



LAUREA

# Joutsenmerkki Sokos Hotel Tapiola Gardeniin



Holm, Kaisa

Karppinen, Tiina

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Laurea Leppävaara

## **Joutsenmerkki Sokos Hotel Tapiola Gardeniin**

Kaisa Holm  
Tiina Karppinen  
Hotelli- ja ravintola-alan  
liikkeenjohdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu 2009

Kaisa Holm  
Tiina Karppinen

### Joutsenmerkki Sokos Hotel Tapiola Gardeniin

Vuosi 2009 Sivumäärä 46

---

Tämän opinnäytetyön aihe on Joutsenmerkin hakuprojektin selvittäminen hotellille. Toimeksiantaja työssämme on Sokos Hotel Tapiola Garden ja Joutsenmerkki-projekti aloitettiin maaliskuussa 2009. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Joutsenmerkin vaatimat kriteerit ja verrata niiden toteutumista käytännössä Tapiola Gardenissa. Pehdyimme yrityksen nykytilaan, jonka pohjalta teimme Joutsenmerkki-kriteeristön vaatimia muutoksia. Työmme lopussa mietimme Joutsenmerkin käyttöönottoa pehdyttämisen kannalta.

Tutkimus on toiminnallinen ja sen lähteinä ja aineistona käytetään kirjallisuutta, Joutsenmerkin kriteeristöä hotelleille, ympäristöasioiden asiantuntijoiden kanssa käytyjä palaverieita sekä Radisson Blu -hotelleiden materiaalia Joutsenmerkin hakuprojektista. Olemme haastatelleet organisaation eri osa-alueista vastaavia henkilöitä. Joutsenmerkki-kriteeristö sisältää kahdeksan pääosa-alueita. Käymme nämä osa-alueet yksitellen läpi ja kerromme, mitä muutoksia olemme tarvittaessa tehneet ja mitä olisi voitu tehdä lisäpisteiden saamiseksi. Nykytilan selvittämiseen kului aikaa noin kaksi kuukautta.

Projektimme tuloksena syntyi kattava kuvaus siitä, mitä olemme tehneet Joutsenmerkki-hakuprojektin aikana. Joutsenmerkki-hakemus koostuu neljästä pakollisesta raja-arvosta, kriteereistä ja pisteistä. Pisteitä hotelli sai yli tarvittavan määrän, mutta pakollinen energian raja-arvon määrä ylittyi. Asian selvittäminen jää kiinteistöosastolle. Hotellissa on todennäköisesti tehty jo rakennusvaiheessa virheitä, koska energiaa kuluu 30 prosenttia enemmän kuin kriteeristön vaatimukset edellyttävät. Hakemus on valmis lähetettäväksi, kun energia-asia selviää. Vaikka saamme opinnäytetyömme valmiiksi ennen Joutsenmerkin myöntämistä, aiomme olla tiiviisti mukana Joutsenmerkki-projektissa, kunnes merkki mahdollisesti myönnetään.

Kaisa Holm  
Tiina Karppinen

**Ecolabelling Sokos Hotel Tapiola Garden with the Swan logo**

Year	2009	Pages	46
------	------	-------	----

---

The subject of the thesis is to clarify the application project for the Swan ecolabel for the hotel. The client of the thesis is Sokos Hotel Tapiola Garden. The Swan ecolabel project started in March 2009. The goal in the thesis is to study the criteria of the Swan label, and compare their fulfillments in practice in the hotel. The hotel's current state was examined on the basis of which changes required by the Swan label criteria were made.

The thesis is functional. Sources and material include literature, Swan label criteria for hotels, meetings with environmental experts, and Radisson Blu hotels' material from the application project. Responsible persons were interviewed from the organization's different departments. The Swan label criteria include eight main sections. Each section is described one by one, with changes performed if needed. Even changes that could have been done to obtain additional points are explained. Exploring the current state of the hotel took approximately two months.

As a result an information packet was produced about the different stages during the Swan label application project. The Swan label application consists of four compulsory limits, criteria and points. Sokos Hotel Tapiola Garden achieved more points than necessary but the compulsory energy limit was exceeded. The facilities department of the organization is currently solving the problem. The fault probably already originates from the building of the hotel because the energy consumption is 30 per cent more than the Swan label criteria requires. The application is ready to be sent when the energy problem is solved. Although the thesis is completed before Tapiola Garden receives the Swan label the writers will be involved in the Swan label project until the hotel possibly receives the Swan label.

Key words    Swan label, criteria for the Swan label, point requirements, familiarization

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn tausta ja tavoite .....	8
2.1	Sokos Hotel Tapiola Garden .....	9
2.2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	10
3	Ympäristön huomioiminen hotelliliiketoiminnassa.....	10
3.1	Matkailuyrityksen ekologisuus.....	11
3.2	Joutsenmerkki .....	12
3.2.1	Joutsenmerkin kriteerit .....	13
3.2.2	Joutsenmerkin kustannukset hotellille .....	14
3.3	EU-Kukka.....	15
4	Joutsenmerkin hakuprojekti .....	16
4.1	Orientaatiovaihe.....	19
4.2	Suunnitelmavaihe .....	20
4.3	Toteutusvaihe.....	21
4.4	Tapaaminen SFS-Ympäristömerkinnän edustajan kanssa.....	22
4.5	Joutsenmerkki-hakemuksen tarkistuspalaveri .....	23
5	Ympäristövaatimukset ja niiden selvitystyö Tapiola Gardenissa .....	23
5.1	Käyttö ja huolto .....	24
5.2	Hotellin tilat ja vastahankitut/hankittavat tuotteet .....	25
5.3	Vierashuoneet.....	26
5.4	Keittiö ja ruokasali.....	27
5.5	Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset.....	28
5.6	Siivous ja pesu .....	29
5.7	Jätteet .....	29
5.8	Kuljetukset .....	30
5.9	Lisävaatimukset .....	30
5.10	Ympäristöasioiden hallinta .....	31
6	Joutsenmerkin vaatimat perehdyttämistoimenpiteet Tapiola Gardenissa .....	33
6.1	Perehdyttäminen .....	33
6.2	Muutoksen johtaminen .....	35
6.3	Ympäristöjohtaminen.....	38
6.4	Omaa pohdintaa .....	40
7	Johtopäätökset.....	42
	Lähteet .....	44
	Kuviot .....	46

## 1 Johdanto

Vastuullisuus on yksi yritysten tärkeimmistä strategioista, joka heijastuu yritysten kaikkeen toimintaan ja näkyy myös asiakkaille. Asiakkaat arvostavat ympäristöystävällisyyttä ja pienen hiilijalanjäljen tuotteita. Matkailu tuo ihmisille uusia näkökulmia, ja he osaavat vaatia ympäristöä vähän kuormittavia palveluita ja tuotteita. Ympäristöystävällisyys on jatkuvasti nouseva trendi ja tulee tulevaisuudessa painottumaan koko ajan enemmän. Joutsenmerkin mukainen toiminta hotellissa tuottaa asiakkaille lisäarvoa sekä asiantuntevaa ja ympäristöystävällistä palvelua. Merkin myötä markkinoinnissa voi esittää asiakkaille, että tietyt laatuasetukset täytetään.

Kuluttajien jatkuvasti lisääntyvä ympäristötietoisuus on vaatinut yrityksiä pohtimaan yhä tiukemmin keinoja, miten toimia ympäristöystävällisesti. Ympäristöosaaminen on todella vahva kilpailukeino yritykselle. Tiukassa kilpailutilanteessa ympäristöosaaminen on usein ratkaisevaa yrityksen menestymisen kannalta. (Linnanen, Markkanen 1997, 88-89.)

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Sokos Hotel Tapiola Garden ja toiminnallisen opinnäytetyömme aiheena on Joutsenmerkin hakeminen hotelliin. Joutsenmerkki-projektin alussa päätettiin, että neljä Sokos-hotellia aloittaa Joutsenmerkin hakemisen ja näiden hotelleiden jälkeen voivat myös muut Sokos-hotellit tavoitella merkkiä tulevaisuudessa. Tärkeimpiä syitä miksi Sokos-hotellit hakevat Joutsenmerkkiä ovat markkinoinnilliset ja säästösyöt, esimerkiksi energiankulutuksen tehokas kontrolloiminen. Joutsenmerkki on lisäksi seitsemänneksi arvostetuin brändi Pohjoismaissa. Samaan organisaatioon kuuluviin Radisson Blu -hotelleihin on hankittu Joutsenmerkki, joten yrityksessä halutaan jatkaa samalla ympäristöystävällisellä linjalla. Oletuksena on, että Joutsenmerkki tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja näin ollen myös parantaa hotellin imagoa.

Tavoitteenamme on selvittää Joutsenmerkin vaatimat kriteerit ja verrata niiden toteutumista käytännössä toimeksiantajallemme. Selvitämme ensin perusasioita Joutsenmerkkiin liittyen, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon Joutsenmerkkiä haettaessa, ja mitä sen käyttöönotto kaikkineen edellyttää. Hotellin nykytilan tarkistaminen kuuluu keskeisenä osana työhömmö.

Ajanhallinta tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä oli ensisijaisen tärkeää. Hakuprojekti alkoi toukokuussa 2009, jolloin pidettiin ensimmäinen palaveri Joutsenmerkkiin liittyen projektiryhmän kanssa. Deadline hakemuksen valmiiksi saamiselle oli lokakuu, jolloin ensimmäinen Joutsenmerkkihakemus oli tarkoitus lähettää. Meidän tehtävämme oli toimia Tapiola Gardenin osalta projektikoordinaattoreina.

Opinnäytetyössä selostamme ensin työn lähtökohdat ja tavoitteet ja sen jälkeen toimeksiantaja Sokos Hotel Tapiola Gardenin yritystiedot. Luvussa kolme pohdimme hotelleiden ekologisuutta ja sitä, miten ympäristömerkkien avulla voidaan lisätä ympäristöystävällistä toimintaa. Selvitämme myös, miten ekologisuus ja kestävä kehitys liittyvät matkailuun. Ympäristömerkeistä olennaisin työssämme on Joutsenmerkki. Mainitsemme luvussa kolme myös EU-Kukan, joka on toinen Euroopassa käytössä olevista ympäristömerkeistä. Erona näissä kahdessa ympäristömerkissä on, että Joutsenmerkki on pohjoismainen, kun taas EU-Kukka on käytössä koko Euroopassa.

Luvut neljä ja viisi keskittyvät Joutsenmerkin hakuprojektin selvittämiseen ja sen selkeyttämiseen. Luvussa kuusi peilaamme keräämäämme tietoperustaa käytäntöön Joutsenmerkin vaatiman perehdyttämisen osalta. Joutsenmerkkiin liittyvien asioiden perehdyttäminen on olennainen osa, jotta onnistutaan merkin käyttöönotossa ja arkipäivän toiminnassa merkin vaatimien toimenpiteiden kanssa. Keskeinen osa on ympäristöjohtaminen ja se, miten henkilöstö saadaan sitoutumaan Joutsenmerkin myötä tuleviin muutoksiin. Työn lopussa on omat johtopäätöksemme ja annamme kehitysehdotuksia Joutsenmerkin hakuprojektiin liittyen.

## 2 Työn tausta ja tavoite

Tässä luvussa kerromme miten olemme päätyneet aiheeseen ja mikä on projektin tavoite. Avaamme myös omia toimintatapojamme. Taustatietoina projektille ovat hotellin yritystiedot.

Mietimme ja kyselimme opinnäytetyön aiheita vuoden alussa. Toinen meistä työskentelee Sokos Hotel Tapiola Gardenissa ja hotellin hotelli- ja ravintolapäällikkö kysyi maaliskuussa 2009 kiinnostuksestamme tehdä lopputyönämme Joutsenmerkki-kriteereiden selvitystyötä. Aihe tuntui todella mielenkiintoiselta ja haastavalta. Hän mainitsi, että meidän tulisi osallistua palavereihin Joutsenmerkki-asiaan liittyen. Työtämme voisi jatkossa hyödyntää muidenkin Sokos-hotelleiden Joutsenmerkin hankintaprosessissa.

Ensimmäinen tapaaminen Joutsenmerkin hakemisen tiimoilta oli maaliskuun lopussa 2009 Sokos Hotel Tapiola Gardenissa hotelli- ja ravintolapäällikkö Jouko Purasen kanssa. Sovimme alustavaa aikataulua, ja Puranen halusi meidän kirjottavan paperille omia tavoitteitamme ja valmistumisaikataulua. Toimeksiantajan toiveena oli, että pohtisimme Joutsenmerkkiä lisäksi henkilökunnan perehdyttämisen kannalta.

Tavoitteenamme oli selvittää Joutsenmerkin vaatimat kriteerit ja miten ne toteutuivat Sokos Hotel Tapiola Gardenissa. Toimeksiantajan pyynnöstä mietimme myös sitä, miten henkilöstön perehdytys ympäristöasioihin liittyen toteutetaan. Haasteena oli tehdä muutoksia nykyisiin toimintamalleihin ja mahdollisten uusien toimintamallien ylläpitäminen ja johtaminen yrityksen arkipäivässä.

Aloitimme Tapiola Gardenin Joutsenmerkki-projektin toukokuun lopussa 2009. Ensimmäinen hakemus oli tarkoitus lähettää lokakuussa 2009. Tavoitteena oli saada Joutsenmerkki Sokos Hotel Tapiola Gardeniin vuoden 2009 loppuun mennessä. Selvittääksemme hotellin nykytilaa kriteereiden osalta, käytimme keskimäärin aikaa noin yhden työpäivän viikossa kahden kuukauden ajan. Yhtä hotelliyksikköä kohti varattu työaika on noin 40 tuntia. Sokos Hotel Tapiola Gardenissa lisähaastetta toi se, että hotelli oli ollut edellisen vuoden suljettuna. Tämän takia monen kriteerin selvittäminen vaati enemmän työtä, koska emme voineet käyttää viime vuoden tietoja, vaan jouduimme laskemaan ja arvioimaan kriteereitä kuluneen puolen vuoden mukaan. Yleensä tiedonkeruuvaihe kestää kuukauden, mutta meidän ja muidenkin merkkiä hakevien hotellien kohdalla aloitus venyi kaksi viikkoa, koska seuraava palaveri pidettiin vasta kesäkuun puolella välissä.

Radisson Blun hakuprosessista on paljon apua Sokos-hotelleille, eli käytännössä joidenkin kriteereiden kohdalla voidaan vain vaihtaa hotellin nimi. Tällaisia kohtia olivat muun muassa



värikasettien kierrätysohje henkilökunnalle ja vaatimus siitä, että asiakkaiden käytössä on oltava paristonkeräyspiste. Saimme käyttöömmme SOK:n koulutettavan Radisson Blu -hotelleille tekemän lopputyön. Työ oli projektin alussa hyödyllinen ja suuntaa antava, mitä kaikkea Joutsenmerkin hakuprosessiin kuuluu. Raportti on hyvin käytännönläheisesti kirjoitettu ja kertoo selkeästi, mitä asioita tulisi koordinoida eri hotellitoimintoja johtavien ihmisten kanssa.

## 2.1 Sokos Hotel Tapiola Garden

Sokotel Oy on SOK:n matkailu- ja ravitsemisliiketoimintaa harjoittava tytäryhtiö. SOK-yhtymän hotelliliiketoiminta toimii Sokos Hotels, Holiday Club Spa Hotels sekä Radisson Blu Hotels & Resorts -brändien alla yhteensä 62 hotellilla. Sokos Hotels on Suomen kattavin hotelliketju, johon kuuluu 41 hotellia 28 paikkakunnalla. Hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai keskellä vapaa-ajankohteita, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Sokos Hotels -ketju laajenee voimakkaasti myös ulkomaille, Tallinnassa toimivan Sokos Hotel Virun lisäksi uusi yksikkö on Pietarissa. Sokos-hotellit tarjoavat majoituksen, kokouspalvelujen lisäksi monipuolisia ravintolapalveluita aamiaiselta aina yön pikkutunneille saakka. Tunnettuja ravintolaketjuja ovat muun muassa Fransmanni, Sevilla, Torero, Memphis ja Amarillo. (Sokos Hotel Hotellit.)

Sokos Hotel Tapiola Garden sijaitsee Espoossa, Tapiolassa. Hotellissa on espanjalaishenkinen ravintola Sevilla, aulabaari ja Coffee Bar itsepalvelu-kahvila. Sauna, kuntoiluhuone sekä uima-allas löytyvät myös Tapiola Gardenista. Kokouksia varten on kolme kokoustilaa: Taskumatti, Galleria ja Tapio, joissa kaikissa on nykyaikainen kokoustekniikka. Sokos Hotel Tapiola Garden avattiin uudistettuna 1.12.2008. (Sokos Hotel Tapiola Garden.)

Sokos Hotel Tapiola Gardenin Internet-sivuilla (Sokos Hotel Tapiola Garden) selostetaan, että hotelli on uudistettu alueen alkuperäistä arkkitehtuuria kunnioittaen. Tunnettu hotelli on ollut Tapiolan maamerkinä jo vuodesta 1974. Hotelli palvelee monipuolisesti sekä liikematkustajia että vapaa-ajan matkustajia. Hotellissa on 154 huonetta, joista 112 huonetta on parvekkeellisia ja 12 perhehuoneiksi yhdistettäviä. Tapiola Garden sopii monipuolisen ympäristönsä ja hyvän sijaintinsa puolesta hyvin vapaa-ajan matkailijoille. Espoon ja koko pääkaupunkiseudun ostosmahdollisuudet sekä laaja tapahtuma- ja vapaa-ajan tarjonta antavat paljon mahdollisuuksia monimuotoiseen lomailuun niin itsenäisesti matkaaville kuin perheillekin.

## 2.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyömme toteutus on toiminnallinen. Yksi toteuttamistavan osa toiminnallisessa opinnäytetyössä on selvityksen tekeminen. Lopullisena tuotoksena on konkreettinen tuote, kuten esimerkiksi ohjeistus, tietopaketti tai portfolio. Raportoinnissa tulee käsitellä keinoja, joita on käytetty tuotoksen saamiseksi. Työn tavoitellut päämäärät pyritään selventämään viestinnällisin sekä visuaalisin keinoin. (Vilka & Airaksinen 2004, 51.) Työssämme visuaalisena keinona käytämme kuviota selventämään projektimme etenemistä. Luvussa neljä esitämme kuvion Joutsenmerkki-projektin etenemisestä aikajärjestyksessä. Selvennämme kuvion kolme avulla, miten projektiryhmämme oli muodostunut.

Tässä opinnäytetyössämme seuraavat käsitteet ovat oleellisimpia: SFS-Ympäristömerkintä, Joutsenmerkki, kriteerit ja pistevaatimukset sekä perehdyttäminen. Suomen Standardisoimisliitto SFS on standardisoinnin keskusjärjestö. Liittoon kuuluu elinkeinoelämän järjestöjä sekä Suomen valtio. (Mikä SFS on?) SFS-keskusjärjestön yhtenä toimialayhteisönä on SFS-Ympäristömerkintä lautakunta, joka hallinnoi ympäristömerkkien lupia ja myöntää niitä. Suomen Standardisoimisliitto SFS edustaa Suomea alansa kansainvälisissä ja eurooppalaisissa järjestöissä ja sen tavoitteena on parantaa Suomen etuja. Sen yhtenä tehtävänä on vastata tuotteiden ja palveluiden pohjoismaisesta ja eurooppalaisesta ympäristömerkintäjärjestelmästä. (Standardisoimisliiton tehtävät.)

Joutsenmerkki on pohjoismainen ympäristömerkki, jonka myöntää SFS-Ympäristömerkintä. Joutsenmerkki on todiste siitä, että yritys toimii ympäristöä kunnioittaen. Kriteerit koostuvat pakollisten ja pistevaatimusten yhdistelmästä. Selostamme kriteerit tarkemmin luvussa 3.2.1.

Perehdyttäminen on ensisijaisen tärkeää, kun Joutsenmerkki on saatu yritykseen. Toimintamallit saattavat muuttua ja on tärkeää, että yrityksen henkilökunta on hyvin perillä muutoksista, jotta he voivat toimia Joutsenmerkin kriteereiden mukaisesti. Joutsenmerkin kriteeristöön kuuluu yrityksen henkilökunnan perehdyttäminen Joutsenmerkkiin ja SFS-Ympäristömerkintä valvoo perehdyttämisen onnistumista.

## 3 Ympäristön huomioiminen hotelliliiketoiminnassa

Tässä luvussa käsittelemme hotelliliiketoimintaa kestäväen kehityksen ja ekologisuuden näkökulmasta. Mietimme, mitkä ovat tulevaisuuden haasteita hotelleille ja millä perusteella asiakas valitsee majoitusliikkeen. Kilpailu pääkaupunkiseudulla on kovaa ja kestäväen kehitykseen tulee panostaa yhä enemmän. Asiakkaat osaavat vaatia palveluntarjoajalta ympäristöasioiden hallintaa. Yritykset, jotka ottavat ympäristöasiat huomioon voivat erottua kilpailijoista positiivisella tavalla. Lisäksi selostamme ympäristömerkeistä Joutsenmerkin sekä EU-Kukan.

Matkailuun liittyy kestävä kehityksen puolesta monia ongelmia. Matkailu lisää liikennettä, joka puolestaan aiheuttaa päästöjä maahan, ilmakehään sekä veteen. Matkailu synnyttää myös erilaisia sosiaalisia ja ympäristöongelmia. Matkailua tulisi ohjata ennen kaikkea sinne, missä rakenteet ovat niin hyvät ja kestävät, että ne kestävät myös matkailun mahdolliset haittavaikutukset. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 1998, 284.)

Asunta ym. (1998, 132-133) selostavat, että asiakkaat valitsevat majoitusliikkeen sen mukaan, mikä on heidän sen hetkinen tarpeensa. Jos asiakkaat ovat vapaa-ajan matkalla, korostuu heidän valintakriteereissään vapaa-ajanviettomahdollisuudet, hinta ja lasten huomioonottaminen. Perhematkailussa lapsimatkailijoiden mielipiteillä on suuri vaikutus majoituksen valintaan. Jos asiakkaana ovat liikematkustajat valintakriteereinä korostuvat esimerkiksi aamiainen, sijainti keskustan tuntumassa, liikunta - ja kuntoilupalvelut sekä paikoitusalueiden läheisyys. Erilaisten tilaisuuksien järjestäjät korostavat valinnoissaan kokoustilojen viihtyisyyttä, liikenneyhteyksiä, turvallisuusjärjestelyjä sekä myyntihenkilöstön ammattitaitoa.

Turvallisuustekijät ovat erityisen tärkeitä kansainvälisten kongressien järjestäjille. Keskieurooppalaisille majoitusliikkeen valintaan vaikuttavat vahvasti ympäristöasioiden huomioonottaminen. Kaikille matkaajille yhteinen valintakriteeri on vaatimus tilojen siisteydestä ja henkilökunnan palvelualltius. (Asunta ym. 1998, 132-133.)

### 3.1 Matkailuyrityksen ekologisuus

Kestävä kehitys ilmaisee, että on kyse pitkäjänteisestä kehittämisestä jossa yritys suuntaa toimintaansa tulevaisuutta ajatellen ja ympäristöä ajatellen. Yritysten välinen kilpailu on kovaa varsinkin pääkaupunkiseudulla, ja luonnon huomioonottaminen on suuri kilpailuvaltti, jonka ottavat huomioon myös ne ihmiset, jotka itse eivät huomioi luontoa valinnoissaan. Ympäristöasioihin perehtyminen ja niiden mukaan toimiminen tuo ajan mittaan yritykselle kustannussäästöjä, vaikkakin alussa yritys joutuu mitä todennäköisimmin sijoittamaan uuteen tekniikkaan. Ympäristöosaaminen on suuri osa henkilökunnan ammattitaitoa, jota vaativat asiakkaat osaavat arvostaa. Jos henkilökunta saadaan innostumaan ympäristöasioista, saa se aikaan myös luovuutta ja voidaan keksiä uusia tapoja kierrättää ja hyötykäyttöön. Tässä asiassa henkilökunnalta vaaditaan rohkeutta, jotta he uskaltavat ottaa kantaa yrityksen toimintaan ympäristön suojelemisen suhteen ja toimintaan yhteiskunnassa. Vain avoimesti keskustelemalla saadaan tietää mitä mieltä henkilökunta on yrityksen toimintatavasta ja näin luodaan myös yrityksen arvot. (Asunta ym. 1998, 292.)

Joutsenmerkki liittyy kiinteästi kestävä kehityksen hallintaan. Joutsenmerkki on arvostettu brändi ja Joutsenmerkittyjen hotelleiden määrä markkinoilla kasvaa. Kuluttajat haluavat olla

mukana kestävä kehityksen tukemisessa ja Joutsenmerkin avulla hotellin on helppo osoittaa, että hotellissa ollaan kiinnostuneita ympäristöasioista. Ympäristömerkinnän Internet-sivuilla kerrotaan, että henkilökunnan sitoutuessa ympäristötyöhön hotelli voi vähentää kustannuksiaan pyrkiessään johdonmukaisesti vähentämään energiankulutustaan sekä kemiallisten tuotteiden ja lajittelemattomien jätteiden määrää. Hotellin ollessa Joutsenmerkitty ympäristötyö on todistetusti korkealuokkaista. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 3.)

Sokos-hotelleiden Joutsenmerkki-projekti lähti liikkeelle, koska kaikki Radisson Blu -hotellit ovat saaneet Joutsenmerkin. Yritys on kokenut Joutsenmerkistä saadun hyödyn arvokkaaksi ja asiakkailta on tullut asiasta positiivista palautetta. Merkki on osoitus siitä, että yritys on kiinnostunut ympäristöön liittyvistä asioista aidosti. Suomessa ensimmäisiä ympäristömerkittyjä hotelleita olivat Scandic-hotelliketjun hotellit, ja Scandic on vienyt ympäristöajattelun jo todella pitkälle. Radisson Blu Hotels & Resorts ja sen jäljissä Sokos Hotels haluavat pysyä kilpailussa mukana eikä jäädä kilpailijoistaan jälkeen millään liiketoiminnan osa-alueella. Vastuullisuus ja ympäristöasiat linkittyvät hyvinkin tiivisti toisiinsa, kun puhutaan liiketoiminnasta.

### 3.2 Joutsenmerkki



Kuvio 1: Joutsenmerkki.

Pohjoismaisen ministerineuvoston aloitteesta vuonna 1989 perustettiin puolueeton Joutsenmerkki. Tämä Pohjoismainen ympäristömerkki auttaa kuluttajia valitsemaan

ympäristön kannalta hyviä tuotteita ja palveluita. Nykyisin Joutsenmerkki on Suomessa seitsemänneksi arvostetuin brändi ja sen suosio kasvaa edelleen. (Ympäristömerkki 2009, 3.)

Joutsenmerkki tuo mukanaan hotellille paljon vastuuta sekä vaatimuksia mutta samalla se myös takaa sen, että hotelli on mukana yhteiskunnallisessa vastuullisessa toiminnassa. Kun hotellille myönnetään Joutsenmerkki, sen tulee täyttää tiukat vaatimukset joiden avulla se osallistuu vakavasti ympäristötyöhön ja kestäväan kehitykseen. Nämä vaatimukset voivat myös koskea hotellin uudistamista ja jopa uudelleenrakentamista. Jokaisen hotellin henkilöstön jäsenen tulee osallistua näiden vaadittujen kriteerien täyttämiseen.

(Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 1.)

Joutsenmerkki-kriteeristö hotelleille koostuu neljästä pakollisesta raja-arvosta, pakollisista vaatimuksista ja pistevaatuksista. Jotta hotelli saa Joutsenmerkin, pakolliset vaatimukset on täytettävä. Lisäksi hotellin täytyy saada pistevaatuksista vähintään 67,5 pistettä. Kriteeristön pakolliset raja-arvot ovat energiankulutus, vedenkäyttö, kemialliset tuotteet sekä jätehuolto. Energian raja-arvo on pakollinen eli se on täytettävä ja lisäksi on täytettävä yksi kolmesta muusta raja-arvosta. Energiankulutuksen raja-arvo suhteutetaan joko majoitusliikkeen kokonaispinta-alaan tai vuotuisen yöpymisten lukumäärään. (Tegelberg 2009, 7.) Energiaa kuluu hotellissa erittäin paljon ja se onkin näin ollen yksi hotellin suurimmista ympäristöä kuormittavista toimista. Joutsenmerkki asettaa energian suhteen vaatimuksen hotellille, että hotellin pitää vähentää energiankulutustaan ja pyrkiä käyttämään uusiutuvia energianlähteitä. Vedenkäytön, kemiallisten tuotteiden sekä jätehuollon raja-arvot suhteutetaan vuotuisen yöpymisten lukumäärään. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 5.)

### 3.2.1 Joutsenmerkin kriteerit

Joutsenmerkintään vaaditaan tiettyjä asioita. Hotellin yleiskuvaus on lähetettävä Ympäristömerkinnälle ja Pohjoismainen Ympäristömerkintä tarkistaa paikan päällä, että vaatimukset täytetään. Yhteensä Joutsenmerkkihakemuksessa on noin sata kriteeriä, joista osa on pakollisia eli ne tulee saavuttaa, muuten merkkiä ei voida myöntää lainkaan. Osa kriteereistä on niin sanotusti ”helppoja” täyttää, sillä jotkin kriteerit vaativat lähinnä tarkastuksen ja asia on sillä kunnossa. Suurin osa kriteereistä vaatii suurempaa selvitystyötä mutta minkään kriteerin ei tarvitse täytyä sataprosenttisesti. (Tegelberg 2009, 7.)

Yritys voi hakea Joutsenmerkkiä vapaaehtoisesti niille tuotteille tai palveluille, jotka täyttävät Joutsenmerkin vaatimat kriteerit. Vapaaehtoisuuden vuoksi yritys voi halutessaan itse asettaa tiukempia kriteereitä kuin lait ja asetukset vaativat. Joutsenmerkki perustuu elinkaariajatteluun, jolloin otetaan huomioon tuotteen raaka-aineen, valmistuksen, käytön ja hävittämisen tai uusiokäytön ympäristövaikutukset. Kriteerit asettavat vaatimuksia myös

tuotteen toimivuudelle sekä kestävyydelle, jolla pyritään myös vähentämään turhaa kuluttamista. Ympäristömerkittyjen tuotteiden tulisi laadun vuoksi toimia ainakin yhtä hyvin kuin vastaavassa tilanteessa ilman merkkiä. (Kriteereiden laadinta.)

Koska Joutsenmerkin periaatteena on kestävä kehitys, kriteereitä tiukennetaan asteittain tarpeen vaatiessa. Yksi kriteeri on voimassa yleensä kolmesta viiteen vuoteen, minkä jälkeen asetuksia tarkistetaan ja verrataan ympäristöystävällisyyden vaatimuksiin. Kun tarkistus tulee eteen, myös jokaisen yrityksen tulee hakea tuotteille tai palveluilleen uudestaan Joutsenmerkkiä. Tämän vuoksi joutsenmerkittyjen tuotteiden määrä vaihtelee aika ajoin. Joutsenmerkin kriteereitä laadittaessa arvioidaan tuotteen tai palvelun koko elinkaaren aikana tuottavat ympäristö- sekä ilmastovaikutukset. Energiankulutus on ilmastovaikutuksia ajatellen erittäin tärkeä asia. (Kriteereiden laadinta.)

### 3.2.2 Joutsenmerkin kustannukset hotellille

Joutsenmerkistä aiheutuu hotellille hakemus- ja vuosimaksuja. Hakemusmaksu peritään Joutsenmerkkihakemuksen käsittelystä. Vuosimaksu oikeuttaa käyttämään merkkiä hotellitoiminnan yhteydessä ja hotellin markkinoinnissa. Vuosimaksu määräytyy hotellin liikevaihdon perusteella. Ympäristömerkin tarkoituksena ei ole tehdä voittoa, vaan rahat käytetään merkin kehittämiseen ja etenkin tiedottamiseen sekä markkinointiin. (Maksut 2009.) Joutsenmerkki on iso kustannus hotellille ja liiketoiminnan tulee olla kannattavaa, että Joutsenmerkkiä pystyy hakemaan. Tulee myös laskea tarkasti onko Joutsenmerkistä saatavat hyödyt siihen kuluvaan rahamäärän arvoisia. Yrityksen budjetointi pitää olla hyvin suunniteltua, jotta Joutsenmerkistä aiheutuvat kustannukset pystytään kattamaan. Seuraavassa on eriteltyinä Joutsenmerkistä aiheutuvat maksut.

#### 1. HAKEMUSMAKSUT

Ensimmäinen hakemus 2 000 €

Laajennus- tai uusintahakemus 1 000 €

Hakemuksen saavuttua SFS laskuttaa hakemusmaksun. Hakemus otetaan käsittelyyn, kun hakemusmaksu on maksettu. Tarkastuskäynnin matkakustannukset laskutetaan erikseen. (Hotellien Joutsenmerkinnän maksut Suomessa vuonna 2009, 1.)

## 2. VUOSIMAKSU

Vuosimaksu laskutetaan lupakohtaisesti etukäteen edellisen vuoden liikevaihdon perusteella. Ensimmäisen vuoden vuosimaksu laskutetaan kuukauden tarkkuudella luvan myöntämispäivästä, kuitenkin vähintään minimimaksun suuruisena.

Vuosimaksu lasketaan kertomalla seuraavalla kaavalla:

Majoitustoiminnan liikevaihto (k€) \* 0,5 + 675 €.

- Jos liikevaihto on alle 500 000 €, laskutetaan minimimaksu 675 €.
- Maksimivuosisimaksu yhdessä osoitteessa sijaitsevalle hotellille on 6 000 €.
- Maksimivuosisimaksu hotelliketjulle 45 000 €, kuitenkin laskutetaan vähintään minimimaksu yhdessä osoitteessa sijaitsevaa hotellia kohti. (Hotellien Joutsenmerkinnän maksut Suomessa vuonna 2009, 1.)

### 3.3 EU-Kukka



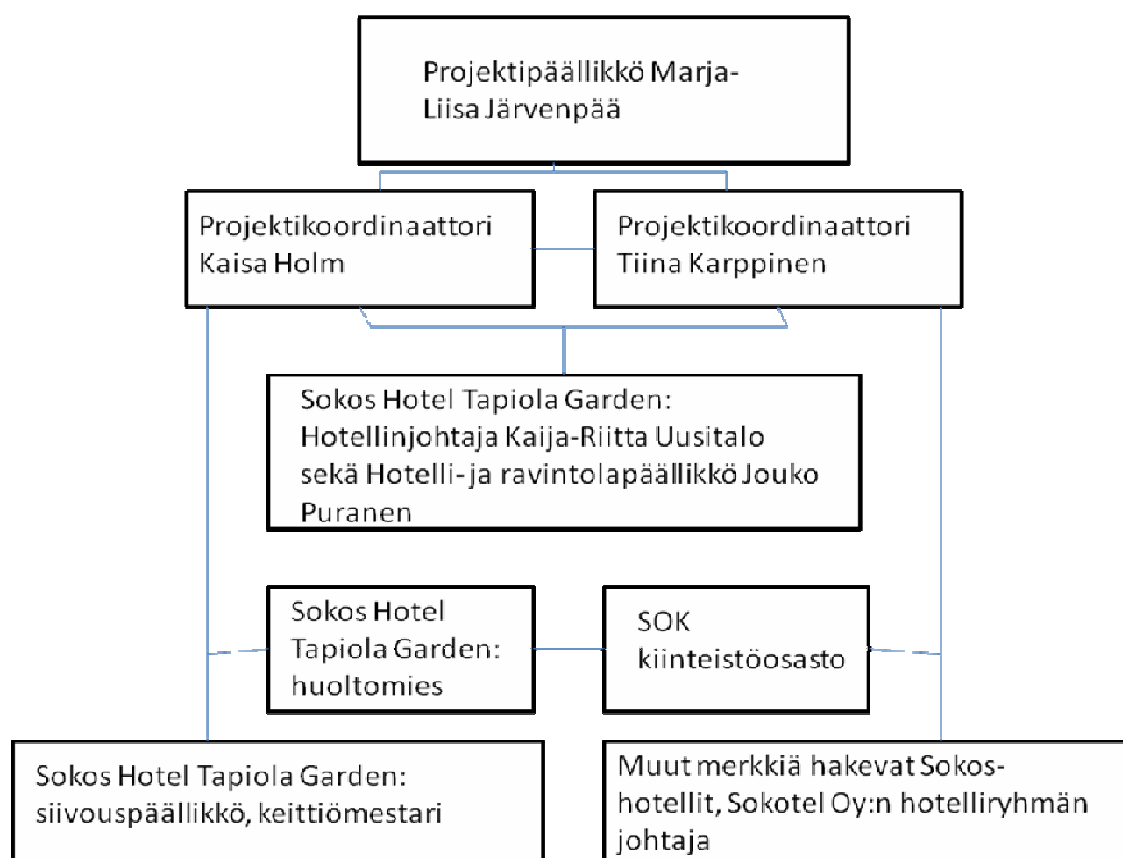
Kuvio 2: EU-Kukka.

Pohjoismaisen Joutsenmerkin lisäksi on käytössä Euroopan yhteisön yhteinen EU-Kukka-ympäristömerkki. Sokos-hotelleille päädyttiin valitsemaan Joutsenmerkki, koska se on pohjoismainen brändi ja pohjoismaisuutta halutaan tukea. Joutsenmerkin tavoin EU-Kukalla merkitty tuote tai palvelu on ympäristöystävällinen. EU-Kukka on perustettu vuonna 1992, kun haluttiin markkinoille ympäristöystävällisempiä tuotteita ja palveluita. Ympäristömerkki takaa kuluttajalle luotettavuutta siitä, että tuote tai palvelu täyttää tarkat ympäristöystävällisyyden kriteerit. Merkintä kattaa nykyään laajan valikoiman erilaisia tuotteita, esimerkiksi siivoustarvikkeita, papereita, tekstiileitä, koti- ja puutarhatuotteita sekä majoituspalveluita. Lisää EU-Kukka merkittyjä tuotteita sekä palveluita tulee jatkuvasti markkinoille. Monet tuottajat haluavat tuotteilleen ja palveluilleen ympäristömerkinnän, koska he ovat ymmärtäneet edut, joita ympäristömerkintä tuo yritykselle. Tunnettavuutta voi myös parantaa se, että EU-Kukka merkintä on yleinen Euroopassa. Näin ollen merkintä ei ole esteenä laajoille markkinoille ja se tuo kilpailuetua. (What is the Ecolabel?.)

#### 4 Joutsenmerkin hakuprojekti

Tässä luvussa kerromme Joutsenmerkki-projektin etenemisestä. Ensin käymme läpi projektin vaiheet yleisellä tasolla, jonka jälkeen perehdymme oman projektimme kulkuun. Selvitämme, minkälainen projektitiimimme rakenne oli ja keitä siihen kuului. Olemme jakaneet projektin kulun seuraaviin vaiheisiin: orientaatiovaihe, suunnitelmavaihe ja toteutusvaihe. Luvun lopussa selvitämme tapaamisesta SFS-Ympäristömerkinnän edustajan kanssa sekä viimeisestä Joutsenmerkki-palaverista syyskuussa.

Hakuprojektin alussa tulee perustaa projektitiimi ja järjestää palaveri heidän kesken. Palaverissa tarkastellaan hotellin nykytilaa ja sovitaan Joutsenmerkin hakuajataulu. On erityisen tärkeää koko prosessin aikana huolehtia ja pitää kiinni sovitusta aikataulusta. Sokos Hotel Tapiola Gardenin projektitiimiin kuului projektinjohtaja Marja-Liisa Järvenpää, projektikoordinaattorit Kaisa Holm ja Tiina Karppinen sekä hotellinjohtaja Kaija-Riitta Uusitalo ja hotelli- ja ravintolapäällikkö Jouko Puranen. Myös hotellin huoltomies ja SOK:n kiinteistöosaston edustaja olivat tiiviisti mukana tiedonkeruussa.



Kuvio 3: Projektitiimi.

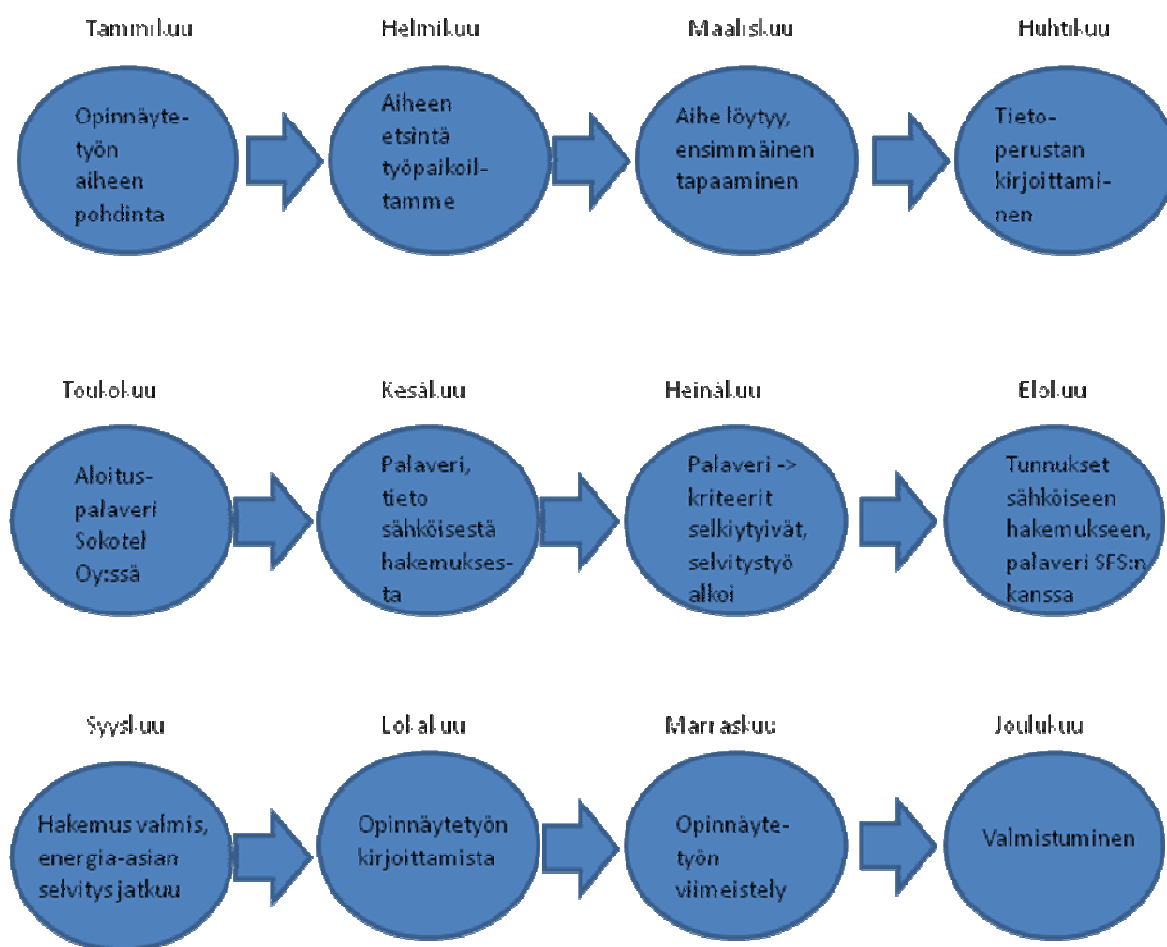


Palaverin pitämisen yhteydessä tai sen jälkeen hotellinjohtaja täyttää Joutsenmerkin hakulomakkeen. Kun hakulomake on vastaanotettu SFS:ssä, sieltä lähetetään hotelliin ensimmäinen hakemuslasku. Kun lasku on maksettu, voidaan aloittaa hakemusprojekti ja alkaa täyttää hakemusta. Kun hakemus on lähetetty SFS:lle, joistakin kriteereistä voidaan haluta lisäselvityksiä, jos hakemukseen ei ole niitä riittävästi laitettu. Täydennyspyynnön palauttamiseen on normaalisti aikaa kaksi viikkoa. Seuraavaksi Joutsenmerkin puolesta käydään pre-auditoinnilla, jossa tarkastellaan kriteereiden täyttymistä pintapuolisesti mutta joitakin kohtia tarkistetaan myös konkreettisesti. Mukana auditoinnissa tulisi olla hotellinjohtaja, vastaanottopäällikkö, keittiöpäällikkö, kerroshoidon päällikkö sekä huoltomies. Myös ravintolapäällikön osallistuminen auditointiin olisi toivottavaa. Kaikkien osallistujien tulisi olla selvillä Joutsenmerkin kriteeristöstä, jotta he ymmärtävät paremmin koko projektin tarkoituksen ja näin myös auditoinnissa on helpompaa olla mukana ja pystyy kommunikoimaan SFS-Ympäristömerkinnän tarkastajan kanssa.

Tästä seuraava vaihe on varsinainen tarkastuskäynti, jossa Joutsenmerkin edustaja tarkistaa sattumanvaraisesti kriteereitä ja niiden täyttymistä hotellissa. Tarkastajan lisäksi paikalla tulee olla hotellin edustajana Joutsenmerkki-projektin johtaja ja koordinaattori, hotellinjohtaja, huoltomies, kerroshoidon päällikkö sekä keittiöpäällikkö. Jos tarkastuksessa ilmenee jotain puutteita, tulee hotellin toimittaa mahdolliset lisädokumentit SFS:lle. Kun kaikki edellä mainittu on käyty onnistuneesti läpi ja kriteerit täyttyvät, seuraa Joutsenmerkin myöntäminen, joka kestää noin pari viikkoa. Myöntämisen jälkeen voidaan virallisesti julkistaa Joutsenmerkki hotellissa sekä ryhtyä markkinointitoimenpiteisiin.

Kun Joutsenmerkki on saatu hotelliin, tulee kriteeristö pitää mielessä jokapäiväisessä toiminnassa. Kriteerien toteutumista seurataan vuosittain SFS-Ympäristömerkinnän puolesta. Muutoksista tulee ilmoittaa Ympäristömerkintään välittömästi. Joutsenmerkkihakemus tulee uusia kolmen vuoden välein, jolloin tarkastetaan kriteerit aina tarkasti uudestaan. Joutsenmerkin käyttöoikeus on voimassa hotellissa niin kauan kuin vaatimukset täytetään tai kunnes kriteerien voimassaolo päättyy.

### Joutsenmerkki-projektin eteneminen



Kuvio 4: Joutsenmerkki-projektin eteneminen.

Yllä olevassa kuviossa on selvitetty Joutsenmerkki-projektin eteneminen omalta osaltamme. Ennen Joutsenmerkki-projektin aloittamista tutkimme opinnäytetyötämme varten erilaisia kirjoja liittyen vastuulliseen liiketoimintaan. Joutsenmerkkiin tutustuminen ennen varsinaisen projektin aloittamista oli myös tärkeää. Maaliskuussa hahmottelimme sekä itsellemme että toimeksiantajallemme alustavaa aikataulua opinnäytetyöllemme. Huhtikuussa kirjoitimme tietoperustaa opinnäytetyöhömme, mutta emme tienneet vielä Joutsenmerkki-projektin aikataulua. Palaverissa toukokuussa yhdessä projektipäällikkö Järvenpään kanssa selvisi alustava aikataulu tulevalle hakuprojektille.

Osallistuimme kuukausittaisiin palavereihin säännöllisesti. Jokaisessa palaverissa selveni lisää asioita, jotka autoivat omaa projektiamme eteenpäin. Teimme kokouksista hyvät muistiinpanot itsellemme ja joistakin kokouksista viralliset pöytäkirjat. Muistiinpanojen avulla oli helpompaa purkaa omaa tekemistämme myös opinnäytetyöhömme.

Kesäkuun palaverissa päätettiin, että Sokos Hotel Tapiola Garden olisi ensimmäinen Sokos-hotelli, johon haetaan merkkiä. Tällöin esitettiin toive siitä, että toimisimme projektikoordinaattoreina kaikille neljälle merkkiä hakevalle Sokos-hotellille. Keskusteltuamme opinnäytetyön ohjaajiemme kanssa päätimme kuitenkin, että toimimme projektikoordinaattoreina ainoastaan Tapiola Gardenille. Työmäärä neljän hotellin nykytilan selvittämiseen olisi ollut aivan liian suuri verrattuna opinnäytetyölle varattuun työaikaan.

Elokuussa saimme tunnukset sähköiseen Joutsenmerkki-hakemukseen ja pääsimme täyttämään selvittämiämme kriteereitä hakemukseen. Pisteitä hotellille saatiin yli tarvittava määrä, yhteensä 72 pistettä. Hakemusta ei voitu lähettää, koska pakollinen energian raja-arvo ylittyi 30 prosentilla. Saimme hakemuksen valmiiksi syyskuussa kaikilta muilta osin, paitsi energia-asian selvittäminen jatkui.

Syys- ja lokakuussa keskityimme opinnäytetyön kirjoittamiseen ja oman tekemisemme selventämiseen. Lokakuussa näimme lähes päivittäin koululla ja opinnäytetyö eteni todella paljon. Marraskuussa käytimme paljon aikaa opinnäytetyön viimeistelyyn ja sen ulkoasun laittamiseen ohjeiden mukaiseksi. Pidimme arvioivan seminaarimme ja sen perusteella teimme vielä muutamia parannuksia työhön. Lähetimme työn toimeksiantajallemme ja kysyimme heidän mielipidettään tekemästämme työstä.

#### 4.1 Orientaatiovaihe

Tapasimme 28.5.2009 Sokotel Oy:n pääkonttorissa Helsingissä. Aloituspalaverissa oli mukana Sokos Hotel Tapiola Gardenin hotellinjohtaja, Sokos Hotel Flamingon hotellinjohtaja ja hotellipäällikkö, Tampereen Sokos Hotel yksiköiden hotellinjohtaja sekä SOK:n koulutettava, joka on hakenut Joutsenmerkkiä Radisson Blu -hotelleihin. Palaverin piti projektinjohtaja Marja-Liisa Järvenpää, joka on Radisson Blun Development Director eli kehitysjohtaja. Järvenpää on ollut mukana useissa Joutsenmerkki-hakuprojekteissa ja hänellä on paljon tietoa asiaan liittyen ja hän auttaa Sokos-hotelleita saamaan Joutsenmerkin, koska hotellit kuuluvat samaan konserniin. Tarkoituksena oli, että Sokos Hotel Tapiola Garden Espoo, Sokos Hotel Flamingo Vantaa, Sokos Hotel Tammer Tampere ja Sokos Hotel Aleksanteri Helsinki saisivat vuoden 2009 loppuun mennessä Joutsenmerkin.

Palaverissa päätettiin, että Tapiola Garden on näistä neljästä ensimmäinen hotelli, johon merkkiä haetaan. Tämä siksi, että Tapiola Garden on juuri remontoitu ja kriteereiden ajateltiin täyttyvän helposti. Ensimmäisessä projektiryhmän palaverissa pohdittiin, että toimisimme projektikoordinaattoreina kaikille neljälle hotellille. Mietittyämme asiaa tarkemmin sekä keskusteltuamme opinnäytetyön ohjaajiemme kanssa tulimme siihen

tulokseen, että tehtävä olisi liian laaja aikaan ja työmäärään nähden. Aikaa tälle opinnäytetyölle olimme varanneet puoli vuotta ja halusimme pysyä aikataulussa. Neljän hotellin kriteereiden selvittäminen Joutsenmerkkiä varten olisi vaatinut 120 tuntia lisää työaikaa, ja lisäksi käynnit hotelleissa jokaisella paikkakunnalla. Parempi oli keskittyä yhteen hotelliin ja tehdä perusteellinen kartoitus, kuin tarkastella neljää hotellia pintapuolisesti. Hakuprojektin aikana toimeksiantajallemme keräämämme tiedot Joutsenmerkkiin liittyen toimivat esimerkkinä muille merkkiä hakeville hotelleille, koska he aloittivat hakuprojektin vasta myöhemmin. Tallensimme tietoa jatkuvasti SOK:n omaan työtilaan Sintraan Joutsenmerkki-kansioon.

Palaverissa käytiin läpi Joutsenmerkkiin ja sen hankkimiseen liittyviä ydinasioita. Tärkeimpiä syitä miksi hakea Joutsenmerkkiä ovat markkinoinnilliset syyt ja säästösyöt. Joutsenmerkki on tutkimusten mukaan seitsemänneksi arvostetuin brändi Suomessa ja tunnetuin pohjoismainen merkki. Tästä syystä myös Radisson Blu -hotellit ovat hakeneet Joutsenmerkkiä. Säästökeinot ovat yritykselle aina kullannarvoisia ja Joutsenmerkin avulla esimerkiksi energiankulutusta voidaan kontrolloida tehokkaasti. Yksi tärkeä syy hakea Joutsenmerkkiä on se, että se on erinomainen työkalu kiinteistötoimintaan. Kun Joutsenmerkkiä osataan markkinoida riittävästi, se on merkittävä kilpailuetu ja hyvä tapa erottua kilpailijoista.

Projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää painotti palaverissa, että hakemus pitää lähettää paperiversiona, koska sähköinen versio on liian sekava sovellettavaksi. Projektin edetessä selvisi, että SFS-Ympäristömerkintä ei suostu enää vastaanottamaan paperisia hakemuksia, vaan kaikki tulee lähettää sähköisenä. Sovimme alustavasti, että elokuussa 2009 lähetetään varsinainen Joutsenmerkkihakemus ja samalla myös tiedotetaan hakuprojektista kyseisten hotelleiden henkilökunnalle sekä asiakkaille. Hakemuksen lähettäminen kuitenkin siirtyi, koska Tapiola Gardenissa energiankulutus ylitti kriteereissä olevan raja-arvon.

Joutsenmerkin hankintaan kuuluu muutokset hotellissa. Johtamisjärjestelmä on merkittävässä roolissa, koska esimiesten on otettava vastuu henkilökunnan perehdyttämisestä sekä tietotaidon ylläpitämisestä. Eläminen merkin kanssa vaatii myös niin kutsuttua arkijohtamista ja mahdollisia toimintatapamuutoksia työtavoissa, aineissa, tarvikkeissa ja niin edelleen. Koska kyseessä on ketjuhotelli, tulee ottaa selvää, kohtaako Joutsenmerkki brändinä Sokos Hotels -brändin. On hyvä arvioida, onko Joutsenmerkki esimerkiksi kolmen vuoden päästä hakemisen arvoinen, vai onko silloin jokin toinen merkki kilpailuedun kannalta parempi.

#### 4.2 Suunnitelmavaihe

Kesäkuun 12. päivä pidimme kokouksen Radisson Blu Plaza -hotellissa, jossa osallistujina oli projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää, projektikoordinaattorit Kaisa Holm ja Tiina Karppinen

sekä Sokos Hotel Tapiola Gardenista hotelli- ja ravintolapäällikkö Jouko Puranen. Muita osallistujia kokouksessa olivat muiden hakuprojektissa olevien hotelleiden hotellijohtajat ja -päälliköt. Palaverissa sovimme yhteisesti, että hotelleissa tulisi keskustella siivoustoimesta vastaavien kanssa ja päästä liikkeelle sen asian suhteen, koska monet Joutsenmerkin kriteerit koskevat nimenomaan siivousta ja näin ollen vaativat paljon selvitystyötä.

Järvenpää mainitsee, että Sintra-työtila SOK:n työtiloissa on merkittävä apuväline hakuprojektissa. Siellä on oma kansio ”Joutsen-ympäristömerkki”, josta löytyy paljon merkin hankintaan liittyvää asiaa, johon projektin koordinoijat saavat käyttöoikeudet. Työtilassa on mahdollista selata paljon dokumentteja Radisson Blu -hotelleiden Joutsenmerkki-hakuprojekteista. Jokaiselle haussa mukana olevalle hotellille perustetaan omat kansiot, joihin ajan myötä tulisi lisätä liitteet kaikista hakuun liittyvistä dokumenteista. Liitteet tulee nimetä ymmärrettävästi, eli mikä liite on kyseessä, ja dokumentin alussa tulee viitata kriteerin numeroon, johon dokumentti kuuluu, esimerkiksi ”kriteeri B12”. O-kriteerit ovat pakollisia kriteereitä, jotka tulee täyttää, jotta Joutsenmerkki voidaan saada.

Joutsenmerkin hakuprojekti alkaa, kun hotelleiden johtajat täyttävät ja allekirjoittavat paperiversion hakulomakkeesta, joka lähetetään Joutsenmerkin myöntävälle SFS-järjestölle. Olimme tiiviissä yhteistyössä hakuprojektin aikana projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpään, SOK:n kiinteistöosastoon, MeiraNovaan, siivouskemikaali- ja tekstiilitoimittajiin. Apuna kriteereiden selvittämisessä oli myös hotelli- ja ravintolapäällikkö, keittiöpäällikkö sekä siivouspäällikkö.

#### 4.3 Toteutusvaihe

Heinäkuun alussa pidettiin Sokos Hotel Tapiola Gardenissa palaveri, jossa projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää sekä Kaisa Holm käsitelivät tähän mennessä selvitettyjä kriteereitä. Palaverissa käytiin läpi jokainen kriteeri ja Järvenpää auttoi epäselvien kohtien kanssa. Hän neuvoi, keneen ottaa yhteyttä ja mistä saamme puuttuvat kriteerit selville. Tämä palaveri oli ikään kuin lähtölaukaus kriteereiden selvittämiseen, koska niin paljon epäselviä kohtia selkeni tässä palaverissa Järvenpään avulla, mitä emme olisi mistään muualta voineet saada selville. Selvisi, että Joutsenmerkki-hakemus tulee lähettää SFS-Ympäristömerkinnälle sähköisenä, eikä paperiversiona kuten aikaisemmin meitä oli informoitu. Tietysti tämä on ympäristöystävällisempi vaihtoehto, mutta vastahakoisuutta aiheutti jo Radisson Blun hakuprojektin aikana se, että sähköinen versio on todella vaikeakäyttöinen. Sähköinen hakemus vaikuttaa keskeneräiseltä, ja kaikki sen toiminnot eivät toimi kuten pitäisi. Esimerkiksi jos kirjoittaa jonkin kommentin hakemukseen, sitä ei pääse enää jälkepäin muokkaamaan, esimerkiksi jos haluaisi korjata kirjoitusvirheitä.

Hankaluutta projektin alussa aiheutti se, että suurin osa tavoittelemistamme yhteyshenkilöistä olivat jääneet tai juuri jäämässä kesälomalle, joten jouduimme odottamaan vastauksia kolme tai neljäkin viikkoa ja soittamaan heille moneen kertaan. Saimme käyttöömmme tunnukset Joutsenmerkin sähköiseen hakemusoppaaseen. Samalla selvisi, että hakemuksen tarkastusprosessiin ennen lopullista luvan luovutusta on hyvä varata noin kaksi kuukautta, joten ensimmäisten hakemusten on syytä olla valmiina syyskuun puolivälissä. Tämä koskee juuri Tapiola Gardenia, koska päätettiin, että se on ensimmäinen hotelli johon merkkiä haetaan.

Heinäkuussa teimme paljon kriteereiden selvitystyötä. Tapasimme viikoittain Tapiola Gardenissa, jossa meillä oli käytössämme tietokone ja puhelin hotellipäällikön huoneessa. Käytännössä kävimme läpi kaikkea pesuainepurkeista minibaareihin ja jätehuollosta hotellin ravintolatoimintaan. Kriteereiden selvittäminen oli todella aikaa vievää, koska ne ovat niin yksityiskohtaisia ja useiden kriteereiden kohdalla piti selvittää kuinka monta prosenttia niistä täyttyi.

#### 4.4 Tapaaminen SFS-Ympäristömerkinnän edustajan kanssa

Elokuun alussa aloimme täyttää sähköistä hakemusta Joutsenmerkin Internet-sivuille. Huomasimme, että sähköinen versio on hankala käyttää, koska sitä tulee täyttää eri järjestyksessä kuin paperiversiota ja muutenkin kohdat olivat hieman erilaisia. Sähköisessä versiossa asiat kulkevat välillä eri nimillä ja siksi oli hankala vertailla hakemaamme tietoa koska se ei aina löytynyt saman otsikon alta.

Ensimmäisen kerran tapasimme Joutsenmerkin edustajan Sami Karelahden elokuun lopussa Sokos Hotel Tapiola Gardenissa. Muita osallistujia lisäksi olivat edustaja SOK Kiinteistötoiminnoista, Tapiola Gardenista hotelli- ja ravintolapäällikkö Jouko Puranen sekä hotellinjohtaja Kaija-Riitta Uusitalo lisäksi mukana oli edustajia muista Joutsenmerkkiä hakevista Sokos-hotelleista ja projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää. Aiheena oli Tapiola Gardenin hakemuksen pohjalta projektin läpikäynti Karelahden ja Järvenpään johdolla. Palaverissa käytiin ensin Karelahden johdolla hieman läpi SFS-Ympäristömerkinnän Internet-sivuja ja miten sähköinen hakemus toimii. Katsoimme kriteereitä läpi Tapiola Gardenin sähköisen hakemuksen pohjalta. Koska hakemusta oli jo jonkin verran täytetty, se oli hyvä esimerkki muillekin hakijoille.

Palaverissa selvisi, että todennäköisimpänä esteenä Joutsenmerkin saamiselle Tapiola Gardenissa saattaisi olla energiankulutus. Tämä tieto oli yllättävä, koska hotelli oli vasta remontin jäljiltä valmistunut. Energiankulutuksen selvittäminen kuuluu SOK kiinteistötoiminnalle, emmekä me pystyneet vaikuttamaan asiaan omalta osaltamme. Kiinteistötoiminnan työryhmä alkoi selvittää ongelmaa.

#### 4.5 Joutsenmerkki-hakemuksen tarkistuspalaveri

Syyskuun alussa pidettiin palaveri, jossa käytiin läpi kohta kohdalta missä vaiheessa Joutsenmerkki-hakemus oli. Osallistujina olivat Kaija-Riitta Uusitalo, Jouko Puranen ja Tiina Karppinen. Hakemus oli tarkoitus alun perin saada lähetettyä syyskuun loppuun mennessä.

Energiakriteerin kanssa oli vielä ongelmia, koska hotellin energiankulutus ylitti Joutsenmerkki-kriteeristön asettaman raja-arvon reilusti. Kiinteistöosasto jatkoi asian selvittämistä. Tämän vuoksi hakemusta ei saatu vielä tämän palaverin yhteydessä lähetettyä. Palaverissa otettiin esille kaikki kohdat, jotka olivat hakemukseen vielä täyttämättä. Lähes kaikki kohdat tuli sen päivän aikana täytettyä, joten hakemus oli muutoin jo lähes valmis lähetettäväksi. Tämä oli viimeinen palaveri, johon osallistuimme vuonna 2009 opinnäytetyömme osalta. Joutsenmerkki-projekti kuitenkin jatkuu.

#### 5 Ympäristövaatimukset ja niiden selvitystyö Tapiola Gardenissa

Ennen ympäristövaatimusten selvittämistä kartoitetaan yrityksen ja sen tuotteiden aiheuttama ympäristökuormitus. Nykytilanteen tunnistettavia avaintekijöitä ovat taloudelliset, ekologiset, tekniset, yhteiskunnalliset sekä markkinatekijät. Yksi keino arvioida yrityksen ympäristöystävällisyyttä on tehdä ekotaseen eli sisään- ja ulostulevien materiaalienergiavirtojen tarkastelu. Ekotase voidaan laatia joko tuote-, yksikkö- tai yritystasolla. (Linnanen, Boström & Miettinen 1994, 71-72.)

Linnanen, Markkanen & Ilmola (1997, 159-160) toteavat, että saavuttaakseen asettamansa ympäristötavoitteet, yrityksen pitää sisällyttää ympäristöasiat osaksi jokapäiväistä toimintaa. Käyttöönoton onnistuminen riippuu siitä, miten työntekijät saadaan sitoutumaan tavoitteisiin ja toimimaan uudella tavalla. Ihmiset haluavat samaistua työhönsä ja kokea onnistumisen tunteita työssään. Yhteinen vastuu ympäristöstä voi parantaa henkilön työmotivaatiota ja antaa lisäinnostusta oman työn tekemiseen. Jos yritys luo itselleen vision kestävästä kehityksestä, se kertoo siitä, että yritys kantaa vastuuta sekä luonnosta että henkilöstöstään.

Ympäristömerkki koetaan positiivisena asiana ja se voi tuoda lisää asiakkaita. Joutsenmerkki-projektin alussa Tapiola Gardenin henkilökunta oli innoissaan, että ympäristöasioihin kiinnitetään huomiota. Monella motivaatio lajitteluun ja kierrätykseen parani ja muun muassa vastaanottoon hankittiin lisää lajittelumahdollisuuksia. Joutsenmerkin hakeminen oli kuin kilpailuun osallistumista ja työntekijät kyselivät projektin edistymisestä viikoittain. He myös auttoivat kriteereiden selvittämisessä, mikä helpotti hakuprojektiamme.

Suurimpia haasteita yhteiskunnan tulevaisuudelle ja elämisen laadulle asettavat ympäristöhaittojen torjuminen ja luonnonvarojen tuhlaamisen estäminen.

Ympäristövaikutusten huomioonottaminen aiheuttaa yrityksille suuria muutospaineita kuten yhteiskunnan vaatimukset ja odotukset, ekologiset ongelmat sekä kuluttajien kasvava tietoisuus ja asennoituminen ympäristöasioiden suhteen, minkä mukana tulee myös yksi kilpailutekijä yritykselle. (Lecklin 2002, 304-306.) Yrityksen nykytilan arvioimiseen liittyy tulevaisuudenkin huomioonottaminen. On hyvä asia, että Sokotel Oy:ssä on alettu panostaa ympäristöasioihin jo nyt, eikä vasta tulevaisuudessa, kun nämä asiat saattavat olla pakollisia hotelleille. Tämä on huomionosoitus sekä asiakkaille että henkilöstölle siitä, että halutaan tukea ympäristön kestävää kehitystä.

Seuraavaksi käymme Joutsenmerkin kriteereiden pohjalta läpi, miten ympäristövaatimukset toteutuivat Tapiola Gardenissa. Ympäristövaatimukset ovat samassa järjestyksessä kuin varsinaisessa Joutsenmerkki-kriteeristössä. Kerromme mitä muutoksia tehtiin ja miten.

## 5.1 Käyttö ja huolto

Tässä kohdassa on täytettävä vähintään 60 prosenttia pistevaatuimuksesta. Kyseinen kohta ei vaatinut meiltä niin paljon selvitystyötä. Yhteistyö SOK:n kiinteistötoimintojen ja hotellin huoltomiehen kanssa auttoi meitä eteenpäin. Projektipäällikkö Järvenpää mainitsi, että henkilö, joka vastaa kiinteistöihin liittyvistä asioista, veloittaa noin 2000 euroa siitä, että hän tekee kiinteistöselvityksen. SOK kiinteistöosaston puolelta täytettiin hakemukseen paljon kohtia käyttöön ja huoltoon liittyen. Joitakin asioita selvitimme myös hotellin huoltomieheltä, kuten energiansäästölamppujen osuuden ja joitakin jätehuoltoon liittyviä asioita.

SOK kiinteistöosastolle kriteereiden selvittäminen oli jo ennestään tuttua, koska siellä oli tehty samanlaista selvitystyötä Radisson Blu -hotelleiden Joutsenmerkki-projektien yhteydessä. Tämä helpotti myös meidän työskentelyämme, koska meidän ei tarvinnut selittää mistä oli kyse. Kiinteistöosaston edustaja osasi etsiä olennaista tietoa nopeasti ja olimme yhteydessä koko projektin ajan. Saimme myös esimerkkejä mitä kriteereitä kannattaa toteuttaa ja mitä ei. Kiinteistöosaston edustajalla oli käytännön esimerkkejä Radisson Blun projektista, jossa yhdessä hotellissa oli kriteerin mukaisesti vähennetty veden enimmäisvirtausta hotellihuoneissa. Tästä kuitenkin seurasi se, että asiakkaat alkoivat reklamoida, koska eivät saaneet shampoota pestyä pois hiuksistaan kunnolla. Veden virtaus oli asennettava takaisin alkuperäiseen Radisson Blussa, eikä kriteeri näin ollen täyttynyt. Tämän vuoksi Sokos Hotel Tapiola Gardenissa ei puututtu tähän kriteeriin.



## 5.2 Hotellin tilat ja vastahankitut/hankittavat tuotteet

Selvittääksemme hotellin tiloihin ja tuotteisiin liittyviä asioita saimme käyttöömmme niin sanotun remonttikansion. Remonttikansio sisältää tiedot Tapiola Gardenissa käytetyistä tekstiileistä ja sisustukseen liittyvistä asioista. Kansiota piti muun muassa selvittää, onko uudet sisustusmateriaalit käsitelty halogenoiduilla palonestoaineilla. Kriteerissä kysyttiin myös hankittujen energiansäästölamppujen ja loisteputkien määrää, joita selvitimme yhdessä huoltomiehen kanssa. Selvisi, että vaadittava osa, eli yli 80 prosenttia, käytetyistä lamputista on energiansäästölamppuja.

Kiersimme katsomassa kaikki hotellin toimistokoneet, jotta tietäisimme onko ne varustettu standby-toiminnolla. Vaatimus täyttyi, koska yli 90 prosenttia käytössä olevista koneista sisältää valmiustilatoiminnon. Tämä piste oli helppo täyttää, koska kaikki toimistokoneet ovat uusia ja vastahankittuja.

Yksi pistevaatimuksista on, että hotellin tilaamista painotuotteista yli 90 prosenttia on ympäristömerkittyjä tai tulee ympäristömerkitystä kirjapainosta. Painotuotteilla tarkoitetaan muun muassa mainoksia, esitteitä ja lehtiöitä. Kaikki Tapiola Gardeniin tilattavat painotuotteet tulevat SOK:n ketjuohjauksen kautta, jolloin yksittäinen hotelli ei voi tehdä itsenäisesti päätöksiä asian suhteen. Radisson Blun Joutsenmerkki-hakemusten yhteydessä oli selvitetty ympäristömerkittyjen painotuotteiden hintoja ja niiden käyttöönottoa. Radisson Blun projektin aikana selvisi, että kyseiset painotuotteet ovat huomattavan paljon kalliimpia kuin ei-ympäristömerkityt, eikä niiden käyttäminen tällä hetkellä ole kannattavaa.

Tutkimme mahdollisuutta ottaa käyttöön ympäristömerkitty saippua ja shampoo, mutta siivospäällikkö kertoi, että ne ovat todella paljon hintavampia, kuin normaalit tuotteet. Päätimme yhdessä projektipäällikön kanssa, että niitä ei kannata hankkia. Siivospäällikkö sanoi, että jos Joutsenmerkki-hakemuksen pisteet jäävät vajaaksi, voidaan harkita vaihtamista ympäristömerkittyihin tuotteisiin. Pistevaatimuksissa kysyttiin myös saippuan ja shampoon annostelusta, josta saatiin täydet pisteet, koska yli 90 prosentissa kylpyhuoneista on pesuaineiden annostelijat.

Hotelli saa yhden pisteen, jos juomia ei tarjoilla kertakäyttölaseissa tai -mukeissa. Hotellissa ainoastaan aulakahvila Coffee Barissa on käytössä kertakäyttömukit. Olimme yhteydessä Coffee Barin edustajaan ja hän vastasi, että mukit ovat biohajoavia ja näin ollen Ympäristömerkintä hyväksyy mukien käytön. Olimme yhteydessä MeiraNovaan sekä Sinebrychoffiin ja tilasimme heiltä vuoden alusta asiakasraportit, joista selviää Tapiola Gardenin tilaamat tuotteet ja niiden määrät. Raporttien avulla selvitimme hotellin kierrätysjärjestelmää palautuspullojen, -astioiden ja -säiliöiden osalta. Joutsenmerkki-

kriteeristölle riittää, että lajitteluun on annettu mahdollisuus ja lajittelun toteutumista seurataan vuosittain. Kohdasta saatiin täydet pisteet, koska yli 90 prosenttia ravintolaan tilattavien juomien pakkauksista on kierrätysjärjestelmässä.

Henkilökunnan työvaatteita ei pisteen saamiseksi saa pestä kemiallisesti klooratuilla liuottimilla. Tapiola Gardenissa Pyykkipoika-pesula hoitaa vastaanoton työvaatteiden pesun. Otimme yhteyttä Pyykkipoikaan, josta kerrottiin, että työvaatteita pestään sekä vesipesulla että kemiallisella pesulla. Kemiallisessa pesussa käytettävä aine on perkloorietyleeni, mutta Pyykkipojasta ei osattu kertoa, onko tämä kemiallisesti kloorattu liuotin. Jatkotoimenpiteenä projektipäällikkö tiedusteli asiaa SFS-Ympäristömerkinnän edustajalta ja vastausta jäätisiin odottamaan.

Työympäristön ergonomian suhteen tulisi hotellissa olla riippumattoman asiantuntijan tarkistus ja siitä raportti. Kaikissa Radisson Blu ja Sokos -hotelleissa työympäristö on tarkastettu sisäisen S-työterveyden puolesta, joka ei ole riippumaton asiantuntija. Tästä huolimatta pyritään hakemaan kohdasta pistettä, koska tarkastus on kuitenkin asianmukaisesti tehty.

### 5.3 Vierashuoneet

Ainoa pakollinen vaatimus vierashuoneille on, että yli 60 prosenttia huoneista on savuttomia. Vaatimus täyttyi Tapiola Gardenissa, eikä sitä ollut vaikea selvittää. Tilasimme Comfortalta listan hotellissa käytössä olevista vuodevaatteista ja pyyhkeistä. Selvisi, että noin 40 prosenttia hotellissa käytettävistä vuodevaatteista ja pyyhkeistä on ympäristömerkittyjä.

Valaistukseen liittyen hotelli saa pisteen, jos se käyttää hotellihuoneissa ja henkilökunnan tiloissa läsnäoloantureita eli valaistusta, joka toimii liiketunnistimella tai hotellivieraan elektronisella kortilla. Koska Tapiola Garden on uusi tekniikaltaan, valaistuksen toimintaan on kiinnitetty huomiota jo rakennusvaiheessa ja näin saatiin yksi piste lisää. Henkilökunnan työtehtäviin kuuluisi television sulkeminen huoneita siivotessa. Saimme siivouspäälliköltä kerrossiivouksen ohjeen, josta käy ilmi, että siivoojat ohjeistetaan sammuttamaan hotellihuoneiden televisiot siivouksen yhteydessä. Olimme yhteydessä myös minibaarien edustajaan koskien minibaarien mallia ja kulutusta. Hän lähetti meille tuotetiedot ja -kuvaukset minibaareista, joista selvitimme niiden energiankulutuksen.

Pisteen saisi siitä, että hotellihuoneissa ja kylpyhuoneissa ei ole kertakäyttötuotteita. Palaverissa ilmeni, että superior-huoneissa käytössä olevat kertakäyttöshampoot ja -saippuat saavat olla käytössä. Keskustelimme projektipäällikkö Järvenpään kanssa useaan otteeseen aiheesta ja päätimme jättää ne huoneisiin, koska ne ovat olennainen osa, kun on kyse sviiteistä ja superior-huoneista.

Kriteereitä läpikäydessämme huomasimme joitakin itsestäänselvyyksiä, kuten vaatimus, että kaikissa hotellihuoneiden kylpyhuoneissa tulee olla roskakori. Joutsenmerkki-kriteeristö toivoo jätteiden lajittelun helpottamista asiakkaille hotellihuoneissa. Tämän johdosta huoneisiin hankittiin sekajäteroskakorien sisään erilliset astiat biojätteille. Näin asiakkailta on mahdollisuus lajitella sekajäte sekä mahdollinen biojäte. Paperiroskat voi jättää huoneen pöydälle. Näin jätteiden syntypaikkalajittelu paranee. Keskustelimme palaverissa siitä, miten asiakkaita informoidaan asiallisesti ja ystävälliseen sävyyn jätteiden lajittelumahdollisuuksista. Infon tulisi olla esimerkiksi muodossa: ”Jos haluatte tukea ympäristön kestävä kehitystä, voitte halutessanne lajitella roskat”. Infotaulun kehittäminen jäi kuitenkin myöhempään ajankohtaan, kun varmistuu, että energia-asia saadaan kuntoon.

Hotellissa olisi hyvä olla vähintään yksi liikuntaesteisille tai allergikoille sopiva huone. Selvitimme kohtaa siivouspäälliköltä ja hän listasi meille Tapiola Gardenin kyseiset huoneet. Siivouspäällikkö mainitsi jokaisen huoneen olevan allergikoille sopivia ja liikuntaesteisille löytyy useita huoneita.

#### 5.4 Keittiö ja ruokasali

Pakollisena vaatimuksena on, että ravintolassa ei ole käytössä kertakäyttöt tuotteita, kuten lautasia, mukeja ja ruokailuvälineitä. Aamiaispöydässä ja ruokasalissa ei saa olla käytössä annos- tai pienpakkauksia. Vaatimus täyttyy, kunhan kertakäyttöpakatuista hunajista luovutaan ja tilalle otetaan isot pakkaukset.

Toinen pakollinen vaatimus paperisessa hakemuksessa on, että 70 prosenttia astianpesu- ja kuivausaineista on ympäristömerkittyjä. Tutkimme asiaa paljon, kunnes huomasimme, että sähköisessä hakemuksessa ei sitä edes kysytä. Keittiön astianpesukoneeseen liittyen olimme yhteydessä SOK:n projektipäällikköön, joka vastaa S-ryhmän hotelleihin tilattavista tuotteista. Hän tunsu hyvin Tapiola Gardenissa olevat tuotteet ja laitteet, koska hän oli ollut hankkimassa niitä, kun hotelli avattiin joulukuussa 2008. Lisäksi ravintola Sevillan keittiöpäällikkö antoi käyttöömmekansion, jossa oli astianpesukoneeseen liittyviä tietoja, kuten tiedot tarkastuksista.

Viimeinen pakollinen vaatimus on hotellin ruokasalin savuttomuus. Vaatimuksen kanssa ei ole ongelmaa, koska ruokasali on ollut alusta saakka savuton. Vaatimuksen täyttymisen varmistamiseksi Joutsenmerkki-tarkastaja tarkistaa asian paikan päällä.

Luomu- ja Reilun kaupan tuotteiden hankinnasta oli paljon puhetta hotellinjohtajan sekä hotelli- ja ravintolapäällikön kanssa ja muutama tuote valikoimista löytyy jo nyt, kuten Reilun

kaupan punaviini. Tässä kohdassa käytettiin Radisson Blun jo aikaisemmin käyttöönotettavia luomutuotemerkkejä hyödyksi ja Tapiola Gardeniin otettiin käyttöön muun muassa luomuketsuppi. Radisson Blulla on käytössä ohjelma ”Portaat Luomuun”, ja näin ollen he ovat edelläkävijöitä tämän asian suhteen.

## 5.5 Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset

Joutsenmerkki-kriteeristöön kuuluu, että hotellin ravintola ei saa Joutsenmerkkiä automaattisesti, vaikka hotelli olisi Joutsenmerkitty. Käytännössä ravintolan tulisi siis hakea merkkiä erikseen. Hotellin ravintolan aamiaiseen liittyvät asiat kuuluvat kriteeristöön, minkä vuoksi jouduimme tutkimaan joitakin ravintolaan liittyviä tietoja.

Yksi Joutsenmerkin pistevaatus on paikallisten elintarvikkeiden käyttö hotellin aamiaisella. Ravintola Sevillan keittiöpäällikkö listasi meille paikallisia elintarvikkeita alkuperineen. Paikallisia elintarvikkeita Tapiola Gardenissa ovat muun muassa leipä ja vihannekset. Joutsenmerkki-kriteeristön mukaan paikallisista elintarvikkeista tulee selvittää alkuperä todella tarkasti. Aiheesta heräsi usein keskusteluja yhteisissä palaverissa, koska SFS-Ympäristömerkintä vaatii lähes liian perinpohjaista selvitystä. Esimerkiksi kriteeristö vaatii, että hotellin pitäisi ilmoittaa ja tietää, mistä käytettävä maito tulee eli mistä lehmästä ja millä tilalla lehmä on. Ei siis riitä, jos tietää maidon valmistajan tiedot. Lisäksi paikallisilla elintarvikkeilla käsitetään tuotteet, jotka tulevat alle 500 kilometrin säteeltä. Tämä vaikutti mielestämme ristiriitaiselta asialta. Asiakkaan pyytäessä, ravintolan pitää ilmoittaa sisältääkö ruoka geenimuunneltuja raaka-aineita ja mistä ruoka on peräisin.

Joutsenmerkin kriteereissä on pistevaatus, että hotellin ravintolassa on tarjolla kasvisruokalaji. Tämä toteutuu ravintola Sevillassa ja tästä saatiin piste. Yksi pistekriteeri on se, että jättiläiskatkarapuja ei käytetä ravintolassa. Tämä perustuu jättiläiskatkarapujen pyydystämisen aiheuttamaan suureen ympäristökuormitukseen. Sevillassa on kuitenkin jättiläiskatkarapuja tarjolla, joten piste tästä kohdasta jäi saamatta. Jatkotoimenpiteenä esitimme projektipäällikölle ehdotuksen, että jättikatkarapuja ei enää otettaisi käyttöön seuraavaan á la carte -ruokalistaan. Nykyistä ravintolan ruokalista ei voida muuttaa, koska kyseessä on valtakunnallinen ketjuravintola, ja näin ollen rapujen poistaminen listalta vaatisi suuria kustannuksia, koska ne pitäisi poistaa kaikkien Sevilla-ravintoloiden listoilta.

Kävimme kohdassa hotellin ja ravintolan lisävaatimukset läpi myös energiaa ja vettä säästäviä toimenpiteitä. Käytännössä tutkimme, onko keittiön liesi varustettu induktio- tai matalasäteilylevyllä sekä kuinka paljon astianpesukone kuluttaa loppuhuuhteluvettä. Tähän saimme avuksi astianpesukoneen tekniset tiedot, josta asiaa selvitimme.

## 5.6 Siivous ja pesu

Kerrossiivouksen päällikön kanssa tarkastimme seuraavia kriteereitä ja ongelmakohtia. Hän kokosi meille listan hotellissa käytettävistä kemikaaleista ja listasta kävi myös ilmi niiden käyttömäärät. Saimme häneltä myös listan käytössä olevista pehmopapereista, jotka ovat ympäristömerkittyjä. Hotellin vessoissa on Lindströmin käsipyyherullat, joihin laitettiin Joutsenmerkki-tarrat, koska ne puuttuivat niistä. Lisäksi varmistimme, että siivoajat ohjeistetaan käyttämään pesuaineiden annostelijoita. Tapiola Gardenissa hoidetaan siivous oman talon puolesta, vaikka monessa muussa Sokos-hotellissa siivouksesta vastaa ulkopuolinen siivouspalveluyritys.

Muutamia ei-ympäristömerkittyjä pesuaineita vaihdettiin hakuprojektin aikana ympäristömerkittyihin. Hotellin kerrossiivouksen osalta Joutsenmerkki-projekti eteni sujuvasti ja yhteistyö välillämme toimi moitteettomasti. Kerrossiivouksessa ympäristöasioita oli jo pohdittu ennen merkin hakua, joten tuotteet olivat suurimmalta osalta ympäristöystävällisiä. Positiivinen asia ympäristömerkittyjen pesuaineiden suhteen on, että aineita toimittava JohnsonDiversey antaa hotellille vuosikohtaisen hyvityksen käytettävistä pesuaineista, jotka ovat ympäristömerkittyjä. Näin ollen ympäristöystävällisyys on hotellille myös rahallisesti hyödyllistä.

Yksi pistevaatimus on, että hotelli käyttää Joutsenmerkityn pesulan palveluita. Tällaisia pesuloita ei Suomessa kuitenkaan ole. Jos hotellissa pestään lakanat ja liinavaatteet, saisi siitä yhden pisteen. Tapiola Gardenissa pesun hoitaa ulkopuolinen yritys, joten tästä kohdasta hotelli ei saanut pistettä.

## 5.7 Jätteet

Kävimme tarkistamassa läpi jätehuollon ja listasimme kaikki eri lajittelumahdollisuudet. Pakollisen vaatimuksen perusteella jätteet tulee lajitella vähintään neljään eri jakeeseen. Tapiola Gardenin jätehuoltohuoneessa jakeita on 12. Vaikka jätehuoneessa on paljon eri astioita, ei henkilökunnan tiloissa tai asiakkaiden käytössä hyviä lajittelumahdollisuuksia juuri ole. Tämä vaikeuttaa lajittelua, koska kiinnostus lajitteluun katoaa, kun kaikille jätteille ei ole erillisiä jäteastioita. Vastaanotossa olevassa Coffee Barissa on ollut pelkästään sekajäteastia ja sinne täytyy järjestää myös biojätteiden lajittelumahdollisuus.

Pakollinen vaatimus on ongelmajätteiden lajittelu esimerkiksi maalin, liuottimien, paristojen sekä sähkö- ja elektroniikkaromun perusteella. Projektipäällikkö Järvenpää toimitti Sokos Hotel Tapiola Gardenin vastaanottoon pahisen paristojenkeräyslaatikon, johon asiakkaat voivat tuoda käytetyt paristot. Laatikko on samanlainen, mitä käytetään Radisson Blu -hotelleissa.

Pisteen voi saada, jos hotellissa vähintään kolme tavarantoimittajaa toimittaa tuotteet palautuspakkauksissa. Listasimme kohtaan muun muassa leipien palautuslaatikot. Tapiola Gardenissa tästä saatiin siis piste.

## 5.8 Kuljetukset

Tämä kohta sisältää vaatimuksen siitä, että hotellilla ei ole omia ajoneuvoja. Omilla ajoneuvoilla tarkoitetaan tavaroiden ja asiakkaiden kuljetukseen käytettäviä ajoneuvoja. Tapiola Garden sai tästä pisteen, koska tällaisia ajoneuvoja ei ole käytössä.

Pyysimme selvitystä vastaanoton työntekijöiltä miten asiakkaat saavat tietoa käytettävissä olevista hotellille tulevista ja sieltä lähtevistä julkisista liikennevälineistä. Asiakkaan pyytäessä vastaanoton työntekijä kertoo bussien numerot ja lähtöaikataulut. Hotellin asiakkaiden käytössä on tietokone ja ilmainen Internet-yhteys aulassa.

Kuljetuskohdan pistevaatuksi kuuluu, että asiakkaat voivat lainata tai vuokrata polkupyöriä, hevosia tai vastaavia kulkuneuvoja ja mahdollisuudesta on esillä selkeät tiedot. Hevoset ovat kohdassa sen vuoksi, että kriteeristö on yhteinen kaikille Pohjoismaille ja Islannissa hevosia voi olla hotelleiden käytössä. Toimenpiteenä tästä hotelliin hankittiin Hertzin vuokrattavat polkupyörät. Pyörät sijoitettiin hotellin edustalle pääovien viereen ja vastaanottoon tehtiin infot, joissa kerrotaan pyörien vuokraushinnat.

## 5.9 Lisävaatimukset

Joutsenmerkki-kriteeristöön kuuluu erillinen kohta lisävaatimukset, joka sisältää sekä pakollisia että pistevaatuksia. Lisävaatimukset koskevat hotelleja, joilla on tiettyjä erityispalveluja kuten konferenssitilat tai uima-allas. Tapiola Gardenista löytyy molemmat palvelut, joten kävimme nämäkin kriteerit tarkasti läpi.

Pakollisena vaatimuksena konferenssitilalle on kokousvieraille annettu mahdollisuus lajitella paperit. Tähän jouduttiin tekemään muutos. Hotellipäällikkö hankki kokoustiloihin Radisson Blun mallin mukaan pahviset laatikot, joihin kokousvieraat voivat niin halutessaan lajitella paperiroskansa.

Tapiola Gardenissa parannettiin kokousvieraiden jätteidenlajittelumahdollisuutta lisäämällä sekajäte roskakorien sisään biojäteastia. Pistevaatuksena on ympäristömerkityt konferenssi- ja taululehtiöt sekä kynät. Taululehtiöt hotellissa olivat jo ennestään Joutsenmerkittyjä. Radisson Blu -hotelleissa vaihdettiin projektien myötä konferenssilehtiöt

ympäristömerkityiksi. Meidän projektimme kohdalla ympäristömerkittyjä lehtiöitä ei saatu vielä käyttöön, koska ne todettiin hinnaltaan niin korkeaksi. Ympäristömerkityt kynät todettiin heti alkuun mahdottomiksi hankkia. Radisson Blussa asiaa oli jo tutkittu ja kynät ovat vielä hinnaltaan korkeita. Ehkä tulevaisuudessa, kun ympäristöasiat korostuvat vielä lisää, nämäkin käyttötuotteet otetaan huomioon ja toivottavasti niiden hinta laskee.

Pisteen saa, jos konferenssitiloissa ei käytetä kertakäyttölaseja. Tämä asia oli kunnossa ja tästä kohdasta tuli piste. Myös luomuhedelmien tarjoaminen konferenssitiloissa kuuluu pistevaatumuksiin. Palavereissamme todettiin kuitenkin, että luomuhedelmät ovat liian kalliita otettavaksi käyttöön. Pohdimme myös asiaa siltä kannalta, kuinka ympäristöystävällistä luomuhedelmien käyttö loppujen lopuksi on, jos ne tuodaan tuhansien kilometrien päästä. Pistettä ei siis saa siitä, jos käyttäisi esimerkiksi syksyisin lähituottajien omenoita ja näin hotellin jättämä hiilijalanjälki ei olisi niin suuri.

Lisävaatimukseen yhtenä osana kuuluvaan uima-allas-kohtaan ei sisälly pakollisia vaatimuksia. Pisteen saimme siitä, että sisäuima-altaan veden keskilämpötila on enintään 27 astetta. Tapiola Gardenissa uima-altaan veden lämpötila on noin 20 astetta. Keskustelimme palavereissa pitäisikö veden lämpötilaa nostaa, koska 20 astetta on melko vähän. Toisaalta 27 astetta voisi olla jo liian lämmintä. Meille hämmästyttäviä aiheutti kohta, jossa vaaditaan, että ulkouima-altaan veden keskilämpötila on enintään 25 astetta. Ulkouima-altaan lämmittäminen 25 asteeseen aiheuttaisi melko suurta energiankulutusta ja näin ollen se ei mielestämme olisi kovin ympäristöystävällistä.

#### 5.10 Ympäristöasioiden hallinta

SFS-Ympäristömerkinnän edustaja tarkistaa vuosittain, kuinka hyvin ympäristöasiat toteutuvat hotellissa. Joistakin vaatimuksista saatetaan tehdä kirjallinen selvitys. Ympäristömerkin edustaja saattaa käydä paikan päällä tarkistamassa Joutsenmerkin kriteereitä. Joutsenmerkki-hakemukseen kuuluu, että hotellilla on kirjallinen ympäristöasioiden hallintajärjestelmä. Organisaation tulee nimetä vastuualueista vastaavat henkilöt, kuten joutsenluvasta sekä merkkiin liittyvästä henkilökunnan koulutuksesta vastaava henkilö. Hotellin tulee myös miettiä toimenpiteitä ympäristövaikutusten vähentämiseksi. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 39.) Sokos Hotel Tapiola Gardenin hotellinjohtaja ja hotelli- ja ravintolapäällikkö sopivat keskenään vastuualueet. Hotellin ympäristövastaava on hotelli- ja ravintolapäällikkö Jouko Puranen.

Hotellin on varmistettava, että työ- sekä ulkoista ympäristöä ja terveyttä ja hygieniää koskevaa lainsäädäntöä noudatetaan. SFS-Ympäristömerkintä vaatii, että henkilökuntaa on jatkuvasti informoitava Joutsenmerkkiin liittyen. Uudet työntekijät tulee perehdyttää

joutsenvaatimukseen kuukauden sisällä ja lisätyöntekijöille tulee antaa riittävät tiedot, jotta he voivat suorittaa työtehtävänsä. Vuosittain täytyy kaikkia työntekijöitä informoida hotellin ympäristötyöstä ja siihen mahdollisesti liittyvistä toimintasuunnitelmista. Työntekijöiden koulutus kuuluu olennaisena osana vaatimukseen, jotta he voivat omalla työllään vaikuttaa ympäristöasioiden hallintaan. Heidän olisi hyvä olla tietoisia työhönsä liittyvistä ympäristövaikutuksista. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 40.) Koulutus tapahtuu Tapiola Gardenissa palaverissa. Ensimmäiset palaverit pidetään hotellin esimiehille, jotta he saavat käsityksen mistä on kyse. Tämän jälkeen perehdytetään myös muu henkilökunta.

Sekä hakuprojektin aikana että sen jälkeen hotellin asiakkaita on informoitava Joutsenmerkistä ja ympäristötyöstä. Asiakkaille on annettava tieto, että asuessaan joutsenmerkityssä hotellissa he kuormittavat ympäristöä vähemmän. Asiakkaille olisi hyvä kertoa, millä tavoin he voivat vähentää ympäristön kuormitusta. Tähän keinoja ovat muun muassa energian säästäminen lajittelemalla jätteet tai saman pyyhkeen käyttäminen koko hotellivierailun ajan. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 40.) Teimme hakuprojektin aikana asiakkaille infotaulut, joissa kerrotaan yleisesti Joutsenmerkkiin liittyviä asioita sekä mahdollisuuksia, joilla he pystyvät vaikuttamaan hotellin ympäristötyöhön. Infotaulut sijoitetaan hotellin vastaanottoon sekä asiakkaiden käytössä oleviin kahteen hissiin.

SFS-Ympäristömerkintä määrittelee Joutsenmerkin markkinointiin liittyvät asiat hyvin tarkkaan. Joutsenmerkki-logoa ei saa käyttää ennen kuin Joutsenmerkki on myönnetty hotellille. Merkkiä saa hyödyntää vain käyttöluvan voimassaolon ajan. Epäselvyyden välttämiseksi merkki tulee sijoittaa niin, että se osoittaa juuri hotellin olevan ympäristömerkitty, eikä esimerkiksi hotellin ravintolaa koskevaksi mikäli ravintolalla ei ole Joutsenmerkkiä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 44.)

Joutsenluvan raja-arvoja on jatkuvasti mitattava ja dokumentoitava. Energian- ja vedenkäyttö vaativat kuukausittaista mittausta ja kemiallisten tuotteiden ja jätteiden määrä mitataan ja dokumentoidaan kerran vuodessa. Kaikki asiakirjat, jotka koskevat joutsenlupaa, on oltava saatavilla koko Joutsenmerkin voimassaolon ajan. Lisäksi henkilökunnan käytettävissä pitää olla selkeät kemiallisten tuotteiden annostelu- ja käsittelyohjeet. Tuotteet pitää kirjata ja lista on päivitettävä vähintään kerran vuodessa. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 41.)



## 6 Joutsenmerkin vaatimat perehdyttämistoimenpiteet Tapiola Gardenissa

Pureudumme tässä luvussa Joutsenmerkkiin henkilöstön perehdyttämisen kannalta Tapiola Gardenissa. Joutsenmerkin-kriteeristössä vaaditaan erikseen, että henkilökunnan perehdytys merkkiin on suoritettava asianmukaisesti ja heidän tietotaitoaan merkin suhteen pidettävä jatkuvasti yllä erilaisilla koulutuksilla. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 40.)

Selostamme miten muutoksen johtaminen liittyy perehdyttämiseen ja miten henkilöstö voi vaikuttaa palvelun laatuun. Tärkeä osa tässä luvussa on ympäristöjohtaminen, joka korostuu Joutsenmerkki-projektissa.

Joutsenmerkin vaatimien toimintamallien saaminen käytäntöön vaatii hotellin henkilökunnalta aitoa mielenkiintoa ympäristöasioita kohtaan. Hotellissa Joutsenmerkki-asioista vastaavan henkilön esimerkki ja asiaan perehtyminen voi innostaa yrityksessä muitakin työntekijöitä toimimaan ympäristöystävällisesti. Kunnollinen perehdytys näihin asioihin edesauttaa työntekijöiden tietoa ja näin lisää heidän mielenkiintoaan.

### 6.1 Perehdyttäminen

Hyvällä perehdyttämisellä yritys voi saavuttaa kilpailuetua, koska tällöin työntekijöillä on paremmat edellytykset toimia yrityksen prosessien mukaisesti ja välttää virheitä, mikä lisää myös työtehokkuutta. Huonosta perehdytyksestä seuraavat virheet voivat johtaa reklamaatioihin ja näin aiheuttaa suoraan kustannuksia yritykselle. Huonoimmassa tapauksessa yritys voi menettää asiakkaan kokonaan, mikä voi mahdollisesti myös vaikuttaa yrityksen maineeseen. Virheet ja huono palvelu voivat vaikuttaa negatiivisesti myös yrityksen sisällä. Henkilöstön mieliala sekä sitoutuminen voivat heikentyä, jos työn tekeminen ja toiminta yrityksessä eivät ole laadukasta. Jos työmäärä lisääntyy paljon yhtä työntekijää kohden ja eteen tulee mahdottomia tehtäviä, laadusta tingitään helposti, eikä työhön sitouduta niin hyvin kuin pitäisi. Johtaminen, prosessien hallinta ja henkilöstön osaaminen ovat avainasioita työntekijöiden motivaatioon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Perehdyttämisellä pyritään vähentämään epävarmuutta, väärinkäsityksiä, jännitystä sekä virheitä ja annetaan valmiudet työskentelyyn. Hyvällä perehdytyksellä työn oppiminen sekä työn suoritus ja tuottavuus voivat parantua ja nopeutua. Näin ollen voidaan mahdollisesti vaikuttaa myös työssä viihtymiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.) Yrityksen johdolla tulee olla tuntuma miten työ ja tekemisen kulttuuri yrityksessä toimivat. Johdon ymmärtämä kokonaisnäkemys on erityisen merkittävä asia. Johtajien tulee ymmärtää käytännön toiminta hyvin, koska muutoin perehdytyskin voi jäädä liian pintapuoleiseksi eikä onnistu niin hyvin kuin pitäisi. Tällöin myös työntekijää pystytään tukemaan tehtävissä paremmin ja luottamus

johtajan ja työntekijän välillä voi kasvaa. Kun johtaja näkee konkreettiset teot ja työn, hän myös näkee ristiriidat joita työntekijät kohtaavat ja pystyy paremmin olemaan apuna ristiriitojen ratkaisemisessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 63-65.)

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu tärkeinä osina kokonaiskuvan luomisen lisäksi jaksottaminen, perehdytyksen tarpeen huomioiminen ja kyky kertoa asioista yksinkertaisesti ja selkeästi. Sitä mukaa, kun tilanteet niin vaativat ja muuttuvat on hyvä huomioida perehdytyksen tarve. Kun kaikkia uusia asioita ei kerralla kaadeta työntekijän niskaan, hänen on helpompaa omaksua ne. Tällä tavoin myös motivaatio muutoksia ja uusia asioita kohtaan voi olla parempi. On tärkeää myös huomioida työntekijöiden yksilöllinen tarve perehdytykseen. Vuorovaikutus helpottaa sekä perehdyttäjän että perehdytettävän asemaa, joten perehdyttäjän on tärkeää kuunnella myös perehdytettävää. Kun perehdyttäjä kertoo asiat yksinkertaisesti ja selkeästi, sillä on todennäköisesti myös suuri vaikutus uusien asioiden omaksumiseen ja tekemiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196-197.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 241-243) kirjoittavat perehdyttämisen ongelmista, joista merkittävimpiä on kiire. Perehdyttämistä laiminlyödään usein kiireen vuoksi, koska jokaisella työntekijällä on omat velvollisuutensa, jotka tulee hoitaa. Esimiehen voi olla vaikea nähdä perehdyttämisen hyötyä. Esimies ei myöskään aina osaa siirtää työntekijälle omaa tietoaan tai asettua työntekijän asemaan. Oman tiedon välittäminen ja toisen aseman ja tiedon näkeminen auttavat perehdyttämässä, koska näin esimies näkee millaista perehdyttämistä työntekijä vaatii. Ongelma on myös se, että perehdyttäminen on kallista, koska se vie arvokasta työaikaa, minkä vuoksi sitä saatetaan karsia merkittävästi.

Perehdyttämässä on pohjimmiltaan kyse yrityksen ja työntekijän tavoitteiden yhdistämisestä. Taitava perehdyttäminen pitää sisällään tilanteen lukutaitoa ja hiljaista tietoa. Jotta työntekijät sitoutuisivat työntekoon ja muutoksiin, on myös johtajien näin tehtävä. Esimerkillään esimies näyttää työntekijöille miten asiat tulisi hoitaa hyvin. Tärkeää on myös se, että perehdytyksessä otetaan huomioon yrityksen arvot, visio ja strategia, eikä pidetä näitä aivan erillisinä osina. Laaja-alainen merkitys tulee sisäistää perehdytyksessä ja työntekijöistä tulee olla aidosti kiinnostunut ja huomioida heitä, näin myös perehdytyksellä on paremmat mahdollisuudet onnistua. (Kjelin & Kuusisto 2004, 250-252.)

Perehdyttäminen Joutsenmerkki-asioihin hotelli- ja ravintola-alalla on haasteellista, koska työvoiman vaihtuvuus on suuri. Tämän hetkinen taloustaantuma vaikuttaa yrityksen henkilöstöpolitiikkaan. Kun yrityksissä vähennetään työntekijöitä, kiireen hallitseminen voi tuntua tärkeämmältä kuin ympäristöasioiden hoitaminen. Vaikka perehdyttäminen vie kallisarvoista aikaa ja rahaa, siihen tulee panostaa. Henkilökohtainen ohjaus auttaa työntekijää toimimaan uusien toimintamallien edellyttämällä tavalla. Esimiesten tulee

näyttää omalla esimerkillään miten asiat hoidetaan kunnolla. Heidän tulee myös huolehtia, että muutkin työntekijät toteuttavat Joutsenmerkin kriteereiden edellyttämiä toimenpiteitä.

Sokos Hotel Tapiola Gardenissa perehdyttäminen Joutsenmerkkiin tapahtuu palavereissa.

Toivottavaa olisi, että ensimmäisen lyhyen tiedotustilaisuuden pitäisi Suomen

Ympäristömerkinnän edustaja, koska hän osaa kertoa ytimekkäästi, mistä Joutsenmerkissä on kyse. Ulkopuolisen asiantuntijan näkemys Joutsenmerkki-asiasta vakuuttaa henkilöstön siitä, että hotellissa todella panostetaan ympäristöasioihin. Ympäristöasiantuntijan mielipiteet voivat vaikuttaa henkilöstön ympäristökäyttäytymiseen vahvemmin, kuin jos ympäristöasioiden kertojana toimisi jo entuudestaan tuttu esimies.

Palavereissa käydään Joutsenmerkki-asioita läpi ensin eri osastojen esimiesten kesken.

Vetäjänä näissä ensimmäisissä palavereissa on hotellin ympäristövastaava. Hänen vastuullaan on tehdä esimiehille selväksi, mitä toimenpiteitä Joutsenmerkin kanssa eläminen vaatii.

Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi jatkuva, kuukausittainen seuranta energian- ja vedenkäytöstä. Ympäristövastaavan on pidettävä huolta siitä, että koulutuksiin osallistutaan ja niiden sisältö dokumentoidaan. Esimiesten kesken järjestettyjen palaverien jälkeen tulisi järjestää infotilaisuus hotellin muulle henkilökunnalle. Tilaisuudessa koko henkilöstölle pitää kertoa selkeästi ja ymmärrettävästi, mikä Joutsenmerkki on ja mitä kriteeristö vaatii.

Henkilöstön rooli Joutsenmerkin toteutuksessa on ratkaiseva. Tapiola Garden voisi ottaa esimerkkiä Radisson Blusta, jossa hotellin henkilökunta osallistuu säännöllisesti Responsible Business -koulutuksiin. Tällainen jatkuva koulutus voisi pitää mielenkiintoa yllä ympäristöasioihin ja muistuttaa tärkeistä asioista säännöllisesti. Henkilöstön koulutus on osoitus työnantajalta, että työntekijöistä ollaan kiinnostuneita ja heitä arvostetaan. Tärkein käytännön työ tapahtuu jokapäiväisessä toiminnassa, koska työntekijät näyttävät omalla tekemisellään miten ympäristöasioita hoidetaan ja he voivat kannustaa kollegoitaan ekologisempaan toimintaan.

## 6.2 Muutoksen johtaminen

Yrityksen muospaineessa johtaminen on erittäin tärkeässä roolissa. Esimiesten kykyjä mitataan siinä, miten hyvin he saavat muutokset sulautettua työntekijöiden normaaliin työhön, ja miten he saavat muutosvastarinnan murrettua lannistamatta työntekijöitä.

Sitoutuminen muutokseen sekä sen eteen ponnistelu on tärkeä saada ymmärretyksi jokaisen työntekijän kohdalla. Vanhat tavat voivat olla suurena esteenä muutoksen toteutumiselle.

Myös se, että työntekijä ei koe itse saavansa uudesta mallista hyötyä, vaan kokee sen vain lisääntyvänä työtaakkana, voi olla haasteena esimiehille. (Viitala 2004, 89-90.)

Sokos Hotel Tapiola Gardenissa haasteena on se, että hotelli on iso ja henkilöstö on hyvin monikansallista. Esimerkiksi jätteiden lajittelu voi olla vaikea saada toimimaan käytännössä, koska ulkomaalainen työntekijä ei välttämättä ymmärrä sen merkitystä. Käytännössä tämä on näkynyt Tapiola Gardenissa siten, että siivoajat ovat kysyneet suoraan esimieheltään, miksi biojäte pitäisi lajitella erikseen, kun kotimaassakaan ei niin tehdä. Haaste on myös se, että monet suomalaiset tietävät mitä pitäisi kierrättää ja miten, mutta he saattavat olla asian suhteen välinpitämättömiä. Esimiesten perehdyttämistäidot korostuvat tässä asiassa. Ulkomaalaisten perehdytys kierrätykseen tulisi tehdä hyvin käytännönläheisesti ja käydä heidän kanssaan läpi kaikki Tapiola Gardenissa olevat jätelajittelumahdollisuudet. Tätä asiaa Joutsenmerkki-projekti on edesauttanut positiivisesti, sillä kaikki kierrätyspisteet piti tarkistaa ja puutteita korjata, lisäämällä muun muassa biojäteastioita.

Esimiesten vaativana roolina on saada työntekijät ymmärtämään, miksi kierrätys on tärkeää. Kierrätyksen perehdyttämiseen liittyen hotellissa voitaisiin järjestää esimerkiksi kilpailu toisen Sokos-hotellin kanssa, kummassa hotellissa tuotetaan vähemmän sekajätettä kahden kuukauden aikana. Tämä voisi motivoida myös ulkomaalaisia työntekijöitä ja näin heitä opastetaan kierrättämiseen hausalla tavalla. Työpisteiden kierrätyspisteet pitää olla kunnossa ja helposti saatavilla. Aluksi muutokset ovat haaste esimiehille, mutta loppujen lopuksi haaste siirtyy työntekijöille, kun heidän vastuulleen jää toiminta käytännössä.

Esimiehen asenteet ja arvostus työntekijöitä kohtaan vaikuttavat työntekijöiden motivaatioon. Myönteinen palaute on työntekijälle hyvin tärkeä asia ja se voi vaikuttaa hyvinkin positiivisella tavalla työntekijän motivaatioon ja näin ollen myös työntekoon. Riskinottohalu ja sitoutuminen lisääntyvät onnistumisen tunteen myötä. (Viitala 2004, 161.) Asemansa vuoksi esimies pystyy vaikuttamaan työntekijän uskoon omiin kykyihinsä sekä mahdollisuuksiinsa. Viestintä on yksi merkittävä strategisen johtamisen väline ja se on hyvin tärkeä osa-alue muutoinkin hyvän työyhteisön ylläpitämisessä. Viestintään kuuluvat tärkeänä osana järjestelmät ja suunnitelmallisuus. Suunnitelmallisuus auttaa uusien asioiden viestimässä, koska jokaisessa tilanteessa ei tarvitse luoda uutta toimintamallia. Sisäinen viestintä on muutoksen kohdatessa tärkeässä roolissa. (Viitala 2004, 217.)

Viestinnässä tehokkaana keinona on kommunikointi, eli että uusista asioista pystytään keskustelemaan avoimesti ja työntekijä pystyy kysymään epäselviä asioita suoraan esimieheltään. Laajoissa muutosvaiheissa viestintä on erityisen tärkeää, vaikka se onkin useimmiten haastavaa. On tärkeää, että viestintä suunnitellaan hyvin etukäteen ja sanoman muotoiluun käytetään aikaa, jotta saataisiin yrityksen strategia käytännön tasolle. Tuloksien aikaansaamiseksi on käytävä tarkoin läpi tavoitteet, mitä halutaan saavuttaa ja miten. Nykyisin viestintä on merkittävä kilpailuvaltti yrityksille. Kun viestintä on tehokasta, työn tehokkuus on parempaa ja näin ollen työntekijä tuottaa menestystä yritykselle. Jotta uudet

strategiat saadaan jalkautettua yritykseen, tulee viestinnän olla erittäin tehokasta. (Helsilä 2002, 94-97.)

Yritykset, jotka ovat ympäristötietoisia, uudistavat tuotteitaan, tuotantoprosessejaan sekä johtamistapojaan. Usein nämä muutokset myös merkitsevät parempaa johtamista.

Perinteinen mahdollisimman suuren taloudellisen tuloksen kasvattaminen ei ympäristöjohtamisessa ehkä ole enää suurin kriteeri. Uusien tavoitteiden myötä yritykset joutuvat sietämään entistä suurempaa epävarmuutta, koska ympäristön vaatimukset voivat olla ristiriidassa käyttömukavuuden ja asiakkaan vaatiman laadun kanssa. (Cairncross 1991, 273.)

Henkilöstö vaikuttaa yrityksen laadukkaaseen toimintaan hyvin merkittävästi. Palvelualalla arvostetaan huomattavasti työntekijöiden itsenäisyyttä sekä monitaitoisuutta. Useissa tilanteissa työntekijän olisi hyvä oppia tekemään muitakin kuin omia tehtäviään yrityksessä, tai ainakin tietää yrityksen muusta toiminnasta. Tärkeä tavoite jokaiselle työntekijälle olisi, että he toimisivat yrityksen yhteisen laadun hyväksi ja parantamiseksi. Jokaiselle yritykselle tärkeitä elementtejä ovat asiakastyytyväisyyden merkityksen korostaminen ja positiivinen suhtautuminen asiakkaisiin. Jokaisen työntekijän tulisi toimia näiden periaatteiden mukaisesti. (Lecklin 2002, 69.)

Motivoitunut, koulutettu ja työhön harjaantunut henkilöstö takaa parhaan laadun yritykselle. Esimiesten tulee ottaa huomioon, että henkilöstö on erittäin merkittävä voimavara yritykselle. Koko henkilöstön yhteistyön tulos tuottaa laatua organisaatiolle. Laadun nostamiseksi on asetettava tavoitteeksi korkea laatutaso, johon tulee päästä. Silloin on myös päästävä irti vanhoista tavoista sekä käytänteistä. Henkilöstön tulisi nähdä oman toimintansa vaikutus yrityksen kokonaisuuteen sekä laadun parantamiseen. Työntekijät ovat todennäköisemmin motivoituneempia työhönsä, laadukkaaseen toimintaan ja laadun parantamiseen, jos he ovat itseohjautuvia ja heille annetaan vastuuta ja heitä valtuutetaan eri osa-alueisiin. (Lecklin 2002, 235-239.)

Vastuun antaminen työntekijöille Sokos Hotel Tapiola Gardenissa voisi lisätä mielenkiintoa omaan työhön sekä ympäristötoimintaan. Hotellin vastaanotossa voitaisiin toteuttaa toimintamalli, jossa jokaiselle työntekijälle annetaan oma rooli ympäristöasioiden hoitamisessa. Nimikkeet voisivat olla esimerkiksi ympäristövastaava tai henkilöstön turvallisuudesta vastaava henkilö. Eri osa-alueisiin valtuuttaminen madaltaisi organisaation hierarkiaa, ja työntekijöiden mielipiteitä ja kehitysehdotuksia kuunneltaisiin helpommin. Palvelun laatu paranisi, kun henkilökunnalla olisi enemmän asiantuntijuutta ympäristöasioiden suhteen omassa työssään.

### 6.3 Ympäristöjohtaminen

Ympäristöjohtaminen käsitteenä tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ympäristöön liittyvät asiat liitetään osaksi yrityksen muita tavoitteita ja päivittäisiä päätöksiä.

Ympäristöministeriö määrittelee ympäristöjohtamisen niin, että se käsittää yrityksen sisäisten johtamisjärjestelmien ja ulkoisen tiedotuspolitiikan kehittämistä ympäristöasioiden riittävän käsittelyn varmistamiseksi. (Hemmi 1995, 66.) Yritykset toimivat markkinataloudessa eikä ympäristöjohtaminen voi toimia eristäytyneenä yrityksen muusta päätöksenteosta. Hyvä ympäristöjohtaminen ottaa päätöksenteossa huomioon ekologiset kysymykset, sekä asiakkaiden, yhteiskunnan ja kilpailevien yritysten asettamat vaatimukset.

Ympäristöjohtamisessa on pyrkimyksenä ympäristökuormituksen väheneminen yrityksessä sekä pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttaminen. (Linnanen, Boström & Miettinen 1994, 67-69.)

Ympäristö- ja elinkaarijohtamisesta onkin tullut merkittävä osa-alue usean yrityksen toimintaa. Ympäristöjohtamisessa ympäristöasiat sisällytetään yrityksen päätöksentekoon ja näille asioille asetetaan omat tavoitteet. Elinkaarijohtaminen on laaja asia, johon kuuluu kolme osaa: ympäristöasioiden liittäminen päätöksentekoon, tuotteiden ympäristövaikutusten minimointi ja kulttuurin muutosprosessi. Elinkaariajattelussa otetaan välittömien ympäristövaikutusten lisäksi huomioon myös koko logistiikkaketjun vaikutukset raaka-aineista tuotteen häviämiseen asti. Näissä asioissa tarvitaan uudenlaista ajattelumallia, johon koko henkilöstön tulee sitoutua hyvin. (Lecklin 2002, 304-306.) Ympäristöjohtaminen on moniulotteinen käsite, ja siihen liittyy markkinalähtöisyyden lisäksi seuraavia tekijöitä: tavoitteellisuus, yritysten väliset sekä sisäiset toiminnalliset rajat ylittävä luonne ja aikaulottuvuus. Yritykselle on suuri kilpailuetu, jos se osaa kääntää ympäristökysymykset kilpailueduksi, eikä näe niitä toimintaa hidastavina tekijöinä. (Linnanen, Boström & Miettinen 1994, 67-69.)

Tavoitteellisuus tarkoittaa, että hotellissa tulee sisällyttää ympäristöasiat osaksi taloudellisia ja kilpailustrategisia tavoitteita, ja näin ollen osoittaa, että ympäristöasiat eivät ole pelkkä kustannusten aiheuttaja. Joutsenmerkin tavoitteet tulee tehdä Tapiola Gardenin henkilöstölle selkeiksi. Tärkein tavoite Joutsenmerkin saavuttamisen jälkeen on, että ympäristöystävällinen toiminta jatkuu. Päämääräksi voi asettaa sen, että kolmen vuoden päästä, kun merkkiä mahdollisesti haetaan uudestaan, ympäristöasioiden suhteen tilanteen täytyy olla yhtä hyvä tai jopa parempi. Esimiesten tulee tehdä selväksi hotellin henkilökunnalle, että ympäristötyö ei pääty merkin saamiseen. Ympäristötyö on päivittäistä ja kaikki vaikuttavat omalla toiminnallaan siihen. Tavoitteeksi voisi asettaa esimerkiksi sen, että oma työpaikka tunnetaan asiakkaiden keskuudessa vastuullisesta ympäristötoiminnastaan. Työntekijät voivat näin olla ylpeitä itsestään sekä omasta työpaikastaan.

Yrityksen sisäiset rajat ylittävällä luonteella tarkoitetaan sitä, että ympäristöasiat ja niiden hoito eivät kosketa vain osaa organisaation toiminnoista. Asioiden ratkaisu vaatii selkeästi orientoituneita toimenpiteitä kaikissa toiminnoissa, kuten tavarahankinnoissa, tuotannossa, markkinoinnissa ja johtamisessa. (Linnanen, Boström & Miettinen 1994, 67-69.)

Ympäristömerkityssä hotellissa kaikkien tulisi omalla toiminnallaan ottaa osaa ympäristöystävällisyyden edistämiseen.

Linnanen, Boström & Miettinen (1994, 69-71) kirjoittavat, että ympäristöjohtamisessa ylittyvät parhaimmillaan yritysten väliset rajat. Markkinalähtöisen yhteistyön tavoitteena on materiaalien ja energiakulutuksen minimoiminen esimerkiksi jätehuollossa. Samalla toimialalla kilpailevien organisaatioiden välinen yhteistyö tarkoittaa alan yhteisiä toimenpiteitä ympäristökysymysten ratkaisemiseksi. Mahdollisia toimintatapoja ovat muun muassa liittoutumat ympäristöystävällisempien tuotantomenetelmien kehittämiseksi tai toimialan yhteiset ympäristöohjelmat. Hotelli- ja ravintola-alalla pyritään ympäristömerkin käyttöönoton myötä suosimaan luomu- ja Reilun kaupan tuotteita ja näin tukemaan kestävää kehitystä.

Aikaulottuvuus ympäristöjohtamisessa käsittää kaksi tasoa. Ensimmäinen taso on suunnitteluhorisontti, eli kuinka pitkän ajan päähän ympäristöasioihin vaikuttavia päätöksiä tehdään. Toinen taso on konkreettisten ympäristönsuojelullisten toimenpiteiden aloittamisen ajankohta. Ympäristökysymyksissä on oleellista ennakoiva toiminta. Ennakoinnilla tarkoitetaan ympäristöasioiden suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa ennen kuin ulkoisia vaatimuksia ilmaantuu. (Linnanen, Boström & Miettinen 1994, 69-71.) Sokos Hotel Tapiola Gardenissa pitää kiinnittää huomiota ympäristöasioiden johtamiseen ja tähän liittyen nimettiin ympäristövastaava, jonka rooli on erittäin tärkeä. Hän toimii ennakkoinnin suunnittelijana, eli miettii miten ympäristöasioita toteutetaan ja valvotaan.

Yrityksen on otettava oman toiminnan lisäksi huomioon myös ympäristön ja yhteiskunnan vaikutukset sekä vaatimukset, jossa kestävä kehitys on avainasemassa. Ympäristöystävälliset investoinnit ovat usein yritykselle kalliita, mutta voivat tuottaa merkittävääkin kilpailuetua ja myös parantaa yrityksen imagoa. Korkea moraalinen sääntöjen noudattaminen ovat laatuyrityksen tunnusmerkkejä, joiden tulisi sisältyä yrityksen toimintaperiaatteisiin. Näitä olisi myös hyvin tärkeä painottaa jokaiselle yrityksen työntekijälle ja perehdyttää laadukas ja eettinen toiminta. Jos sisäinen markkinointi onnistuu näiden asioiden kohdalta hyvin, voi yritys kokonaisuudessaan luottaa työntekijöihinsä ja siihen, että rikkeitä ei tulisi tapahtumaan. Jokaisen yrityksen olisi hyvä löytää oma sopiva tapa hoitaa nämä vastuulliset asiat, jolloin niiden jokapäiväinen noudattaminen tulee kaikille työntekijöille helpommaksi ja myös rutiininomaiseksi. (Lecklin 2002, 299-302.)

Tärkeää ympäristöjohtamisessa on se, että ympäristöystävällinen toiminta tehdään helpoksi henkilökunnalle sekä asiakkaille toteuttaa. Esimerkiksi jos biojätteroska-astiat sijaitsevat hankalassa paikassa henkilökunnan tiloissa, voi työntekijät heittää biojätteet helpommin saatavilla olevaan sekäjäteastiaan. Näin kierrätys ei ole toimivaa. Ympäristöjohtamisessa tulee tehdä Tapiola Gardenissa selväksi, että vastuu Joutsenmerkin kriteerien täyttymisestä on kaikilla, ja se on oman hotelliyksikön lisäksi koko Sokotel Oy -ketjun yhteinen asia. Joutsenmerkistä kertominen ennen kaikkea kilpailuetuna voi helpottaa ympäristövastuullisen toiminnan omaksumista työntekijöille. Joutsenmerkityssä hotellissa asiakas voi omalla toiminnallaan edesauttaa ympäristöystävällistä toimintaa. Pelkästään valitsemalla ympäristömerkityn hotellin asiakas toimii ympäristöä kunnioittaen. Asiakasta ohjataan Joutsenmerkityssä hotellissa erilaisin infotauluin, joissa kerrotaan mahdollisuuksista lajitella jätteet ja käyttää esimerkiksi kylpypyyhettä useammin kuin kerran. Myös asiantunteva henkilöstö voi tarvittaessa kertoa asiakkaalle, miten asiakas voi toimia ympäristöystävällisemmin.

#### 6.4 Omaa pohdintaa

Nykyisin yrityksissä vallitseva kiireen tuntu ja tällä hetkellä vallitseva huono taloustilanne vaikuttavat yrityksen ilmapiiriin. Suurempi pelko työntekijöille on mahdollinen irtisanominen tai lomauttaminen, kuin ympäristöasioiden hoitaminen ja hallitseminen. Ympäristöasioita ei siis välttämättä koeta ensisijaiseksi asiaksi. Yritykset, jotka ajattelevat liiketoimintaansa pitkäjänteisesti menestyvät paremmin.

Ennen kuin Joutsenmerkkiä aletaan hakea, tulee varmistaa, että perusasiat ovat organisaatiossa kunnossa. Joutsenmerkin hakuprojektissa täytyy ottaa huomioon, että hotellin peruspalveluista ei karsita Joutsenmerkin vuoksi. Kuten Radisson Blun Joutsenmerkki-projektissa oli käynyt ilmi, suihkuveden virtausta ei kannata laskea vain ympäristöystävällisyyden vuoksi, koska se ei palvele asiakasta. Hyvä palveluntaso täytyy säilyttää hotellissa, vaikka ympäristöasioihin halutaan panostaa.

Alkuvaiheessa hämmennystä aiheutti se, että ensin SFS-Ympäristömerkinnälle ei riittänyt sähköinen hakemus pelkästään, vaan he halusivat hakemuksen myös paperisena versiona. Kuitenkin kesken hakuprojektin he ilmoittivat haluavansa hakemuksemme ainoastaan sähköisenä versiona, ei lainkaan paperilla. Joutsenmerkki-projektimme aikana huomasimme joitakin kohtia projektiin liittyen, missä SFS-Ympäristömerkinnällä olisi vielä parannettavaa. Sähköinen hakemus on mielestämme keskeneräinen, koska se ei toimi moitteettomasti. Hakemuksessa ei pääse jälkeenpäin korjaamaan täytettyjä kommenttikenttiä, jos esimerkiksi haluaisi korjata kirjoitusvirheitä.



Sähköinen ja paperinen versio eivät etene samassa järjestyksessä, mikä aiheutti lisätöitä meille. Sähköisessä hakemuksessa kriteerit on lajiteltu aihepiireittäin, esimerkiksi energia ja vesi muodostavat yhden kokonaisuuden. Paperisessa versiossa taas energiaan ja veteen liittyviä asioita on kysytty useassa eri kohdassa, kuten sekä käyttö ja huolto että vierashuoneet -osioissa. Täyttäessämme sähköistä hakemusta jouduimme etsimään selvittämiämme kriteereitä useasta eri kohdasta paperisesta versiosta. Huomasimme myös mielenkiintoisen asian, nimittäin paperisessa versiossa vaadittava pistesumma hotellille on 67,5 pistettä, kun taas sähköisessä hakemuksessa vaadittava pistesumma on 66,6 pistettä.

Sähköisessä hakemuksessa lajittelu aiheittain on toimiva, sillä hankittua tietoa on helpompi kontrolloida, kun sitä kootaan yhteen paikkaan. Paperinen versio taas toistaa itseään, sillä esimerkiksi kertakäyttötuotteiden käytöstä kysytään useassa eri kohdassa. Koska sähköinen ja paperinen versio eivät ole aivan identtisiä, selvitimme paljon niin sanotusti turhaa tietoa. Tutkimme paperisen version perusteella astianpesuaineita, vaikka niiden käytöstä ei kysytä sähköisessä hakemuksessa.

Vuoden alussa itsellemme asettamamme aikataulu venyi kahdella kuukaudella, koska Joutsenmerkki-projekti ei edennyt samaa tahtia kuin aluksi luulimme. Kun saimme tiedon, että Joutsenmerkki olisi tarkoitus saada vuoden 2009 loppuun mennessä, asetimme tavoitteeksemme valmistua joulukuussa 2009. Apunamme oli asiantunteva projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää ja häneltä saimme kysyä aina tarvittaessa apua. Järvenpää järjesti säännöllisiä palavereita, joihin osallistuimme ja joiden ansiosta saimme työtämme jatkuvasti eteenpäin.

Yhtenä haasteena Joutsenmerkin hakuprojektissa on saada ketjumuutokset yhteen Joutsenmerkki-brändin kanssa. Tulevaisuus näyttää kuinka hyvin Joutsenmerkki sopii brändinä Sokos-hotelleille ja onko merkki ajankohtainen ja toivottava vielä kolmen vuoden päästä, jolloin merkki tulee uusia. Yrityksen kannattaa miettiä tarkasti, onko merkki tuonut merkittävää kilpailuetua ja onko ympäristöasioiden hallinta parantunut. Jos markkinoille tulee jokin taloudellisempi ja hakijan kannalta yksinkertaisempi merkki, se voisi olla varteenotettava vaihtoehto Joutsenmerkille.

Sokos Hotel Tapiola Gardenissa on otettava huomioon, että Joutsenmerkin kanssa eläminen vaatii myös sisäisen viestinnän lisäämistä yrityksessä, esimerkiksi palavereilla. Kun Joutsenmerkki otetaan käyttöön yrityksessä, se vaatii perusteellista henkilökunnan perehdyttämistä Joutsenmerkkiin liittyviin asioihin. Ympäristöasiat eivät saa jäädä vain yrityksen johdon tietoon. Kaiken perustana on, että henkilökunta osaa toimia merkin vaatimien kriteereiden mukaisesti. Yrityksen on pidettävä huolta, että asiakkaat ovat tietoisia tekemästään ympäristöystävällisestä valinnasta majoituessaan Joutsenmerkityssä hotellissa. Ympäristömerkki on kilpailuetu ja helppo tapa erottua kilpailijoista.

Ekologisten asioiden huomioonottaminen painottuu vuosi vuodelta yhä enemmän ja asiakkaat vaativat palveluiden tuottajilta ympäristöasioiden arvostamista. Joutsenmerkki on osoitus sekä työntekijöille että asiakkaille ympäristöasioiden hallitsemisesta. Tulevaisuudessa nähdään, kuinka suuri merkitys Joutsenmerkillä tulee olemaan hotellin kannattavuuteen ja onko merkin avulla saatu houkutelua uutta asiakaskuntaa.

## 7 Johtopäätökset

Joutsenmerkin hakuprojekti vaatii todella paljon selvitystyötä ja on aikaa vievää. Olimme Sokos Hotel Tapiola Gardenissa todella tärkeässä roolissa Joutsenmerkin kriteereiden selvitystyössä. Kesällä tapasimme viikoittain Tapiola Gardenissa ja näin saimme selvitystyötä eteenpäin. Yhteistyö toimi hyvin kaikkien kontaktihenkilöiden kanssa. Ainoastaan juuri kesä-heinäkuussa alkaneet kesälomat vaikeuttivat yhteydenottoja ja jouduimme odottamaan vastauksia lomien ajan.

Projektin alussa asettamamme tavoitteet toteutuivat hyvin. Projektipäällikkö asetti meille erittäin vastuulliset projektikoordinaattorin roolit ja saimme enemmän vastuuta kuin olimme alussa kuvitelleet. Saimme selvitettyä kaikki Joutsenmerkki-kriteerit Tapiola Gardenissa, mikä oli päätavoittemme. Tämän lisäksi opimme paljon hotelliliiketoiminnasta sekä ympäristöasioista. Tehtyämme tämän laajan kriteereiden selvitystyön, meillä on edellytykset hakea Joutsenmerkkiä myös muille hotelleille. Saimme selkeän käsityksen projektin kokonaisuudesta ja siitä, mitä kaikkea Joutsenmerkin hankkiminen hotelliin vaatii.

Myös muut merkkiä hakevat Sokos-hotellit voivat hyödyntää työtämme jatkossa. Opinnäytetyöstämme selviää, miten Joutsenmerkin hakuprojekti on edennyt vaiheittain ja työ helpottaa hakuprojektin hahmottamista. Lisäksi keräsimme paljon aineistoa SOK:n Internet-työtilaan Sintraan. Muut merkkiä hakevat henkilöt voivat hyödyntää keräämäämme materiaalia oman hotellinsa hakuprojekteissa. Muissa hotelleissa voidaan ottaa käyttöön esimerkiksi kriteereissä vaadittava värikasettien kierrätysohje, ja vaihtaa siihen ainoastaan hotellin nimi.

Projektin alussa kaikki olivat varmoja, että Joutsenmerkki saataisiin Tapiola Gardeniin ilman suurempia ongelmia. Projektin loppupuolella ilmeni, että yksi Joutsenmerkki-kriteeristön raja-arvo ylittyi. Tämä raja-arvo oli kaikkien yllätykseksi energian raja-arvo, jonka luultiin olevan kunnossa, koska hotelli oli juuri rakennettu uudestaan, uusimmalla mahdollisella tekniikalla. Vajaan vuoden perusteella laadittu arvio ylittää selkeästi Joutsenmerkin energiankulutuksen, yli 30 prosentilla. Tähän voi olla monia syitä, joista yksi on se, että lämpömittaus kalibrointeja ei ole tehty. Selvitettävänä on, paljonko arvioitu kulutus sähkön sekä lämmityksen osalta on.

Saimme opinnäytetyömme valmiiksi ennen merkin saamista hotelliin, mutta siitä huolimatta aiomme olla tiiviisti mukana Joutsenmerkki-projektissa sen loppuun saattamiseksi. Projektiryhmässä koordinaattoreiden roolit ovat ratkaisevassa osassa, ja meillä on se tieto, mitä esimerkiksi SFS-Ympäristömerkinnän tarkastaja haluaa tietää auditoinnissa ja tarkastuksissa. Näin ollen meidän läsnäolomme on toivottavaa.

On hieno asia, että ympäristöasioita pohditaan myös muuten, eikä vain silloin, jos ollaan hakemassa ympäristömerkkiä. Kaiken kaikkiaan ympäristömerkin hakuprojekti on aikaa vievä sekä vaatii paljon selvitystyötä ja yhteydenottoja yhteistyöyrityksiin. Tämä vaativa työ palkitaan, jos Joutsenmerkki saadaan ja voidaan olla ylpeitä omasta ympäristövastuullisesta toiminnasta.

Saimme hyvää palautetta opinnäytetyöstämme sekä Joutsenmerkki-projektin projektipäälliköltä että Sokos Hotel Tapiola Gardenin hotellinjohtajalta. Projektipäällikkö Marja-Liisa Järvenpää kehui työtämme ja mainitsi hyväksi asiaksi, että kerroimme kehitysideoita sekä SFS-Ympäristömerkinnälle että Sokotel Oy:lle. Teoriaosuudet olivat hänen mielestään sulavasti tekstissä ja olimme ehdottaneet perehdytykseen etenemistä. Hän mainitsi myös, että aikoo tulevaisuudessa ottaa työmme käyttöön muiden Joutsenmerkkiä hakevien hotelleiden kanssa. Hotelleiden ympäristövastaavat voivat hyödyntää opinnäytetyötämme Joutsenmerkki-projektissa.

Sokos Hotel Tapiola Gardenin hotellinjohtaja Kaija-Riitta Uusitalo mainitsi, että työmme teksti oli sujuvaa, helposti luettavaa ja selkokielistä. Pysyimme hyvin asiassa ja sisältö eteni loogisesti. Uusitalon mielestä projektin eteneminen selvisi hyvin sekä tekstissä että havainnollistavan kaavion kautta. Lisäksi Uusitalo sanoi, että perehdytykseen tulee kiinnittää paljon huomiota ja sen Sokos Hotel Tapiola Gardenin henkilöstö ottaa ilman muuta vakavasti. Uusitalo kertoi, että työpanoksemme Joutsenmerkki-projektiin oli erittäin merkittävä. Hänen mielestään opinnäytetyömme oli kaiken kaikkiaan hyvä ja selkeä kokonaisuus Joutsenmerkki-projektista.

## Lähteet

Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 1998. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.

Cairncross, F. 1991. Ympäristömme hinta. Espoo: Trantex-kustannus.

EU-Kukka. Tulostettu 10.11.2009.

<http://www.sfs.fi/joutsen/uutiskirje/images/kukka1.gif>

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.

Hemmi, J. 1995. Ympäristö - ja luontomatkailu. Virolahti: Vapaa-Ajan Konsultit.

Hotellien Joutsenmerkinnän maksut Suomessa vuonna 2009. Tulostettu 4.6.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/1678/Hotellimaksut\\_1.7.2009.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1678/Hotellimaksut_1.7.2009.pdf)

Joutsenmerkin myöntämisperusteet. Hotellit ja retkeilymajat. 2008. Tulostettu 30.5.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3\\_2.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3_2.pdf)

Joutsenmerkki. Tulostettu 10.11.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/10/textsize/jout\\_fi\\_en.jpg](http://www.ymparistomerkki.fi/files/10/textsize/jout_fi_en.jpg)

Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Sanoista teoksi. Helsinki: Edita.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media.

Kriteereiden laadinta. Tulostettu 22.4.2009.

<http://www.ymparistomerkki.fi/index.phtml?s=69>

Linnanen, L., Boström, T., Miettinen, P. 1994. Ympäristöjohtaminen. Porvoo: WSOY.

Linnanen, L., Markkanen, E., Ilmola, L. 1997. Ympäristöosaaminen. Kestävän kehityksen haaste yritysjohdolle. Espoo: Otaniemi Consulting Group.

Maksut 2009. Tulostettu 4.6.2009.

<http://www.ymparistomerkki.fi/index.phtml?s=36>

Mikä SFS on? Tulostettu 2.11.2009.

[http://www.sfs.fi/sfs\\_lyhyesti/index.html](http://www.sfs.fi/sfs_lyhyesti/index.html)

Sokos Hotel Hotellit. Tulostettu 20.2.2009.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/>

Sokos Hotel Tapiola Garden. Tulostettu 20.2.2009.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/espoo/>

Standardisoimisliiton tehtävät. Tulostettu 2.11.2009.

[http://www.sfs.fi/sfs\\_lyhyesti/tehtavat/](http://www.sfs.fi/sfs_lyhyesti/tehtavat/)

Tegelberg, M. 2009. Joutsenmerkin hakeminen Sokotel Oy:n hotelleihin.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

What is the Ecolabel?. Tulostettu 5.10.2009.

[http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/about\\_ecolabel/what\\_is\\_ecolabel\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/about_ecolabel/what_is_ecolabel_en.htm)

Ympäristömerkki. 2009. Tulostettu 20.10.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/761/Ymp.m\\_2009.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/761/Ymp.m_2009.pdf)

## Kuviot

Kuvio 1: Joutsenmerkki. ....	12
Kuvio 2: EU-Kukka. ....	15
Kuvio 3: Projektitiimi. ....	16
Kuvio 4: Joutsenmerkki-projektin eteneminen. ....	18