

Maiju Ahonen

MAJOITUSYRITYKSEN  
YMPÄRISTÖVASTUULLISUUDEN  
KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö  
Matkailun koulutusohjelma

Marraskuu 2011




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>10.11.2011</p>				
<p><b>Tekijä(t)</b></p> <p>Maiju Ahonen</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b></p> <p>Matkailu</p>				
<p><b>Nimeke</b></p> <p>Majoitusyrityksen ympäristövastuullisuuden kehittäminen</p>					
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tämän työn tarkoitus oli auttaa kehittämään Savonlinnassa sijaitsevan majoitusyrityksen Lossiranta hotellien toimintoja ympäristöystävällisempään suuntaan ja koota yrityksen Joutsenmerkkihakemukseen tarvittavat dokumentit. Tutkimus oli luonteeltaan toiminnallinen ja ympäristökatselmuksen tapainen hotellien kehittämiseen tähtäävä työ.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tapaustutkimus. Sen periaatteiden mukaan hotellin ympäristöasioista kerättiin tietoa teemahaastattelun ja tarkkailevan havainnoinnin avulla. Itse työ rakentuu kahdesta osasta: teoriaosa ja toiminnallinen osa.</p> <p>Majoitusyrityksen ympäristövastuu on vastuuta sen vaikutuspiirissä olevasta luonnonympäristöstä. Tärkeimpiä asioita ovat luonnonvarojen tehokas käyttö, säästeliäisyys, luonnonsuojelu, luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen sekä vastuu palvelun koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista. Ympäristövastuuta toteutetaan hyvällä ympäristövastuiden hallinnalla, jossa apuna voidaan käyttää valmiita toimintamalleja, kuten ympäristömerkintää.</p> <p>Haastatteluiden ja tehtyjen havaintojen perusteella tultiin tulokseen, että Lossiranta hotelleilla ei ole mahdollisuuksia saada Joutsenmerkkiä. Majoitusyritys ei täyttänyt kaikkia merkin myöntämiseen vaadittuja kriteerejä. Kaikki raja-arvot eivät täytyneet ja yritykseltä puuttui ympäristöasioiden hallintajärjestelmä. Vaikka Joutsenmerkkiä ei saavutettu, projektin aikana opittiin paljon ja yrityksen ympäristötoimintaan saatiin uusia näkökulmia. Tärkeimpänä kehitysehdotuksena majoitusyritykselle esitetään oman ympäristöohjelman ja ympäristövastuiden hallintajärjestelmän kehittämistä.</p>					
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b></p> <p>matkailuyrityksen ympäristövastuu, ympäristövastuiden hallinta, ympäristömerkintä, Joutsenmerkki</p>					
<p><b>Sivumäärä</b></p> <p>34 + 4</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Kieli</b></td> <td style="width: 33%;"><b>URN</b></td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	<b>Kieli</b>	<b>URN</b>	Suomi	
<b>Kieli</b>	<b>URN</b>				
Suomi					
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>					
<p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b></p> <p>Ismo Glad</p>	<p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b></p> <p>Lossiranta hotellit</p>				

## DESCRIPTION

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences	<b>Date of the bachelor's thesis</b>  10.11.2011	
<b>Author(s)</b>  Maiju Ahonen	<b>Degree programme and option</b>  Degree Programme in Tourism	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Developing the environmental responsibility of a lodging company		
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this bachelor's thesis was to help develop the operations of the Savonlinna-based company Lossiranta hotels in a more environmentally friendly direction as well as to gather the necessary documents for a Swan label application. The study was operational and reviewed the development of the hotel from the environmental perspective.</p> <p>Qualitative case study was implemented as research method. In accordance with its principles, information was collected by themed interview and observation. The work itself consists of two parts: the theoretical and the operational part.</p> <p>The lodging company's environmental responsibility is the responsibility for the surrounding natural environment. The key issues are the efficient use of natural resources, nature conservation and preservation of biodiversity as well as responsibility for the environmental impacts of the service throughout the company's life cycle. Environmental responsibility is implemented through good environmental management, which can be supported by ready-made operational models such as eco-labeling.</p> <p>On the basis of interviews and observations the conclusion could be made that the Lossiranta hotels is not eligible for the Swan label. The lodging company did not fulfill all the required criteria for the label. All borderline values were not met and the company lacked an environmental management system. Although the Swan label was not reached, the project yielded a lot of information and the company's environmental policies could be seen from new perspectives. The most important development proposal for the lodging company included developing its own environmental program and improving the management of its environmental responsibilities.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> Lodging company's environmental responsibility, environmental responsibilities management, Eco-labeling, Swan label		
<b>Pages</b>  34+4	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b>  Ismo Glad	<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Lossiranta hotels	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	LOSSIRANTA HOTELLIT TUTKIMUSKOHTENA .....	2
2.1	Yritysesittely .....	2
2.2	Palvelutarjonta .....	3
3	YMPÄRISTÖVASTUU MAJOITUSYRITYKSEN TOIMINNASSA .....	5
3.1	Yrityksen ympäristövastuu käsitteenä .....	5
3.2	Ympäristövastuullinen majoitusyritystoiminta.....	7
3.3	Ympäristöasioiden hallinta osana ympäristövastuuta.....	9
3.4	Ympäristömerkintä .....	11
3.4.1	Pohjoismainen ympäristömerkki .....	12
3.4.2	Euroopan ympäristömerkki.....	14
3.5	Ympäristöasioiden hallinnan toimintamalli.....	15
4	LOSSIRANTA HOTELLIEN KEHITTÄMINEN .....	18
4.1	Prosessin kulku .....	18
4.2	Lähtötilanne .....	20
4.3	Kehittämisprosessi .....	22
4.3.1	Energian kulutus .....	23
4.3.2	Jätteet .....	24
4.3.3	Kemikaalit.....	25
4.3.4	Vedenkäyttö .....	26
4.3.5	Hotellin tilat ja huoneet.....	27
4.3.6	Ostovalinnat .....	27
4.4	Kehitysehdotukset.....	29
5	PÄÄTELMÄT.....	32
	LÄHTEET.....	35

## 1 JOHDANTO

Ympäristövastuu on osa kestäväen kehityksen kokonaisuutta. Yleisesti ottaen kestävä kehitys ajatellaan koostuvan taloudellisesta, sosiaalisesta sekä ympäristöllisestä vastuusta (Vuoristo 2002,220). Tässä opinnäytteessä syvennyttään erityisesti majoitusyrityksen ympäristölliseen vastuuseen ja sen onnistuneeseen hallintaan.

Vuonna 1987 Yhdistyneiden kansakuntien Bruntlandin komission julkaisi ”Yhteinen tulevaisuutemme” – raportin, jossa ensimmäistä kertaa mainitaan kestävä kehitys. Sen mukaan ”kestävällä kehityksellä tarkoitetaan sellaista kehitystä, joka takaa nykyisille sukupolville mahdollisuuden näiden tarpeiden tyydyttämiseen viemättä tuota mahdollisuutta tulevilta sukupolvilta”. (Ulkoministeriön kehitysviestintä 2010.) Saman asian Lehtonen (2011, 15) tiivistää osuvasti: ”Meidän tulee toteuttaa unelmiamme siten, että seuraavat sukupolvet voivat toteuttaa omia unelmiaan”. Euroopan neuvosto soveltaa taas tätä periaatetta matkailuun Vuoriston (2002, 220) mukaan seuraavasti: ”Kestävä matkailukehitys on mikä tahansa matkailukehityksen tai -toiminnan muoto, joka kunnioittaa ympäristöä, varmistaa luonnon- ja kulttuuriresurssien pitkäaikaisen suojelun sekä on yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti hyväksyttävää ja oikeudenmukaista.”

Ympäristönäkökulmien huomioiminen on olennainen osa myös yritysten arvomaailmaa. Tutkimuskohteena olevan majoitusyrityksen Lossiranta hotellien toimitusjohtaja Lund (2011a) näkee ympäristöasiat tärkeänä osana liiketoimintaa ja haluaa kehittää hotellien toimintoja ympäristöä huomioonottavampaan suuntaan. Euroopan Unionin (2009) tiedonannon mukaan kestäväällä matkailulla on suuri merkitys kulttuuri- ja luonnonperinnön säilyttämisessä ja vahvistamisessa. Yksi kestäväen matkailun tehtävistä on edistää paikallista kehitystä erityisesti taantuvilla alueilla.

Aalto (2010) on tutkinut majoitusyrityksen ympäristöystävällisyyttä Joutsenmerkin myöntämisperusteiden pohjalta (Aalto 2010). Tutkimuksessa on tultu tulokseen, että majoitusyritys huomioi hyvin ympäristöasiat ja sillä on hyvät mahdollisuudet saavuttaa Joutsenmerkin vaatimat myöntämisperusteet. Tämän työn tarkoitus on todentaa tarkemmin kriteerien toteutuminen yrityksessä ja dokumentoida Joutsenmerkin saamiseen edellyttävät tiedot.

Tämä tutkimus on tapaustutkimus, joka koostuu kahdesta osasta: teoriaosa ja toiminnallinen osa. Teoriaosan tarkoituksena on antaa tietoa matkailuyrityksen ympäristövastuusta ja sen toteuttamisesta. Sen tehtävänä on vastata kysymyksiin: 1) Mitä tarkoittaa majoitusyrityksen ympäristövastuu? ja 2) Miten majoitusyritys voi toteuttaa ympäristövastuuta? Toiminnallisen osan tarkoitus on selvittää Lossiranta hotellien ympäristöasioiden tila, löytää keinoja kehittyä ympäristöystävällisemmäksi hotelliksi ja koota tarvittavat dokumentit Joutsenmerkkihakemusta varten. Toiminnallinen osa vastaa kysymyksiin: 1) Mikä on Lossiranta hotellien ympäristöasioiden tila? ja 2) Mitä Lossiranta hotellien tulisi tehdä, jotta sen toiminta olisi ympäristövastuullista?

## **2 LOSSIRANTA HOTELLIT TUTKIMUSKOHTENA**

### **2.1 Yritysesittely**

Majoitusyritys sijaitsee Etelä-Savossa, Savonlinnassa, Pihlajaveden rannalla vastapäätä Olavinlinnaa. Hotelleilta on kävelymatka torille, satamaan ja keskustan palveluihin. Savonlinna on tunnettu juuri Olavinlinnasta ja siellä järjestettävistä joka kesäisistä oopperajuhlista.

Majatalot on Chree Oy:n omistuksessa ja toimitusjohtajana toimii Christine Lund. Hän kertoo idean hotellien perustamiseen lähteneen harrastuksen pohjalta. Heillä oli tapana majoittaa lukuisia tuttavien ja ystävien erityisesti kesäaikaan, joten vanhasta huoltorakennuksesta kunnostettiin tähän tarpeeseen vastaamaan majatalo Lossiranta Lodge (kuva 1). Myöhemmin perustettiin majatalo Tavis Inn Kalkkiuuninniemielle, muutama sadan metrin päähän majatalosta Lossirannasta. Majatalot on perustettu vuonna 2002 ja 2008. (Lund 2011a.)



**KUVA 1. Lossiranta Lodge (Lossiranta hotellit 2011)**

Majoitusyrityksen majoitustoiminnan liikevaihto on 175 000 €. Huoneita on yhteensä 12, joista viisi sijaitsee majatalossa Lossiranta Lodge ja seitsemän majatalossa Tavis Inn. Keskimääräinen huoneiden käyttöaste vuonna 2010 oli 58 %. Vilkkainta on kesäaikaan, jolloin keskimääräinen käyttöaste majatalossa Lossiranta Lodge on 82 % ja majatalossa Tavis Inn 75 %. Kävijöistä ulkomaalaisia vuonna 2010 oli 35 %. Hotellit työllistävät vakituisesti kolme henkilöä. Sesonkeina vakituisten työntekijöiden lisäksi hotellissa työskentelee kolmesta neljään lisätyöntekijää.

Lundin (2011b) mielestä kestävä kehitys majoitusyritystoiminnassa on halua kunnioittaa olemassa olevia rakenteita ja nähdä arvo vanhassa. Vanhoja rakennuksia tulee kohdella hyvin ja huoltaa niitä huolellisesti. Myös vanhojen tapojen ja perinteiden kunnioittaminen on kestävää kehitystä parhaimmillaan. Lund (2011b) korostaa, että ylpeys juuriaan kohtaan on tärkeää ja siksi paikallisuutta suositaan. Se näkyy esim. aamiaispöydässä. Marjat ja hedelmät ovat omasta puutarhasta ja leivät tulevat savonlinnalaisesta leipomosta (Höök 2011; Lund 2011b). Majoitusyrityksen strategia perustuu kestävän kehityksen periaatteelle ja sen visio on kehittyä ympäristöystävällisemmäksi. Majoitusyritys haluaa profiloitua eettisenä yrityksenä, joka on vastuunsa tunteva ja tunnustava yritys. (Lund 2011a.)

## **2.2 Palvelutarjonta**

Yritys tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja korkeatasoista majoituspalvelua ympäri vuoden auki olevissa majataloissa. Huonehinnat ovat keskimäärin 125 euroa kahden hengen huoneessa ja yhden hengen huoneessa 95 euroa vuorokaudelta. Kesäaikaan vuorokausihinnat ovat huonetyypistä riippuen 170 eurosta 255 euroon kahdenhengen huoneessa. (Arminen 2011b.) Majoitus sisältää aina aamupalan. Lossiranta Lodgen viiteen huoneeseen mahtuu majoittumaan yhteensä 10 -14 henkilöä ja sisarhotelli Tavis Innin seitsemään huoneeseen 10 – 18 henkilöä. Lossiranta Lodgessa on yksi esteetön huone ja yksi saunallinen huone nimeltään Saunakamari. Majatalon kaikille huoneille on annettu nimet, jotka juontavat juurensa talon historiasta (kuva 2).



**KUVA 2. Autotalli ja Hellahuone (Lossiranta hotellit 2011)**

Kesäisin Lossirannassa on puutarhakahvila ja majatalon Tavis Inn pihassa sijaitsevasa Galleria Tallissa näyttelyitä. Majatalossa Tavis Inn on lisäksi tunnelmallinen Lettutupa, jossa tarjoillaan aamupala. Siellä voi pitää pienimuotoisia illanistujaisia tai juhlia. Lossiranta Lodgen aamiainen tarjoillaan kesäisin puutarhassa katetulla patiolla, talvella se tuodaan koreissa huoneisiin. (Lund & Arminen 2011.)

Majatalot ovat vanhoja rakennuksia. Tavis Inn (kuva 2) on rakennettu vuonna 1915 ja Lossiranta Lodge vuonna 1948 (Lund 2011a). Lossiranta Lodgen terassin rakennusmateriaalina on käytetty mustaa graniittia ja muualla rakennuksessa puuta ja luonnonkiveä. Tavis Inn on puolestaan rakennettu kivistä ja puusta. Sen ulkonäköä paranneltiin vuonna 2009 uudella rappauksella. Majatalon kaikki huoneet ovat savuttomia ja sisutukseen käytetyt materiaalit ovat pölyäkeräämättömiä. Lattiat ovat puuta ja luonnonkiveä. Jokaisessa huoneessa on parivuode, WC ja suihku. Minikeittiöt, joiden varustukseen kuuluu jääkaappi, liesi, mikroaaltouuni on kaikissa huoneissa lukuun ottamatta Taviksen kahta huonetta Anita ja Helene. Huoneet on varustettu hiustenkuivaajilla, kylpytakeilla ja tossuilla, TV:llä, Internet-yhteydellä sekä silitysvälineillä. (Lossiranta hotellit 2011.)



**KUVA 2. Tavis Inn (Lossiranta hotellit 2011)**



Matkailijoilla on käytössään hotellin pyörät ja hotellin vastaanotosta on saatavilla esitteitä nähtävyyksistä ja karttoja. Hotellin kestävät arvot näkyvät jokapäiväisessä toiminnassa. Aamiaisella tarjotaan lähi- ja luomutuotteita, pesuaineina käytetään ympäristöystävällisiä tuotteita ja hotellin vastaanotossa on palautuspaikka tyhjille pattereille.

### **3 YMPÄRISTÖVASTUU MAJOITUSYRITYKSEN TOIMINNASSA**

#### **3.1 Yrityksen ympäristövastuu käsitteenä**

Käsitteenä yrityksen ympäristövastuu on todella monimerkityksinen ja siitä ei voi päätellä yksittäisen yrityksen ympäristövastuun sisältöä. Jokainen yritys itse määrittää vastuullisuusnäkökulmansa ja muokkaa omat tarkoituksensa liiketoiminnalleen. Käsitteen sisältö vaihtelee riippuen mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Sitä voidaan tarkastella esimerkiksi moraalisisista ja oikeudellisista ympäristövastuun näkökulmista. Oikeudellinen vastuu tarkoittaa paikalliseen, kansalliseen ja kansainväliseen lainsäädäntöön perustuvia velvoitteita. Moraalinen vastuu taas pitää sisällään yrityksen yhteiskuntavastuun, yrityskansalaisuuden ja eettisen vastuun. (Haapala & Aavameri 2008, 140; Ilomäki ym. 2007, 9; Finland Convention Bureau 2011.)

Juridisesti yrityksen ympäristövastuut kuuluvat ympäristöoikeuden osa-alueeseen, joihin lukeutuvat myös mm. ympäristönkäytön suunnittelu, kiinteistöoikeus, ympäristön muuttaminen, luonnon- ja kulttuurin suojeleminen, luonnonvarojen hyödyntäminen ja ympäristönsuojeleminen. Oikeudellinen ympäristövastuu jaetaan neljään osa-alueeseen: tieto-, vahingonkorvaus-, kunnostus- sekä rikosvastuuseen. Tietovastuu on tärkein osa-alue. Siihen kuuluvat ympäristövaikutukset ja niiden aiheuttamista rajoittavat normit. Toisin sanoen yrityksen on tiedostettava aiheuttamansa ympäristörasitukset ja sen aiheuttamista rajoittavat lainsäädännön vaatimukset. Muiden ympäristövastuun elementtien, kuten vahingonkorvaus- ja rikosvastuun lainsäädännöllinen kehittyminen ovat tehneet tietovastuusta entistä tärkeämmän, koska ne ovat liittäneet tietovastuun laiminlyöntiin haitallisia seurauksia kuten kunnostusvastuun ja vahingonkorvauksen. (Koivisto 2011, 13–14; Marttinen ym. 2000, 17–18.)

Yrityksen yhteiskuntavastuu määritellään kestävän kehityksen huolenaiheiden liittämisenä yritystoimintaan ja vuorovaikutukseen sidosryhmien kanssa. Kuten kestävä kehitys, myös yhteiskuntavastuu koostuu kolmesta toinen toistaan täydentävästä peruspilarista: taloudellisesta, sosiaalisesta ja ympäristöllisestä vastuusta. Yleisellä tasolla taloudellinen kestävyys on taloudellisen hyvinvoinnin tuottamista yhteiskuntaan. Se on vastuista ensisijainen, koska vain taloudellisesti kannattava toiminta antaa mahdollisuuden kehittää sosiaalista ja ekologista vastuuta. Toisaalta hyvät tulokset ympäristö- ja sosiaalisen vastuun alueella lisäävät hyvän taloudellisen tuloksen saavuttamista. (Ilomäki ym. 2007, 10.)

Perustana ympäristövastuulliselle toiminnalle voidaan pitää eettistä vastuuta. Vastuun kantaminen vaikuttaa kaikkeen siihen mitä ja miten yritys toimii ja käyttäytyy. Eettisesti toimivan yrityksen liiketoiminta on avointa, läpinäkyvää sekä ihmisiä ja luontoa kunnioittavaa. Läpinäkyvyyden osoittaminen on haastavaa, sillä läpinäkyvyys on ajattelumalli, jossa eletään totuudenmukaisuudessa ja asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä. Selkeimmin yritys voi osoittaa läpinäkyvyyttään viestinnän keinoin. Tässä apuna käytetään ympäristöohjelmaa, joka on toimenpideohjelma konkreettisineen tavoitteineen ympäristöasioiden parantamiseksi. On kuitenkin muistettava, että ympäristöohjelman olemassaolo ei ole tae ympäristövastuullisesta toiminnasta, vaan ohjelman vaikutuksia tulee seurata ja niistä tulee avoimesti ja totuudenmukaisesti tiedottaa. Läpinäkyvyys taas ilmenee yritystoiminnassa parhaimmillaan sekä määrältään että laadultaan monipuolisena informaationa. Yrityksen tulisi kertoa kaikista toimintansa osaluista laajasti esimerkiksi sidosryhmistään, toimitusketjuista ja liiketoimintamalleistaan. Kaikki tieto tulisi antaa sopivan kattavana ja yksityiskohtaisena kuitenkin liikesalaisuuksia paljastamatta. Tällainen tiedottaminen lisää yrityksen uskottavuutta ja ympäristöasioiden todennettavuutta. (Haapala & Aavameri 2008, 70 -71, 135; Hemmi 2005, 114; Nurmi 2006, 137.)

Käytännössä yrityksen ympäristövastuu tarkoittaa ympäristöasioiden huomioonottamista kaikessa toiminnassa. Tällaiselle toiminnalle lähtökohtana ovat kestävät arvot, visiot ja liiketoimintastrategia. Ympäristövastuullisen liiketoiminnan tarkoituksena on vähentää ympäristön kuormitusta yli lakisääteisesti vaaditun tason, koska sillä halutaan parantaa ympäristönsuojelun tasoa ja saavuttaa parempi ympäristölaatu. Vastuullisesti toimivan yrityksen tuntomerkkejä ovat sitoutuneisuus ympäristöarvoihin ja tu-

loksellisuus ympäristötoiminnassa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006; Hemmi 2005, 114; Marttinen ym. 2000, 17; Nurmi 2006, 137; Pohjola 2003, 14 -15.)

Ympäristövastuuna pidetään yrityksen vastuuta sen vaikutuspiirin alaisena olevasta luonnonympäristöstä ja sen oman toiminnan haitallisten ympäristöseuraamusten minimoimista. (Nurmi 2006, 137; Haapala & Aavameri 2008, 140). Nurmen (2006, 137) mukaan keskeisinä ympäristövastuina voidaan pitää luonnonvarojen tehokasta käyttöä, säästeliäisyyttä, vesien, ilman ja maaperän suojelua, luonnon monimuotoisuuden turvaamista, ilmastonmuutoksen torjumista sekä vastuuta yrityksen tarjoaman palvelun koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista.

### **3.2 Ympäristövastuullinen majoitusyrittäjätoiminta**

Majoitusyrityksillä on yhä enemmän alihankkijoita, jotka edellyttävät toinen toisiltaan tavoitteellista, laadukasta ja kestävän kehityksen mukaista toimintaa. Vastuullisuutta edellyttävät myös asiakkaat, jotka ovat yhä ympäristötietoisempia. Kestävänä matkailuna pidetään matkailua, jossa matkailija, luonto ja paikallinen väestö ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, siten, että kaikki osapuolet hyötyvät. Vastuullisuus tuo kustannussäästöjä, lisää yrityksen arvoa, parantaa ympäristön tilaa ja asiakkaiden viihtyisyyttä. Kiteytettynä, vastuullisen liiketoiminnan tulee olla ympäristölaadukasta toimintaa. (Hemmi 2005, 117; Linnanen ym. 1994, 15; Pesonen ym. 2000,18.)

Ympäristöosaaminen on jo pitkään ollut yrityksille selviytymisehto. Matkailukohteessa ratkaistaan, halutaanko sinne tulla uudestaan. Tähän valintaan vaikuttaa myös osaltaan se, miten yritystä on hoidettu kestävän matkailun näkökulmasta, vaikka asiakkaat eivät sitä tietoisesti tekisikään. Kestävän kehityksen tavoittelu on edellyttänyt ja edellyttää siis yhä yrityksiltä uudenlaista osaamista kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. Ympäristöosaamisella tarkoitetaan organisaatioiden ja yksilöiden kykyä toimia kestävän kehityksen vaatimukset huomioon ottaen. Matkailevat asiakkaat arvostavat yhä enemmän yritysten ympäristöosaamista ja siitä on tullut osa henkilöstön ammattitaitoa. Kun yrityksen henkilökunta on innostunut ympäristökysymyksistä, sillä on intoa jakaa tietoa sekä luovuutta keksiä uusia ratkaisuja esim. kierrättämiseen ja kulutuksen vähentämiseen. (Asunta ym. 1998, 292; Lehtonen 2011, 15; Linnanen ym. 1997, 10 -12.)

Kehittyminen ympäristöasioissa ja niiden vastuullinen hoitaminen vaati resursseja - erityisesti henkilöresursseja. Mitkään järjestelmät ja työvälineet, kuten ympäristöohjelmat ja standardit, eivät voi korvata johdon ja henkilökunnan sitoutuneisuutta ympäristöasioiden kehittämiseen. Henkilökunnan tarvitsemat tiedot ja taidot organisaation ympäristöasioista auttavat heitä sitoutumaan ympäristöasioiden jatkuvaan parantamiseen. Sitoutuminen ympäristöasioiden huomioon ottamisessa näkyy kaikessa lähtien visioista eli tulevaisuuden tavoitteista, sekä pyrkimyksissä toteuttaa ja saavuttaa niitä, eli strategioissa. (Hemmi 2005, 114; Pohjola 2003, 14 -15, 42.)

Vastuullinen yritys kouluttaa jatkuvasti henkilökuntaansa, asiakkaitaan ja alihankkijoita (Hemmi 2005, 114). Tutkimuksien mukaan koulutus vahvistaa ympäristöasioiden arvostamista ja sitoutumista niihin. Tähän tulokseen on tullut muun muassa Nummela (2003, 64) pro gradu-tutkielmassaan. Tutkiessaan ympäristöjärjestelmien vaikuttavuutta yrityskulttuuriin ja tullut päätelmään, että henkilökunta on sitä sitoutuneempi ympäristöasioihin, mitä enemmän he ovat olleet mukana kehittämässä yrityksen ympäristöjärjestelmää ja kouluttautuneet asiaan.

Kestävästi ajattelevan majoitusyrityksen toiminta perustuu ympäristökuormituksen vähentämiseen ja välttämiseen. Se pyrkii säästämään ympäristöä monin tavoin mm. järjestämällä kierrätyksen ja käyttämällä vettä ja sähköä säästäväisesti. Ympäristön huomioon ottaminen voi olla myös paikallisuuden huomioonottamista niin, että käytetään paikallisia raaka-aineita tarjottavissa ruoissa. Suomalaisten majoitusyritysten on tärkeää huomioida toimintatapansa ja ohjata asiakasta toimimaan ympäristöä mahdollisemman vähän rasittavalla tavalla. Matkailijalle on annettava oikeaa tietoa matkailutuotteen laadusta ja korostettava oikealla tavalla ympäristöseikkoja. (Hemmi 2005, 120 -121; Pesonen ym. 2000,18.)

Keskeisimmät ympäristövastuuteot liittyvät energian ja resurssien käyttöön, saastuttamiseen, jätehuoltoon ja tuotevastuuseen. Vastuullisuutta voi osoittaa monin tavoin: suosimalla uusiutuvia energiamuotoja, kierrättämällä, lisäämällä tietoisuutta erilaisilla aloitteilla ja kampanjoilla liittyen resurssien käyttöön ja energian kulutukseen. Ympäristövastuu on siis hyvin konkreettinen asia, ei vain teoriaa. (Nurmi 2006, 138.)

### 3.3 Ympäristöasioiden hallinta osana ympäristövastuuta

Toimenpiteitä, joilla ympäristöasiat liitetään yrityksen päätöksentekoon muiden tavoitteiden rinnalle, kutsutaan ympäristövastuiden hallinnaksi tai elinkaariajatteluksi. Sen tärkein tavoite on kuormituksen vähentäminen ja välttäminen sekä pyrkiä ottamaan huomioon luonnonsuojelulliset tavoitteet kaikessa yrityksen suunnittelussa, toteutuksessa ja kontrolloinnissa sekä pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttamisessa. (Hemmi 2005, 117; Linnanen ym. 1994, 15, 68.) Hemmin (2005, 121) mukaan ”markkinalähtöinen ympäristöjohtaminen ottaa huomioon yrityksen itsensä, ekologiset kysymykset sekä asiakkaiden, yhteiskunnan ja kilpailijoiden asettamat ympäristövaatimukset”. Elinkaariajattelun keinoin pyritään ottamaan kaikessa mahdollisessa huomioon ympäristönäkökulmat.

Ympäristöasioiden hallinta tuo tavoitteellisuutta yrityksen johtamiseen ja käytännön toimiin: ympäristökuormitusta vähennetään ja vältetään. Sillä voidaan kehittää yritystoiminnan laatua ja tehokkuutta, parantaa yrityksen itsensä, sidosryhmien ja asiakkaiden ympäristötietoutta sekä vastata asiakkaiden odotuksiin. Elinkaariajattelu tähtää jatkuvaan parantamiseen. (Paavola 1996, 146; Sarkkinen 2006, 119.)

Onnistuneen elinkaariajattelun edellytyksenä on ympäristön huomioonottaminen kaikessa toiminnassa. Ympäristöasioiden hallinta ei kuitenkaan tule olla vain itsetarkoitus. Sen tulisi olla eettistä toimintaa. Puhutaan hyvästä yrityskansalaisuudesta: yrityksen tulee kohdella sidosryhmiä eettisesti vastuullisella tavalla ja huomioida toiminnassaan kestävän kehityksen ulottuvuudet. (Sarkkinen 2006, 124 -125; Hemmi 2005, 121; Pohjola 2003, 19, 217.) Se on yrityksen vapaaehtoista osallistumista yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisuun esimerkiksi hyväntekeväisyydellä tai muilla keinoin (Ilomäki ym. 2007, 10; Työ ja elinkeinoministeriö 2011). Ilomäki ym. (2007, 10) mukaan yrityskansalaisuus taas perustuu ajatukselle, että ”yrityksellä yhteiskunnallisena instituutina olisi vastuuta samalla tavoin kuin muillakin yhteiskunnan jäsenillä”.

Pohjolan (2003, 42–43) mukaan elinkaariajattelu sisältää yrityksen näkökulmasta seuraavat osa-alueet: visio ympäristöasioista, ympäristöstrategia, ympäristöpolitiikka, ympäristöohjelma ja ympäristöjärjestelmä. Hemmin (2005, 122) mukaan taas elinkaariajattelun tärkeimmät työkalut ovat: ympäristöjärjestelmät, ympäristöauditoinnit,

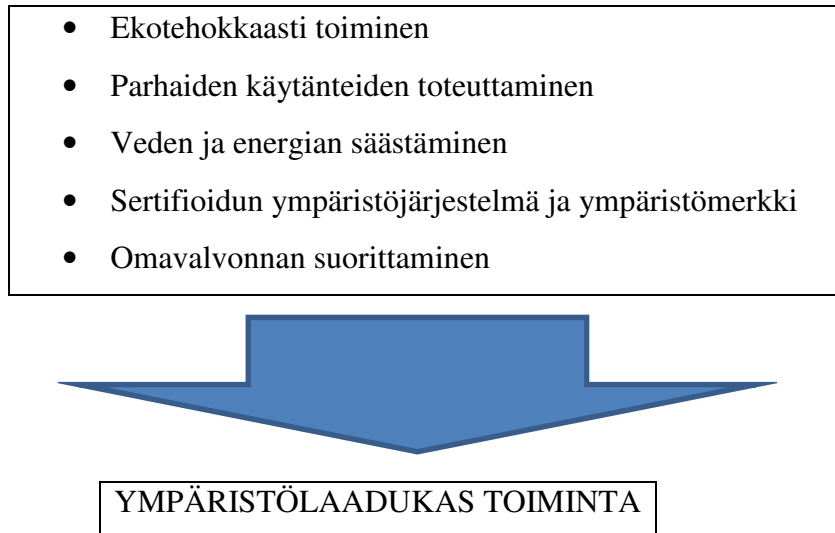
elinkaarianalyysi, ympäristönlaskentatoimi, ympäristöraportointi ja tiedottaminen, ympäristömerkintä sekä erilaiset indikaattorit.

Erilaisista ympäristöhaasteet huomioon ottavista ympäristöjärjestelmistä ja –merkeistä on tullut osa matkailuyritysten imagoa. On huomattu, että niistä on hyötyä taloudellisesti. Niiden tarkoituksena on parantaa ja ohjata ympäristönlautua. Toimiva ympäristövastuiden hallintajärjestelmä takaa luonnon huomioonoton johtamisessa ja päätöksen teossa. Sen avulla voidaan viestiä vastuullisuudesta. Matkailualalla on käytössä erilaisia ympäristöjärjestelmiä toista sataa, joista Suomessa useimmiten käytössä ovat pohjoismaiden yhteinen Joutsenmerkki ja EU-kukka. (Hemmi 2005, 110 -114; Pesonen ym. 2005, 13 -14; Pohjola 2003, 40; Turunen 2011.)

Ympäristöasioiden ja ympäristölaadun arvioinnissa käytetään usein termiä ekotehokkuus, ympäristötehokkuus tai ympäristönsuorituskyky. (Hemmi 2005, 118; Pohjola 2003, 44). Näillä termeillä tarkoitetaan Rissan (2001, 30) mukaan ”toimintaa, jonka tavoitteena on tuottaa enemmän palveluja, tuotteita sekä hyvinvointia vähemmällä luonnonvarojen kulutuksella”. Ekotehokkuus on eri tahojen kuten yritysten pyrkimys vähentää luonnonvarojen käyttöä. Asiakkaiden majoittaminen, ravitseminen ja kuljetaminen mahdollisemman pienillä energian-, veden- ja raaka-aineiden kulutuksella on matkailuyrityksen ekotehokkuutta. (Hemmi 2005, 118; Rissa 2001, 50, 68.) Hemmin (2005, 119) mukaan matkailuyritysten ekotehokkuus on suunnilleen sama asia kuin ympäristövaikutusten minimointi.

Parhaat käytännöt ovat sellaisia menetelmiä ja ratkaisuja, joilla pystytään parhaalla mahdollisella tavalla ratkaisemaan yrityksen ongelmat. Tähän voidaan käyttää hyviä teknologioita, yhteistyötä eri tahojen välillä, työntekijöiden koulutusta, jatkuvaa itsearviointia ja oppivaa vertailua. Parhaissa käytännöissä sitoudutaan jatkuvaan parannettavaan ympäristöhoitoon, puhtaampaan teknologiaan sekä energian ja luonnonvarojen ekotehokkaaseen käyttöön. (Hemmi 2005, 120.)

Kuviossa 1 kuvataan miten yritys saavuttaa ympäristölaadun. Sen ajatellaan koostuvan mm. ekotehokkuudesta ja parhaiden käytänteiden toteuttamisesta. Hemmin (2005, 117–118) mukaan ympäristövastuiden hallinnan tarkoituksena on saada yritys toimimaan ympäristölaadukkaasti. Sillä tavoin päästään päämäärään – ympäristövaikutuksen minimoimiseen.



**KUVIO 1. Yrityksen ympäristölaatu (Hemmi 2005, 120).**

### 3.4 Ympäristömerkintä

Hyvä apuväline ympäristövastuiden hallintaan on ympäristömerkintä (Hemmi 2005, 122; Koivisto 2011, 125). Vähätiiton (2010, 44) tutkimuksen mukaan ympäristömerkintä on hyvä vaihtoehto pienelle organisaatiolle, joka haluaa keskittyä ympäristökykyyn ja ympäristölaadun parantamiseen. Merkin saavuttaminen on osoitus siitä, että yritys on onnistunut parantamaan ympäristölaatuaan, tai yritys on jo valmiiksi tarpeeksi ympäristöystävällisesti toimiva (Vähätiitto 2010, 44).

Vastuullisuutta osoittavia merkkejä on paljon. Jokaisen merkin taustalta löytyvät erilaiset painotukset ja päämäärät. Merkkejä on myös epävirallisia yksityisten järjestöjen laatimia merkkejä ja virallisia eli sääntelyyn perustuvia ympäristömerkkejä. Virallisiin merkkeihin lukeutuvat pohjoismainen ympäristömerkki Joutsen ja Euroopan ympäristömerkki EU-kukka. Näiden lisäksi on myös muita ympäristömerkkejä, kuten energiamerkki, EU:n luomumerkki ja Suomen luonnonsuojeluliiton Ekoenergiamerkki. (Koivisto 2011, 130–131.)

Merkkien tarkoitus on lisätä kuluttajien tietoutta hyödykkeen ympäristövaikutuksista ja tällä tavoin ohjata kuluttajaa hankkimaan ympäristöystävällisiä tuotteita ja palveluja. Sen sijaan tuottajalle merkintä on keino viestiä hyödykkeen ympäristöominaisuuksista. Tutkimusten mukaan ympäristömerkinnällä on vaikutusta kuluttajavalintoihin silloin, kun asiakkaalla on valittavana pari suunnilleen samanlainen ja samaan hinta-

luokkaan kuuluvaa palvelua, joista toisella on merkintä. (Haapala & Aavameri 2008,126 -127; Marttinen ym. 2000,293.)

Ensimmäinen ympäristömerkki Sininen Enkeli perustettiin Saksassa vuonna 1978. Kanadan Environmental Choice että Japanin Eco-Mark luotiin vuonna 1989 ja pohjoismainen ympäristömerkki Joutsen vuonna 1991 ja eurooppalainen ympäristömerkki EU-kukka vuonna 1992. Monet maat ovat kehittäneet omat ympäristömerkkijärjestelmänsä, joten markkinoilla on monia vaihtoehtoisia ympäristömerkkejä. Yksin matkailualalla on käytössä yli 100 ympäristömerkkiä ja -järjestelmää. Tämä seikka vähentää niiden tehokkuutta ja asiakkaan on vaikea erottaa merkkien sisältöjä toisistaan. Parhaiten ympäristömerkitty palvelu tai tuote erottuu muista samankaltaisista silloin, kun merkkiä on harvoilla palveluilla ja tuotteilla. Kun merkit yleistyvät, ne menettävät merkityksensä tai päinvastoin, merkin puuttumisesta saattaa tulla kaupankäynnille este. (Kattelus 2010, 16; Linnanen ym. 1997, 52 -53; Ympäristömerkintä 2011.)

Ympäristömerkkijärjestelmiä kritisoidaan siitä, että ne välittävät loppujen lopuksi vähän todellista tietoa. Merkin käyttöön oikeuttavat kriteerit ovat harvoin yleisesti tiedossa. Lisäksi, se ettei jollain tuotteella ole ympäristömerkkiä, ei välttämättä kerro tuotteen ympäristökuormituksesta mitään, yritys on vain saattanut tehdä päätöksen olla hankkimatta ympäristömerkkiä. (Kattelus 2010, 16; Linnanen ym. 1997, 52 -53; Ympäristömerkintä 2011.)

Suomessa Ympäristömerkintää hallinnoi Motiva Services Oy, joka on Suomen valtion omistuksessa. Se on asiantuntijayritys, joka kannustaa energian ja materiaalien kestävään käyttöön. Sen toimintaa rahoitetaan yritysten maksamalla lupamaksuilla ja valtionavulla. (Ympäristömerkintä 2011.)

### **3.4.1 Pohjoismainen ympäristömerkki**

Joutsenmerkin eli virallisen Pohjoismaisen ympäristömerkin muodostaa joutsen ja teksti ”ympäristömerkki” (kuva 4) (Ympäristömerkintä 2011). Vähätiitto (2010, 34) siteeraa Hamelea (2001), jonka mukaan Joutsenmerkki on ensimmäinen todellinen monikansallinen ympäristömerkki matkailupalveluille ja vuonna 2000 ainoastaan kolmella matkailuyrityksellä oli joutsenmerkki. Nyt vuonna 2011 pelkästään Suomessa on kymmeniä Joutsenmerkittyjä hotelleja ja suosion uskotaan lisääntyvän (Ympä-



ristömerkintä 2011). Työ- ja elinkeinoministeriön (2010, 5) mukaan Joutsenmerkin tulevaisuus voi olla juuri palveluissa.



**KUVA 5. Joutsenmerkki (Ympäristömerkintä 2011)**

Suomessa Joutsenmerkittyjä hotelleja on yhteensä 33. Niistä Pohjoismaisen ympäristömerkinnän periaatteita sovelsi ensimmäisenä Scandic-hotelliketju. Sen hotelleista Scandic Hotel Jyväskylä sai Suomen ensimmäisen Joutsenmerkin. (Edita 2003, 9.) Tällä hetkellä ketjun 20:sta Suomen hotellista kolmellatoista on Joutsenmerkki. Majoituskapasiteetiltaan pienin Joutsenmerkitty hotelli on Punkaharjulla sijaitseva Maatilamatkailu Putikon hovi, jonne mahtuu majoittumaan 40 henkilöä. (Ympäristömerkintä 2011a)

Eri tuoteryhmille on laadittu kriteerejä, jotka ottavat huomioon luonnonvarojen ja energian kulutuksen, haitalliset päästöt, melun ja jätteet. Asiantuntijaryhmät luovat kriteerit ja arvioivat hyödykkeen olennaiset ympäristövaikutukset eri vaiheissa hyödykkeen elinkaarta. Merkin myöntämiskriteerejä kiristetään noin kolmen vuoden välein, eli hyödykkeen tulee kehittyä vastaamaan uusia kriteerejä. (Koivisto 2011, 131.)

Joutsenmerkin saadakseen yrityksen on tehtävä kovasti työtä. Sen tulee täyttää ennalta asetetut tuoteryhmäkohtaiset vaatimukset. Vaatimusten laadinta on Pohjoismaista yhteistyötä ja ne laaditaan niin, että vain ympäristön kannalta parhaat tuotteet voivat saada merkin. Vaatimustaso on asetettu niin, että 20–30 prosenttia tuoteryhmän tuotteista voi saada merkin käyttöoikeuden. (Koivisto 2011, 131; Ympäristömerkintä 2011.)

Ensimmäinen hakemusmaksu on 2 000 € ja uusintahakemus 1000 €. Mikroyrityksille myönnetään hakemusmaksusta 50 prosentin alennus. Mikroyrityksiä ovat yritykset, jossa henkilöstön määrä on alle 10 ja sen liikevaihdon tai taseen loppusumma ei ylitä kahta miljoonaa euroa (Euroopan unioni 2007). Vuosimaksu on hotelleille ja majoituspalveluille 0,3 % liikevaihdosta, kuitenkin niin, että minimimaksu on 800 €. (Ympäristömerkintä 2011.)

### 3.4.2 Euroopan ympäristömerkki

EU-ympäristömerkki eli EU-kukka (kuva 3) on vaatimuksiltaan hyvin samankaltainen ympäristömerkki kuin Joutsenmerkki. Sen perustana ovat ympäristövaikutukset, joita tuotteesta aiheutuu sen koko elinkaaren aikana. EU-kukan hakemusmaksu on mikroyrityksille 350 € ja vuosimaksu 350 €. Pk-yrityksille hakemus maksaa 600 € ja vuosimaksu on 750 €. (Ympäristömerkintä 2011.)



**KUVA 3. EU-ympäristömerkki (Ympäristömerkintä 2011)**

Suomessa on ainoastaan yksi EU:n ympäristömerkillä varustettu majoitusliike. Se on Savossa, Rautavaarassa sijaitseva Metsäkartanon nuoriso- ja matkailukeskus, joka tarjoaa monipuolista majoitusta hotelleissaan ja tilavissa mökeissään. Kartano tarjoaa majoituksen lisäksi kokous- ja juhlapalveluja, leirikouluja ja ohjelmapalveluja. (Euroopan komissio 2011.)

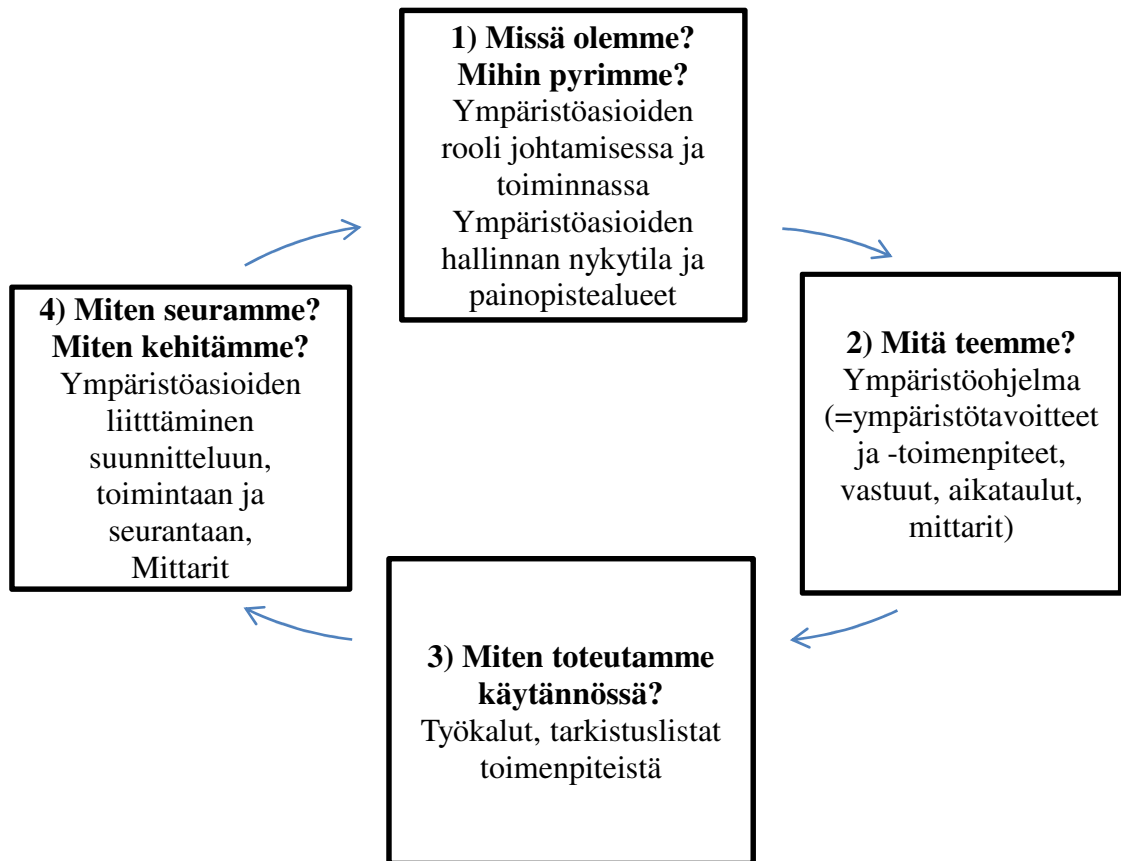
EU-kukan hankkiminen, kuten myös Joutsenmerkin, vaatii yritykseltä pitkäkestoista ympäristötoiminnan kehittämistä. EU-kukan saaminen edellyttää tiukkoja koko palvelun tai tuotteen elinkaaren aikaisten ympäristö-, laatu- ja turvallisuuskriteereiden saa-

vuttamisen. (Lehmuskoski 2011; Ympäristömerkintä 2011.) Merkin myöntämisperusteet on vahvistettu yli 20 tuoteryhmälle ja sen käyttöoikeus on myönnetty lähes tuhannelle yksittäiselle tuoteryhmälle. Sen kriteerit on asetettu niin, että 5 – 40 prosenttia tuoteryhmän tuotteista voi saada sen käyttöoikeuden. (Koivisto 2011, 132; Ympäristömerkintä 2011.)

### **3.5 Ympäristöasioiden hallinnan toimintamalli**

Pienten ja keskisuurten yritysten ympäristöasioiden hallintaan valmiita toimintamalleja ei ole kehitetty monia. Pääkaupunki seudulla tähän tarkoitukseen on kehitetty kevennetty ympäristöasioiden hallintaan tarkoitettu Ekokompassi-järjestelmä, jonka avulla on myös mahdollista edetä ISO 14001 -standardiin tai EMAS-ympäristöjärjestelmään (Helsingin kaupungin ympäristökeskus 2011, 3). Ekokompassi on viidellä pääkaupungissa toimivalla hotellilla esim. hotelli Helkalla ja hotelli Kämpillä (Ilmastoinfo 2011).

Asuinkiinteistöyhteisöjen YmpäristöAsKi-hankkeessa käytetty ympäristöasioiden hallinnan toimintamalli sopii hyvin käytettäväksi myös majoitusyrityksissä (kuvio 2). Se on sisällöltään yhteneväinen sekä Ekokompassi-järjestelmän että ISO 14001 ja EMAS -ympäristöjärjestelmien kanssa. Kuten asuinkiinteistössä, myös hotelleissa monet toiminnot liittyvät loppujen lopuksi ympäristöasioihin. Tässä toimintamallissa ympäristökysymyksiä käsitellään kokonaisuutena ja olennaisena osana toimintaa. Ympäristöasioiden käsittelyssä on keskeisintä kokonaisvaltaisuus ja käytännön toimenpiteiden järjestäminen systemaattisesti. Kokonaisvaltaisuudella tarkoitetaan kaikkia toiminnan osa-alueita, joita majoitusyritystoiminnassa on. (Köppä 2003, 10.)



**KUVIO 2. Ympäristöasioiden hallinnan toimintamalli (Köppä 2003, 10)**

Toimintamallin ensimmäisessä vaiheessa määritellään keskeisimmät painopistealueet. Ne voivat esimerkiksi olla sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat eniten hotellin ympäristövaikutuksiin, kuten sekajättemäärän vähentäminen. Ne voivat olla myös osa-alueita, joissa olisi eniten kehittämisen tarvetta, kuten rakennusten energiatehokkuuden parantaminen. Painopistealueiden valitsemiseen voidaan käyttää apuna ympäristökatselmuksen tekemistä. Katselmuksen tarkoitus on selvittää yrityksen ympäristöasioiden lähtötaso ja käydä läpi kaikki yrityksen ympäristönäkökohdat: mitä ympäristövaikutuksia toiminnasta on, mitä näiden vähentämiseksi on tehty ja mitä voisi vielä tehdä. Ympäristökatselmuksen keinoja ovat esimerkiksi erilaiset tarkistuslistat, haastattelut, paikanpäällä tehtävät tarkastukset ja mittaukset. Painopistealueiden valinnan jälkeen arvioidaan ympäristöasioiden hallinnan nykytila näillä osa-alueilla. (Köppä 2003, 10 - 11; Pesonen ym. 2005, 41 -43.)

Toisessa vaiheessa tehdään kehittämissuunnitelma eli ympäristöohjelma. Ympäristöohjelma sisältää konkreettisen toimintasuunnitelman ja -ohjeet, jotta päämäärät saavutettaisiin, lisäksi se sisältää yrityksen kirjallisen ympäristöpolitiikan eli yrityksen ym-

päristötoiminnan periaatteet: mitä yritys haluaa ympäristöhallinnallaan saavuttaa, millaiset ovat yrityksen arvot ja asenteen ympäristöasioita kohtaan. Ohjelmaan tulee määrittää tarkat tavoitteet, numeeriset mittarit vedenkulutuksesta, jätteiden määrästä, kemiallisten aineiden ja energian kulutuksen luvuista. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ohjelmaan kirjataan aikataulut, toimintaohjeet ja suunnitellut ympäristötoimenpiteet vastuineen. Ympäristöohjelman ensisijainen tarkoitus on toimia periaatteena ja toimintaohjeena ympäristöasioista yrityksen työntekijöille. (Hemmi 2005, 120 -121; Köppä 2003, 11; Pesonen ym. 2005, 44 -45.)

Ympäristöohjelma tarkoittaa suunnitelmallista kehittämistä ja järjestelmällistä painopistealueiden seurantaa. Käytännössä ohjelmaa päivitetään vuosittain ja se on helposti muokattava. Siinä toteutuneista toimenpiteistä ja tunnusluvuista tullaan raportoimaan toimintakertomuksessa. Tärkeintä on aloittaa kehittämistoimet, toteuttaa seurantaa ja lisätä uusia toimia tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. (Hemmi 2005, 120 -121; Köppä 2003, 11; Pesonen ym. 2005, 44 -45.) Oman ympäristöohjelman kehittäminen vie paljon aikaa, mutta se kannattaa tehdä myös yhteistyökumppanuus- ja asiakassuhteiden vahvistamista varten. Ekologisista arvoista voi luoda kilpailuvaltin, jos oman yrityksen ympäristöohjelma on hyvä ja se toteutetaan mallikkaasti. (Pesonen ym. 2000, 19.)

Kolmannessa vaiheessa ympäristövastuiden hallinta aloitetaan olemassa olevien hyvien toimintatapojen pohjalta. Määritellyt toimenpiteet toteutetaan kehittämällä käytännössä olevia toimintoja ympäristönäkökulmasta. Tarkoituksena on liittää ympäristöteot osaksi jokapäiväistä työtä. Esimerkiksi siivouksessa voidaan ottaa huomioon työohjeissa kerrotut seikat, kuten ympäristömerkinnät ja aineiden annostelu. Näihin tavoitteisiin päästään käsittelemällä jokaista hotellin toiminnan osa-alueita ja niihin liittyviä toimintoja käytännön työn kautta. Kun aluksi on valittu itselle tärkeimmät painopisteet eli kehittämisen kohteet, on tämän jälkeen helpompi laajentaa ympäristöasioiden hallintaa vähitellen koskemaan muita osa-alueita. Pitkäjänteisellä kehittämistyöllä ympäristövastuiden hallinta saadaan koskemaan kaikkea hotellin toimintaa. (Köppä 2003,14.)

Elinkaariajattelun neljännessä vaiheessa varmistetaan toimintamallin liittyminen osaksi suunnittelua ja toimintaa. Ympäristönäkökulmien huomioiminen toimintasuunnitelmassa ja budjetoinnissa on luonut edellytykset pitkäjänteiselle kehitystoiminnalle. Ympäristönäkökulmien liittäminen osaksi toimintaa raportoidaan toimintakertomuk-

nessa toteutuneiden toimenpiteiden ja tunnuslukujen kautta. Kehittymistavoitteiden asettaminen vuosittain ja niiden toteutumisen jatkuvan seurannan takaa ympäristöasioiden hallinnan toimintamallin liittäminen osaksi suunnittelua ja toimintaa. (Köppä 2003, 33.)

## **4 LOSSIRANTA HOTELLIEN KEHITTÄMINEN**

### **4.1 Prosessin kulku**

Helmikuussa 2011 majoitusyritys Lossiranta hotellit antoi toimeksiannon kehittää sen toimintoja ympäristöystävällisemmäksi ja koota Joutsenmerkki-hakemukseen tarvittavat dokumentit. Tutkimus oli luonteeltaan toiminnallinen ja ympäristökatselmuksen tapainen majatalojen kehittämiseen tähtäävä työ (Vilkkä 2006, 76). Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkimuskohdetta paremmin. Ojasalon ym. (2009, 19, 37) mukaan tutkimusmenetelmäksi valittiin kehittämistyöhön sopiva kvalitatiivinen tapaustutkimus. Tapaustutkimukseen ryhdyttiin, koska tutkimuksen kohteena oli yksittäinen tapaus, majoitusyrityksen ympäristövastuu, jota tutkittiin luonnollisessa tilanteessa ja yhteydessä ympäristöönsä. Lisäksi menetelmän valintaa tuki se, että aineistoa kerättiin pitkän ajanjakson ajalta. Näkökulma sopi tähän työhön, koska kvalitatiivisten tutkimusperiaatteiden mukaan tutkimuskohde on tarkoituksenmukaisesti valittu, aineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja tiedot kootaan todellisessa tilanteessa. (Hirsijärvi ym. 2000, 165 -168, 180 -181.)

Projekti aloitettiin tutustumalla Joutsenmerkin myöntämisperusteisiin hotelleille ja retkeilymajoille sekä Aallon (2010) opinnäytteen kehitysehdotuksiin Lossiranta hotelleille. Myöntämisperusteet eli kriteerit, joita käytettiin, olivat versio 3.0. ja niiden voimassaoloaika oli 14.6.2007 – 30.6.2013 (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 1). Tarkennuksia myöntämisperusteiden ymmärtämiseen ja Joutsenmerkki-hakemuksen tekemiseen saatiin Motiva Services Oy:n markkinointi koordinaattorilta Antti Lehmuskoskelta (2011). Aiheeseen perehtymisen jälkeen alettiin hankkia aineistoa kriteerien todentamiseksi. Lossiranta hotellien kirjanpito toimisto Laskenta Laitosella (2011) käytiin kopioimassa Joutsenmerkki-hakemukseen tarvittavat dokumentit: polttoaine-, sähkö-, vesi- ja jätelaskut sekä elintarvike- ja kemikaali-ostotositteet. Tut-

kimuspäiväkirjaa alettiin pitää ja siihen koottiin palaverien keskeisimmät sisällöt ja ajatukset.

Projektin alkuvaiheessa pohdittiin, olisiko järkevämpää hakea hotelleille EU-kukkaa. Sen hankkiminen olisi huomattavasti halvempaa kuin Joutsenmerkin hankkiminen ja merkkien myöntämisperusteet ovat melko lähellä toisiaan. Asian tutkimisen yhteydessä havaittiin, että myöntämisperusteet olivat eri tavoin rakennettu. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 17.) EU-kukan kriteereissä edellytetään esim. uusiutuvien energian lähteiden käyttöä, kun Joutsenessa sen käyttö on vapaaehtoista. (Ympäristömerkintä 2011.) Joutsenmerkki on Suomessa suosituimpi kuin EU-kukka, jonka tunnistaa vain noin 34 % suomalaisista kuluttajista, kun taas Joutsenmerkin tunnistaa 88 % suomalaisista. Markkinointi & Mainonta-lehden tutkimusten mukaan Joutsenmerkki oli Brändien arvostus 2010 – tutkimuksen mukaan Suomen viidenneksi arvostetuin brändi. Lossiranta hotellien asiakkaista 35 % on ulkomaalaisia ja useimmat heistä tulevat Keski-Euroopan maista (Arminen 2011). Niillä alueilla EU-kukan tuntee joka neljäs kuluttaja (Ympäristömerkintä 2011a). Valitsimme kuitenkin Joutsenmerkinnän koska, se antaisi loppujen lopuksi suuremman hyödyn hotelleille.

Toimitusjohtaja Christine Lundilta (2011b) saatiin Aallon (2010) opinnäyte, johon hän oli merkannut jo hotellissa toteutetut kehitysehdotukset. Aalto (2010) oli haastatellut Lundia Joutsenmerkki kriteerien pohjalta ja tutkinut yrityksen ympäristöystävällisyyttä. Tutkimuksessa oli tultu tulokseen, että yritys ottaa hyvin huomioon ympäristönäkökulmat. Sillä on hyvät mahdollisuudet saavuttaa Joutsenmerkki muutamien muutosten sekä energiankulutuksen, vedenkäytön, kemiallisten tuotteiden ja jätehuollon raja-arvojen täyttymisen jälkeen. Näiden Aallon kehitysehdotusten pohjalta tehtiin uusi tarkempi luettelo kehitysehdotuksista ja ryhdyttiin tarkistamaan miten kriteerit toteutuvat majataloissa. Tähän käytettiin haastattelua ja haastattelutekniikaksi valittiin teemahaastattelu, koska keskusteluja ohjasivat Joutsenmerkin kriteerit ja etukäteen laaditut kehitysehdotukset (Hirsijärvi ym. 2000, 195). Haastateltavana olivat Lossiranta hotellien johtaja Christine Lund sekä työntekijät Tiina Arminen ja Hanna-Leena Höök. Haastattelukertoja oli yhteensä viisi.

Haastattelun tukena tiedonkeräämiseen käytettiin tarkkailevaa havainnointia, koska tutkijan rooli oli yrityksen ulkopuolinen ja tarkkailtavat asiat oli ennalta jäsennelty. Tällaisessa havainnoinnissa on hyödyllistä käyttää apuvälineenä erilaisia tarkistuslis-

toja, joissa on lueteltu ne toiminnot tai asiat, joita on tarkoitus havainnoida. Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin Joutsenmerkkihakemusta, johon kirjattiin kuinka kriteerit toteutuivat hotellissa. Tarkastuslistan lisäksi havainnoinnin ja haastatteluiden apuvälineenä toimivat kehitysehdotuslistat. Pitkien haastatteluiden vuoksi tarkistuslista oli oivallinen apuväline ja se auttoi jälkeenpäin muistamaan mitä asioita on käsitelty. (Vilka 2006, 43, 102.)

Tutkimushavaintoja tehtiin haastatteluiden, sähköpostiviestien, laskujen ja tositteiden pohjalta (Vilka 2006, 24). Dokumenttiaineiston yhdistämisellä haastatteluun varmistettiin, että tutkimuskohteesta tehdyt tulkinnat olivat oikeita (Vilka 2006, 25). Haastattelujen ja havainnointien tarkoituksena oli saada kuva tutkimuskohteen rutiineista ja peilata niitä hotellin toimintoja Joutsenmerkin myöntämisperusteissa oleviin ideaalitalanteisiin. Analysointi tehtiin haastattelun tuloksia vertaamalla havaintoihin. (Ojasalo ym. 2009, 104 -105; Vilka 2006, 22). Analysoinnin apuna käytettiin tehtävälistoja, prosessin aikana syntyneitä Excel-taulukkoja esim. raja-arvojen erittelyistä ja sekä tehtyjä selvityksiä ja koosteita.

## 4.2 Lähtötilanne

Joutsenmerkin kriteerit hotellille koostuvat pakollisista vaatimuksista ja pistevaatuksista. Jokainen pistevaatus antaa tietyn pistemäärän hotellille ja hotellin tulee saavuttaa tietty yhteenlaskettu pistemäärä saadakseen Joutsenmerkin. Kriteereiden täytyminen täytyy osoittaa vaadittujen dokumenttien avulla. Hakemuksessa on myös kohtia, joiden paikkansapitävyys tarkastetaan paikan päällä. Hakemukseen kuuluvat hakemuslomake ja kirjallinen aineisto, jolla osoitetaan vaatimusten täytyminen. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 2-3). Hakemus tehdään sähköisesti WWW-pohjaisella ohjelmalla, jonne voi syöttää tietoja ja dokumentteja haluamaansa tahtiin (Lehmuskoski 2011). Ohjelman saa käyttöönsä maksamalla hakemusmaksun. Majotusyritys päätti dokumentoida merkkiin vaadittavat tiedot ja näin varmistaa merkin saaminen ennen hakemuksen maksamista.

Joutsenmerkintään vaaditaan yleiskuvaus hotellista, energian raja-arvo on täytyttävä ja vähintään yksi kolmesta muusta raja-arvosta tulisi täyttää lisäksi kaikki pakolliset vaatimukset tulee täyttää. Pistevaatuksista tulee täyttää vähintään 60 % osasta Käyttö ja huolto sekä kaikista pistevaatuksista on täytettävä 65 %. Hotelli saa luvan käyttää



Joutsenmerkkiä, kun Pohjoismainen ympäristömerkintä on tarkastanut hotellin. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 3.)

Yrityksen tulisi saavuttaa 60,5 pistettä maksimi pistemäärästä 93 pistettä ansaitakseen Joutsenmerkin. Aallon (2010, 41) tutkimuksen mukaan majoitusyrityksellä olisi pisteitä koossa 42,5. Käytön ja huollon pistemäärästä hotelleilla on 11 vähimmäispistemäärästä 15. Kokonaispistemäärästä puuttuvat raja-arvojen täyttymisestä tulevat pisteet. Aallon (mts. 42) mukaan hotellien on todennäköistä saavuttaa merkki joitakin muutoksia tekemällä ja oletuksella, että se saavuttaa kaikki neljä raja-arvoa: energiankulutus, vedenkäyttö, kemialliset tuotteet ja jätehuolto. Alla olevassa taulukossa ovat hänen kehitysehdotuksensa majataloille.

**TAULUKKO 1. Kehitysehdotukset Joutsenmerkin saamiseksi (Aalto 2010, 41)**

Selvittää energiankulutuksen, veden käytön, kemiallisten tuotteiden ja jätehuollon määrien	Energiansäästölamput 10 000 h kestäviksi tai vaihtaa ne ympäristömerkityiksi
Hankkia ympäristömerkittyjä televisioita, joissa on passiivinen lepotila – toiminto	Tehdä lista energiaa kuluttavista laitteista ja pitää päiväkirjaa niiden huolloista
Pestä itse lakanat ja liinavaatteet	Mitata ja dokumentoida raja-arvoja
Ilmoittaa asiakkaille, mikäli tarjotut ruokatuotteet sisältävät GMO:ta	Ilmoittaa asiakkaille tärkeimpien ruokatuotteiden alkuperämaat
Mitata keittiön energian- ja vedenkulutusta erikseen ja pitää niistä päiväkirjaa	Käyttää osittain uusiutuvista energianlähteistä tuotettua sähköä tai vaihtaa ympäristömerkittyyn sähkөөn
Jakaa ympäristötyön vastualueet	Vaihtaa liedet induktioliesiksi ja vesihanat liikkeen tunnistaviksi
Ostaa vain ympäristömerkittyjä sampoita ja pesuaineita	Vaihtaa yleispuhdistusaine ympäristömerkittyyn
Järjestää asiakkaille paristojen keräyspiste Vastaanoton yhteyteen	Tilata painotuotteet ympäristömerkitystä painolaitoksesta
Järjestää koulutuksia Joutsenmerkki-asioista	Vaihtaa kohdevalaisimet LED-valaisimiin
Asentaa vesihanojen virtaukset 8 litraan/minuutti	Tarkastaa hotellin työympäristö ergonomian suhteet
Tilata energia-analyysi seuraavan puolen vuoden sisällä	Vaihtaa tulostimiin ympäristömerkityt varikasetit

Kyseisen katselmuksen jälkeen yritys on tehnyt muutamia parannuksia. Ostovalinnoissa kiinnitetään enemmän huomiota ympäristömerkittyihin ja ekologisempiin vaihtoehtoihin. Majataloihin hankittavat pesuaineet ja shampoot ovat ympäristömerkittyjä. Lisäksi aamiaispöytään on lisätty tuotekyltteihin tuotteiden alkuperämaat. (Lund 2011b.)

### 4.3 Kehittämisprosessi

Majoitusyrityksen kehittämistä tehtiin osissa Joutsenmerkki-hakemuksen perusteella. Se jakautuu kolmeen osaan: yleiskuvaus, raja-arvot ja ympäristövaatimukset, joten työ aloitettiin yleiskuvauksesta ja raja-arvoista. Sen jälkeen tarkoitus oli keskittyä ympäristövaatimusten täyttämiseen. Koska hakemukseen tarvitsee hotellien tietoja, jotka koskevat koko vuoden tietoja piti palata ajassa taaksepäin. Hakemusta tehtiin vuoden 2010 tietojen perusteella.

Joutsenmerkin myöntämisperusteiden ensimmäinen osio, yleiskuva on kaikille pakollinen. Yleiskuvassa on oltava seuraavat tiedot: majoitusliikkeen tyyppi, puutarhan kuvaus, vuotuinen majoitusliikevaihto, huoneiden lukumäärä, huoneenkäyttöaste, hotellien kokonaispinta-ala ja puutarhan pinta-ala sekä tieto siitä onko majoitusliike liitetty kunnalliseen vesi- ja viemäriverkostoon.

Tämän osion tekemisessä haastavinta oli päätellä puutarhan pinta-ala. Puutarhaksi lasketaan ulkopinta-ala eli piha-alueet ilman teitä ja pysäköintialueita. Pinta-ala laskettiin hotellien tonttien pohjapiirustuksia apuna käyttäen. Puutarhan muut tiedot kuten siellä kasvavat kasvit saatiin hotellin henkilökuntaa haastatteleamalla. Hotellilta saatiin tilasto, jossa oli kuukausittaisten yöpymisten lukumäärät. Niitä apuna käyttäen sain laskettua huoneenkäyttöasteen. Vuotuisen majoitusliikevaihdon laskin kuukausittaisten huoneenkäyttöasteiden perusteella.

Haastavaa oli raja-arvojen selvittäminen vuoden 2010 kulutusten perusteella, koska Lossiranta hotelleilla ei ollut valmiita tilastoja tai tietoja esim. energian tai veden kuluksesta. Näin ollen päätimme laskea raja-arvot laskutustietojen perusteella. Osa laskuista oli kirjanpitäjällä ja osaa laskuista ei ollut vielä tullut. Esimerkiksi joulukuun tiedot sähkökulutuksesta tulivat vasta huhtikuussa. Raja-arvojen dokumentointia varten koottiin laskut ja tehtiin Excel-taulukkoon erittelyt kustakin raja-arvosta.

Raja-arvot vaihtelevat majoitusliikkeen toiminnan mukaan, joten ne on luokiteltu kolmeen luokkaan. Luokkaan A kuuluvat hotellit, joiden huoneenkäyttöaste on yli 60 % tai yrityksen ravintolaliikevaihto on yli 45 % ravintolan ja majoituksen yhteenlasketusta liikevaihdosta. Luokkaan B kuuluvat hotellit, jotka eivät täytä luokan A tunnus-

lukuja, mutta täyttävät yhden seuraavista ehdoista: yrityksellä on ravintola, jonka liikevaihto on 15–45 % ravintolan ja majoituksen yhteenlasketusta liikevaihdosta, huoneenkäyttöaste on 40–60 % tai yrityksellä on uima-allas. Luokkaan C kuuluvat muut majoitusliikkeet. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 6.)

Majoitusyritys kuuluu luokkaan B, koska sen vuotuinen huoneenkäyttöaste on 58 %. Tällöin sen energian kulutuksen raja-arvo saisi maksimissaan olla Savonlinnan maantieteellisen sijainnin huomioon ottaen 345 kWh/m<sup>2</sup> tai 65 kWh/yöpyminen, veden kulutus 250 litraa/yöpyminen, kemiallisia aineita saisi käyttää enintään 30 g/yöpyminen ja lajittelematonta jätettä saisi kertyä enintään 0,9 kg/yöpyminen. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 6 - 9.)

Kriteereiden Ympäristövaatimukset-osiota tarkasteltiin yhdeksän osa-alueen mukaan: käyttö ja huolto, hotellin tilat ja hankittavat tuotteet, vierashuoneet, keittiö ja ruokasali, hotellin ja ravintolan lisävaatimukset, siivous ja pesu, jätteet, kuljetukset ja ympäristöasioiden hallinta. Kysymys- ja tehtävälisöjen avulla käytiin kukin osa-alue läpi ja verrattiin kriteerien asettamaa ideaalitulannetta todellisuuteen. Tämän jälkeen tehtiin Joutsenmerkin vaatimia luetteloja ja selvityksiä Excel-taulukko-ohjelman avulla.

#### **4.3.1 Energian kulutus**

Energian kulutuksen raja-arvo voidaan suhteuttaa joko vuotuisten yöpymisten määrään tai hotellin pinta-alaan. Energian kulutukseen katsotaan kuuluvan hotellin ostama sähkö, lämpö ja polttoaineet. Hakemukseen energiankulutuksen todentamiseen tarvitaan kooste hotellin vuotuisesta sähkön ja polttoaineiden kokonaiskulutuksesta sekä laskukopiot. Energian raja-arvo laskettiin majoitusyritykselle suhteutettuna hotellien kokonaispinta-alaan, koska vain suurempien hotellien kannattaa suhteuttaa energian raja-arvonsa vuotuisten yöpymisten määrään. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 5, 7.)

Sähkölaskuista paljastui, ettei vuonna 2010 ole tullut yhtään lukemalaskua. Näin ollen sähkönkulutus on laskettu arviolaskujen perusteella. Laskuista selvisi, että vuonna 2010 Tavis Inn kulutti sähköä 58 759 kWh ja Lossiranta Lodge 32 183. Osa lämmitysöljylaskuista ja oli niin epäselviä, että niistä ei saanut selvää kuin vain päivämäärän ja laskun loppusumman. Otin yhteyttä Teboilin asiakaspalveluun. He sanoivat, etteivät

tiedä määriä, koska määrät ovat vain kuormakirjoissa. Joten pyysin kyseisen ajankohdan hintatiedot ja siitä laskin paljon oli lämmitysöljyä tullut. Majatalot olivat kuluttaneet lämmitysöljyä koko vuonna yhteensä 6557 litraa. Kevyt polttoöljy sisältää lämpöenergiaa 10 kWh per litra, joten silloin polttoöljyllä tuotettiin lämpöenergiaa 656 kWh (Öljyalan keskusliitto 2011). Yhteensä majoitusyrityksen energiankulutus oli 91 598 kWh. Hotellien energian kulutuksen raja-arvo kertoo paljon energiaa hotelli kuluttaa energiaa per neliometri tai yöpyminen. Raja-arvot ovat 141 kWh/m<sup>2</sup> tai 40 kWh/yöpyminen. Maksimissaan arvot saivat olla 345 kWh/m<sup>2</sup> tai 65 kWh/yöpyminen, joten Lossiranta hotellien arvo alittui reilusti vaaditusta.

### 4.3.2 Jätteet

Majoitusyrityksen jätteet lajitellaan syntypaikkalajittelun kuuteen jakeeseen: väritön ja värillinen lasi, keräyspaperi, keräyskartonki, pienmetalli, biojätteet ja energiajäte, joka poltetaan itse. Joutsenmerkkihakemukseen ei tästä kohdasta tehty dokumentointia, koska se tarkastetaan paikanpäällä. Biojätteen ja sekajätteen noutaa Imupalvelu Luukkainen. Vastaanotossa on käytetyille paristoille keräyspiste. (Lund 2011c.)

Syntyvän sekajätteen määrä selvitettiin jätteenkuljetusyritys Imupalvelu Luukkaisen lähettämän koosteen perusteella. Koosteessa ei ollut kuitenkaan tarkkaa jätteiden määrää, vaan jäteastioiden tyhjennys päivämäärät ja tieto siitä kuinka monta 240 litran jäteastia oli tyhjennetty. Joutsenmerkki hakemuksessa jätteen raja-arvo saadaan suoraan syöttämällä litramäärä hakemus pohjaan (Lehmuskoski 2011). Halusimme selvittää tarkan raja-arvon ennen hakemuksen tekemistä. Yksi 240 litran jäteastia painaa 63 kg (Imupalvelu Luukkainen 2011). Ongelmaksi muodostui se, että tuo luku ei vastaa hotellien todellista lajittelemattoman jätteen määrää, koska roskapöntöt eivät ole aina täynnä.

Lajittelematonta jätettä yhteensä 20 880 litraa vuoden 2010 aikana. Laskutus ei jätteiden painon mukaan ole mahdollista, joten jätteenmäärä on laskettu oletuksella, että yksi jäteastia painaa 63 kg. Tyhjennettyjen jäteastioiden määrä kerrottiin tyhjennyskertojen määrällä, jolloin jätteen määräksi saatiin 3969 kg. Näin ollen, yksi yöpyminen tutkimuskohteena olevassa majoitusyrityksessä aiheuttaa lajittelematonta jätettä 1,7 kg. Tämä arvo ylittyi, kun se maksimissaan on Joutsenmerkityllä hotellilla 0,9 kg/yöpyminen.

### 4.3.3 Kemikaalit

Kemiallisten tuotteiden raja-arvo koskee siivoukseen ja astian pesuun käytettävien kemiallisten tuotteiden käyttöä. Raja-arvo mitataan aktiivisena aineena (kemiallinen aine ilman vettä). Kemiallisten tuotteiden määrän todentamiseen on aikaisemmin tarvittu kemikaalien valmistajilta todistus aktiivisten aineiden määristä, mutta nykyään riittää kun hakemusohjelmaan syötetään aineen merkki ja käyttömäärät (Lehmuskoski 2011). Raja-arvon selvittäminen oli haasteellista, koska emme voineet käyttää hakemusohjelmaa apuna ennen kuin yritys olisi hakemusmaksunsa maksanut.

Haasteellisinta oli, että myöhemmässä vaiheessa hakemuksessa tulee kohta, jossa todettiin, että Joutsenmerkityn hotellin tulee käyttää siivoukseen vähintään 50 % päivittäiseen siivoukseen tarkoitettua ympäristömerkittyä kemiallista tuotetta (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 27). Lähdin selvittämään mitä kemiallisia tuotteita oli hankittu. Ostotositteiden perusteella tehtiin luettelo käytettävistä kemikaaleista. Sen jälkeen merkittiin ne, joilla oli ympäristömerkki. Luettelo lähetettiin hotellille, jossa he täydensivät listaan käyttömäärät. Ongelmaksi muodostui se, että vuonna 2010 ei vielä hankittu riittävästi ympäristömerkittyjä kemikaaleja ja vuoden 2011 kemikaalien määrä ei voitu etukäteen tietää. Tämän seurauksena päädyttiin siihen, että kemikaalien raja-arvoa ei voida selvittää.

Majoitusyrityksessä ei käytetä lainkaan desinfiointiaineita. Tämän kohdan todentamiseen tuli esittää kopio desinfiointiaineiden menettelyohjeista yrityksen ympäristöasioiden hallintajärjestelmästä. Koska majoitusyrityksellä ei ollut sellaista, kohdan dokumentointia ei voitu tehdä.

Siivoukseen käytettävät pesuaineet annostellaan pesuaineiden omilla annostelijoilla. Yleensä pesuaineita käytetään vähemmän kuin valmistajan annosteluohjeissa ehdotetaan. Hotellit käyttävät tekstiilipesuaineena Suomi KY:n valmistamaa Formil Aktivia, joka on Joutsenmerkitty. Hotelli pesee itse kaikki pyykit hiljaisempuna kautena, mutta vilkkaimpana kautena liinavaatteet ja lakanat pesetetään pesulassa (Lund 2011b; Arminen 2011.)

Konetiskiaineena hotellit käyttävät Sun Classic -tabletteja, joilla ei ole ympäristömerkkiä. Osalla hotellin yleispuhdistusaineella on Joutsenmerkki. WC:n pesuaineina

käytetään Cederroth Oy:n WC-kukkaa ja Pirkka Wc-puhdistusainetta, joilla on Joutsenmerkki. Yleispuhdistusaineena käytetään Pirkan yleispuhdistusainetta, jolla on Joutsenmerkki. Sen sijaan ikkunan pesuun käytettävällä Ajax Crystal Clean Lasi & Ikkuna ei ole ympäristömerkkiä. Myös saunan pesuun käytetyllä Kiilto saunapesulla ei ole mitään ympäristömerkkiä eikä myöskään keittiön pesuun käytettävällä Ajax Professional Kalkki & Rasvalla ei ole ympäristömerkkiä. (Arminen 2011.) Pesuaineista koottiin luettelo ostotositteiden perusteella ja lähetettiin se majoitusyritykselle tarkistettavaksi. Luetteloon koottiin kaikki ympäristömerkityt ja ei-ympäristömerkityt kemikaalit.

#### 4.3.4 Vedenkäyttö

Majoitusyrityksen vesihanat ovat yksiotemallisia ja vettä säästäviä. Pesuaitaiden hanojen virtaus on asetettu niin, että maksimissaan virtaus on 8 litraa minuutissa. Suihkujen vesihanojen virtaus taas on 8 - 10 litraa. Wc-istuimet ovat Ida-merkkisiä ja niissä on kaksihuuhtelutasoa: neljän ja kahden litran huuhtelu. (Lund & Arminen 2011.) Astianpesukoneet ovat huuwakoneita, jotka kuluttavat huuhteluun vettä 4,5 litraa (Höök 2011). Yrityksen vedenkulutus laskettiin vesilaskujen perusteella. Molempien majatalojen vedenkulutukset laskettiin arviolaskujen perusteella, minkä jälkeen saatu arvo suhteutettiin yöpymisten määrään.

Taulukoon 2 on eritelty molempien majatalojen vedenkulutukset. Yhteensä hotellien veden kulutus on 411 000 litraa vuodessa. Vedenkulutus on 176 litraa per yöpyminen. Se alittui huomattavasti maksimi raja-arvosta 250 litraa per yöpyminen. Huomiota kannattaisi kiinnittää majatalojen vedenkulutuksen eroon. Majatalossa Tavis Inn yksi yöpyminen kulutti vettä 182 litraa vähemmän kuin Lossiranta Lodgessa. Syy tähän saattaa olla se, että nuo luvut eivät ole todellisuutta vastaavia, vaan arviolaskuihin perustuvia.

#### TAULUKKO 2. Vedenkulutus Lossiranta hotelleissa

	Lossiranta Lodge	Tavis Inn
Litraa/vuosi	271 000	140 000
Litraa/yöpyminen	213	131

### 4.3.5 Hotellin tilat ja huoneet

Joutsenmerkityt hotellit täyttävät pakollisen vaatimuksen siitä, että CFC:tä sisältäviä kylmälaitteita, lämpöpumppuja ja ilmastointilaitteita ei ole hotellissa. Lossiranta-hotelleilla ei ole lämpöpumppuja eikä ilmastointilaitteita, mutta jääkaappeja ja pakastimia on. Ne kaikki on valmistettu vuoden 2000 jälkeen, joten tämän kohdan todentamiseen tarvitsi tehdä vain luettelo hotellin kylmälaitteista eli jääkaapeista ja pakastimista (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 10). Kriteereissä on vaatimus siitä, että ulkovalaistuksen tulee olla tarveohjattua. Lossirannassa ulkovalot ovat liikkeentunnistavia, joten ne ovat tarveohjattuja. Samoin saunan tulisi olla tarveohjattu. Lossiranta Lodgessa on yksi saunallinen huone, jossa on puukiuas, joten sauna on tarveohjattu. (Lund 2011b.) Saunan ja ulkovalojen ohjaustavasta kirjoitettiin selvitys Joutsenmerkkihakemukseen liitteisiin.

Pistevaatuksissa vaaditaan selvitys hotellien ilmanvaihdosta. Sen pitää olla joko tarveohjattua tai painovoimaan perustuvaa ilmanvaihtoa. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 12.) Majoitusyrityksen ilmanvaihto on painovoimaan perustuvaa poistoilmanvaihtoa. Tuuletus taas on ikkunatuuletusta, joten se on tarveohjattua. (Höök 2011.) Joutsenmerkin pistevaatuksissa vaaditaan myös selvitys käytetyistä energiansäästölamppuista (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 12). Yrityksellä oli valmiiksi hankittuna useita energiansäästölamppuja, mutta niissä palamisaika oli alle vaaditun 10 000 h, joten ei ollut järkevää lähteä juuri nyt ostamaan uusia lamppeja. Tätä kriteeriä ei voitu täyttää, mutta vanhojen lamppujen loputtua hotellit siirtyvät käyttämään yli 12 000 tuntia palavia energiansäästölamppuja (Lund 2011c). Majoitusyrityksen kaikki tietokoneet, tulostimet ja kopiokoneet on varustettu standby-toiminnolla. Samoin kaikissa Samsung-merkkisissä televisioissa on standby-toiminto. Lisäksi, hotellin henkilökunnan tehtäviin kuuluu sulkea televisiot, mikäli ne ovat jääneet päälle. (Lund 2011c.) Näiden kohtien täyttymisen todistamiseksi olisi hakemukseen pitänyt liittää kopio ympäristöasioiden hallintajärjestelmästä.

### 4.3.6 Ostovalinnat

Pohjoismaisen ympäristömerkinnän (2008, 25) mukaan: ”Paikalliset elintarvikkeet ovat sellaisia elintarvikkeita, jotka valmistetaan ja kulutetaan rajoitetulla alueella ja valmistaja tunnetaan. Näihin voi kuulua myös riista ja viljelty tai luonnollinen kala.

Joutsenmerkki hyväksyy elintarvikkeet paikallisiksi, jos tuotteen alkuperä tunnetaan ja jos kaikki viljely, käsittely ja varastointi on suoritettu 500 km:n säteellä hotellista.”

Majoitusyrityksen vihannekset ja luomutomaatit tulevat kesällä viikoittain lähipuutarhoilta. Mansikat ja marjat ostetaan torilta lähituottajien kojuilta. Myös kala hankitaan Savonlinnan torilta Erosen Kala Oy:ltä, joka myy Pihlajavedestä kalastettua kalaa kuten muikkuja. Omenat, luumut, raparperi ja viinimarjat ovat omasta puutarhasta. (Arminen 2011; Laskenta Laitinen 2011.) Aamiaisella tarjotut leivät ja leivonnaiset ovat Vaasan & Vaasan, Fazerin sekä paikallisen leipomon Herkku Pekka Oy:n valmistamia (Laskenta Laitinen 2011). Lisäksi tarjotaan savonlinnalaisen Luomutila Muho- sen valmistamaa luomuruisleipää (Lund 2011c). Muut tuotteet, kuten kananmunat, ostetaan kaupasta luomu- ja lähiruokamerkintöjen perusteella.

Joutsenmerkityssä hotellissa ei käytetä kertakäyttötuotteita, annos- tai pienpakkauksia. Lossiranta hotelleissa ei käytetä mitään kertakäyttötuotteita. Joutsenmerkkiviranomai- nen tarkistaa tämän paikanpäällä.

Hakemuksen tekeminen on haasteellista. Sitä tehtiin vuoden 2010 tietojen perusteella, mutta osittain tämän vuoden 2011 perusteella. Esimerkiksi edellisenä vuonna ei vielä ostettu niin paljon ympäristömerkittyjä tuotteita kuin tänä vuonna. Ostotositteiden perusteella katseltiin millaisia ostovalintoja yritys oli tehnyt. Haastatteluiden ja henki- lökohtaisten tiedonantojen perusteella päätelin yrityksen lopulliset ostovalinnat. Ha- kemukseen tehtiin luettelo paikallisista tuotteista ja niiden valmistajista. Se oli haas- teellista, koska yrityksellä ei ollut selkeitä perusteita, joiden pohjalta he tekevät osto- valintansa.

Joutsenmerkin pistevaatuksissa on vaade, että pyyhkeiden ja lakanoiden määrästä 40 prosenttia on Joutsenmerkittyjä (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 19). Los- siranta hotellien liinavaatteet eivät ole ympäristömerkittyjä, mutta Lund (2011c) ker- too niiden materiaalin oleva pitkän elinkaaren kestäviä luonnon raaka-aineita: puuvil- laa, villaa ja silkkiä. Myös ostettavat kalusteet ovat pitkän elinkaaren kestäviä, koska ovat täyttä puuta. Kalusteet hankitaan Iskusta, Askosta ja Artekilta (Lund 2011c). Ho- telleissa ei käytetä paperipyyhkeitä, niiden sijaan on esim. käsipyyhkeinä puuvillaisia pyyhkeitä (Lund 2011a). Talouspaperina hotellissa käytetään Lotus Emiliaa ja WC-



paperina Lotus Soft Emboa. Nämä tuotteet sopivat allergikoille ja ovat Joutsenmerkit-  
tyjä. (Laskenta Laitinen 2011.)

Kopiokoneen ja tulostimen värikasetit ovat Joutsenmerkittyjä. Samoin niissä käytetty  
paperi on Joutsenmerkittyä Canon Copy-merkkistä paperia. Tyhjät värikasetit palaute-  
taan yleensä lähettämällä ne netistä etsittyyn valmistajaan liittyvään paikkaan. Hotel-  
leilla ei ole sopimusta eikä kuitteja ole saatu. (Arminen 2011.) Tämän kohdan doku-  
mentoimiseen vaadittiin kuitti tai sopimus, joten dokumentointi ei onnistunut nyt.

#### **4.4 Kehitysehdotukset**

Tutkittuamme majoitusyrityksen ympäristöasioita Joutsenmerkkihakemuksen perus-  
teella tulimme tulokseen, että sillä ei ole mahdollisuuksia saada Joutsenmerkkiä juuri  
nyt. Majoitusyritys ei täyttänyt kaikkia pakollisia ja pistevaatuimuksia, eikä kaikkia  
hakemuksen kohtia pystytty dokumentoimaan ja todentamaan. Esimerkiksi ympäristö-  
asioiden hallintajärjestelmä puuttui yritykseltä kokonaan. Raja-arvot todennettiin lu-  
kuun ottamatta kemikaalien arvoa. Jätehuollon raja-arvo ylityttyä hotellit saavuttivat  
kaksi neljästä raja-arvosta. Tämän vuoksi kohde ei saavuttanut tarpeeksi pistevaati-  
muksia saadakseen Joutsenmerkin. Hotelleilla olisi ollut mahdollisuus saada merkki  
täyttämällä muita pistevaatuimuksia kuten teettämällä energia-analyysi ja tarkistutta-  
malla hotellin työympäristö ergonomian suhteen riippumattomalla asiantuntijalla. Täl-  
lä hetkellä kuitenkin energia-analyysin tekeminen ei ollut ajankohtaista meneillään  
olevan remontin vuoksi.

Sähkö- ja vesilukemien sekä lajittelemattoman jätteen määrän että kemiallisten ainei-  
den kulutuksen seuraaminen säännöllisesti kuukausittain tai vähintään neljä kertaa  
vuodessa auttaisi yritystä hahmottamaan aiheuttamia ympäristövaikutuksia. Lajitte-  
lematonta jätettä majoitusyrityksessä syntyy liikaa. Yrityksen pitäisi pohtia keinoja  
vähentää jätteen syntymistä. Ainakin aamiaisella tarjotuista yksittäispakatuista jogur-  
teista luopuminen ja siirtyminen isompiin jogurttipakkauksiin vähentäisi jätteenmää-  
rää.

Uusiutuvan energian käytön lisääminen on tutkitusti merkittävä keino ilmastonmuu-  
toksen kiihtymisen torjunnassa. Myös Kansainväliset ilmastopöytäkirjat ja EU:n  
energiadirektiivit ohjaavat niiden lisäämiseen. (Teknologiapuisto Noheva 2011.) Ma-

joitusyritys voisi valita sähkön lähteeksi uusiutuvista energian lähteistä tuleva sähkö. Tällä hetkellä hotelleilla on Suur-Savon Sähkön kanssa YritysKymppi-sopimus, jonka perusteella uusiutuvien energianmuotojen osuus on 33 % (Laskenta Laitinen 2011; Suur-Savon sähkö OY 2011). Yrityksen kannattaisi vaihtaa sopimus VihreäKymppi-sopimukseen, koska silloin sähkö olisi paikallisilla vesivoimalaitoksilla tuotettua ympäristöystävällistä sähköä. (Suur-Savon sähkö OY 2011.)

Energiaa vaativista teknisistä laitteista ei yrityksellä ole luetteloja. Sellainen olisi hyvä laatia jo onnettomuustilanteiden vuoksi. Esimerkiksi tulipalon sattuessa olisi valmis lista vakuutusyhtiötä varten olemassa. Laitteiden kunnostuksien ja huoltojen merkitseminen huoltopäiväkirjaan taas auttaisi yritystä muistamaan laitteiden huoltamisen säännöllisesti ja näin lisäämään niiden elinkaaren pituutta.

Matkailuyrityksen elintarvikkeiden hankkimisessa voisi käyttää systemaattisemmin paikallisia tuotteita. Esimerkiksi kaikki leivät kannattaisi hankkia lähileipomoista ja luopua Fazerin ja Vaasan & Vaasan leipien tarjoamisesta. Yritys voisi tehdä ostovalinnoilleen selkeät periaatteet. Luomuelintarvikkeilla tulisi olla luomuelintarvike sertifikaatti. Paikallisuus taattaisiin hankkimalla elintarvikkeet suoraan tuottajilta tai Satakadulla sijaitsevasta Savonlinnan maalaistorilta. Yrityksen käyttämiin tukkuihin tulisi ilmoittaa, että ensisijaisesti valittavat tuotteet tulee olla lähi- ja luomuruokaa sekä mahdollisuuksien mukaan ympäristömerkittyjä.

Majoitusyrityksen liinavaatteet on valmistettu esim. puuvillasta, joka ei ole ympäristöystävällinen raaka-aine. Sen viljelyn ympäristöongelmat liittyvät keinokasteluun ja erilaisten lannoitteiden ja torjunta-aineiden runsaaseen käyttöön. Sen sijaan luomupuuvilla ja reilun kaupan merkillä varustetut puuvillatuotteet ovat kestävä valinta. (Kuluttajavirasto 2011.)

Yrityksen täytyy tehdä kirjallinen ja yhtenäinen ympäristöohjelma, jossa olisi koottuna hotellin ympäristövastuut. Sen avulla olisi oivallista kertoa konkreettisia esimerkkejä tekemästään ympäristötyöstä. Näin lisättäisiin läpinäkyvyyttä ja hotellin luotettavuuden taso kohoaisi. Tässä työssä apuna tulisi käyttää elinkaariajattelua. Tällä tavoin ympäristöohjelman tavoitteiden seuraaminen onnistuisi parhaiten. Ympäristöasioiden hallintajärjestelmän rakentamisessa yritys voisi käyttää apuna tämän opinnäytteen teoriaosassa esitettyä asuinkiinteistöyhteisöjen YmpäristöAsKi-hankkeessa käytettyä

mallia yhdistettynä esim. Joutsenmerkin kriteereihin. Joutsenmerkin pakollisiin myöntämisperusteisiin kuuluu se, että majoitusyrityksellä on oltava kirjallisessa muodossa oleva ympäristöasioiden hallintajärjestelmä, jossa on mm. kuvaus koko organisaatiosta, toimenpiteet ympäristövaikutusten vähentämiseksi ja luettelo energiaa vaativista teknisistä laitteista sekä näille huoltopäiväkirjat. (Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008, 39 -41.) Tällaisen järjestelmän avulla olisi helpompi seurata hotellin todellisia ympäristövaikutuksia ja pyrkiä kehittymään.

Yrityksen tarkoituksena on kehittyä ympäristöystävällisemmäksi. Yksi hyvä keino tähän tarkoitukseen on koulutus. Hotelleja voidaan kehittää kouluttamalla henkilökuntaa ja näin oppia uudenlaisia tapoja järjestää ympäristöasioita. Esimerkiksi Savonlinnan ammatti- ja aikuisopisto tarjoaa yrityksille koulutusta ympäristöosaamisessa (Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2011).

Taulukossa 3 on koottu kehitysehdotukset, jotka yritys voisi toteuttaa. Näiden kehitysehdotusten avulla majoitusyritys voisi saavuttaa paremman ympäristölaadun. Tärkein ehdotuksista on ympäristöasioiden hallintajärjestelmän kehittäminen, koska sen avulla saataisiin yrityksen ekologiset arvot liitettyä entistä tiiviimmin sen kaikkiin toimiin.

### TAULUKKO 3. Kooste kehitysehdotuksista

Sähkön vaihtaminen uusiutuvasta energiasta tulevaan sähköön	Seurata säännöllisesti sähkön ja vedenkulutusta
Tehdä luettelo energiaa vaativista laitteista	Pitää huoltopäiväkirjaa energiaa vaativista laitteista
Seurata säännöllisesti lajittelemattoman jätteiden ja kemiallisten aineiden määrää	Ilmoittaa tukkuihin lähi- ja luomutuotteiden sekä ympäristömerkittyjen tuotteiden valinnasta
Kouluttaa henkilökuntaa ympäristöasioissa	Hankkia kaikki elintarvikkeet paikalliselta tuottajalta suoraan
Kehittää ympäristöasioiden hallintajärjestelmä	Tehdä kattava ympäristöohjelma
Pyrkiä vähentämään lajittelemattoman jätteen syntyä	Ostovalinnoille luodaan periaatteet

## 5 PÄÄTELMÄT

Tutkimuksen tavoitteena oli koota tarvittavat dokumentit Lossiranta hotelleille Joutsenmerkki–hakemusta varten. Projektissa tultiin päinvastaiseen tulokseen kuin aikaisemmin asiaa tutkinut Aalto (2010). Hän oli tutkinut mitkä Joutsenmerkin vaatimat kriteerit majoitusyritys täyttää. Tämä tutkimus taas tutki samoja kriteerejä, mutta hie- man eri näkökulmasta ja tarkemmin. Tehtävänä oli selvittää miten kriteerit dokumen- toidaan. Kun tämä näkökulma otettiin huomioon, tultiin tulokseen, että majoitusyri- tyksen ei ole mahdollistaa ansaita Joutsenmerkkiä juuri nyt.

Toimeksiantajan kanssa päädyimme siihen, että Joutsenmerkin hankkiminen niin pie- nelle yritykselle kuin Lossiranta hotellit ei ole järkevää. Majoitusyrityksen olisi pitä- nyt vaihtaa kohdevalaisimet LED-valoihin, liedet induktioliesiksi ja vesihanat liikkeen tunnistaviksi. Näistä korjauksista olisi koitunut runsaasi kustannuksia. Rakennusten ikä aiheuttaa oman haasteensa. Vanhoihin rakenteisiin on vaikea tehdä uusia sähkö- asennuksia, koska ne on hankala piilottaa ja saada aikaan siistiä jälkeä. Myös vanho- jen rakennusten energiatehokkuus ei välttämättä ole niin korkea tasoista kuin se uu- demmissa rakennuksissa on. Hotelin perustaminen täysin uusiin rakennuksiin helpot- taisi huomattavasti Joutsenmerkin saamista. Tällä projektilla kuitenkin vietiin eteen- päin majoitusyrityksen ympäristöasioita. Hotellin henkilökunnan ja tutkijan itsensä tietämys lisääntyi ja uusia näkökulmia avautui. Lundin (2011c) mukaan tämä projekti edesauttoi yrityksen prosessia kohti ekologisempia toimintatapoja.

Majoitusyrityksen ympäristövastuu on vastuuta sen vaikutuspiirissä olevasta ympäris- töstä. Tärkeimpiä asioita ovat luonnonvarojen tehokas käyttö, säästeliäisyys, luonnon suojelu ja sen monimuotoisuuden säilyttäminen, ilmastonmuutoksen torjuminen sekä vastuu palvelun koko elinkaaren aikaisista ympäristövaikutuksista. Matkailuyritys voi toteuttaa ympäristövastuuta elinkaariajattelulla, jossa apuna voidaan käyttää valmiita toimintamalleja kuten ympäristömerkintää.

Tutkimuskohteena olevan majoitusyrityksen tavoite on kehittyä ekologisemmaksi toimijaksi. Lundin (2011c) mukaan projektin aikana käydyt keskustelut ovat vieneet hotellien sisäisiä ympäristöasioita eteenpäin. On kiinnitetty huomiota energian kulu- tuksen, jätteiden määrän ja veden kulutukseen. Hotellin on hyvä jatkaa tästä ympäris- töasioidensa kehittämistä.

Joutsenmerkki tuntui jokseenkin raskaalta pienelle majoitusyritykselle, jossa on 12 huonetta, koska hotellin olisi pitänyt tehdä aika paljon investointeja hyötyyn nähden. Myös hakemusmaksujen suuruuden ja merkinnästä saadun hyödyn suhde ei välttämättä kohtaa pienen yrityksen kohdalla. Tutkin suomalaisia Joutsenmerkittyjä majoitusliikkeitä ja huomasin, että suurin osa niistä on melko isoja hotelleja kuten Hilton Helsinki-Vantaa Airport hotelli, jossa on yli kaksi sataa huonetta (Ympäristömerkintä 2011a).

Valitut menetelmät teemahaastattelu ja tarkkaileva havainnointi sopivat hyvin yhteen. Haastattelussa esiin tulleet asiat todennettiin dokumenteilla kuten Laskenta Laitiselta saaduista tositteista. Kuitenkin havainnointi olisi voinut olla vieläkin tehokkaampaa. Kuvilla useimmat asiat olisi ollut havainnollistettavissa helpoiten. Esimerkiksi jätteiden lajitteluista ja aamiaispöydän kylteistä olisi voinut ottaa kuvia. Tarkkailussa apuna käytin muistilistoja, tutkimuspäiväkirjaa ja paperista Joutsenmerkki-hakemusta, johon kirjasin haastatteluiden perusteella miten asiat hotelleissa ovat. Jälkeenpäin ajatellen tutkimuksen aikana kertyi lukuisia muistilappuja ja tiedostoja. Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitin haastattelujen keskeisimmät sisällöt. Tarkemmin haastatteluissa käsitellyt asiat kirjasin Joutsenmerkki-hakemukseen ja muistilappuille. Helpoin tapa tiedon järjestämiseen olisi ollut koota yhteen paikkaan esim. tietokoneelle yhteen kansioon kaikki tiedot. En kuitenkaan toiminut näin, vaan tiedosto tiedostolta toimitin tietoja toimeksiantajalleni.

Kehittämistyötä olisi ollut helpompaa tehdä, mikäli olisi tuntenut hotellin rutiinit paremmin. Hotelleissa työskentelemällä olisi pystynyt syvällisemmin paneutumaan hotellien ympäristöhaasteisiin. Lisähaasteen toi se, että opinnäytettä aloittaessani tein työharjoittelua ja työharjoittelun jälkeen muutin Helsinkiin töihin, joten yhteisen ajan löytäminen hotellien henkilökunnan kanssa oli ajoittain haastavaa.

Vastuullisuudella on eri tasoja. Ensimmäisellä vastuullisuuden tasolla yritykset tiedostavat vastuullisuuden ja haluavat ottaa osaa erilaisiin hyviin hankkeisiin ja projekteihin. Lossiranta hotellit halusivat Joutsenmerkin tunnustukseksi vastuullisista toimintatavoista. Seuraavalla tasolla vastuullisuus sisällytetään yrityksen kaikkiin toimintatapoihin ja siirrytään hyvien toimintatapojen noudattamisen kautta toteuttamaan vastuullisuutta käytännössä. Tähän tavoitteeseen päästään parhaiten toteuttamalla ym-

päristövastuiden hallintaa. Joutsenmerkki-projektin myötä Lossiranta hotellit ovat sisällyttäneet vastuullisia tekoja koskettamaan yhä enemmän hotellin jokapäiväisiä toimintoja. Kuitenkin hotellien ympäristötyön tulisi olla vielä suunnitellumpaa ja seurattumpaa. (Haapala & Aavameri 2008,134–136.)

Korkeimmalla vastuullisuuden tasolla yrityksen toimintalogiikka muuttuu vastuullisen tarkoituksen täyttämiseksi ja silloin voidaan puhua tarkoituksijohdetuista yrityksistä (purpose-driven companies). Tällaiset toimijat noudattavat hyviä ja kestäviä liiketoimintatapoja sekä osallistuvat eri tavoin oman henkilöstön ja ympäröivän yhteiskunnan hyvinvoinnin rakentamiseen. Pelkän voitontavoittelun sijaan niistä kehittyy vastuunkantamiseen kykeneviä ja kaikki sidosryhmät huomioon ottava toimijoita. Lossiranta hotellien tavoitteena on päästä tälle korkeimmalle vastuullisuuden tasolle. Sille päästään sitten, kun on saatu ympäristöasioiden hallinta rakennettua ja se on ulotettu koskemaan kaikkia hotellin toiminta-alueita. (Haapala & Aavameri 2008,134–136.)

Ongelmana pienillä yrityksillä on, ettei ole olemassa valmiita malleja kuinka järjestää ympäristöasioita. Isoille yrityksille on monia valmiita sertifikaatteja ja toimintamalleja, joita niiden on helppo toteuttaa. Esim. 14001-sertifikaatti on pienelle yritykselle aivan liian raskas ja vaativa. Monet yritykset vaativat yhteistyökumppaneiltaan ympäristöasioiden hoitamisesta jonkin todisteen, ja jo tämän vuoksi olisi hyvä jos pienillä yrityksillä olisi jonkinlainen kevennetty versio käytettävänä. Jatkotutkimusaiheena esitän, että kartoitettaisiin pienten yritysten mahdollisuuksia antaa ehdotuksia uusia sertifikaatteja varten. Pienille majoitusyrityksille voisi kehittää oma ympäristöasioiden hallintajärjestelmän malli, jonka avulla ne voisivat toteuttaa tuloksellista ympäristötyötä. Kiinnostavaa olisi myös kartoittaa millaisia ympäristöohjelmia pienillä yrityksillä on, kuinka kattavia ne ovat ja millaisia tavoitteita yritykset ovat itselleen asettaneet.

## LÄHTEET

- Aalto, Katja 2010. Ympäristöystävällisyys Lossiranta hotellien toiminnassa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Arminen, Tiina 2011a. Sähköpostikeskustelut 14.1. -19.5.2011. Työntekijä. Chree Oy.
- Arminen, Tiina 2011b. Henkilökohtainen tiedonanto 19.10.2011. Työntekijä. Chree Oy.
- Arminen, Tiina & Lund, Christine 2011. Haastattelu 18.2.2011. Toimitusjohtaja ja työntekijä. Chree Oy.
- Asunta, Taina, Brännare-Sorsa, Riitta, Kairamo, Helena & Matero, Sirpa 1998. Majoi-tus- ja matkailupalvelut. Porvoo: WSOY.
- Edita 2003. Lisämateriaalia Matkailualan vuosikirjan artikkeliin: Laatu ja laatuohjel-mat. PDF-dokumentti. <http://dwww01.morning.fi/files/pdf/laatu.pdf>. Päivitetty 18.9.2003. Luettu 13.10.2011.
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Vastuullinen yritystoiminta – käytäntöjä suoma-laisissa yrityksissä. WWW-dokumentti. <http://pda.ek.fi/businessforums>. Päivitetty 21.8.2011. Luettu 21.8.2011.
- Euroopan komissio 2011. Euroopan ympäristömerkkiluettelo. WWW-dokumentti. <http://www.eco-label.com>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.10.2011.
- Euroopan Unioni 2009. Euroopan komission tiedonanto. Kohti vahvempaa kumppa-nuutta Euroopan matkailualan hyväksi. WWW-dokumentti. [http://europa.eu/legis-lation\\_summaries/enterprise/industry/n26107\\_fi.htm](http://europa.eu/legis-lation_summaries/enterprise/industry/n26107_fi.htm). Päivitetty joulukuussa 2009. Luettu 11.8.2011.
- Euroopan unioni 2007. Mikroyrityksen sekä pienten että keskisuurten yritysten määri-telmä. WWW-dokumentti. [http://europa.eu/legislationsummaries/enterprise/busi-ness\\_environment/n26026\\_fi.htm](http://europa.eu/legislationsummaries/enterprise/busi-ness_environment/n26026_fi.htm). Päivitetty 08.08.2007. Luettu 19.2.2011.
- Finland Convention Bureau 2011. Kokousten ja kongressien ympäristövaikutukset. WWW-dokumentti. <http://www.fcb.fi>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.8.2011.
- Haapala, Jaana & Aavameri, Leena 2008. Omatuntotalous. Helsinki: Talentum.
- Hamele, Herbert 2001. Eco-labels for Tourism in Europe: the European Eco-label for Tourism. Teoksessa Font, Xavier & Buckley, Ralf (toim.) Tourism Eco-labelling: Cer-tification and Promotion of Sustainable Management. Wallingford: CABI Publishing, 175-188.
- Heikkinen, Hannu, Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Helsingin kaupungin ympäristökeskus 2011. Opas pk-yritykselle Ekokompassi-ympäristöjärjestelmän toteuttamiseen ja ylläpitoon. PDF-dokumentti. [http://www.ekokompassi.fi/jarjestelma/opas\\_verkko\\_260511.pdf](http://www.ekokompassi.fi/jarjestelma/opas_verkko_260511.pdf). Päivitetty 26.3.2011. Luettu 13.10.2011.

Hemmi, Jorma 2005. Matkailu, ympäristö ja luonto. Osa 1. Sotkamo: Suomen pienkustantajat.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Höök, Hanna-Leena 2011. Haastattelu 10.3.2011. Työntekijä. Chree Oy.

Ilmastoinfo 2011. Ekokompassi – kevennetty ympäristöjärjestelmä. WWW-dokumentti. <http://www.ekokompassi.fi/ymparistojarjestelma/>. Päivitetty 13.10.2011. Luettu 13.10.2011.

Ilomäki, Mika, Tuomainen, Jouko & Kautto, Petrus 2007. Ympäristövastuu globaaleissa tuoteketjuissa. Suomen ympäristökeskuksen raportteja. WWW-dokumentti. <Http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=74132>. Päivitetty 20.9.2007. Luettu 31.8.2011.

Imupalvelu Luukkainen 2011. Henkilökohtainen tiedonanto 3.5.2011. Imupalvelu Luukkainen KY.

Itä-Savon koulutuskuntayhtymä 2011. Tietoa SAMIsta. WWW-dokumentti. <http://www.samiedu.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.10.2011.

Kattelus, Pia 2010. Laadunvarmennus ekomatkaailussa. Eco-Destinet –hankkeen koulutusmateriaali kouluttajille. PDF-dokumentti. <http://www.ecoroute.eu/themedia/File/EcoDestinet%20trainingmaterial%20in%20Finnish.pdf>. Päivitetty 17.1.2010. Luettu 25.9.2011.

Kuluttajavirasto 2011. Eko-ostaja. Puuvilla on yleisin luonnonkuitu. WWW-dokumentti. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/tekstiilit/puuvilla/>. Päivitetty 11.8.2011. Luettu 8.11.2011.

Koivisto, Janne 2011. Pk-yrityksen ympäristövastuut käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari.

Köppä, Leena 2003. Ympäristöasioiden hallinta asuinkiinteistöyhteisöissä. Ympäristö-AsKi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Laskenta Laitinen 2011. Henkilökohtaiset tiedonannot 16. -17.2.2011. Kirjanpitäjät. Laskenta Laitinen Oy.

Lassila & Tikanoja 2011. Henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2011. Asiakaspalvelu. Lassila & Tikanoja Oyj.



- Lehmuskoski, Antti 2011. Sähköpostikeskustelu 28.2.–28.4.2011. Markkinointikoordinaattori. Ympäristömerkintä – Motiva Services Oy.
- Lehtonen, Jaakko 2011. Kestävä matkailu. Matkailusilmä 2/2011, 15.
- Linnanen, Lassi, Markkanen, Elina & Ilmola, Leena 1997. Ympäristöosaaminen. Kestävän kehityksen haaste yritysjohdolle. Helsinki: Otaniemi Consulting Group.
- Linnanen, Lassi, Boström, Taina & Miettinen, Pauli 1994. Ympäristöjohtaminen: elinkaariajattelu yritystoiminnassa. Helsinki: Ekonomia.
- Lossiranta hotellit 2011. WWW-dokumentti. <http://www.lossiranta.net/>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.8.2011.
- Lund, Christine 2011a. Haastattelu 11.2.2011. Toimitusjohtaja. Chree Oy.
- Lund, Christine 2011b. Haastattelu 17.3.2011. Toimitusjohtaja. Chree Oy.
- Lund, Christine 2011c. Haastattelu 25.5.2011. Toimitusjohtaja. Chree Oy.
- Marttinen, Kari, Saastamoinen, Salla & Suvanto, Sanna 2000. Yrityksen ympäristövastuut. Helsinki: Kauppakaari.
- Nummela, Kaisa 2003. Onko ympäristöjärjestelmällä vaikutusta yrityskulttuuriin? Tapaus Porkka Finland Oy. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Nurmi, Piia 2006. Ympäristövastuu ja –raportointi pk-yrityksessä. Teoksessa Sarkkinen, Silja (toim.). Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita, 136 -141.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Paavola, Jouni 1996. Ympäristötalouden perusteet. Helsinki: Opetushallitus.
- Pesonen, Hanna-Leena, Hämäläinen, Kirsi & Teittinen, Outi 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.
- Pesonen, Ismo, Mönkkönen, Tytti & Hokkanen, Tarja 2000. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita.
- Pohjoismainen ympäristömerkintä 2008. Hotellit ja retkeilymajat. Joutsenmerkin myöntämisperusteet 14.6.2007 – 30.6.2013. Versio 3.2. PDF-dokumentti. [http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3\\_2\\_hotelli.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3_2_hotelli.pdf). Päivitetty 18.12.2008. Luettu 25.5.2011.
- Pohjola, Tuula 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti: ympäristöosaaminen menestekijänä. Helsinki: Talentum.
- Rissa, Kari 2001. Ekotehokkuus: enemmänstä vähemmän. Helsinki: Edita.

- Sarkkinen, Silja (toim.) 2006. Ympäristövastuu työpaikalla: säästä luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita.
- Suomen ympäristökeskus 2011. EMASin toteuttaminen. WWW-dokumentti. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=76639>. Päivitetty 24.8.2011. Luettu 13.10.2011.
- Suur-Savon sähkö OY 2011. VihreäKymppi. WWW-dokumentti. <http://www.ssoy.fi/Sivu/1532>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.10.2011.
- Teknologiapuisto Noheva 2011. Ajankohtaista. WWW-dokumentti. <http://noheva.fi/ajankohtaista>. Päivitetty 19.4.2011. Luettu 16.10.2011.
- Turunen, Anna 2011. Kestävän matkailun infopaketti ammattilaisille. Suomen matkatoimistoalan liitto ry. WWW-dokumentti. <http://www.smal.fi/index.php?430>. Ei päivitystietoa. Luettu 30.8.2011.
- Työ ja elinkeinoministeriö 2011. Yhteiskunta- ja yritysvastuu. WWW-dokumentti. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=3232>. Päivitetty 23.8.2011. Luettu 22.9.2011.
- Työ ja elinkeinoministeriö 2010. Selvitys ympäristömerkinnän tulevaisuudesta Suomessa. PDF-dokumentti. [http://www.tem.fi/files/28590/TEM\\_37\\_2010\\_netti.pdf](http://www.tem.fi/files/28590/TEM_37_2010_netti.pdf). Päivitetty 15.6.2010. Luettu 25.9.2011.
- Ulkoministeriön kehitysviestintä 2010. Verkkojulkaisu. <http://global.finland.fi>. Päivitetty maaliskuussa 2010. Luettu 15.8.2011.
- Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Tammi.
- Vuoristo, Kai-Veikko 2002. Matkailun muodot. Helsinki: WSOY.
- Vähätiitto, Jenni 2010. Environmental quality management in hospitality industry. Case Hotel K5 Levi. Aalto yliopiston kauppakorkeakoulu. Liiketoiminnan teknologian laitos. Logistiikan- ja palvelutalouden pro gradu-tutkielma.
- Ympäristömerkintä 2011a. WWW-dokumentti. <http://www.ymparistomerkki.fi>. Päivitetty 15.8.2011. Luettu 21.8.2011.
- Ympäristömerkintä 2011b. Joutsenmerkki tukee Scandicin strategiaa. WWW-dokumentti. <http://www.ymparistomerkki.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.10.2011.
- Öljyalan keskusliitto 2011. Öljylämmitys. WWW-dokumentti. <http://www.oil.fi/index.php?m=3&id=851>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.10.2011.