesta Äänetön kevät (Silent Spring), joka kritisoi erityisesti kemianteollisuutta. Toinen käännekohta oli 1970-luvulla Rooman Klubin teos Kasvun rajat (Limits to Growth), joka kohdisti huomion kasvumahdollisuuksien ja ympäristötuhojen väliseen yhteyteen. Tässä ympäristötietoisuuden toisessa aallossa ihmisten ja järjestöjen aktiivisuus luonnon suojelemiseksi ja huoli talouskasvun aiheuttamasta uhasta luonnon kestokyvylle kasvoi ja sai käyttövoimaa 1980-luvun suurista ympäristöonnettomuuksista. Samalla syntyi kestävä kehityksen ajatus, ja kansainvälinen yhteistyö laajeni sen toteuttamiseksi. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.1, 1.3.)

Tuolloin kestävään kehitykseen liitettiin myös vastuullisuuden tavoitteet, joissa korostetaan yritysten vastuuta maailmanlaajuisista ympäristö- ja sosiaalisista ongelmista sekä ilmastonmuutoksen estämisestä. Tänä päivänä useimpien suurten globaalien liikeyritysten johtajat tunnustavat liiketoiminnan, taloudellisen vaurauden, yhteiskunnan ja ympäristön laadun keskinäisriippuvuuden, vaikka kaikki eivät seuraakaan tätä näkemystä käytännön toiminnassaan. (Hawkins & Bohdanowicz 2012, 19-22.)

Alkuvuoden 2020 uuden koronaviruksen (Covid-19) aiheuttamien maailmanlaajuisien tapahtumien valossa liikkumisen, matkailun ja hotellitoiminnan vastuullisuuden kehittäminen

on entistä ajankohtaisempi ja haastavampi tehtävä. Kaikkia kriisin vaikutuksia pitkällä aikavälillä on vielä mahdotonta ennustaa, mutta vastuullisuus tulee todennäköisesti saamaan uutta sisältöä näiden toimialojen kehittämisessä.

Kestävä matkailu muodostui minulle yhdeksi isoimmista mielenkiinnon kohteista opinnoissani. Suorittaessani työharjoittelua ja työskennellessäni Helsingin Original Sokos Hotel Vaakunassa aloin myös miettiä mahdollisuutta tehdä opinnäytetyöni heille. Puhuttuani asiasta hotellipäällikkö Marjut Söderlundin kanssa ajatus kehittyi vähitellen. Myöhemmin hän oli vielä yhteydessä Green Key -ympäristösertifikaatin ohjelmajohtajaan Marketta Viljasareen, minkä jälkeen päädyimme ajatukseen vastuullisuustekojen vuosikellosta.

Työn suunnittelussa sen tarkoitus täsmentyi kolmeksi tavoitteeksi. Ensinnäkin tuli selvittää kestävä ja vastuullisen liiketoiminnan käsitteitä. Toiseksi piti tutkia ja tarkastella kestävä ja vastuullisen liiketoiminnan haasteita ja ilmenemistä matkailu- ja majoitusalailla. Tällöin viittaen englanninkieliseen termiin 'hospitality', joka sisältää matkailuun liittyvät majoitus- ja ravitsemisalan palvelut. Puhuessani matkailu- ja majoitusalaista tarkoitan kuitenkin suppeammin vain majoitustoimintaa ja siihen liittyvää ravintolatoimintaa eikä muuta ravintolatoimintaa. Kolmanneksi tuli tarkastella kestävä ja vastuullista liiketoimintaa S-ryhmän Sokos Hotelleissa ja suunnitella ehdotuksia uusiksi vastuullisuusteoiksi Vaakuna-hotellille selvittämällä myös asiakkailta, millaisia vastuullisuuteen liittyviä asioita he haluaisivat nähdä hotellissa.

Tämän toiminnallisen eli produktiivisen opinnäytetyön tuotos on siis uusista kuukausittaisista vastuullisuusteoista koostuva vuosikello, jonka toteutin seuraavasti. Ensiksi perehdyin kestävä ja vastuullista matkailua ja liiketoimintaa käsittelevään kirjallisuuteen ja erittelin niissä käytettäviä käsitteitä. Seuraavaksi tarkastelin Sokos Hotels -ketjun vastuullisuustyötä ja Green Key -ympäristöohjelmaa. Tämän teoriaosuuden sekä Vaakunan asiakkailta hankitun haastattelutiedon ja hotellin toimintaa koskevien havaintojen pohjalta suunnittelin sitten vuosikellon, jonka tarkoitus on tehostaa hotellin vastuullisuustyötä ja lisätä sen näkyvyyttä.

Opinnäytetyön johdantoa seuraavassa luvussa käsittelen liiketoiminnan kestävyiden ja vastuullisuuden käsitteitä. Kolmannessa luvussa esittelen toimeksiantajayrityksen ja tarkastelen sen vastuullisuusperiaatteita. Neljännessä luvussa käsittelen Green Key -ympäristöohjelmaa ja sen vaikutusta toimeksiantajayrityksessä. Viidennessä luvussa kerron opinnäytetyön produktin suunnittelusta, työn etenemisestä ja aineiston hankinnasta. Kuudennessa luvussa esittelen aineiston ja omien ideoiden pohjalta suunnittelemani vastuulli-

suusteot ja perustelen, miksi päädyin juuri kyseisiin ehdotuksiin. Viimeisessä eli seitsemännessä luvussa pohdin teoriaosuuden merkitystä tuotokselle, työn tuotoksen arvoa toimeksiantajalle sekä omaa kehitystäni työn aikana.

2 Kestävyys ja vastuullisuus liiketoiminnassa

Kestävyiden ja kestävä kehityksen tarkasteluissa käytetään usein – ja joskus myös synonyymeina – vastuullisuuden, vastuullisen liiketoiminnan, yritys vastuun ja yhteiskunta vastuun käsitteitä. Niiden merkityserojen ja keskinäisten suhteiden selventämiseksi tarkastelen seuraavaksi lyhyesti jokaista käsitteitä erikseen.

Kestävyys on päämäärä, joka sisältää taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristötavoitteita. Kestävyys voidaan saavuttaa ottamalla vastuuta ja toimimalla vastuullisuusperiaatteiden mukaisesti. (Goodwin 2016, 1.) Goodwin (2016, 1) kiteyttääkin kestävyiden ja vastuullisuuden suhteen yksinkertaisesti: ”Kestävyys on päämäärä, vastuullisuus on keino”.

Suomen ympäristöministeriön (2017) mukaan kestävä kehitys tarkoittaa ”maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet”. Kestävä kehitys voidaan määritellä myös tarkemmin toimintatavoiksi, joilla vaikutetaan tulevien sukupolvien mahdollisuuksiin ylläpitää hyvinvointia ja käyttää luonnonvaroja vähintään yhtä paljon kuin edellisillä sukupolvilla on ollut (Bärlund & Perko 2013, 10; Ympäristöministeriö 2017).

Kestävästä kehityksestä alettiin puhua yleisesti sen jälkeen, kun YK asetti niin sanotun Brundtlandin komission vuonna 1983. Komissio sai nimensä sen puheenjohtajan Norjan pitkäaikaisen ympäristö- ja pääministerin Gro Harlem Brundtlandin mukaan. (Legrand, Sloan & Chen 2017, 22; Ympäristöministeriö 2017.) Vuonna 1987 julkaistussa komission raportissa kestävä kehitys määriteltiin kehitykseksi, joka ”tydyttää nykyhetken tarpeet vie-mättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa” (Legrand ym. 2017, 22; Ympäristöministeriö 2017).

Seuraavina vuosikymmeninä kestävästä kehityksestä on tullut valtioiden välisen yhteistyön ja kansainvälisen politiikan arkea, jossa myös yrityksillä on tärkeä rooli. Yleensä yritysten perustehtäväksi katsotaan tuottaa omistajien sijoittamalle pääomalle mahdollisimman suuri tuotto, minkä saavuttaakseen ne tuottavat tavaroita ja palveluita sekä tarjoavat niitä markkinoilla asiakkaille. Samalla yritykset luovat työpaikkoja yhteiskuntaan ja maksavat veroja, joilla sen julkiset organisaatiot tuottavat infrastruktuurin eli yhdyskuntarakenteen, koulutettua työvoimaa, valtiollisia turvallisuuspalveluita ja muita yritysten toimintaedellytyksiä. Lisäksi julkinen valta säätelee vapaiden markkinoiden toimintaa ja pyrkii siten yhdenmukaiseen kilpailuedellytyksiin ja väärinkäytösten ehkäisyyn. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.)

Nykyisin suuri osa vastuullisena liiketoimintana pidetyistä asioista ovat lakien, yrityksen prosessien ja liiketoimintaetiikan kautta osa yritysten toimintaa. Siksi jotkut jopa näkevät, ettei erillistä yritysvastuun (corporate responsibility, CR) käsitettä tarvita. Yritysvastuu on kuitenkin relevantti käsite siksi, että odotukset yritysten vastuusta ovat kasvaneet 2010-luvulla merkittävästi aiemmasta, sitä mukaa kun taloudellisen toiminnan ja ympäristön huomioimisen oheen on noussut aivan uudella tavalla sosiaalinen ulottuvuus eli yrityksen henkilöstön, yhteisöjen ja kaikkien sidosryhmien huomioiminen. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.)

Yritysvastuulla tarkoitetaan toimintaa, jossa yritykset integroivat sosiaalisia ja ympäristönäkökohtia vapaaehtoisesti liiketoimintaansa ja vuorovaikutukseensa sidosryhmiensä kanssa. Yritysten vastuullisuus viittaa siis sellaisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin, joissa toteutetaan kestävyysperiaatetta laajemmin kuin mitä lainsäädäntö edellyttää. Lisäksi yritysvastuun termillä voidaan alleviivata yritysten vastuullisuuden kytkentää voitontavoitteluun. (Bärlund & Perko 2013, 10; Harmaala & Jallinoja 2012, 1.2.)

Bärlundin ja Perkon mukaan yhteiskuntavastuulla (corporate social responsibility, CSR) puolestaan tarkoitetaan muiden yhteiskunnallisten toimijoiden kuten julkisen sektorin ja järjestöjen vastuullisuutta ja toimintatapoja. Toisaalta hekin toteavat, että myös yritykset käyttävät yhteiskuntavastuun termiä korostaakseen toimintansa vaikutuksia yhteiskuntaan ja rooliaan hyvänä yrityskansalaisena. (Bärlund & Perko 2013, 10.)

Harmaala ja Jallinoja painottavatkin yritysten yhteiskuntavastuun määrittelyssä sitä, millainen on yritysten ja julkisen vallan välinen työnjako kansalaisten ja ympäristön hyvinvoinnin rakentamisessa. Tällöin taustalla on ajatus, että yrityksillä on taloudellisen vastuun lisäksi vastuu vaikutuspiirissään olevien ihmisten ja ympäristön hyvinvoinnista. Näin ajateltuna käsite pohjautuu muun muassa liiketoimintaetiikan tutkimukseen ja käytäntöön yrityselämässä 1950-luvulta alkaen. Nykyään yritysten yhteiskuntavastuusta puhuvat paitsi tutkijat myös liiketoiminnan kehittäjät, konsultit, yritysten asiantuntijat, julkiset toimijat, ammattiyhdistysliike ja monet muut yritysten sidosryhmät. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.1.)

2.1 Kestävän kehityksen tavoitteet

Brundtlandin komission raportin julkaisemisen jälkeen valtioiden poliittinen sitoutuminen ympäristöasioiden edistämiseen lisääntyi YK:n suurien ympäristö- ja kehityskokousten eli Rio de Janeiron vuoden 1992 ja Johannesburgin vuoden 2002 kokousten myötä (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.3). Lisäksi jäsenvaltiot sopivat Millennium-kokouksessa vuonna

2000 vuosituhattavoitteista, jotka oli määrä saavuttaa vuoteen 2015 mennessä (Ulkoasiainministeriö 2005).

Vuoden 2015 syyskuussa YK:n jäsenmaat sopivat New Yorkissa järjestetyssä huippukouksessa kestävän kehityksen tavoitteista ja toimintaohjelmasta (Agenda 2030), jotka ovat osittain jatkoa vuosituhattavoitteille. Ne ohjaavat kestävän kehityksen edistämistä vuodesta 2016 vuoteen 2030 asti. Agenda 2030:n pyrkimyksenä on poistaa äärimmäinen köyhyys ja turvata hyvinvointi ympäristölle kestävällä tavalla. Toimintaohjelma ja tavoitteet koskevat maailman kaikkia maita, ja niiden kantavana periaatteena on, ettei ketään jätetä kehityksestä jälkeen. (Suomen YK-liitto s.a.; Ulkoministeriö s.a.)

Sopimukseen sisältyy 17 erilaista tavoitetta (kuva 1), jotka on siis tarkoitus saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. Tavoitteilla on yhteensä 169 alatavoitetta. Tavoitteiden etenemistä seurataan globaalin yli 200 indikaattoria sisältävän mittariston avulla, minkä lisäksi valtiolla on omia kansallisia indikaattoreitaan. (Suomen YK-liitto s.a.; Ulkoministeriö s.a.)



Kuva 1. YK:n kestävän kehityksen tavoitteet (Tilastokeskus s.a.)

Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, että niihin suunnataan sekä kansallista että kansainvälistä julkista ja yksityistä rahoitusta. Myös tieteen, teknologian ja innovaatioiden kaltaiset resurssit täytyy suunnata niiden tueksi. Ensisijainen vastuu toimintaohjelman toimeenpanosta on valtioilla. Tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan kuitenkin myös paikallis- hallinnon, yksityisen sektorin, kansalaisyhteiskunnan ja kansalaisten osallistumista. Tärkeää on siis kunkin maan vastuu omasta kehityksestään ja kansallisten voimavarojen lisääminen. Vähiten kehittyneiden ja hauraiden maiden tukemisessa on merkittävässä roolissa Virallinen kehitysapu ODA (Official Development Assistance). Myös yksityisen sektorin vastuullisen yritystoiminnan merkitys on kasvanut ja tulee kasvamaan. (Suomen YK-liitto s.a.; Ulkoministeriö s.a.)

2.2 Kestävyyden ja vastuullisuuden ulottuvuudet

Käsiteltäessä kestävyttä ja vastuullisuutta ne jaetaan yleensä kolmeen eri osa-alueeseen: ekologiseen eli ympäristöön liittyvään, taloudelliseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen. Sosiaaliseen ulottuvuuteen sisällytetään usein myös kulttuurinen ulottuvuus, mutta joissakin lähteissä kulttuurinen ulottuvuus käsitetään neljäntenä ulottuvuutena. Rezaee ja Choi ovat puolestaan esittäneet mallin, jossa kestävydessä on viisi suorituskkyä koskevaa ulottuvuutta (taloudellinen, hallinnollinen, sosiaalinen, eettinen ja ympäristö) ja jotka muodostavat lyhenteen EGSEE (economic, governance, social, ethical, environmental) (Rezaee & Choi 2016, 28). Tässä rajaan kuitenkin käsittelyn kolmeen ulottuvuuteen.

Ekologinen eli ympäristöulottuvuus keskittyy siihen, millaisia vaikutuksia ihmisten ja organisaatioiden toiminnalla on kasvistoon ja eläimistöön, jotka muodostavat ekosysteemit. Niiden lisäksi vaikutukset liittyvät ilmaan, veteen, maankäyttöön ja jätteisiin. (Legrand ym. 2017, 28.)

Kestävässä kehityksessä perusehtona on biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttäminen sekä ihmisen taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttaminen luonnon kestokykyyhin lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Tällöin on siis yleisenä tavoitteena minimoida tai poistaa kokonaan käytännöt, jotka saattavat vaikuttaa haitallisesti nykyisten ja tulevien sukupolvien mahdollisuuteen hyödyntää planeetan luonnonvaroja. (Legrand ym. 2017, 28; Ympäristöministeriö 2017.)

Taloudellinen ulottuvuus viittaa kestävyden tavoittelussa tasapainoiseen kasvuun, joka ei perustu pitkällä aikavälillä velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen. Pitkäjärjestyksessä kestävään talouteen ja tasapainoiseen kasvuun tähtäävä talouspolitiikka on edellytys yhteiskunnan keskeisten toimintojen ylläpitämiselle. Lisäksi se tarjoaa suotuisat olosuhteet hyvinvoinnille ja sen lisäämiselle. (Ympäristöministeriö 2017.)

Kestävä talous helpottaa kohtamaan sellaisia tulevia haasteita kuin väestön ikääntymisestä aiheutuvien sosiaaliturva- ja terveystenonon kasvu ja on siten myös sosiaalisen kestävyden perusta. Sosiaalista kestävyttä vaalivat mekanismit auttavat vuorostaan lievitämään muuttuvassa maailmantaloudessa syntyviä ongelmia. (Ympäristöministeriö 2017.)

Sosiaalisessa ulottuvuudessa on keskeistä taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle. Maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyden haasteita ovat nykyään

väestönkasvu, köyhyys, ruoka, terveydenhuolto, sukupuolten välinen tasa-arvo ja koulutuksen järjestäminen. Näiden ongelmien jatkumisella tai poistumisella on myös merkittäviä vaikutuksia ekologiseen ja taloudelliseen kestävyyteen. (Ympäristöministeriö 2017.)

2.3 Yritysvastuu matkailu- ja majoitusalaalla

Jotta yritys pystyy toteuttamaan yritysvastuuta tai vieläkin laajemmin yhteiskuntavastuuta, sen toiminnan täytyy olla kannattavaa. Yrityksen vastuullisuuden edellytyksenä on siis kilpailukyky ja taloudellinen menestyminen erityisesti pitkällä aikavälillä. Näin yritysvastuussa painottuu sen taloudellinen ulottuvuus. Taloudellisesti menestyvä yritys voi toimia vastuullisesti niin paikallisesti kuin globaalisti ja tuottaa hyvinvointia yhteiskunnalle tasapuolisesti niissä ympäristöissä, joissa se toimii. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.2.) Toisin sanoen kestävään liiketoimintaan sitoutunut yritys tukee ja osallistuu paikallisen talouden kehittämiseen eli pyrkii tuottamaan taloudellisia etuja paikallisille ihmisille lisäämällä heidän työllisyyttään, investoimalla koulutukseen ja verkostoitumalla muiden yritysten kanssa (Legrand ym. 2017, 29).

Yritysvastuuta toteuttaessa on tehtävä myös valintoja siitä, pyritäänkö maksimoimaan tulos lyhyellä aikavälillä vai investoidaanko esimerkiksi ympäristö- ja työhyvinvointihankkeisiin, jotka tuottavat kenties vasta vuosien päästä (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.2). Tarkasteltaessa erityisesti matkailu- ja majoitusalaan yritysten ja yritysketjujen välillä on eroja niiden yritysmuodossa, mikä voi vaikuttaa vastuullisuustyöhön.

Sokos Hotels -ketjun omistavat viime kädessä osuuskunnat, kun taas muut hotellit ovat pääosin yksityisten osakeyhtiöiden osakkaiden omistamia. Osakeyhtiöitä hallitaan euro- ja ääniperiaatteilla eli eniten sijoittavalla ja omistavalla on eniten valtaa. Etenkin pörssiyritysten päätavoite ”on omistajien varallisuuden kasvattaminen hakemalla sijoitetulle pääomalle niin suurta tuottoa kuin se lain, markkinamaineen ja kulttuurisidonnaisten kohtuukäsitysten kannalta on mahdollista ja järkevää”, kuten Markku Kuisma (2015, 21) tilanetta kuvaa. Osuuskunnan päätarkoitus on sen sijaan tarjota tuotteita ja palveluja kannattavasti, ja valtaa käyttävät sen jäsenet eli asiakasomistajat, joilla kullakin on yksi ääni (Kuisma, Komulainen, Siltala & Keskisarja 2015, 21-23). Siksi osuuskunta voi myös toimia pitkällä aikajänteellä verrattuna pörssiyrityksiin ja tehdä riskipitoisempaa palveluiden kehittämistyötä (Lukkari 2020, 110).

Vaikka voiton maksimointi on monien hotelli- ja ravintolaketjujen ytimessä, matkailu- ja majoitustoiminnassa on siis kuitenkin olemassa vaihtoehtoja tälle toiminnan mallille. Tosin ilman voittoja osuustoiminnallisilla yrityksilläkin on riski joutua konkurssiin tai muutoin pois

liiketoiminnasta sen epäonnistuessa. Toisaalta yritysvastuun ekologisen ulottuvuuden kannalta monet käytännöt, joilla pienennetään ympäristövaikutuksia, voivat myös tuottaa merkittäviä lyhyen ja pitkän aikavälin taloudellisia hyötyjä yrityksille. Tämä on siis yrityksille niin kutsuttu 'win-win' -tilanne. Kustannussäästöjä voidaan saada esimerkiksi asentamalla ja käyttämällä energia- ja vesitehokasta teknologiaa ja energiatehokkaita laitteita sekä varmistamalla työntekijöiden asianmukainen koulutus oikeista energiakäytännöistä. (Legrand ym. 2017, 29.) Kestävyyden strategian myötä tällaisia win-win -tilanteita syntyy paitsi tehokkuuden kautta saatavina kustannussäästöinä myös muina taloudellisina hyötyinä mukaan lukien asiakasuskollisuus, työntekijöiden pysyvyys, palkinnot ja tunnustukset sekä kasvanut brändiarvo (Gardetti & Torres 2016, 3).

Useat matkailu- ja majoitusalan toiminnot vaikuttavat myös ympäristöön niiden koko elinkaaren ajan. Tällaisiin toimintoihin kuuluvat: tilojen suunnittelu ja rakentaminen; kalusteiden ja laitteiden valmistus ja käyttö; elintarvikkeiden viljely, tuotanto ja kuljetus; fossiilisten polttoaineiden hankinta, kuljetus ja polttaminen tilojen käytön sekä tarjottavien palveluiden tarkoituksiin; veden käyttö ja vesivarojen ehtyminen; rakennusten toiminnasta ja loppusoitouksesta elinkaarensa päässä syntyvät useat erilaiset jätteet; sekä työntekijöiden ja vieraiden kuljettaminen tiloihin ja niistä pois. (Legrand ym. 2017, 28.)

Yrityksellä on välitön vastuu aiheuttamistaan ympäristövaikutuksista. Yrityksen ympäristövastuuseen sisältyvät muun muassa vesistöjen, ilman ja maaperän suojelu, kasvihuonepäästöjen vähentäminen, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen, tehokas ja säästeliäs luonnonvarojen käyttö, jätteiden vähentäminen ja kemikaalien terveys- ja ympäristöriskien hallinta. Myös yritysten toimintojen ulkoistaminen on lisännyt yritysten välillistä ympäristövastuuta laajentamalla sen myös yhteistyökumppaneiden ympäristövaikutusten hallintaan. Vastuullisen yrityksen kuuluu siis olla selvillä kaikista toimintansa ympäristövaikutuksista, tuntee lainsäädäntö, kehittää toimintaansa jatkuvasti ja tunnistaa muutostarpeet. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.2.)

Yrityksen sosiaalinen vastuu kohdistuu yhteiskuntaan, jossa se toimii ja sen toimien vaikutuksen kohteena oleviin ihmisiin, etenkin henkilöstöön. Sosiaaliseen vastuuseen ajatellaan länsimaissa sisältyvän esimerkiksi heidän hyvinvointinsa edistäminen, työturvallisuuden parantaminen ja osaamisen kehittäminen lainsäädännön ja työehtosopimusten velvoitteita pidemmälle. Tämän ulottuvuuden tarkastelussa tärkein huomio koskeekin sitä, kuinka organisaation toiminta voi vaikuttaa positiivisesti paikallisten ihmisten elämään nyt ja tulevaisuudessa. Yhteiskunnan näkökulmasta yrityksillä voidaan katsoa olevan vastuuta esimerkiksi työllistymisen edistäjänä ja työpaikkojen vähentämisen vaikutusten minimoijana. Yri-

tyksen toiminta vaikuttaa välillisesti myös esimerkiksi yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden henkilöstöön ja raaka-aineiden tuottajiin. (Harmaala & Jallinoja 2012, 1.2; Legrand ym. 2017, 29.)

Tarkasteltaessa yritysvastuun sosiaalista ulottuvuutta matkailu- ja majoitusalaalla Suomessa ja muissa kehittyneissä Euroopan maissa tarve ja mahdollisuudet uusiin vastuullisuustekoihin ovat kokonaisuutena pienemmät kuin esimerkiksi teollisuuden ja muun tavaratuotannon aloilla. En siis ole ulottanut tarkastelua kehitysmaissa esiintyviin vastuullisuuden epäkohtiin, koska se olisi vaatinut laajempaa perehtymistä asiaan, eikä se suoranaisesti liity opinnäytetyön aiheeseen. Toimeksiantajani Vaakuna-hotelli sijaitsee Suomessa, ja Sokos Hotels -ketjun hotelleita on ulkomailla vain Tallinnassa ja Pietarissa, joissa toimitaan samoin periaattein kuin ketjun Suomen hotelleissa.

3 Original Sokos Hotel Vaakuna ja vastuullisuustyö

Original Sokos Hotel Vaakuna kuuluu Sokos Hotels -ketjuun. Sen liiketoimintaa operoi Sokotel Oy, joka on Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) matkailu- ja ravitsemisliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö. Sokotel Oy operoi yhteensä 14 Sokos Hotellia ja seitsemää Radisson Blu Hotellia pääkaupunkiseudulla, Tampereella, Vaasassa ja Oulussa. (S-kanava 2019.) SOK ja alueelliset osuuskaupat tytäryhtiöineen muodostavat S-ryhmän (S-ryhmä s.a.a).

3.1 Hotellin esittely

Original Sokos Hotel Vaakuna sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa samassa rakennuksessa Sokos-tavaratalon kanssa. Hotellin rakentaminen aloitettiin 1939 talvisodan edellä ja hotelli valmistui kolmetoista vuotta myöhemmin vuoden 1952 Helsingin olympialaisiin (Sokos Hotels 2019a). Arkkitehtuuriltaan hotellirakennus edustaa funktionalismia (Sokos Hotels 2020a). Rakennuksen on suunnitellut Erkki Huttunen ja valaisimet Paavo Tynell (Sokos Hotels 2019b). Hotelli on käynyt vuosien varrella läpi useita uudistuksia, jotka on toteutettu alkuperäistä tyyliä kunnioittaen.

Hotellissa on tällä hetkellä 270 huonetta neljässä kerroksessa, ja parhaillaan kunnostetaan lisähuonekerrosta Sokoksen tiloista. Normaalisti rakennuksen kymmenes kerros toimii hotellin näköalaravintolana ja kokoustiloina, mutta tällä hetkellä nuokin tilat ovat uudistuksen kohteena. Ennen uudistusta kymmenennessä kerroksessa oli ravintola Loiste ja tilausravintola Kaarre sekä kokoustiloja, joista yhdessä on näköalasauna. Vielä ei ole julkista tietoa siitä, milloin ja millaisena kokonaisuutena uudet huoneet sekä ravintola ja kokoustilat tulevat avautumaan uudistusten valmistuttua. Kymmenennen kerroksen tiloista tulee kuitenkin löytymään kaikki samat asiat kuin ennenkin, mutta vain uudessa järjestyksessä. (Söderlund 13.5.2020.)

Hotellin asiakkaista noin 80 prosenttia on kotimaisia matkailijoita ja noin 20 prosenttia ulkomaisia matkailijoita (Söderlund 27.4.2020). Söderlundin arvion mukaan noin 70 prosenttia asiakkaista on työmatkustajia ja noin 30 prosenttia vapaa-ajan matkailijoita (Söderlund 13.5.2020).

3.2 S-ryhmän ja Sokos Hotels -ketjun vastuullisuusperiaatteet

S-ryhmällä on yhteinen vastuullisuusohjelma. Siten myös Vaakunan vastuullisuustoiminta ja -teot pohjautuvat ryhmän vastuullisuusperiaatteisiin, jotka koskevat sen kaikkia liiketoiminta-alueita. (S-ryhmä s.a.b; Sokos Hotels s.a.a.) Seuraavassa tarkastelussa kohdistan

kuitenkin huomion lähinnä sellaisiin asioihin, jotka ovat olennaisia myös hotellitoiminnan kannalta.

Vastuullisuutta johdetaan koko ryhmän tasolla liiketoimintajohdon kanssa. S-ryhmällä on SOK Vastuullisuus -yksikkö, joka vastaa koko ryhmän vastuullisuuden strategisesta kehittämisestä, ohjaamisesta ja tavoitteiden asettamisesta sekä raportoinnista. Liiketoiminta-kohtaiset tavoitteet ja teot vastuullisuusyksikkö määrittelee yhdessä eri liiketoiminta-alueiden johdon ja tytäryhtiöiden kanssa. Apuna on myös ulkopuolisista asiantuntijoista koostuva Advisory Group, jonka neuvonantajat tukevat ja haastavat vastuullisuuden kehittämisessä. Ryhmän tarkoituksena on tuottaa tietoa uusista mahdollisuuksista, vastuullisuuden parhaista käytännöistä, innovaatioista ja toimintaympäristön riskeistä. (S-ryhmä s.a.b.)

S-ryhmä on määritellyt arvoikseen asiakaslähtöisyyden, vastuunkannon, jatkuvan uudistumisen ja tuloksellisen toiminnan. Näiden lisäksi S-ryhmällä on Paras paikka elää -niminen vastuullisuusohjelma, joka sisältää listan sadasta konkreettisesta teosta, jotka vaikuttavat ympäristöön ja yhteiskuntaan. Ohjelmassa on neljä teemaa: Yhteiskunnan hyväksi, Ilmastonmuutos ja kiertotalous, Eettinen toimintakulttuuri ja ihmisoikeudet sekä Hyvinvointi ja terveys. (S-ryhmä s.a.b.)

S-ryhmä tarjoaa kotimaisia elintarvikkeita, tuo esille paikallisia tuotteita ja kotimaista työtä sekä investoi ja hankkii kotimaisia tuotteita ja palveluita. S-ryhmä myös työllistää kaikenikäisiä työntekijöitä ja tarjoaa nuorille kesätyömahdollisuuksia. S-ryhmässä pidetään tärkeänä henkilökunnan monimuotoisuutta ja tasa-arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta. (S-ryhmä s.a.b.)

S-ryhmä on sitoutunut vähentämään päästöjään nyt ja tulevaisuudessa. Toiminnastaan syntyvien päästöjen vähentämiseksi S-ryhmä tehostaa energian käyttöään, lisää uusiutuvaa energiaa, vähentää ruokahävikkiään ja parantaa materiaalien kierrätystä. S-ryhmän itse tuottama tuulivoima kattaa tällä hetkellä noin 60 prosenttia käyttämästään sähköstä. Kauppojen ja huoltoasemien katoille on asennettu yli 50 000 aurinkopaneelia ja niiden määrää tullaan lisäämään. (S-ryhmä s.a.c.) S-ryhmä tarjoaa myös asiakkailleen ratkaisuja kestävämpään kuluttamiseen korostamalla kierrättämisen mahdollisuuksia, sesonkituotteiden suosimista ja satokausiajattelun hyödyntämistä (S-ryhmä s.a.b.). S-ryhmä myös ohjaa valtaosan toiminnastaan syntyvistä jätteistä hyötykäyttöön eli käytettäväksi uudelleen joko materiaalina tai energiantuotannossa. Yli 70 prosenttia jätteistä kierrätetään tuote- ja pakkausmateriaaliksi. (S-ryhmä s.a.d.)

S-ryhmä on sitoutunut kunnioittamaan kaikkia kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia ja edistämään niiden toteutumista omassa toiminnassaan (S-ryhmä s.a.e). S-ryhmän ihmisoikeusperiaatteissa puhutaan suorista ja epäsuorista ihmisoikeusvaikutuksista. Suoriin vaikutuksiin liittyy asiakkaiden ja henkilökunnan oikeus turvallisuuteen, syrjimättömyyteen ja yhdenvertaisuuteen sekä työntekijöiden oikeus ammatilliseen järjestäytymiseen ja sen kunnioittaminen. Epäsuorat vaikutukset liittyvät tuotteiden ja palveluiden hankintaketjuissa työskentelevien ihmisten ihmisoikeuksiin. Ihmisoikeuksien toteutumista hankintaketjuissa seurataan muun muassa tavarantoimittajien auditointien ja raaka-aineiden sertifiointien avulla. Kaikilta tuote- ja palvelutoimittajilta odotetaan ihmisoikeuksien kunnioittamista sekä tuotteiden jäljitettävyyttä raaka-aineiden alkuperään saakka. (SOK:n hallitus 2019.)

Sokos Hotels -ketju on valittu kahdeksana vuonna peräkkäin Suomen vastuullisimmaksi hotelliketjuksi vuosittaisessa Sustainable Brand Index -tutkimuksessa (Sokos Hotels 2020b; Sustainable Brand Index 2020). Sustainable Brand Index on Euroopan laajin itsenäinen vastuullisuuden keskittyvä bränditutkimus. Se arvioi ja analysoi kestävyys- ja vastuullisuuden vaikutusta brändäykseen, viestintään ja liiketoiminnan kehitykseen. Tutkimukseen osallistuvat kuluttajat ja päättäjät arvioivat eri toimialoilla toimivien yritysten vastuullisuutta. Arvioitavat brändit valikoituvat tutkimukseen niiden markkinaosuuden, liikevaihdon ja brändin yleisen tunnettuuden perusteella. (Sokos Hotels 2020b; Sustainable Brand Index s.a.)

Sokos Hotels on suurin täysin suomalainen hotelliketju, ja näin ollen se pitää erityisenä vastuunaan edistää kotimaan matkailua ja työllistää ihmisiä eri puolilla Suomea. Sokos Hotels tekee yhteistyötä paikallisten yrittäjien ja elinkeinoelämän kanssa sekä tukee paikallisia hyväntekeväisyyskohteita. Hotelleissa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet esimerkiksi esteettömyyttä tai kuntoilumahdollisuuksia koskien. Sokos Hotelsilla on monimuotoinen henkilöstö, jonka kehittymiseen ja hyvinvointiin panostetaan eri tavoin. (Sokos Hotels s.a.a.)

Sokos Hotellien ravintoloissa tarjottavassa ruoassa panostetaan vastuullisiin ruokavalintoihin ja hankinnoissa suositaan auditoituja lähteitä. Aamiaisella on tarjolla luomu- ja kausituotteita. Ravintoloissa tarjotaan monipuolisia, eri ruokavalioille sopivia ruokavaihtoehtoja. Myös ruokahävikin vähentämiseen kiinnitetään huomiota. (Sokos Hotels s.a.a.)

Sokos Hotelleissa vähennetään energiankulutusta S-ryhmän tavoitteiden mukaisesti ja panostetaan uusiutuvaan energiantuotantoon. Erityisesti hotelleja uudistettaessa huomioidaan energiatehokkuusnäkökulmat. Vettä käytetään vastuullisesti ja vedenkulutusta seurataan mittareilla. Kierrätystä ja muovin vähentämistä kehitetään jatkuvasti. Kaikki Sokos

Hotellit ovat myös Green Key -sertifioituja, ja Vaakunankin vastuullisuus liittyy läheisesti sertifikaatin ylläpitämiseen. Koska Green Key -sertifikaatti on myös lähtökohtana tämän työn tuotokselle, käsitellään sitä tarkemmin seuraavassa luvussa. (Sokos Hotels s.a.a.)

4 Green Key -ympäristöohjelma

Green Key on maailmanlaajuinen matkailualan ympäristöohjelma ja -sertifikaatti, jota hallinnoi ympäristökasvatusjärjestö FEE (Foundation for Environmental Education). Ohjelman avulla matkailualan yritykset voivat kehittää toimintaansa ympäristöystävällisemmäksi ja kertoa vastuullisuudestaan. Green Key -merkin saamiseksi kohteiden tulee täyttää vaaditut kansainväliset ympäristökriteerit. Green Key -sertifioidut kohteet sitoutuvat henkilöstön ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamiseen, energian- ja vedenkäytön tehostamiseen ja ylipäättään majoitustoiminnan ympäristörasituksen pienentämiseen. (FEE Suomi s.a.; Green Key s.a.a.)

Sertifikaatin myöntää hakemuksen ja auditointiraportin perusteella Green Key -tuomaristo, joka koostuu ympäristönsuojelun, matkailu- ja majoitusalan sekä yritys vastuun asiantuntijoista. Green Key -merkki on voimassa yhden vuoden kerrallaan ja joka vuosi sertifioitu kohde hakee merkkiä uudestaan. Ympäristökriteerien ylläpitämiseksi ohjelmaan kuuluu raportointia edistyksestä ja paikan päällä tehtävät säännölliset auditoinnit. Sertifioidut yritykset saavat myös ohjelman tuen ympäristötyössään kehittymiselle ja siitä viestimiselle sekä voivat hyödyntää kansainvälistä Green Key -tunnusta (kuva 2) viestinnässään. (FEE Suomi s.a.; Green Key s.a.a; Green Key Finland 2016; Green Key Finland 2020.)



Green Key

Kuva 2. Green Key -merkki (Green Key Finland)

4.1 Ohjelman tavoitteet

Green Key:n viralliset tavoitteet koskevat ylipäättään tietoisuuden lisäämistä ja toimintatapojen muuttamista kolmessa suhteessa. Green Key haluaa: (a) lisätä ympäristöystävällisten ja kestävien toimintatapojen käyttöä yrityksissä ja siten vähentää voimavarojen kokonaiskulutusta, (b) lisätä tietoisuutta ja vaikuttaa asiakkaiden, henkilökunnan ja yksittäisten matkailualan yritysten tarjoajien käyttäytymiseen sekä (c) lisätä ympäristöystävällisten ja kestävien menetelmien käyttöä ja lisätä tietoisuutta saadakseen aikaan muutoksia yleisesti matkailualalla. (Green Key s.a.a.)

Green Key tukee työllään myös YK:n kestävän kehityksen Agenda 2030 -tavoitteiden saavuttamista (FEE Suomi s.a.; Bolding Thomsen 2016). Vuoden 2016 heinäkuun alusta otettiin käyttöön uudet kriteerit, joiden myötä ohjelmalla on mahdollisuus osallistua suoraan tai välillisesti jokaisen 17 tavoitteen saavuttamiseen. Esimerkiksi tavoitteella 4 – Hyvä koulu-tus on vahva yhteys Green Key -ohjelmaan ja sen kriteereihin, sillä Green Key pitää tiedonjakamista ja koulutusta tehokkaimpina keinoina kestävän matkailun turvaamiseksi. Ohjelma sitouttaa sertifioitujen yritysten henkilökunnan jakamaan tietoa ja osallistamaan vieraita ja tavarantoimittajia ympäristötyöhön. (Bolding Thomsen 2016; Foundation for Environmental Education 2016.)

YK:n tavoitteet 6 – Puhdas vesi ja sanitaatio, 7 – Edullista ja puhdasta energiaa ja 13 – Ilmastotekojä liittyvät hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen ja ympäristöjalanjäljen pienentämiseen, ja ne ovat keskeisiä vaatimuksia myös Green Key -ohjelmassa. Green Key tukee aloitteita veden ja energian säästämiseksi ja innovatiivisia ratkaisuja veden- ja energi-ankulutuksen vähentämiseksi ja kehottaa osallistujiaan harjoittamaan kestävämpää re-surssien hallintaa. (Bolding Thomsen 2016; Foundation for Environmental Education 2016.)

4.2 Sertifikaatin kriteerit

Green Key -kriteerit on jaettu peruskriteereihin ja pistekriteereihin. Sertifikaattia ensimmäistä kertaa hakiessaan hakijan tulee täyttää pakolliset peruskriteerit. Jatkovuosina haki-jan toiminnan tulee täyttää peruskriteerien lisäksi vuosittain kasvava määrä pistekritee-reitä. (Green Key Finland 2016; Green Key Finland 2020.)

Kriteeristöt on laadittu erikseen kuudelle matkailualan yritysten kategorialle. Nämä katego-riat ovat hotellit ja hostellit, leirintäalueet ja mökkikylät, pienet majoitusyritykset, konferens-sikeskukset, nähtävyydet sekä ravintolat ja kahvilat. (Green Key s.a.b; Green Key Finland

2020.) Kaikkien yritystyyppien sertifiointikriteerit on jaettu seuraaviin kategorioihin (Green Key Finland 2016):

1. Ympäristöjohtaminen ja vastuullisuus
2. Henkilöstön osallistaminen
3. Asiakkaiden osallistaminen
4. Ympäristöaktiviteetit
5. Vedensäästö
6. Puhtaanapito
7. Jätteen vähentäminen, lajittelu ja kierrätys
8. Energiansäästö ja -hankinta
9. Elintarvikkeet
10. Sisätilat
11. Ulkotilat
12. Hallinto ja hankinnat

Hotellien peruskriteerit alkavat lakisääteisten velvoitteiden noudattamisesta sekä johdon ja vastuuhenkilön sitouttamisesta. Sekä peruskriteereissä että pistekriteereissä useimmiten toistuvia asioita ovat helposti saatavilla oleva informaatio, riittävä viestintä ja ohjeistus, erilaiset mittaustoimet ja säästökeinot, eri tuotteiden ja palveluntarjoajien ympäristömerkinnät, lähiyhteisöjen ja -alueiden tukeminen sekä ympäristöystävälliseen liikkumiseen kannustaminen. (Green Key Finland 2016.)

4.3 Green Key Sokos Hotelleissa ja Vaakunassa

Kaikilla Sokos Hotelleilla on Green Key -merkki. Green Key -ohjelma näkyy hotelleissa esimerkiksi ravintoloiden lähiruoan, luomuruoan ja kasvisruoan valikoimina. Pesuaineet ovat ympäristömerkittyjä, ja työmenetelmissä käytetään vettä ja kemikaaleja niin, että varmistetaan puhtaus mutta säästetään samalla ympäristöä. (Sokos Hotels s.a.b.)

Hotelleissa säästetään energiaa käyttämällä led-valoja ja energiansäästölamppuja sekä liikkeentunnistusta ja ajastusta valaisimissa. Jätteet lajitellaan ja uudelleenkäyttöön ja kierrätykseen ohjataan sinne sopivat jätelajit. Myös hotellivierailla on mahdollisuus kierrättää jätteensä. Vettä säästetään esimerkiksi pesemällä pyyhkeet vain, kun asiakas pyytää sitä jättämällä pyyhkeen lattialle naulakon sijasta. Hotelleissa suositetaan myös ympäristöystävällistä liikkumista. (Sokos Hotels s.a.b.)

Helsingin Vaakuna-hotellilla on ollut Green Key -merkki vuodesta 2015 lähtien (Viljasaari 29.4.2020). Vaakunassa pätevät samat Green Key -merkkiin liittyvät periaatteet kuin muissakin Sokos Hotelleissa. Erityispiirteen hotellin osalta tuo kuitenkin sen sijainti pääkaupunkiseudulla aivan Helsingin keskustassa, missä on muihin Suomen kaupunkeihin verrattuna erittäin hyvä joukkoliikenneverkosto. Siksi hotellivieraiden tarvitsee vain harvoin käyttää muuta kulkuneuvoa kuin bussia, raitiovaunua, metroa tai junaa.

Vaakunassa asiakkaiden kysyessä reittiohjeita vastaanottotyöntekijät neuvovat aina ja suosittelevat käyttämään julkisia kulkuneuvoja. Helsingin seudun liikenteen (HSL) reittiop-
paan käyttäminen on helppoa niin kotimaan matkailijoille kuin ulkomailta saapuville turis-
teille. Reittiopas löytyy sovelluksena ja selainversiona, joten jokaisen älypuhelimien omis-
tajan on mahdollista tarkistaa julkisen liikenteen aikataulut sieltä. Kuitenkin asiakkaiden
halutessa tai epäillessä osaamistaan henkilökunta esimerkiksi merkitsee kartalle tai kirjoit-
taa joidenkin pysäkkien nimiä ja aikatauluja ylös, jotta asiakkaille on mahdollisimman vai-
vatonta liikkua Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla julkisilla kulkuvälineillä. Myös asiakkai-
den halutessa kävellä määränpäähensä heille opastetaan helpoin reitti.

5 Produktin suunnittelu ja aineiston hankinta

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöprosessin vaiheita ja produktin laadinnassa tarvittavan aineiston hankintaa. Aluksi kerron, miten idea opinnäytetyön aiheesta syntyi ja sitten työn suunnittelun ja kirjoittamisen eri vaiheista. Sen jälkeen kerron aineiston hankinnasta perinteisillä laadullisilla menetelmillä havainnoinnilla ja haastattelulla.

5.1 Aiheen valinta ja työn eteneminen

Suoritin työharjoitteluni vuoden 2019 elokuusta alkaen Original Sokos Hotel Vaakunassa, lokakuusta lähtien työsuhteessa. Mietin harjoitteluni ja työskentelyni ohessa, olisiko minun mahdollista tehdä opinnäytetyö toimeksiantona Vaakunalle. Tuolloin en vielä tiennyt, mitä tarkalleen tutkisin tai millaisen tuotoksen tekisin. Kun tiedustelin mahdollisuutta ensimmäisen kerran hotellipäällikkö Söderlundilta, tiesin vain, että nimenomaan kestävä matkailu oli se teema, johon halusin työn liittyvän. Olin myös tietoinen siitä, että hotellilla on Green Key -sertifikaatti, mutten tiennyt paljoakaan siitä, mitä se käytännössä hotellin toiminnassa tarkoittaa. Taulukkoon 1 on tiivistetty opinnäytetyön prosessi.

Taulukko 1. Opinnäytetyöprosessin aikataulu

Viikko	Tehtävä
32-11	Havainnointi työssä
3	Aihe-ehdotuksen jättäminen Kontoon
7	Aiheen varmistuminen
7	Seminaari 1
6-9	Kirjallisuuden ja muiden lähteiden etsiminen
9-14	Teorian kirjoittaminen
15	Seminaari 2
15-19	Teorian täydentäminen
15-20	Vastuullisuustekojen suunnittelu
17-19	Havaintojen kirjoittaminen
17	Haastattelujen suunnittelu
18	Haastattelujen toteuttaminen
18	Haastattelujen analysointi
18-20	Vastuullisuustekojen vuosikellon kasaaminen
19	Seminaari 3
20	Opinnäytetyön palautus tarkastajille
21	Viimeistely
22	Opinnäytetyön viimeinen palautus

Tammikuussa, kun olin saanut työharjoitteluni suoritettua, aloin pohtia vakavammin opin-
näytetyöni aihetta. Jätin myös oppinnäytetyön aihe-ehdotuksen Konto-järjestelmään vaihto-
ehtoisilla aiheilla, koska halusin aloittaa oppinnäytetyön tekemisen pian ja saada sen kirjoit-
tettua kevään aikana.

Helmikuun alussa ennen ensimmäistä oppinnäytetyöseminaaria keskustelin Söderlundin
kanssa enemmän työstä ja sen aiheen vaihtoehtoista. Hän korosti mahdollisuuttani tehdä
jotakin, jolla on todellista vaikutusta hotellin toiminnassa tai suunnitella valmiiksi jotakin
sellaista, mikä voidaan toteuttaa. Tuolloin nimittäin todettiin, että hotellin Green Key -serti-
fikaattiin liittyvä ympäristö- ja vastuullisuus työ on vielä alkutekijöissään eikä se ole riittä-
vän näkyvää. Tapaamisemme aikana hän myös otti puhelimitse yhteyttä Green Key:n oh-
jelmajohtajaan Marketta Viljasaareen ja kertoi oppinnäytetyöstäni, joka tulisi liittymään
Green Key -sertifikaattiin. Viljasaarelta saimme idean vuosikellosta ja hetken asiaa pohdit-
tuamme päädyimme siihen, että suunnittelisin erilaisia asiakkaille näkyviä vastuullisuuste-
koja vuoden jokaiselle kuukaudelle.

Ensimmäisessä oppinnäytetyöseminaarissa esittelin työni aiheen ja kaavailuni toteutusta-
voista. Ennen ensimmäistä seminaaria ja vielä sen jälkeen etsin matkailu- ja majoitusalan
kestävyyteen ja vastuullisuuteen liittyvää kirjallisuutta. Sain käyttööni myös Green Key -
tietopankin ja tutustuin sieltä löytyviin materiaaleihin. Ensimmäisen seminaarin jälkeen
aloin kirjoittaa teoriaosuutta kirjojen sekä toimeksiantajan ja Green Key -ohjelman verkko-
sivustojen pohjalta. Huhtikuun alussa pidettiin toinen seminaari, jossa esittelin siihen men-
nessä kirjoittamani teoriaosuuden ja kerroin, mitä siihen tarvitsisi vielä lisätä. Seminaarin
jälkeen täydensin teoriaosuutta pitkin prosessia.

Oppinnäytetyön suunnitelmaani kuului myös asiakaskysely, jossa oli tarkoitus selvittää asi-
akkaiden mielipiteitä ja toiveita vastuullisuuteen liittyen. Olin aikonut toteuttaa kyselyn niin,
että olisin pyytänyt hotelliin saapuvia asiakkaita sisäänkirjautumisen jälkeen täyttämään
kyselylomakkeen tabletilla. Poikkeuksellisen koronaviruksen aiheuttaman tilanteen vuoksi
en voinut kuitenkaan toteuttaa kyselyä, sillä hotellilla on ollut koronapandemian aikana hy-
vin vähän asiakkaita. Siksi kyselytutkimukseen olisi ollut haastavaa saada riittävästi vas-
tauksia.

Huhtikuussa jouduinkin harkitsemaan uudestaan, mitä menetelmiä käyttäisin aineiston
hankinnassa. Jonkinlaista aineistoa nimenomaan asiakkailta oli olennaista saada, joten
keskusteltuani vaihtoehtoista ohjaajani sekä hotellipäällikön kanssa päädyin tekemään

pienimuotoiset haastattelut asiakkaille hotellin aulassa. Huhtikuun lopussa menin tekemään haastattelut ja sen jälkeen analysoin niitä. Tällainen haastattelu osoittautui myös hyvin sopivaksi menetelmäksi työtäni ajatellen, sillä alun perinkin oli tarkoituksena kysyä myös avoimia kysymyksiä. Näin asiakkaat pääsivät kertomaan ajatuksistaan hieman sujuvammin ja vapaammin kuin kyselylomakkeella. Haastatteluista kerron tarkemmin luvussa 5.3.

Toisena aineiston hankinnan menetelmänä päädyin käyttämään havainnointia. Se sopi hyvin työni menetelmäksi, sillä olen itse työskennellyt toimeksiantajayrityksessä ja näin olen tehnyt luonnollisesti monia havaintoja työskentelyni aikana. Havainnoinnista ja omista havainnoistani kerron tarkemmin luvussa 5.2.

Kolmanteen eli viimeiseen seminaariin mennessä teoriaosuus oli pieniä lisäyksiä ja korjauksia vaille valmis. Seminaarissa kerroin myös tekemistäni havainnoista ja haastatteluista. Minulla oli ideoita eri vastuullisuusteista prosessin alusta alkaen, mutta haastatteluista sain runsaasti lisää ideoita ja aineistoa. Sain myös Green Key -kriteereistä joitakin ideoita, kun luin ne läpi teoriaosuutta kirjoittaessani. Seminaarissa esittelin myös ajatuksia joistakin vastuullisuusteista ja kerroin missä vaiheessa olen vuosikellon suunnittelussa. Aloin varsinaisesti suunnitella vuosikelloa huhtikuussa ja kirjoitin siihen kuuluvat vastuullisuusteot lopulliseen muotoonsa huhtikuun lopussa ja toukokuun alussa.

Toukokuun puolessa välissä palautin opinnäytetyön tarkastajille viimeisiä kommentteja ja korjausehdotuksia varten. Kommentit saatuani tein niiden pohjalta vielä viimeisiä muutoksia ja lisäyksiä viikon ajan ja samalla hioin tekstiä. Toukokuun viimeisen viikon alussa palautin työn lopullisessa muodossaan arvioitavaksi.

5.2 Havainnoinnin menetelmä ja tulokset

Havainnointi eli observointi on aineiston hankinnan menetelmä, jonka avulla saadaan tietoa siitä, miten ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu havainnoitavassa toimintaympäristössä. Havainnoinnin avulla saadaan myös arvioitua sitä, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Tiettyjä asioita tutkittaessa voidaan saada erilaisia tuloksia riippuen siitä, luotetaanko ihmisten puheisiin vai seurataanko, miten he todellisuudessa toimivat. Havainnointi mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin, joten sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa informaatiota yksilön, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 114; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Havainnointi jaetaan osallistuvaan ja ei-osallistuvaan havainnointiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Havainnoijan roolin ääripäitä ovat passiivinen ulkopuolinen havainnoija ja aktiivinen osallistuja (Ojasalo ym. 2015, 115-116). Työskentelin toimeksiantajayrityksessä yli puolen vuoden ajan maaliskuun lomautukseen asti, joten esitän havaintoni työssä oppimani ja näkemäni perusteella. Havainnointini oli siis jotain edellä mainittujen ääripäiden väliltä, sillä osallistuin tutkittavan kohteen toimintoihin harjoittelijan ja työntekijän rooleissa siten, että muut työntekijät eivät olleet tietoisia havainnoinnistani, enkä tehnyt sitä suunnitellusti. Siksi havainnointi oli myös strukturoimatonta. Pohdin kuitenkin työskentelyni aikana usein myös opinnäytetyöni aihetta, joten kiinnitin siksikin huomiota ekologisuuteen liittyviin asioihin. Minulla on muutenkin mielenkiintoa ympäristöasioita kohtaan, joten myös työskennellessäni toimin mahdollisimman ympäristöystävällisesti.

Olen huomannut, että hotellissa kierrätetään jätteet melko hyvin. Kaikissa työtiloissa kierrätetään paperit. Taukotiloista löytyy seka- ja biojäteastiat. Vastaanoton työtiloissa ei kuitenkaan ole esimerkiksi pahvin keräystä erikseen, vaan ainoastaan isot pahvit viedään yksitellen kellarikerroksen keräysastiaan. Hotellihuoneista löytyy kierrätyksen mahdollistavat roskakorit. Ne eivät kuitenkaan ole kovin käytännölliset eivätkä ne mahdollista kaikkien materiaalien kierrätystä. Roskakoreissa on isompi sekajäteosa ja pienemmät lokerot biojätteelle ja lasille. Niitä ei kuitenkaan ymmärtääkseni tällä hetkellä kerätä erikseen, koska muuta kuin sekajätettä tulee niin vähän. Kerroshoitajat keräävät huoneista sekajätteen lisäksi palautuspullot. Hotellin ravintolassa kerätään biojäte.

Hotellissa on esillä paljon kotimaista työtä ja tarjolla kotimaisia elintarvikkeita. Alkuperäisten ja alkuperäisen näköisten kalusteiden lisäksi hotellin auloista löytyy esimerkiksi Marimekon maljakoita. Vastaanotossa ja hotellihuoneissa suklaapatukat ja kaakaot ovat Fazerin. Luomutuotteitakin on tarjolla. Ainakin vastaanoton teepussit ovat Just t -merkin luomuteetä.

Havaintojeni mukaan Green Key ei näy hotellissa kovin hyvin asiakkaille. Sertifikaatti on aulan vitriinissä esillä, mutta muuten informaatiota ei ole erityisen näkyvästi saatavilla. Sertifiointi olisikin hyvä tuoda paremmin esille. Viestinnässä voitaisiin ylipäänsä tehdä selväksi, että hotellilla on kyseinen sertifikaatti ja myös mitä se käytännössä tarkoittaa hotellin toiminnassa. Olisi hyvä kertoa konkreettisia esimerkkejä siitä, millä tavoin hotellissa säästetään ympäristöä ja kuinka asiakkaat voivat vaikuttaa omilla teoillaan hotellissa vieraillessaan. Vastuullisuutta ja ympäristöystävällisyyttä kaipaavat asiakkaat arvostaisivat varmasti myös selkeää viestintää näistä asioista.

Jo tällä hetkellä asiakkaila on mahdollisuus vaikuttaa huoneen siivouksen ja pyyhkeen vaihtamisen tiheyteen. Sen lisäksi voitaisiin ottaa käyttöön jokin järjestelmä, jossa asiakas voi jättää huonesiivouksen tai pyyhkeen vaihtamisen väliin, ja siitä säästyneellä rahalla hotelli auttaisi jotakin hyväntekeväisyysjärjestöä. Tällaisia esimerkkejä löytyy muista hotelleista. Eräässä hotellissa esimerkiksi pyyhettä uudestaan käyttämällä voi säästää vettä ja lahjoittaa puhdasta juomavettä jonnekin sitä tarvitseville. Uskon, että jokin tällainen ele kannustaisi entistä useampia asiakkaita osallistumaan samalla hyväntekeväisyyteen ja ympäristötyöhön. Tällaiset päätökset ovat kuitenkin koko ketjun yhteisiä isompia päätöksiä, joten en käsittele työssäni tätä aihetta enempää.

5.3 Haastattelu ja päätelmät

Haastattelu on usein käytetty tiedonkeruutapa. Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskusteleval haastattelutyypistä riippuen enemmän tai vähemmän strukturoidusti tai laveasti tutkimusaiheeseen kuuluvista asioista. Haastattelun tarkoituksena on saada tutkimusaineistoa, jota sitten analysoidaan ja tulkitaan tutkimustehtävän suorittamiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Toteuttamaani haastattelua voi pitää puolistrukturoidun haastattelun ja teemahaastattelun välimuotona. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat tai ainakin lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Teemahaastattelu puolestaan kohdentuu tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin, mutta se ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. Teemahaastattelu on kuitenkin astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä siinä aihepiirit eli teemat ovat kaikille samoja, vaikka niissä voidaanakin liikkua joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.)

Haastatteluilla halusin saada tietoa asiakkaiden ajatuksista hotellin kestävyteen ja vastuullisuuteen liittyen, joten ne olivat kysymyksissäni kantavana teemana. Halusin saada tietää jokaisen haastateltavan suhtautumisen tähän teemaan ja mahdolliset siihen liittyvät ideat. Kävin siis jokaisen haastateltavan kanssa kaikkien kysymysten aiheet läpi samassa järjestyksessä. En kuitenkaan esittänyt kysymyksiä sanatarkasti samalla tavalla kaikissa haastattelussa. Keskustelu kulki hyvin vapaasti riippuen siitä, mitä sanottavaa kullakin haastateltavalla oli tai ei ollut. Keskustelut myös poikkesivat joskus kysymysten aiheista. Lisäksi ne saivat erilaisen painotuksen eri haastatteluissa.

Toteutin haastattelut menemällä yhdeksi päiväksi neljän tunnin ajaksi hotellin aulaan haastattelemaan sinne saapuvia asiakkaita. Tuona aikana ehdin haastatella yhteensä

kymmentä henkilöä. Haastateltavista kaksi oli naisia ja kahdeksan miehiä. Haastateltavien taustatietoina selvitin lisäksi iän ja sen, onko asiakas ensimmäistä kertaa hotellissa vai käykö useammin ja kuinka usein. Haastateltavien iät jaoin laajoihin kolmeen eri luokkaan: 30 ja alle, 31-60 ja yli 60, jotta mahdolliset sukupolvien väliset erot tulisivat esille. Haastateltavista kaksi oli alle 30-vuotiaita, kuusi 31-60-vuotiaita ja kaksi yli 60-vuotiaita. Kolme heistä vieraili ensimmäisen kerran hotellissa. Jo aiemmin vierailleista yksi sanoi käyvänsä harvoin, eli viime kerrasta oli yli kymmenen vuotta, ja viisi henkilöä sanoivat käyvänsä silloin tällöin tai käyneensä muutamia kertoja. Yksi haastateltava arvioi käyvänsä hotellissa noin pari kertaa kuukaudessa. Näiden tietojen jälkeen esitin varsinaiset haastattelukysymykset, joita oli neljä kappaletta.

1. Oletko kuullut Green Key:stä ja jos olet, kuinka paljon tiedät siitä?
2. Näetkö vastuullisuuden hotellin toiminnassa tärkeänä asiana ja mitä erityisesti pidät tärkeänä vastuullisuutta ajatellen?
3. Pidätkö tarpeellisenä parantaa vastuullisuutta ja asiakaskokemusta uusien vastuullisuustekojen avulla täällä Vaakunassa?
4. Millaisia vastuullisuustekoja haluaisit nähdä Vaakunassa?

Haastattelussa halusin aluksi selvittää, ovatko asiakkaat ylipäättään tietoisia siitä, mikä Green Key on, sekä saada tietää, millaisia käsityksiä ja asenteita heillä mahdollisesti on kyseistä ympäristöohjelmaa ja ylipäättään sertifikaatteja kohtaan. Sen jälkeen kysyin vastuullisuuden tärkeydestä, koska halusin selvittää, pitävätkö haastateltavat vastuullisuutta hotellin toiminnassa ylipäättään tärkeänä. Olin aluksi maininnut, että suunnittelen opinnäytetyössäni uusia asiakkaille näkyviä vastuullisuustekoja. Siksi halusin kolmannella kysymyksellä selvittää haastateltavien suhtautumisen työtäni kohtaan ja tietää sen, onko heidän mielestään työni ylipäättään tarpeellista. Viimeiseksi kysyin heidän ideoitaan eli millaisia vastuullisuustekoja he haluaisivat nähdä Vaakunassa. Niiltä, jotka ylipäättään pitivät hyvänä ideana uusien vastuullisuustekojen suunnittelemista, kysyin ehdotuksista myös antaen vaihtoehtoja esimerkkeinä. Selvitin heidän mielipiteitään ja ideoitaan ruokaan (aamiainen, ravintola, lähiruoka, luomuruoka, kasvisruoka), hotellihuoneeseen, kaupungilla liikkumiseen ja ympäristöystävällisemmistä valinnoista palkitsemiseen liittyen. Nämä teemat liittyvät nimittäin suoraan Green Key -ympäristötyöhön.

Kun kysyin, olivatko haastateltavat kuulleet aiemmin Green Key:stä, kolme heistä vastasi kuulleensa, ja seitsemän totesi, ettei ollut aiemmin kuullut siitä. Yksi haastateltavista, joka

tiesi Green Key:stä ennalta, oli kuullut siitä, muttei tiennyt enempää. Toinen sanoi kuul-
leensa ja tietävänsä mielestään tarpeeksi siitä. Kolmas sanoi, että on kuullut siitä, mutta
hänen mielestään tällaiset sertifikaatit ovat ”ihan huuhaata”. Hän perusteli mielipiteensä
esimerkiksi sillä, että kun sertifioituissa hotelleissa lasketaan veden säästämiseksi veden-
painetta, ihmiset valittavat, ettei suihkusta tule tarpeeksi vettä.

Kysymykseen vastuullisuuden tärkeydestä hotellin toiminnassa suurin osa haastatelta-
vista vastasi melko myönteisesti. Eräs haastateltavista kertoi, että vastuullisuus on hänelle
tärkeä, muttei välttämättä tärkein asia. Hän sanoi, että se ”ei ole ratkaiseva tekijä mutta
plussa”. Kukaan ei suoraan sanonut, ettei pidä vastuullisuutta ollenkaan tärkeänä asiana.
Sen sijaan muutama haastateltava esimerkiksi kertoi, etteivät he ole koskaan tulleet aja-
telleeksi hotellin vastuullisuutta. Jotkut mainitsivat, että työn puolesta matkustaessaan ho-
tellissa lähinnä lepää eikä tule ajateltua työn lisäksi paljoa muuta. Yksi heistä arvioi, että
todennäköisesti työ- ja vapaa-ajan matkustuksen välillä on ero siinä, kuinka paljon vas-
tuullisuuteen kiinnittää huomiota.

Myöhemmin haastattelujen suorittamisen jälkeen huomasin puutteena sen, että niissä olisi
ollut hyvä selvittää alussa myös se taustatieto, onko haastateltava työ- vai vapaa-ajan
matkalla. Eräiden haastateltavien kanssa se selvisi kuitenkin keskustelussa erikseen ky-
symättäkin.

Haastattelujen vastauksissa tuli esiin myös joitakin eroja sen suhteen, mihin taustatietojen
luokkaan haastateltavat kuuluivat. Molemmat naiset mainitsivat erityisesti ympäristöasiat
ja ekologisuuden. He kuuluivat 31-60-vuotiaiden ikäluokkaan. Toinen heistä lisäsi, että hä-
nen mielestään hotelleissa on tietyt perusasiat huomioitu jo melko hyvin eli esimerkiksi on
siirrytty pois kertakäyttöisistä saippuapaketeista. Voi olla, että jos olisin saanut haastatel-
tua useampia naisia, olisin saanut enemmän ekologisuutta korostavia vastauksia. Tulos
voi olla myös sattumaa. Toinen alle 30-vuotiaista haastateltavista oli kuukausittain käyvä
vakioasiakas, joka piti vastuullisuutta hyvänä arvona. Hän mainitsi erityisesti ruoan ja sen,
miten huone siivotaan. Toinen oli käynyt muutamia kertoja eikä ollut koskaan ajatellut ho-
tellin vastuullisuutta eikä nähnyt sitä erityisen tärkeänä asiana. Nuoremmasta ikäluokasta
ei siis näissä haastatteluissa löytynyt yhdistävää tekijää.

Molemmat yli 60-vuotiaiden ikäluokan edustajat taas pitivät vastuullisuutta yleisesti aina
tärkeänä asiana, mutta hotellissa jotain muuta asiaa vastuullisuutta tärkeämpänä. Toinen
sanoi tärkeimmäksi asiaksi hyvän palvelun ja toinen kertoi sijainnin menevän hotellin va-
linnassa aina muun edelle. Haastateltavia oli kuitenkin sen verran vähän, että tästäkään ei

voi tehdä varmaa ikäluokkaa tai tietyn ikäluokan miehiä koskevaa yleistystä. Hotellin sijainnin tärkeys kuitenkin liittyy vastauksissa epäsuorasti myös ympäristöystävällisyyteen. Kun sijaintia pitää tärkeimpänä asiana, silloin hotellin valintaan vaikuttaa todennäköisesti halu saapua paikalle esimerkiksi junalla tai bussilla auton sijaan ja mahdollisuus päästä liikkumaan kohteessa kävellen ja julkisilla kulkuvälineillä. Liikkumistavan valintaan on muitakin syitä kuin pyrkimys ekologisuuteen, mutta sillä on joka tapauksessa vaikutusta myös ympäristöön.

Kysymykset uusien vastuullisuustekojen tarpeellisuudesta ja asiakkaan omista toiveista ja ehdotuksista yhdistyivät haastatteluissa usein yhdeksi samaksi keskusteluksi. Kun kysyin uusien vastuullisuustekojen tarpeellisuudesta, kaksi haastateltavaa korosti, että olisi hyvä, jos vastuullisuus näkyisi hotellissa enemmän. Heidän mukaansa sitä ei tällä hetkellä juuri huomaa. Saman kysymyksen kysyttyäni eräältä toiselta haastateltavalta hän kysyi, millaisia tekoja esimerkiksi tarkoitan. Kun kerroin esimerkkejä, hän tarttui kaupungilla liikkumisen aiheeseen. Hän kertoi pitäneensä siitä, kun joissain ulkomaisissa hotelleissa majoittumiseen on kuulunut julkisen liikenteen sarjalippuja.

Eräs haastateltava kertoi, että haluaisi nähdä hotellissa sellaisia asioita, joihin asiakkaat pystyvät itse teoillaan vaikuttamaan. Hän tarkoitti esimerkiksi pyyhkeen käyttämistä useamman kerran ja muita samankaltaisia asiakkaalle annettuja mahdollisuuksia tehdä pieniä ympäristötekoja. Muutamalle haastateltavalle ruoka oli yksi tärkeimmistä asioista ja toiveista. He korostivat lähiruokaa ja myös ruoan laadun tärkeyttä suuren buffet-valikoiman sijaan. Yksi heistä piti ruoan lisäksi tärkeänä huoneesta löytyvien shampoiden ja muiden pesuaineiden ympäristöystävällisyyttä. Kaksi haastateltavaa toivoivat, että hotelli käyttäisi uusiutuvia energian lähteitä. Eräs haastateltava ehdotti, että huoneisiin voisi tehdä tietopakettia, joista asiakas voisi lukea tällaisista hotellin ympäristöasioista. Myös ohjeistusta julkisilla kulkuvälineillä liikkumiseen toivottiin. Tietopakettia ehdottanut haastateltava sanoi, että sellaista asiaa voisi myös löytyä tietopaketista ja se olisi hyödyllistä varsinkin turisteille. Yksi haastateltava ehdotti, että hotellille järjestettäisiin polkupyöriä, joita asiakkaat voisivat lainata. Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla on olemassa kaupunkipyörä-verkosto, mutta hänen mielestään sellaisille, jotka eivät käy Helsingissä usein, olisi helpompaa lainata pyörä hotellilta.

Keskustelin kahden haastateltavan kanssa myös asiakkaiden palkitsemisesta ympäristöystävällisemmistä valinnoista. Kumpikaan ei pitänyt sellaisia hyvänä ideana pitkäaikaisiksi toimiksi. Tarkensin sitten, että jos sellaisia toteutettaisiin, niin todennäköisesti vain esimerkiksi teemapäivien muodossa. Molemmat pitivät ihan hyvänä ideana tällaisten yk-

sittäisten tempausten järjestämistä. Toinen heistä huomautti myös, että jotkut ympäristöystävällisemmät valinnat johtuvat muista syistä. Hän sanoi esimerkiksi tulleen hotellin junalla, koska auton säilyttäminen Helsingissä on vaan niin paljon kalliimpaa. Hän mainitsi myös, että jotkut esimerkiksi valitsevat kasvisruoan, koska se on heidän mielestään parempaa.

Eräs haastateltava sanoi aiemmin, että vastuullisuus on yleisesti tärkeää, muttei välttämättä hotellissa. Uusien tekojen tarpeellisuudesta hän oli sitä mieltä, että niitä on hyvä kuitenkin miettiä. Hänellä ei silti ollut mitään ideoita tai ehdotuksia. Muut haastateltavat, joilla ei ollut mielenkiintoa hotellin vastuullisuusasioita kohtaan tai jotka eivät pitäneet hotellin vastuullisuutta tärkeänä asiana, eivät pitäneet uusia tekojakaan tarpeellisena. Varmistin silti heiltäkin lopuksi, jos heillä olisi joitakin vastuullisuuteen liittyviä ideoita. Heillä ei kuitenkaan ollut enempää sanottavaa asiaan.

Arvioitaessa haastattelujen vastauksia kokonaisuutena huomiota kiinnittää se, että niiden sisältö painottuu valtaosin vastuullisuuden ekologiseen ulottuvuuteen. Näin oli puhuttaessa sekä hotellin toimintaa suoraan parantavista toimista että sellaisista kehittämissuunnitelmista, jotka kannustavat asiakkaita ympäristötekoihin hotellin palveluja käyttäessään. Taloudelliseen ulottuvuuteen win-win -ratkaisujen hakemisen mielessä viittasivat lähinnä kommentit, jotka koskivat uusiutuvien energianlähteiden käyttöä ja liikkumistavan valintaa hotelliin tullessa ja sieltä käsin liikuttaessa. Vastuullisuuden sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyvien kommenttien puuttuminen vastasi Suomen matkailu- ja majoitusalan erityispiirteistä esitettyä kuvaa luvussa 2.3 yritys vastuuta käsiteltäessä.

Esitän haastattelun johtopäätökset suurella varauksella suppean haastateltavien joukon vuoksi, mutta joka tapauksessa sain haastatteluista paljon lisää ajateltavaa ja ideoita työtäni varten. Se, että suurin piirtein puolet haastateltavista olivat kiinnostuneet tai välittivät vastuullisuudesta ja ympäristöystävällisyydestä, kertoo vastuullisuustekojen kehittelyn tarpeellisuudesta. Sen, että osa heistä ei ajatellut vastuullisuutta tai välittänyt siitä, tulkitseminen tarpeeksi tietoisuuden lisäämisestä. Ihmisiä ei tietenkään voi pakottaa kiinnostumaan asioista, joista he eivät halua kiinnostua. On kuitenkin selvää, että jos ei tiedä asioista tarpeeksi tai tieto on vaikeasti saatavilla, se vähentää mahdollisuutta oppia ja kiinnostua uusista asioista. Siksi olisikin tärkeää tehdä vastuullisuudesta mahdollisimman näkyvää ja helposti ymmärrettävää. Ympäristöystävällisempien valintojen tekemisen tulisi myös olla suhteellisen helppoa asiakkaalle, jotta pienet paremmat valinnat eivät jäisi tekemättä niiden vaivalloisuuden vuoksi tai sen takia, että ne tuntuisivat liian isolta uhrukselta. Tie-

tyissä asioissa on tehtävä uhrauksiakin, mutta hotellivierailuissa on monia pieniäkin asioita, joilla on merkittävä vaikutusta monien toimiessa samoin ja joista vierailun mukavuudenkaan ei tarvitse kärsiä.

6 Vastuullisuustekojen vuosikello

Kuvaan tässä luvussa produktin eli mitkä kuukausittaiset vastuullisuusteot sisällytin vuosikelloon aloittaen tammikuusta. Sitä ennen kerron kuitenkin produktin laadinnassa tekemistäni rajauksista.

Ensinnäkin koostin vuosikelloon ainoastaan ehdotuksia uusiksi vastuullisuusteoksiksi. Nykyisten Green Key -sertifikaatin toimien sisällyttäminen vuosikelloon olisi laajentanut työtä liikaa eikä olisi tarjonnut vastaavaa hyötyä hotellin toiminnan kehittämiseksi. Jos vuosikelloon olisi sisällytetty Green Key -sertifikaatin edellyttämät toimenpiteet, huomio ei olisi kohdistunut yhtä selvästi toiminnan kehittämiseen kuin sisällytettäessä vuosikelloon vain uudet toimet. Siksi jo alussa päätettiin laatia vuosikello nimenomaan uusista vastuullisuusteoksista.

Toinen raja oli tarpeen tehdä kustannusten ja ehdotuksien toteuttamismahdollisuuksien osalta. Pyrin tekemään esitykset sellaisista vastuullisuustoimista, jotka toteuttaisivat paitsi ekologisuutta myös muita vastuullisuuden ulottuvuuksia ja olisivat kustannuksiltaan riittävän pieniä ja muissakin suhteissa toteuttamiskelpoisia lähivuosien aikataululla. Lisäksi koetin kiinnittää huomiota tekojen valinnassa siihen, että niillä olisi mahdollisimman suuret välittömät ja pitkän ajan vaikutukset.

Seuraavalle sivulle olen tiivistänyt sarakkeisiin vuosikellon teot, niiden ajankohdat ja vastuuhenkilöt (taulukko 2). Kunkin teon vastuuhenkilön toimeksiantaja saa päättää myöhemmin itse. Seuraavaksi selitän, miksi olen valinnut kyseiset asiat ja ajankohdat ja miten ehdotan ne toteutettaviksi. Olen laatinut vuosikellon teot toimeksiantajalta saamieni tietojen, Green Key -materiaalien, haastattelujen sekä omien havaintojeni ja ideoideni pohjalta. Joissakin teoissa ehdotan niiden toteuttamiselle useampia vaihtoehtoisia tapoja. Osa teoista on mahdollista toistaa vuosittain ja osa on kertaluontoisia asioita.

Taulukko 2. Vastuullisuustekojen vuosikello

Ajankohta	Vastuullisuusteko	Vastuuhenkilö
Tammikuu	Sähköinen tietopaketti huoneiden tabletteihin: - o Energian- ja vedenkulutuksen standardit - o Puhdistusaineiden tiedot - o Pyykin pesemiseen kuluva vesimäärä, kuinka paljon vettä asiakas voi säästää omilla valinnoillaan - o Palautuspullojen kierrätys - o Tieto kestokasseista - o Julkisten kulkuvälineiden käyttäminen, HSL Reittiopas - o Kaupunkipyörien ohjeistus - o Tiedot kävelykierroksista	
Helmikuu	Huoneiden oviin kyltti, joka muistuttaa sammuttamaan valot, joka kerta huoneesta lähtiessä	
Maaliskuu	Earth Hour aulassa, ympäristömerkityt kynttilät, kuva someen kannustavalla tekstillä	
Huhtikuu	Karpalot aamiaiselle/ravintolaan mehuun tai jälkiruokiin	
Toukokuu	Kaupunkipyörien ohjeistus ja mainostus, mahdollinen yhteistyö	
Kesäkuu	Kävelykierroksista tiedottaminen ja suosittelu, mahdollinen yhteistyö	
Heinäkuu	Kierrätysroskikset yleisiin tiloihin ja vastaanoton työtiloihin	
Elokuu	Luomuviniinimarjat ja mustikat aamiaiselle	
Syyskuu	22.9. Auton vapaapäivä, julkisilla kulkuvälineillä saapuneiden asiakkaiden muistaminen pienellä lahjalla/etukupongilla	
Lokakuu	1.10. Kasvisruoan ostajalle pieni jälkiruoka (esim. omenoista tai luumuista) tai kahvi/tee ilmaiseksi	
Marraskuu	Kestokassit hotellihuoneisiin	
Joulukuu	Kampanja: hotellilahjakortti elämyslahjana tarvaran sijaan	

Tammikuu. Mainitsin aiemmin, että eräs haastateltava ehdotti ympäristöasioista kertovaa tietopakettia hotellihuoneisiin. Myös Green Key -ohjelma korostaa tietoisuuden lisäämistä ja tiedon jakamista kestävyys tavoittelussa. Tietopaketti sopisi tammikuun teoksi, sillä näin uusi vaihtunut vuosi aloitettaisiin uuden lisäominaisuuden kanssa, joka auttaa välittämään asiakkaille selkeämpää tietoa ympäristötyöstä.

Hotellihuoneissa on tabletit, joista tämä tietopaketti voisi löytyä. En tunne tablettien sisältöä kovin hyvin, koska ne olivat jonkin aikaa pois käytöstä ja otettiin takaisin käyttöön huoneisiin vasta työharjoitteluni melko myöhäisessä vaiheessa. Todennäköisesti tietopaketin järjestäminen tabletteihin onnistuisi kuitenkin suhteellisen yksinkertaisesti. Tietopaketti voisi löytyä paperisenakin versiona, mutta sähköinen versio on ympäristöystävällisempi vaihtoehto ja sitä on yksinkertaisempaa päivittää kuin paperista versiota.

Tietopaketissa faktat tulisi esittää lyhyesti ja yksinkertaisesti, jotta mahdollisimman monen mielenkiinto säilyisi sen lukemisen ajan. Siihen tulisi sisällyttää ainakin energian- ja vedenkulutukseen liittyvät standardit, joita hotelli noudattaa. Lisäksi olisi hyvä kertoa puhdistustuotteiden ympäristöystävällisyydestä ja esimerkiksi pyykin pesemiseen kuluva vesi määrästä ja kertoa kuinka paljon vettä asiakas voi säästää käyttämällä pyyhettä useamman kerran ja millainen vaikutus on sillä, että ei pyydä huoneen siivousta joka päivä. Tiedot pitäisi kertoa ainakin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Tietopaketissa voitaisiin kertoa myös pullojen kierrätyksestä tai vähintään mainita, että palautuspullot kannattaa jättää pöydälle roskakorin sijasta. Näin kerroshoitajat saavat varmasti kierrätettyä palautuspullot sen sijaan, että ne menisivät roskien mukana hukkaan. Siinä voitaisiin kertoa hieman enemmänkin tietoa Suomen pullonpalautusjärjestelmästä, koska samanlaista järjestelmää ei ole kovin monissa maissa. Kaikki ulkomaiset matkailijat eivät välttämättä ole tietoisia siitä, joten he voisivat oppia asiasta lisää.

Tietopakettiin voisi sisällyttää myös opastusta ympäristöystävällisiin valintoihin Helsingissä. Siitä tulisi löytyä tieto HSL:n reittioppaasta ja linkki siihen, jotta asiakkaat pääsisivät itsekin helposti tarkistamaan julkisen liikenteen aikatauluja. Vastaanotossa työskennellessäni kerron aina reittiohjeiden lisäksi asiakkaille Reittiopas-nimen, sillä tiedän itse, kuinka vapauttavaa ja yksinkertaista ulkomailla matkustaessa on saada tarkistaa julkisen liikenteen aikataulut samalla välineellä kuin paikallisetkin sen tekevät. Tietopakettiin olisi hyvä lisätä myös joidenkin muiden kuukausien tekoihin liittyvää ohjeistusta. Tulen mainitsemaan niistä tekojen kohdalla erikseen.

Helmikuu. Koska helmikuun aikana ei ole mitään erikoista teemapäivää tai muuta sel-
laista, ideani tälle ajankohdalle on toteutettavissa muunakin ajankohtana. Olen työssäni
huomannut, kuinka usein hotellivieraat jättävät huoneen valot päälle poistuessaan huo-
neesta vierailunsa aikana tai lähtiessään hotellista vierailunsa päätyttyä. Tähän kuluu tur-
haan harmillisen suuri määrä energiaa. Siksi ehdotan jonkinlaisia pieniä kylttejä huonei-
den oviin, joissa muutamalla olennaisimmalla kielellä muistutetaan sammuttamaan kaikki
valot aina, kun poistuu huoneesta.

Huoneen valot sammuvat, kun avainkortti otetaan pois katkaisimesta huoneesta poistutta-
essa. Se ratkaisee ongelman useimmiten, mutta osa asiakkaista jättää yhden kortin kat-
kaisimeen lähtiessään voidakseen ladata esimerkiksi puhelintaan tai tietokonettaan huo-
neessa poissa ollessaan eivätkä vaivaudu sammuttamaan valoja erikseen. Jotkut myös
jättävät korttinsa katkaisimeen, kun lähtevät kokonaan hotellista. Silloin valot ovat päällä
siihen asti, kunnes henkilökunnan jäsen käy tarkistamassa asiakkaan vierailun viimeisenä
päivänä uloskirjautumisen ajan jälkeen, onko vieras lähtenyt huoneestaan.

Maaliskuu. Vuosittain maaliskuun viimeisenä lauantaina vietetään maailmanlaajuista
Earth Hour -tapahtumaa, jossa ihmiset sammuttavat valot tunnin ajaksi kello 20.30-21.30
paikallista aikaa. Seuraavan kerran Earth Houria vietetään siis 27.3.2021. En itse ollut tä-
män vuoden 2020 Earth Hour -päivänä töissä. Kuulin kuitenkin kollegoiltani, että he olivat
osallistuneet siihen työvuoronsa aikana sammuttamalla hotellin aulan valot ja polttamalla
kynttilöitä.

Earth Hourin järjestäminen aulaan ei siis olisi mikään uusi juttu, mutta seuraavan kerran
sen voisi tehdä niin, että se mainitaan myös sosiaalisen median tileillä. Aulaan muutamia
kynttilöitä suunnitellusti sijoittamalla saisi todella kauniin kuvan, jonka voisi julkaista vähin-
tään Vaakunan Instagram-tilillä. Kynttilöiden tulisi luonnollisesti olla ympäristömerkittyjä.
Earth Hourin järjestäminen ja siitä kertominen sosiaalisessa mediassa voisi kannustaa
sen hetkisiä hotellivieraita sekä myös muita hotellin sosiaalisen median tilejä seuraavia ih-
misiä osallistumaan tapahtumaan huoneessaan tai kotonaan.

Huhtikuu. Tämän kuun idea juontuu myöhemmin käsittelyyn tulevan elokuun marjoihin
liittyvästä ideasta. Ehdotan hotellin ravintolaan esimerkiksi mehuihin tai jälkiruokiin käytet-
täväksi suomalaisia karpaloita. Karpalo on marjana erityinen siinä mielessä, että sitä voi
poimia syyskuun lopusta lumentuloon saakka ja vielä seuraavana vuonna heti lumen su-
lettua (Luontoon.fi s.a.). Olen kuullut joskus sanottavan, että karpalot ovat parhaimmillaan

vasta talven jälkeen. Hotellin aamiaisella ja ravintolassa on muulloinkin tarjolla kausituotteita, joten karpalot olisivat oiva lisä vuodenaikaan, jossa kovin monia muita suomalaisia luonnontuotteita ei saa tuoreena.

Toukokuu. Suomessa vietetään vuosittain toukokuun alussa pyöräilyviikkoa. Seuraavan kerran sitä oli tarkoitus viettää 9.-17.5.2020. Poikkeustilanteen vuoksi se on kuitenkin tänä vuonna siirretty syyskuulle päivämäärille 5.-13.9.2020.

Haastatteluissa erään asiakkaan mielestä hotellilla olisi hyvä olla omia pyöriä, koska niiden lainaaminen olisi turisteille helpompaa kuin kaupunkipyörien käyttäminen. Tämä on sinänsä ihan hyvä idea, mutta hotellin sijaintia ajatellen pyörien vuokrauksen järjestäminen ei ole välttämättä tarpeellista. Toimeksiantajan kanssa keskustellessani olen ymmärtänyt, että hotellilla on joskus ollut pyöriä ja potkulautoja, mutta sellaisia ei enää ole eikä niitä olla kaupunkipyöräjärjestelmän kehittyttyä hankkimassa. Järkevintä olisi siis vain ohjeistaa asiakkaita selkeästi kaupunkipyörien käytöstä, jotta mahdollisimman moni uskaltaisi kokeilla niitä. Lisäksi hotellin vastaanottoon tulisi hankkia esimerkiksi kymmenen kappaletta pyöräilykypäriä, joita lainataan maksutta asiakkaille. Tämä ohjeistus pyörien käytöstä ja pyöräilykypärän lainaamisesta tulisi myös sisällyttää tietopakettiin. Sen lisäksi ehdotan harkittavaksi sellaisen yhteistyön järjestämistä, jossa hotellilta voisi saada kaupunkipyöriin käytettäviä kortteja.

Kesäkuu. Helsingissä järjestetään normaalioloissa vuoden ympäri erilaisia maksuttomia ja maksullisia kävelykierroksia. Tämä idea sai alkunsa hotellipäälliköltä, sillä hän mainitsi keskustellessamme kävelykierrokset ja Vaakunan keskeisen sijainnin. Monet turistit haluavat tutustua kaupunkiin ohjatusti, jolloin heillä on vaihtoehtoina lähteä bussikierrokselle tai kävelykierrokselle. Hotelli sijaitsee hyvin keskeisellä paikalla aivan rautatieaseman vieressä, joten asiakkaat voivat löytää kävelykierrosten aloituspisteitä lyhyen kävelymatkan päästä.

Työssä olen itse nähnyt melko tasaisesti sekä kävely- että bussikierroksista tiedustelevia asiakkaita. Hotellissa voitaisiin kannustaa vieraita valitsemaan kävelykierros ehdottamalla sitä aktiivisesti sellaisille asiakkaille, joita jokin tällainen ohjattu kaupunkiin tutustuminen kiinnostaa. Erityisesti kesällä monet turistit ovat halukkaita kulkemaan kävellen ympäri Helsinkiä. Vastaanottovirkailijat voisivat siis ehdottaa kävelykierroksia asiakkaille entistä aktiivisemmin.

Voitaisiin myös valita esimerkiksi yksi ilmaisten kävelykierrosten tarjoaja, joka katsotaan sijainniltaan parhaaksi hotellille ja jota suositellaan. Voitaisiin sopia myös jonkinlaisesta

yhteistyöstä ja kertoa hotellin sosiaalisessa mediassa kyseisestä kävelykierrosten järjestäjästä, kierroksen aloituspaikasta ja sen läheisyydestä hotelliin jonkin Helsinki-maisemakuvan kera. Esimerkiksi Green Cap Tours on sellainen kävelykierrosten järjestäjä, jolla on läpinäkyvä ympäristöpolitiikka (Green Cap Tours 2016). Kesäkuun kuudentena päivänä vietetään myös Maailman ympäristöpäivää, joten sitäkin olisi mahdollista korostaa viestinnässä kävelystä ympäristöystävällisempänä valintana keskustassa liikkumisessa. Tieto kävelykierroksista olisi myös hyvä lisä aiemmin mainitsemaani tietopakettiin.

Heinäkuu. Kuten helmikuun, ei myöskään heinäkuun aikana ole erikoisia teemapäiviä tai muita sellaisia, joten tämänkin kuukauden ehdotus on toteutettavissa minä vaan muunakin ajankohtana. Hotellihuoneissa ei ole kunnollista mahdollisuutta kierrättää eri materiaaleja. Siksi ehdotan, että harkittaisiin jonkinlaisia yleisiä kierrätysroskiksia. Sellaiset voisivat löytyä jokaisesta huonekerroksesta läheltä asiakashissejä, koska jokainen asiakas kulkee niiden ohi. Ymmärrän, että tällaiset roska-astiat eivät välttämättä sovi Vaakunan yksinkertaisen tyylikkääseen miljööseen. Mielestäni olisi silti hienoa, jos sellaiset saataisiin järjestettyä jotenkin sisustukseen sopivana. Silloin mitään kierrätyksen arvoista materiaalia ei tarvitsisi hukata.

Olisi toki asiakkaista riippuvaista, haluavatko he itse kierrättää vai eivät. Kierrätykseen eivät myöskään sovi esimerkiksi likaiset materiaalit. Monet kuitenkin käyvät ostoksilla Helsingin keskustassa, ja silloin ostosten mukana saattaa tulla isompia pahvilaatikoita tai muita sellaisia, jotka eivät välttämättä edes mahdu hotellihuoneen roskakoriin. Silloin kerroshoitajalla on mahdollisuus kierrättää materiaalit, mutta uskon, että myös jotkut asiakkaat haluaisivat viedä kierrätettävät jätteensä kierrätysastioihin niiden ohi kulkiessaan.

Tähän teemaan minulla on myös toinen lisäys, joka ei poikkeuksellisesti ole asiakkaille näkyvä teko. Vastaanoton henkilökunnan tiloissa ei ole seka- ja biojätteen lisäksi muita roskiksia. Niin kuin jo aiemmin havainnoissani mainitsin, esimerkiksi isommat pahvilaatikat viedään aina kierrätyslavalle. Pienemmät pahvit esimerkiksi teepaketit tai valmisruokien kääreet heitetään kuitenkin usein sekajätteeseen. Siksi ehdotan, että vastaanoton takatilaan järjestettäisiin jokin astia, johon voidaan lajitella pienemmät puhtaat pahvit, lasit, metallit ja muovit. Siten tällaiset materiaalit eivät joutuisi sekajätteeseen eikä siitä koituisi paljoa lisätyötä, kun jätteitä voitaisiin viedä pois kerralla isompi määrä.

Elokuu. Vaakunan hotellipäällikkö kertoi tätä työtä aloittaessani, että hän on pitkään toivonut, että hotellin aamiaiselle saataisiin tarjolle viinimarjoja. Siksi ehdotankin aamiaiselle hankittavaksi luonnonmukaisesti viljeltyjä viinimarjoja, jotka olisi tietenkin parasta tilata

mahdollisimman läheltä. Niiden lisäksi mustikat olisivat mielestäni hyvä idea. Tämä toteutettaisiin elokuussa, koska puna- ja mustaherukoiden satokausi on silloin, ja mustikoiden poimintakausi heinäkuun puolesta välistä syyskuun alkuun (Luontoon.fi s.a.). Viinimarjoja voisi siis olla tarjolla juuri elokuun ajan ja mustikoita hieman pidempään.

Elokuun viimeisenä lauantaina juhlitaan Suomen luonnon päivää, seuraavan kerran siis 29.8.2020. Marjoja tulisi toki mainostaa sosiaalisessa mediassa sitäkin aiemmin. Sinäkin päivänä voisi kuitenkin tehdä julkaisun, jossa korostetaan luontoa ja marjoja, koska erityisesti mustikat kasvavat luonnonvaraisina Suomen metsissä. Myös puna- ja mustaherukoita kasvaa luonnossa, mutta ne todennäköisesti tilataan viljelijältä.

Syyskuu. Syyskuun 22. päivänä vietetään Kansainvälistä autotonta päivää tai auton vapaapäivää. Siksi ehdotan tämän kuun teoksi niiden asiakkaiden muistamista, jotka saapuvat hotelliin julkisella kulkuvälineellä oman auton sijaan. Kampanjan voisi järjestää vähintään tuon yhden päivän kestäväenä. Vaihtoehtoisesti se voisi kestää viikon verran. Koska vuoden 2020 syyskuun 22. päivä on tiistai, kampanja voisi alkaa esimerkiksi siitä päivästä ja kestää viikon loppuun asti.

Tämän idean suhteen jouduin pohtimaan sitä, kuinka henkilökunta tietäisi, ketkä asiakkaista kuuluu palkita. Normaalisti autolla hotellille saapunut asiakas säilyttää autonsa Elielin parkkihallissa. Hotellin vastaanotossa maksettaessa pysäköinnin vuorokausihinta on hotellin asiakkaille halvempi kuin parkkihallissa (muulloin kuin sunnuntaisin ja pyhäpäivinä), joten useimmiten pysäköintiä tarvitseva asiakas ostaa parkkilipukkeen jo kirjautuessaan sisään hotelliin. Tilanteissa, joissa asiakas ei mainitse tai halua ostaa parkkilipuketta, vastaanottovirkailija voisi kysyä, onko hänellä tarvetta pysäköinnille tai miten hän saapui hotellille. Näin selviäisi, käyttikö asiakas autoa vai julkista kulkuvälinettä, ja silloin vastaanottovirkailija voisi kertoa asiakkaalle, että auton vapaapäivän kunniaksi muistamme auton kotiin jättäneitä vieraita esimerkiksi pienellä lahjalla tai etukupongilla ja antaa sen asiakkaalle. Lahja voisi olla jokin pieni syötävä tai jokin pieni hyvinvointiin liittyvä paketti. Palkinto voisi olla myös kuponki, jolla saa alennuksen esimerkiksi ravintolasta tai jostain muusta palvelusta.

Lokakuu. Lokakuuhun liittyy tietous kasvisruoasta. Suomessa puhutaan lihattomasta lokakuusta, kun taas englanninkielinen termi on vegetarian awareness month. Lokakuun ensimmäisenä päivänä vietetään Maailman kasvisruokapäivää. Löysin Green Key:n asiakkaiden osallistamisen pistekriteeristä ”Hotelli palkitsee asiakkaitaan ympäristöteosta” idean ilmaisesta kahvista kasvisruoan valinneelle (Green Key Finland 2016).

Siitä inspiroituneena ehdotan hieman erilaista ideaa. Voitaisiin järjestää vähintään kasvisruokapäivän kestävä kampanja, jossa kasvisruoan ostajat saavat jonkin suomalaisia hedelmiä sisältävän pienen jälkiruoan ilmaiseksi. Lokakuu on Suomessa sadonkorjuun päätöskuukausi, joten jälkiruoassa voitaisiin käyttää esimerkiksi omenoita tai luumuja, joita monilla kasvaa ihan kotipuutarhassakin. Silti esimerkiksi omenoille tai luumuille allergisille täytyisi olla vaihtoehtona myös kahvi tai tee. Kampanjasta voisi tehdä myös useamman päivän mittaisen. Esimerkiksi vuoden 2020 lokakuun ensimmäinen päivä on torstai, joten kampanja voisi alkaa silloin ja kestää loppuviikon.

Marraskuu. Euroopan jätteen vähentämisen viikkoa vietetään vuosittain marraskuun loppupuolella. Jätteen vähentämisen viikosta on olemassa erilaisia versioita. Joskus viikon päivämäärät vaihtelevat eri järjestäjien välillä, ja osa kestää seitsemän ja osa yhdeksän päivää. Green Key Finlandin materiaalien mukaan jätteen vähentämisen viikko kestää yhdeksän päivää ja sitä vietetään seuraavan kerran 21.-29.11.2020. Tämän viikon kunniaksi ehdotan jonkinlaista kestokassi-järjestelmää hotellille, joka auttaisi vähentämään asiakkaiden kaupoista ostamia muovikasseja.

Löysin Green Key Finlandin sivuilta esimerkin Pasilan Original Sokos Hotel Triplasta, jossa asiakkaat voivat lainata vastaanotosta kestokassin panttia vastaan. Se olisi mielestäni erittäin hyvä idea jokaiseen hotelliin, sillä matkalla ollessaan ihmisillä ei välttämättä ole omaa kestokassia mukana, joten he saattavat matkustaessaan toimia epäekologisemmin kuin tekisivät kotipaikassaan kaupassa käydessään. Kestokassien lainaaminen Vaakunan vastaanotosta ei olisi kuitenkaan kovin kätevää, ottaen huomioon tilojen vähyyden ja hotellin tyylin. Tyyllillä viittaa siihen, että vastaanotossa näkyvillä olevat kestokassit eivät sopisi hotellin melko yksinkertaisen tyylikkääseen sisustukseen eikä siellä ole sellaista seinätilaakaan, jonne kestokassit voisi ripustaa. Toki kestokasseja olisi mahdollista säilyttää vastaanoton kaapeissa, josta vastaanoton työntekijät voisivat lainata niitä asiakkaille.

Mietin kuitenkin muitakin ideoita kestokassien suhteen. Ehdotan, että hotellihuoneisiin järjestettäisiin lisävarusteeksi kestokassit. Kassi löytyisi huoneen kaapista tai naulakosta, ja myös tietopaketissa olisi maininta siitä. Kassit pitäisi tietenkin hygieniasyistä pestä käytön jälkeen. Kerroshoitaja siis vaihtaisi huoneessa olevan kassin puhtaaseen silloin, kun edellinen vieras on lähtenyt, jos kassia on käytetty. Tämä vaihtoehto olisi asiakkaalle kätevin, sillä vastaanotossa on joskus erittäin pitkät jonot. Kukaan ei todennäköisesti halua jonottaa kestokassin vuoksi. Huoneesta asiakas saisi kassin kätevästi mukaan, milloin vain sitä tarvitsee, eikä turhia muovikasseja tarvitsisi ostaa. Ainoa ongelma tällaisessa järjestelyssä on se, että joku voi viedä kassin mukanaan. Se riski on toki joissain muissakin huoneen tavaroissa. Ohjeissa pitäisi siksi tehdä selväksi, että kassi on tarkoitettu lainattavaksi ja jos

sitä ei jätä huoneeseen, joutuu siitä maksamaan. Vaakunalla voisi olla oma kestokangaskassi tai jonkun suomalaisen merkin kasseja käytössä.

Joulukuu. Joulun alla mainostetaan erilaisia lahjaideoita. Viime vuosina erilaiset elämyslahjat ja aineettomat lahjat ovat tulleet trendiksi. Joulukuussa ehdotan tehtäväksi turhan kulutuksen vastaisen kampanjan, jossa kannustetaan ihmisiä antamaan läheiselleen elämyslahja tavarán sijaan. Silloin voitaisiin mainostaa hotellilahjakorttia lahjaideana sellaiselle ihmiselle, jolla on jo kaikkea ja joka ei tarvitse mitään. Voitaisiin myös korostaa sitä, että lahjakortti on käytettävissä nimenomaan ympäristöystävällisessä hotellissa.

7 Pohdinta

Tässä luvussa käsittelen aluksi teoriaosuuden ja produktin välistä yhteyttä sekä sen tarpeellisuutta ja onnistumista toimeksiantajan siihen kohdistamien odotusten suhteen. Sen jälkeen pohdin omaa kehitystäni opinnäytetyöprosessin aikana.

7.1 Teoriaosuuden merkitys tuotteelle

Opinnäytetyön aiheen täsmennyttyä ja päätettyämme, että teen sen toiminnallisena eli produktityyppisenä työnä pohdin, millaisen teoriaosuuden tarvitsen produktin toteuttamiseen. Samalla perehdyin kestäväää ja vastuullista liiketoimintaa, erityisesti matkailu- ja majoitusliiketoimintaa, käsittelevään kirjallisuuteen. Tarvitsin melko laajaa perehtymistä kestävään kehitykseen ja vastuullisuuden teemoihin ja käsitteisiin kirjoittaakseni teoriaosuuden ja edetäkseni työstämään vastuullisuustekojen vuosikelloa. Tässä työn vaiheessa opin paljon liiketoimintaan liittyvistä kestävyys- ja vastuullisuusasioista, mikä mahdollisti vastuullisuustekojen johdonmukaisen suunnittelun.

Teoriaosuuden työstäminen selvensi minulle erityisesti yritysvastuun ja yhteiskuntavastuun käsitteitä niin, että saatoin vastuullisuustekoja Vaakuna-hotellille suunnitellessani pitää mielessä liiketoiminnan tuloksen ja vastuullisuuden toteuttamisen tasapainon sekä pitkän aikavälin näkökulman. Voiton tekemisen tarvetta yritys ei voi kiertää, mutta sen tulee samalla huolehtia toimintansa kestävydestä. Tällöin onnistutaan parhaimmillaan luomaan vastuullisuusteorioissa win-win -tilanteita, minkä oivaltaminen työskennellessäni puolen vuoden ajan Vaakunassa auttoi jäsentämään ja työstämään vastuullisuustekoja tuotteeseen.

7.2 Tuotteen hyöty toimeksiantajalle

Sain toimeksiantajaltani hyvin myönteistä palautetta suunnittelemani tuotteesta. Toimeksiantaja sanoi, että kaikki suunnittelemani vastuullisuusteot ovat hyviä ja toteuttamiskelpoisia ideoita. Hän korosti, että tällaiset päätökset ovat tätä päivää ja että on tärkeää tehdä jotain uutta, joka saa asiakkaiden mielenkiinnon heräämään. Lisäksi hän arvioi, että nämä teot ovat kustannuksiltaan sen verran pieniä, että ne voidaan helposti toteuttaa.

Koen itsekin työni olevan merkityksellinen toimeksiantajalle, sillä aiemmin ei ollut tehty vastaavaa Vaakunalle suunnattua ehdotusten listaa. Laatimani vuosikello antaa toimeksiantajalle mahdollisuuden toteuttaa osittain valmiiksi suunnitellut teot, joten Green Key -henkisten asiakkaille näkyvien tekojen toteuttaminen on sen avulla hieman helpompaa

verrattuna siihen, että toimeksiantaja olisi suunnitellut uusia vastuullisuustekoja alusta lähtien täysin itse. Työni antaa toimeksiantajalle myös mahdollisuuden jalostaa ideoita vieläkin pidemmälle ja soveltaa niitä.

Green Key -hakemukselle on useampia ajankohtia vuoden aikana. Toimeksiantajallani oli ennen koronapandemiaa aikomus lähettää hakemuksensa huhtikuun loppuun mennessä. Tällöin yhden vuoden teot oli tarkoitus toteuttaa toukokuusta alkaen seuraavan vuoden huhtikuuhun asti. Kuitenkin pandemian vaikuttaessa suuresti hotelliliiketoimintaan hakemuksen määräaika siirtyi edemmäs. Tämän hetken maailman tilanteessa ei olisi muutenkaan järkevää ryhtyä toteuttamaan suurta osaa uusista teoista, kun asiakkaita, joiden hotellivierailun kokemukseen ne vaikuttaisivat, on poikkeuksellisen vähän. Toimeksiantaja voi siis tästä johtuen toteuttaa eri tekoja esimerkiksi vasta seuraavana vuonna tai muuten aikataulua soveltaen.

Tällä hetkellä on vielä epävarmaa, milloin mahdollisesti pääsen jatkamaan töitä Vaakunassa. Odotan kuitenkin mielenkiinnolla näkeväni lomautuksen päätyttyä tai myöhemmin, mitä suunnittelemani ehdotuksia vastuullisuusteoksiksi toteutetaan. Olisi hienoa nähdä, että työlläni olisi edes pieni vaikutus toimeksi- ja työnantajayritykseni toimintaan.

Jatkoa ajatellen tällaisen prosessin toistaminen vakaammissa olosuhteissa olisi varmasti hyödyllistä. Tällöin myös toteuttamatta jäänyt laajempi asiakaskysely voitaisiin suorittaa ja hankkia lisäksi työntekijöiltä palautetta hotellin toiminnasta ja vastuullisuustekojen toteuttamisesta.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen on ollut alusta loppuun hyvin opettavainen kokemus. Opin paljon lisää kestävyiden ja vastuullisuuden aiheista, varsinkin kun mikään aiempi opintokokonaisuus opintojeni aikana ei ole keskittynyt yksinomaan näihin teemoihin. Kestävän kehityksen sekä yritys- ja yhteiskuntavastuun käsitteet ovat tulleet minulle tutuiksi aiemmin osana joitakin opintokokonaisuuksia. Kuitenkin vasta opinnäytetyön aikana kirjallisuuteen tutustuessani opin hahmottamaan aiheisiin liittyvän isomman kokonaisuuden ja sen taloudellisen, ekologisen ja sosiaalisen ulottuvuuden, joita ei voida täysin erottaa toisistaan ja jotka ovat myös osittain toisistaan riippuvaisia.

Työn aikana koin välillä vaikeaksi lähteiden rajaamisen ja tehokkaan ajankäytön niiden kanssa. Löysin yleisesti kestävydestä ja vastuullisuudesta matkailussa paljon varsinkin

englanninkielistä kirjallisuutta, jossa aihetta käsitellään hyvin laajasti ja useammista näkökulmista, joista osa ei luonnollisesti ollut olennaisia työni kannalta. Usean lähteen välillä navigoiminen oli ajoittain hieman haastavaa, kun täytyi yhdistää suomen- ja englanninkielisten lähteiden ydinasiat johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi.

Työn teoriaosuuteen olisi ollut mahdollista sisällyttää myös sertifikaatteihin kohdistuvaa kritiikkiä. Harkitsin asiaa, mutta tulin siihen tulokseen, että se olisi laajentanut aiheen rajasta liian paljon. Vaikka sertifikaattien kritiikkikin olisi ollut mielenkiintoinen näkökulma, se ei sinänsä olisi vaikuttanut työn lopputulokseen olennaisella tavalla, koska työn lähtökohtana tuli joka tapauksessa olemaan sertifikaatti.

Opinnäytetyön tekeminen vaatii myös itsekuria, kun täytyy keskittyä niin pitkän ajan yhteen isompaan kirjoitustyöhön. Tunsinkin opinnäytetyön tekemisen aikana ajoittain pientä epävarmuutta. Työn valmistuminen tuntui välillä melko kaukaiselta asialta, koska opinnäytetyöhön vaaditaan niin monia eri työvaiheita ennen kuin kokonaisuus on kasassa. Aika ajoin minulle oli haastavaa keskittyä yhden työn kohdan kirjoittamiseen, kun mielessä oli myös muita asioita, jotka täytyi tehdä. Opin kuitenkin työskentelemään sitä tehokkaammin, mitä pidemmälle prosessissa pääsin. Joskus myös toiseen aiheeseen vaihtaminen auttoi, kun ei tuntunut pääsevän eteenpäin jossain toisessa kohdassa. Siten myöhemmin jaksoi taas paneutua edelliseen aiheeseen. Työvaiheet olivat myös keskenään melko erilaisia siinä mielessä, että esimerkiksi teorian kirjoittaminen vaati paljon aikaa, kun taas esimerkiksi haastattelujen analysointi vei huomattavasti vähemmän aikaa.

Opin joitakin uusia asioita myös toiminnallisen opinnäytetyön rakenteesta vasta sitä tehdessäni, sillä olin aikaisemmin nähnyt enemmän esimerkkejä tutkimustyyppisestä opinnäytetyöstä. Joskus koin jopa turhautumisen hetkiä, kun kommentteja saatuani jouduin tekemään joitakin lisäyksiä, joiden tarpeesta en aluksi tiennyt, koska en tuntenut riittävän hyvin toiminnallisen opinnäytetyön rakennetta.

Lisäksi tämä poikkeuksellinen korona-aika vaikeutti työni aineiston keruuta, kuten olen jo aikaisemmin työssä maininnut. En myöskään saanut kaikkia kirjoja paperisina versioina. Ehdin kuitenkin lainata useamman kirjan ennen kirjastojen sulkemista, mutta vielä sulkeamisen jälkeen tarvitsin kirjan esimerkiksi tutkimusmenetelmistä. E-kirjojen valikoima on pienempi kuin fyysisten kirjojen, mutta onnistuin löytämään niistä lisäksi pari suomenkielistä kirjaa teoriaosuuden tueksi.

Vaikka työn aikana oli tiettyjä vaikeuksia, työn aihe ja sen valmiiksi saaminen säilytti motivaationi, ja olen olosuhteet huomioon ottaen tyytyväinen lopputulokseen. Erityisen iloinen

olen siitä, että sain tehdä opinnäytetyön sellaisesta aiheesta, joka kiinnostaa minua aidosti. Niinpä haluan myös tulevaisuudessa laajentaa entisestään tietämystäni vastuullisesta matkailusta ja liiketoiminnasta.

Lähteet

Bolding Thomsen, F. 2016. Green Key contributes to the UN Sustainable Development Goals 2015-2030. Luettavissa: <https://www.greenkey.global/stories-news-1/2016/3/10/q299jawa8rz540nxxl7nv7bh9vjq8d?rq=Agenda#>. Luettu: 15.4.2020.

Bärlund, A. & Perko, S. 2013. Kestävä johtajuus – Bisneksen uusi elinehto. Talentum. Helsinki. Luettavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-he-lia.fi/teos/IAJBBXXTBBAED#/kohta:KEST\(\(c4\)V\(\(c4\)\)\(\(a0\)JOHTAJUUS\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-he-lia.fi/teos/IAJBBXXTBBAED#/kohta:KEST((c4)V((c4))((a0)JOHTAJUUS((20)/piste:b0). Luettu: 10.5.2020.

FEE Suomi s.a. Green Key. Luettavissa: <https://feesuomi.fi/greenkey/>. Luettu: 17.3.2020.

Foundation for Environmental Education 2016. Green Key and the Sustainable Development Goals 2015-2030. Luettavissa: <https://static1.squarespace.com/static/55371f97e4b0fce8c1ee4c69/t/56e6867af8508224be0add17/1457948283704/Green+Key+and+the+Sustainable+Development+Goals+2015-2030.pdf>. Luettu: 15.4.2020.

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

Goodwin, H. 2016. Responsible Tourism. Using Tourism for Sustainable Development. 2. painos. Goodfellow Publishers Limited. Oxford.

Green Cap Tours 2016. Ympäristöpolitiikka. Luettavissa: <https://green-captours.com/fi/ymparistopolitiikka/>. Luettu 27.5.2020.

Green Key Finland 2016. Kriteerit hotelleille. Luettavissa: http://greenkey.fi/wp-content/uploads/2019/01/Hotellit_Green-Key-kriteeristöopas-2019-2020.pdf. Luettu: 31.3.2020.

Green Key Finland 2020. Hae mukaan. Luettavissa: <http://greenkey.fi/haku-ohjeet/>. Luettu: 31.3.2020.

Green Key Finland.

Green Key s.a.a. Our Programme. Luettavissa: <https://www.greenkey.global/our-programme>. Luettu 28.3.2020.

Green Key s.a.b. Green Key Criteria. Luettavissa: <https://www.greenkey.global/criteria#>. Luettu 28.3.2020.

Harmaala, M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Sanoma Pro. Helsinki. Luettavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/FABBIXGTFF#kohta:YRITYSVASTUU\(\(20\)JA\(\(20\)MENESTYV\(\(c4\)\)\(\(20\)LIIKETOIMINTA\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/FABBIXGTFF#kohta:YRITYSVASTUU((20)JA((20)MENESTYV((c4))((20)LIIKETOIMINTA((20)/piste:b0). Luettu: 10.5.2020.

Hawkins, R. & Bohdanowicz, P. 2012. Responsible Hospitality. Theory and Practice. Goodfellow Publishers Limited. Oxford.

Kuisma, M., Komulainen, A., Siltala, S. & Keskisarja, T. 2015. Kapinallinen kauppa. Helsingin Osuuskauppa Elanto 1905-2015. Kustannusosakeyhtiö Siltala. Helsinki.

Legrand, W., Sloan, P. & Chen, J. 2017. Sustainability in the hospitality industry. Principles of sustainable operations. 3. painos. Routledge. London and New York.

Lukkari, L. 2020. Millainen on sinun stadisi? HOK-elannon toimitusjohtaja Veli-Matti Liimataisen haastattelu. Yhteishyvä, 116, 2, s. 108-110.

Luontoon.fi s.a. Marjastusajat ja syötävät marjat. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/marjastusjasienestys/marjastus>. Luettu: 11.5.2020.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Rezaee, Z. & Choi, E. 2016. The relevance of business sustainability in the hotel industry. Teoksessa: Gardetti, M. & Torres, A. (toim.). Sustainability in Hospitality. How Innovative Hotels are Transforming the Industry, s. 25-40. Greenleaf Publishing Limited. Sheffield.

S-kanava 2019. Sokotel Oy. Luettavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/sokotel-oy>. Luettu: 25.2.2020.

S-ryhmä s.a.a. S-ryhmä lyhyesti. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/tietoa-s-ryhmasta>. Luettu 25.2.2020.

S-ryhmä s.a.b. Vastuullisuus: Vastuullisuusohjelma ja vastuullisuuden johtaminen. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/vastuullisuusohjelma>. Luettu: 20.3.2020.

S-ryhmä s.a.c. Vastuullisuus: Ilmasto. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/ilmasto>. Luettu: 23.3.2020.

S-ryhmä s.a.d. Vastuullisuus: Kiertotalous. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/kiertotalous>. Luettu 23.3.2020.

S-ryhmä s.a.e. Vastuullisuus: Eettinen Toimintatapa. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/eettinen-toimintatapa>. Luettu: 23.3.2020.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. 6.4 Havainnointi. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html. Luettu: 25.4.2020.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. 6.3 Haastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html. Luettu: 25.4.2020.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. 6.3.3 Strukturoitu ja puoliskstrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu: 28.4.2020.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006d. 6.3.2 Teemahaastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html. Luettu: 28.4.2020.

SOK:n Hallitus 2019. S-ryhmän ihmisoikeusperiaatteet. S-ryhmä. Luettavissa: <https://s-ryhma.fi/vastuullisuus/eettinen-toimintatapa/ihmisoikeusperiaatteet>. Luettu: 23.3.2020.

Sokos Hotels 2019a. Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsinki: Historia. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/helsinki/sokos-hotel-vaakuna/historia>. Luettu: 25.2.2020.

Sokos Hotels 2019b. Helsinkiläisen funkkishotelli Vaakunan huoneuudistus on valmis. Luettavissa: https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/helsinkilaisen-funkkishotelli-vaakunan/015024671_419607. Luettu: 25.2.2020.

Sokos Hotels 2020a. Original Sokos Hotel Vaakuna, Helsinki. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/helsinki/sokos-hotel-vaakuna>. Luettu: 25.2.2020.

Sokos Hotels 2020b. Sokos Hotels Suomen vastuullisin hotelliketju, Rosso kolmantena ravintoloissa. Luettavissa: https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotels-suomen-vastuullisin/015408803_419607. Luettu: 27.3.2020.

Sokos Hotels s.a.a. Vastuullisuus Sokos Hotelleissa. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa>. Luettu: 26.3.2020.

Sokos Hotels s.a.b. Green Key -ympäristöohjelma. Luettavissa: <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa/green-key>. Luettu: 2.4.2020.

Suomen YK-liitto s.a. Kestävän kehityksen tavoitteet. Luettavissa: <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/kestava-kehitys/kestavan-kehityksen-tavoitteet>. Luettu: 13.4.2020.

Sustainable Brand Index 2020. Finland B2C. Luettavissa: <https://www.sb-index.com/finland>. Luettu: 27.3.2020.

Sustainable Brand Index s.a. About. Luettavissa: <https://www.sb-index.com/about>. Luettu: 27.3.2020.

Söderlund, M. 13.5.2020. Hotellipääällikkö. Original Sokos Hotel Vaakuna. Puhelu.

Söderlund, M. 27.4.2020. Hotellipääällikkö. Original Sokos Hotel Vaakuna. Keskustelu. Helsinki.

Tilastokeskus s.a. Kestävän kehityksen YK-indikaattorit (Agenda 2030). Luettavissa: <https://www.stat.fi/tup/kestavan-kehityksen-yk-indikaattorit-agenda2030.html>. Luettu: 28.3.2020.

Ulkoasiainministeriö 2005. YK:n vuosituhattavoitteet. Suomen raportti 2004. Luettavissa: https://um.fi/documents/35732/48132/ykn_vuosituhattavoitteet_suomen_raportti_2004.pdf/38d79d55-9e37-0375-c51f-a7c7b0656e0d?t=1560457454460. Luettu: 9.5.2020.

Ulkoministeriö s.a. Agenda 2030 – kestävän kehityksen tavoitteet. Luettavissa: <https://um.fi/agenda-2030-kestavan-kehityksen-tavoitteet>. Luettu: 13.4.2020.

Viljasaari, M. 29.4.2020. Ohjelmajohtaja. Green Key Finland. Sähköposti.

Ympäristöministeriö 2017. Mitä on kestävä kehitys. Luettavissa: https://www.ym.fi/fi-fi/ym-paristo/kestava_kehitys/mita_on_kestava_kehitys. Luettu: 31.3.2020.