

Sosiaalinen ja ekologinen vastuu matkailualan yrityksessä

Case: Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK), Matkailu- ja liiketoiminta

Kevät 2022

Lyydia Hiltunen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hiltunen, Lydia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 33	Valmistumisaika Kevät 2022
Työn nimi Sosiaalinen ja ekologinen vastuu matkailualan yrityksessä Case: Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone		
Tutkinto ja koulutusala Restonomi (AMK), Matkailu- ja liiketoiminta		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Mia Stenberg, hotellipäällikkö, Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena oli tutkia sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimia matkailualan yrityksessä. Toimeksiantajayrityksenä toimi majoitus- ja ravintolapalveluita tarjoava yritys Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen toteuttamat sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimet sekä toimia pohjana myöhemmin luotavalle yritysraportille toimeksiantajayrityksen vastuullisuusviestinnän edistämiseksi. Tutkimusta voidaan hyödyntää myös toimeksiantajayrityksen vastuullisuuden kehittämisessä sekä työntekijöiden perehdyttämisessä.</p> <p>Sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimiin perehdyttiin kvalitatiivisen tapaustutkimuksen ja yritysraportin tietoperustan avulla. Tutkimusmenetelminä hyödynnettiin kirjallisia lähteitä, osallistuvaa havainnointia ja avoimia haastatteluita.</p> <p>Tutkimus pohjautuu yritysraportin tietoperustaan, jota käsitellään opinnäytetyön toisessa kappaleessa. Tietoperustassa määritellään sosiaalinen, kulttuurinen ja ekologinen vastuu sekä vastuullisuusviestintä. Tutkimuksen empiirisessä osassa käsitellään Lahden Seurahuoneen sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimia omissa pääluvuissaan.</p> <p>Tuloksista selviää Lahden Seurahuoneen toteuttavan kattavasti sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimia. Johtopäätöksenä työn tuloksista todetaan, että toimeksiantajayrityksen olisi kannattavaa julkaista yritysraportti.</p>		
Asiasanat Yritysraportti, sosiaalinen vastuu, ekologinen vastuu, kulttuurinen vastuu, vastuullisuusviestintä		

Abstract

Author(s) Hiltunen, Lydia	Type of Publication Bachelor's thesis	Published Spring 2022
	Number of Pages 33	
Title of Publication Social and ecological responsibility in a tourism company Case: Solo Sokos Hotel Seurahuone Lahti		
Degree and field of study Bachelor of Hospitality Management, tourism, and business		
Name, title, and organisation of the client Mia Stenberg, Hotel Manager, Solo Sokos Hotel Seurahuone Lahti		
Abstract <p>The topic of the thesis was to study the activities of social and ecological responsibility in a tourism company. The client company was a company providing accommodation and restaurant services, Solo Sokos Hotel Seurahuone Lahti.</p> <p>The purpose of the study was to identify the social and ecological responsibility activities carried out by the client company and to serve as the basis for a subsequent corporate responsibility report to promote the responsibility communication of the client company. The study can also be used to develop the responsibility of the client company and to familiarize employees.</p> <p>The activities of social and ecological responsibility were introduced through a qualitative case research and corporate responsibility data base. Written sources, participatory observation, and open interviews were used as research methods.</p> <p>The study is based on the knowledge base of corporate responsibility, which is discussed in the second chapter of the thesis. The data base defines social, cultural, and ecological responsibility and corporate responsibility communication. The empirical part of the study presents the activities of the social and ecological responsibility of the Seurahuone Lahti in its own chapters.</p> <p>The results show that Seurahuone Lahti takes a comprehensive implementation of social and ecological responsibility activities. For this reason, the result of the work concludes that it would be worthwhile for the client company to publish a responsibility report.</p>		
Keywords Corporate responsibility, social responsibility, ecological responsibility, cultural responsibility, responsibility communication		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn tausta ja tavoite.....	1
1.2	Tutkimusmenetelmät	2
2	Yritysvastuu	3
2.1	Määritelmä.....	3
2.2	Sosiaalinen ja kulttuurinen vastuu.....	4
2.3	Ekologinen vastuu	6
2.4	Vastuullisuusviestintä	7
3	Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone - Toimeksiantajayritys	9
3.1	Green Key -ympäristömerkki	10
3.2	Sustainable Travel Finland -merkki.....	11
4	Lahden Seurahuoneen sosiaalinen vastuu	12
4.1	Lahden Seurahuone työnantajana	12
4.1.1	Vastuullinen johtaminen.....	13
4.1.2	Jatkuva kehittyminen	13
4.1.3	Työhyvinvointi.....	14
4.2	Asiakas yrityksen perustana	15
4.3	Esteettömyys	16
4.4	Turvallisuus töissä ja asiakkaana.....	16
4.5	Paikalliset asukkaat	18
4.6	Kulttuurinen vastuu	18
5	Lahden Seurahuoneen ekologinen vastuu	20
5.1	Kiertotalous.....	20
5.2	Ilmastonmuutoksen hillitseminen	22
5.3	Energiatehokkuus.....	24
5.4	Kiinteistön ylläpito ja huolto.....	25
5.5	Osallistaminen	25
6	Pohdinta	28
6.1	SWOT-analyysi.....	28
6.2	Johtopäätökset	29
7	Yhteenveto	31
	Lähteet	33

1 Johdanto

1.1 Työn tausta ja tavoite

Muun muassa ilmastonmuutoksen ja ihmisoikeuksien seurauksena yritysten vastuullisuuden on alettu kiinnittämään huomiota ympäri maailmaa. Jatkuvasti yhä useammat ihmiset haluavat välttää valinnoillaan tukemasta epäeettisiä yrityksiä, joiden hankintaketjuissa ilmenee esimerkiksi lapsityövoimaa. Ihmisten auttamiseksi vastuullisten tuotteiden ja palveluiden valitsemiseksi on luotu erinäisiä vastuullisuussertifikaatteja, joista tunnetuimpia ovat esimerkiksi ympäristösertifikaatit Fairtrade ja Green Key.

Suomessa yritysten on noudatettava Suomen ja EU:n asettamia lainsäädäntöjä kuten lakia naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta ja ympäristönsuojelulakia, mutta asiakkaille ja muille sidosryhmille nämä eivät yksinään enää riitä. Yritysten on jatkuvasti kehitettävä omaa vastuullisuuttaan lainsäädäntöjen ulkopuolella kaikilla yritysvastuun ulottuvuuksilla luokitellakseen itsensä vastuulliseksi toimijaksi ja nauttiakseen vastuullisuuden tuomista eduista kuten kilpailuedusta.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui sosiaalinen ja ekologinen vastuullisuus matkailualan yrityksessä yritysvastuun ja vastuullisuusviestinnän ajankohtaisuuden vuoksi. Toimeksiantajayrityksenä opinnäytetyölle toimii Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Taloudellista vastuuta ei opinnäytetyössä käsitellä, sillä toimeksiantajayritys on osa isompaa liiketoimintaa, minkä takia esimerkiksi verojalanjäljen täydellinen selvittäminen osoittautui hankalaksi. Toimeksiantajayritys pyrkii monin tavoin olemaan vastuullinen organisaatio kaikilla yritysvastuun osa-alueilla, ja yritykselle on myönnetty kaksi yritysvastuun sertifikaattia. Vastuullisuusviestintä yrityksessä on kuitenkin jäänyt jälkeen itse vastuullisuuden kehittymisestä. Tämän takia opinnäytetyön aihe oli yritykselle ajankohtainen.

Opinnäytetyön tavoitteena on toimia pohjana mahdollisesti myöhemmin luotavalle yritysvastuuraportille vastuullisuusviestinnän edistämiseksi. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on, että sitä voidaan tulevaisuudessa hyödyntää myös toimeksiantajan vastuullisuuden kehittämisen sekä työntekijöiden perehdyttämisen tukena vastuullisuuden osalta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa määritellään yritysvastuu, sen osa-alueet ja vastuullisuusviestintä, minkä jälkeen kolmannessa pääluvussa esitellään toimeksiantajayritys. Empiirisessä osassa paneudutaan toimeksiantajayrityksen sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimiin omissa pääluvuissaan osallistuvan havainnoinnin ja eri asiantuntijoiden avoimien tai puolistrukturoitujen haastattelujen avulla. Haastattelut litteroidaan, ja niitä käytetään lähteinä. Pohdintaluvussa havainnollistetaan tutkimuksen tuloksia SWOT-analyysin avulla.

Tutkimuskysymys

Opinnäytetyö vastaa kokonaisuudessaan kysymykseen: Miten Lahden Seurahuone toteuttaa yritys vastuuta sen sosiaalisesta ja ekologisesta näkökulmasta? Opinnäytetyön lopussa pohditaan myös alakysymystä: Onko Lahden Seurahuoneen kannattavaa julkaista yritys vastuuraporttia?

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntämällä. Laadullisista tutkimusmenetelmistä valikoitui tapaustutkimus, sillä tavoitteena on kerätä mahdollisimman laaja kirjo vastuullisuuden toimia, mikä edellyttää toimeksiantajayrityksen vastuullisuuteen tutustumista kokonaisvaltaisesti. Aineisto kvalitatiivista tapaustutkimusmenetelmää käyttämällä kerätään Lahden Seurahuoneen henkilöstöä havainnoimalla sekä haastatteleamalla suullisesti tai tilanteen vaatiessa myös kirjallisesti. Kirjallisten lähteiden avulla luodaan opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, joka pohjautuu yritys vastuun tietoperustaan

Haastatteluissa käytetään avointa haastattelua, jotta haastateltavat voivat vapaasti tuoda esille omia näkökulmiaan (Vilkkä 2021, 123). Kirjallisesti toteutetut haastattelut esimerkiksi sähköpostin välityksellä ovat puolistrukturoituja teemahaastatteluja eli haastateltaville esitetään tarkkoja kysymyksiä vain opinnäytetyön tietyistä aihealueista. Kysymykset vaihtelevat haastateltavien työtehtävien mukaan.

Osuuskauppa Hämeenmaan vastaavat henkilöt ja Lahden Seurahuoneen esihenkilöt tietävät, mitä toimenpiteitä vuosien varrella on luotu vastuullisuuden kehittämiseksi, mutta Lahden Seurahuoneen työntekijöitä havainnoimalla selviää, miten näitä toimenpiteitä toteutetaan käytännössä. Henkilöstön havainnointiin käytetään osallistuvaa havainnointi -menetelmää, jossa tutkija osallistuu yhteisön arkeen (Vilkkä 2021, 142). Osallistuvaa havainnointia on suoritettu tutkijan työnteon ohella kaikilla Lahden Seurahuoneen eri osastoilla vuoden ajan huhtikuusta 2021 alkaen. Opinnäytetyössä havainnoituja osastoja ei eritellä, sillä monia samoja vastuullisuuden toimia toteutetaan eri osastoilla.

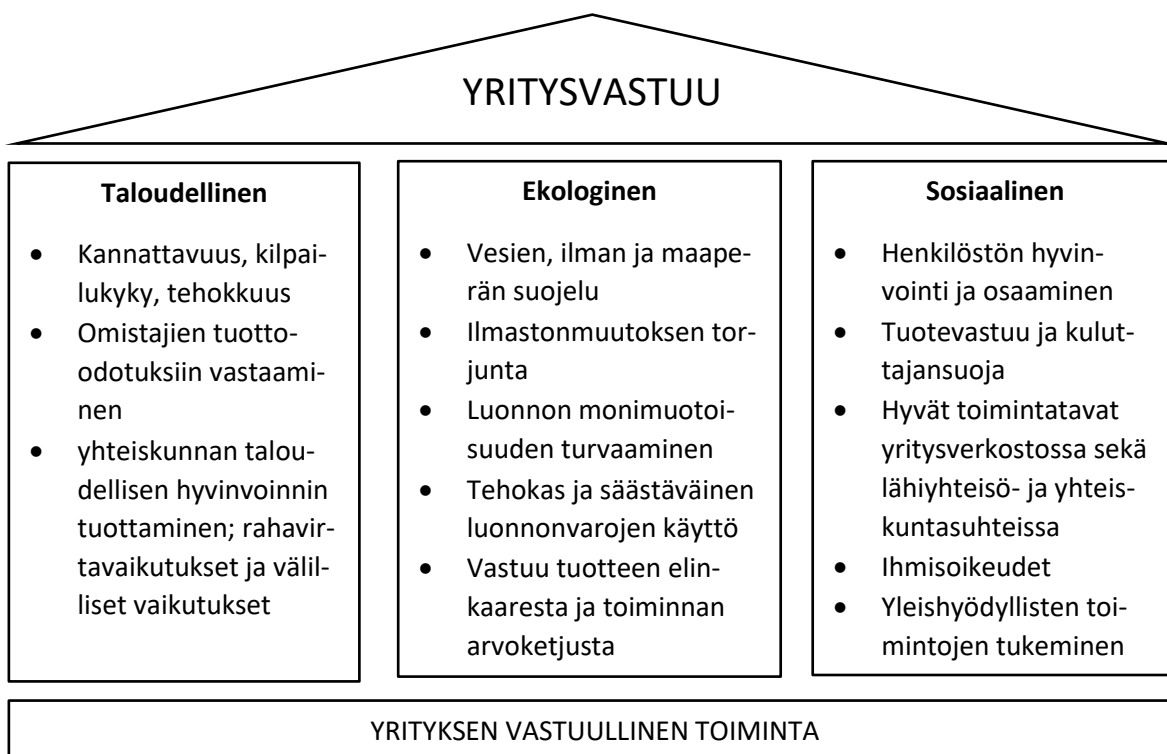
Kerätty tutkimusaineisto analysoidaan huolellisesti lukemalla ja haastattelujen sisältöä kiteyttämällä sekä pohtimalla. Haastatteluiden avulla on tarkoitus saada tietoon kaikki Lahden Seurahuoneen yritys vastuun toteuttamiseen liittyvät toimet, joten luvalla nauhoitetut suulliset haastattelut litteroidaan eli muutetaan kirjalliseen muotoon. Haastatteluja ei kokonaisuudessaan julkaista opinnäytetyössä vedoten sen relevanttiuteen opinnäytetyön aiheen kannalta. Otteita haastateltavien vastauksista voidaan kuitenkin julkaista.

2 Yritysvastuu

2.1 Määritelmä

Yritysvastuulle ei ole yhtä oikeaa määritelmää, sillä esimerkiksi eri mailla on erinäisiä käsitteitä yritysvastuusta. Erilaisista määritelmistä huolimatta yritysvastuu sisältää aina vapaaehtoisuuden, avoimuuden, kytkeytymisen liiketoimintaan ja jatkuvuuden. Yritysvastuun toteuttaminen on vapaaehtoista, mutta sidosryhmien ja yhteiskunnan luoma paine pakottaa monen yrityksen toimimaan vastuullisesti ja raportoimaan siitä. Yritysvastuun kytkemisellä liiketoimintaan erotetaan se hyväntekeväisyydestä. Jatkuvuus varmistaa sen, että yritysvastuu ei jää kertaluontoiseksi toimeksi vaan on osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa. (Knuutinen 2014, 95–98.) Pelkistetysti kauppaoikeuden professori Knuutisen (2014, 90) mukaan yritysvastuulla tarkoitetaan yritysten velvoitteita toimia vastuullisesti oma yhteiskunta ja muu maailma huomioiden ylittäen lainsäädännön asettamat minimivaatimukset.

Yritysvastuu alkoi ilmenemään yrityksissä 1990–2000-lukujen vaihteessa käsitteenä yhteiskuntavastuu, jolloin sitä lähestyttiin John Elkingtonin kehittämän kolmen pilarin mallilla (Kuva 1). Mallissa yritysvastuukattoa kannattelee taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristöllisen vastuun pilarit, joiden lisäksi usein mielletään myös neljäs pilari: kulttuurinen vastuu. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 18.) Nykyään kulttuurinen vastuu liitetään usein sosiaalisen vastuuteen, jolloin ne yhdessä luovat käsitteen sosiokulttuurinen vastuu. Elkingtonin luoman mallin pilarit määritellään edelleenkin yritysvastuun kolmeksi pääosa-alueeksi.



Kuva 1 Kolmen pilarin malli (Koipijärvi ja Kuvaja 2017, 18)

Kolmen pilarin mallissa taloudelliseen vastuuseen sisältyy kannattavuus, kilpailukyky, tehokkuus, omistajien tuotto-odotusten täyttäminen sekä rahavirran välittömät ja välilliset vaikutukset. Sosiaaliseen vastuuseen on määritelty henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen, kuttajansuoja, hyvät toimintatavat, ihmisoikeudet sekä yleishyödyllisten toimintojen tukeminen. Ympäristövastuu, nykyään käytetympänä käsitteenä ekologinen vastuu, puolestaan pitää sisällään vesien, ilman ja maaperien suojelun, ilmastonmuutoksen torjunnan, luonnon monimuotoisuuden turvaamisen, tehokkaan ja säästävän luonnonvarojen käytön sekä vastuun tuotteen elinkaaresta ja toiminnan arvoketjusta. Nämä muodostavat yhdessä yritysvastuun kokonaisuuden. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 19.) Vaikka yritysvastuun kolme osaluuetta ovat sisällöiltään erilaisia, ovat ne silti keskenään vaikuttavia toisiinsa, jonka takia niiden välillä tulisi löytää tasapaino. Yritysvastuun monien määritelmien tapaan Elkingtonin kolmen pilarin malli on vain yksi esimerkki siitä, miten yritysvastuuta voidaan mallintaa.

Eri toimintaympäristöissä toimivien yritysten vastuullisuusasioiden painoarvot poikkeavat toisistaan, ja ymmärrettävästi kaikki yritykset eivät voi toteuttaa käytännössä kaikkia yritysvastuun toimia. Yritysvastuun sisältöön vaikuttavat yrityksissä muun muassa arvot, tavoitteet, toimiala, kansainvälisyys, koko sekä globaalit trendit. (Niskala, Pajunen & Tarna-Mani 2013, 24–26.) Painoarvoista huolimatta strategisesti toteutettuna yritysvastuu tuo yritykselle suoraa lisäarvoa parantuneen myynnin, pienentyneiden kustannusten tai korkeamman hinnan muodossa. Strategisesti hyödynnettynä yritysvastuu voi epäsuorasti lisätä asiakasuskollisuutta ja henkilöstön sitoutumista sekä parantaa brändi-imagoa. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 21.)

2.2 Sosiaalinen ja kulttuurinen vastuu

Ilman ihmisiä ei ole eikä tarvita yritystoimintaa, minkä takia sidosryhmien huomioon ottaminen liiketoiminnassa on yritysvastuun kannalta tärkeää. Sosiaalisella vastuulla viitataan vaikutuksiin, jotka yritystoiminnalla on ihmisiin. Sen keskeinen ydin sisältää ihmisten huomioidamisen, arvostamisen ja hyvän kohtelun, mitkä konkretisoituvat muun muassa työturvallisuudessa ja ihmisoikeuksien noudattamisessa. (Liappis, Pentikäinen & Vanhala, 2019, 132.)

Sosiaalinen vastuu voidaan jaotella välittömään ja välilliseen vastuuseen. Jos välitön sosiaalinen vastuu ylittää yrityksen omaan henkilöstöön kuten työhyvinvointiin ja jatkuvaan osaamisen kehittämiseen, välillinen vastuu puolestaan kattaa kaikki tuotteen hankintaketjuun osallistuvat henkilöt. (Niskala ym. 2013, 18.) Näiden lisäksi sosiaalinen vastuullisuus yltyy paikallisiin asukkaisiin, heidän huomiointiinsa ja yksityisyyden kunnioittamiseen, sekä sidosryhmien turvallisuudesta ja esteettömyydestä huolehtimiseen (Jaakkola & Grym, 2020).

Yritystä työnantajana tarkasteltaessa sosiaalisen vastuun näkökulmasta vastuulliseen johtamiseen sisältyy monikulttuurinen, oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen henkilöstöjohtaminen. Monikulttuurisen työelämän ja johtamisen asiantuntija Leena Lahti (2014) toteaa monikulttuurisuuden yrityksessä voivan edistävän hyvinvointia ja työn tuloksia muun muassa tuomalla monenlaisia näkökulmia ja synnyttämällä uudenlaista dynamiikkaa. Lainsäädäntö asettaa ihmisoikeuksille yrityksille noudatettavat minimimitavoitteet, mutta se ei itsessään vielä takaa oikeudenmukaista työilmapiiriä.

Henkilöstön jatkuvaan kehittymiseen panostaminen mahdollistaa yrityksen taloudellisen menestyksen. Menestyvä liiketoiminta edellyttää monipuolista ammattitaitoa ja osaavaa henkilökuntaa, joka on valmis kehittymään, joustamaan ja oppimaan uutta. Henkilöstön ammattitaidon kehittymistä tukee muun muassa asiakaslähtöisyys, prosessilähtöisyys ja eri mittareiden käyttö kuten asiakastyytyväisyyden mittaaminen. (Sarala & Sarala 2010, 29.) Henkilöstön kehittämisellä pyritään edistämään liiketoiminnan kannattavuuden lisäksi myös työhyvinvointia, ammattitaitoa sekä henkilöstön sitoutumista. Kansainvälisen Global Reporting Initiative (GRI) yritysraportoinnin mallissa ohjeena on raportoida ”keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohti jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin”. (Kuisma 2015, 136.)

Työhyvinvointiin panostaminen on yritykselle yksi tuottavimmista sijoituksista. Siihen panostaminen, esimerkiksi ennaltaehkäisevällä terveydenhuollolla, minimoi sairaspäivät ja vaihtuvuuden. Edellä mainitut hyödyt ylittävät muun muassa terveydenhuoltoon varatun budjetin monin kerroin. Henkilöstön hyvinvointi edistää myös työn tuottavuutta, kun muun muassa työn laatu paranee. (Kuisma 2015, 25.)

Olennainen osa turvallisuutta on tapaturmien ehkäiseminen, mikä edellyttää yritykseltä vaaratilanteiden tunnistamista ja ennalta arvaamattomiin tilanteisiin varautumista. Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan selvittämään järjestelmällisesti työstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. GRI-malli suosittaa raportointia tapaturmista ja ammattitautiteista. Tapaturmamittareina mallissa toimii tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät sekä poissaoloprosentti. (Kuisma 2015, 135–136.)

Kulttuurinen vastuu

Kulttuurinen vastuu mielletään osaksi sosiaalista vastuuta. Yhdessä nämä vastuullisuuden ulottuvuudet ovat luoneet käsitteen sosiokulttuurinen vastuu. Kulttuuriseen vastuullisuuteen mielletään paikallisen kulttuurin ja perinteiden vaaliminen, paikallisen arkkitehtuurin arvostus ja arvokohteiden suojelu, paikallisten elinkeinojen, käsitöiden, kielen, tapahtumien, ruokakulttuurin ja ynnä muiden kunnioitus sekä ennakkoluulottomuus paikallisyhteisöä kohtaan (Jaakkola & Grym 2020).

Matkailualalla kulttuurinen vastuu on iso osa yritys vastuuta. Matkakohteissa perinteiden ja kulttuurin näkyvyys lisää kohteen mielenkiintoa niin paikallisten asukkaiden kuin kansainvälisten matkailijoiden keskuudessa. Kulttuurisesti vastuullinen yritys suosii muita paikallisia yrityksiä ja palveluita, ja on valmis kehittämään alueen yhteisöllisyyttä muun muassa erilaisin yhteistöin saman arvomaailman jakavien yritysten kanssa.

2.3 Ekologinen vastuu

Vastuu luonnosta, sen monimuotoisuudesta, sekä ympäristöstä kuuluu Suomen perustuslain 20 §:n mukaan kaikille, minkä lisäksi julkisen vallan on turvattava jokaiselle oikeus terveelliseen ympäristöön. Lainsäädäntö asettaa ekologiselle vastuulle, toiselta nimeltään ympäristövastuulle, lähtökohdan, joka yritysten tulee minimissään täyttää. Lainsäädännön lisäksi ekologisesti vastuullinen yritys pyrkii vastaamaan sidosryhmien asettamiin odotuksiin ja velvoitteisiin. Varsinainen ympäristövastuu alkaa vasta, kun lainsäädännön määrittämä vähimmäistaso on saavutettu ja vapaaehtoiset ympäristövastuun toimet aloitetaan. (Liippis ym. 2019, 100.)

Ekologisen vastuun avulla suojellaan vesistöihin liittyviä ekosysteemejä, pyritään pienempään energiakäyttöön sekä pyritään vähentämään kasvihuonekaasupäästöjä ja edistämään luonnonvarojen kestävämpää käyttöä (Circulation). Kuisman (2015, 18) mukaan Suomessa noin kolme neljäsosaa kasvihuonepäästöistä syntyy energian käytöstä. Päästöjä aiheuttavia fossiilisia polttoaineita pyritään jatkuvasti korvaamaan uusiutuvilla energialähteillä. Energian tuotannon hitaan muutoksen vuoksi energiatehokkuus on yleistynyt kotitalouksien lisäksi yrityksissä. Energiatehokkuutta edistetään muun muassa tuotantoinnovaatioilla, kiinteistöjen energialaskelmilla ja valaistussuunnittelulla. Energiatehokkuuteen panostamisen keskeisin tarkoitus on hillitä ilmastonmuutosta. Tämä lisäksi energiatehokkuuteen kannattaa panostaa muun muassa energian saatavuuden turvaamiseksi, energiakustannusten alentamiseksi, resurssien säästämiseksi sekä muun ympäristön suojelemiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Kiertotalous on osa ympäristövastuuta ja sen tavoitteena on luonnonvarojen säästäminen sekä materiaalien tehokas ja kestävä hyödyntäminen. Lyhykäisyydessään kiertotalouden ydinajatuksena on saavuttaa raaka-aineiden ja materiaalien mahdollisimman pitkä elinkaari säilyttäen niiden arvo sekä vähentäen ympäristölle aiheutuvia haittavaikutuksia. Jätteiden käsittelyssä keskeinen tunnusluku on se, kuinka paljon jätettä toimitetaan hyötykäyttöön ja kaatopaikalle sekä kuinka paljon ongelmajätettä käsitellään. Hyötykäyttöön käyvä jäte tulee eritellä jätelajeittain ja käsittelytavan perusteella. EU:n jättepolitiikan tavoitteena on jätteiden synnyn ehkäiseminen sekä haitallisuuden vähentäminen. (Kuisma 2015, 109–110.)

2.4 Vastuullisuusviestintä

Jotta yrityksen toteuttama vastuullisuus näkyisi liiketoiminnan tuotoissa, tulee vastuullisuudesta viestiä sidosryhmille. Vastuullisuusviestintä voi olla sanallista viestiä esimerkiksi asiakkaan kohdatessa tai kirjallista ja havainnollista esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa tai julkaisemalla yritysraportti. Vastuullisuusviestinnässä käy ilmi organisaation arvot ja toiminnan vastuullisuus. Kertaluontoisen raportoinnin sijaan se on tiukasti yhteydessä organisaation arjen tekoihin. (Medita 2022.)

Vastuullisuusviestinnän tuomia etuja on yrityksen vastuullisuustoiminnan näkyväksi saaminen, läpinäkyvyys ja luottamuksen luominen, yrityksen tekeminen halutuksi työnantajaksi ja yhteistyökumppaniksi, virhearviointien ehkäiseminen sidosryhmien kanssa, edelläkävijän aseman lunastaminen sekä yrityksen ja brändin arvon suojaaminen ja vahvistaminen (Medita 2022). Edellä mainittujen lisäksi vastuullisuusviestintä lisää yrityksen näkyvyyttä ja voi vaikuttaa asiakkaiden lopulliseen päätökseen palvelujen tai tuotteiden ostamiseksi.

Vastuullisuusviestintää toteutetaan yrityksen sidosryhmille eli henkilöille, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan ja joihin yrityksellä on vaikutusta joko suoraan tai epäsuorasti. Esimerkiksi lainsäädännöllä on iso osa yritysten toimintaan, jolloin lainsäätäjät ovat yrityksille merkityksellisiä sidosryhmiä. Merkittävimpiä sidosryhmiä suurimmalle osalle yrityksistä ovat kuitenkin asiakkaat, henkilöstö, sekä mahdolliset osakkeenomistajat ja sijoittajat. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 120.) Yleensä vastuullisuusviestintä kohdistetaan kuluttajille markkinoinnin edistämiseksi, mutta nykypäivänä myös yhä useampi työnhakija, yhteistyökumppani ja sijoittaja on kiinnostunut yritysten vastuullisuudesta (Alma Media 2019).

Vuorovaikutus sidosryhmien kanssa on lähes välttämätöntä vastuulliselle yritykselle, sillä sidosryhmät auttavat yritystä tiedostamaan, mitkä tuotteet tai palvelut ovat tällä hetkellä ja tulevaisuudessa tarvittavia tai haluttuja. Vuorovaikutteinen sidosryhmätyö myös edistää muun muassa asiakaslähtöisyyttä ja sitä kautta asiakastyytyväisyyttä. Henkilöstön kanssa vuorovaikutus puolestaan tukee muun muassa työhyvinvointia. Koipijärven ja Kuvajan (2017, 121) mukaan vuorovaikutteinen sidosryhmätyö vaatii yritykseltä dialogisuuden lisäksi joustavuutta ja näkemyksellisyyttä vastuullisuusasioiden suhteen.

Yritysvastuuraportointi ja GRI-malli

Vastuullisuutta edistävien toimien lisäksi vastuullinen yritys myös kertoo avoimesti omasta toiminnastaan. Erityisesti suurten organisaatioiden kohdalla yritysvastuuraportointi on sidosryhmien keskuudessa jopa odotusarvo (Niskala, Pajunen & Tarna-Mani 2013, 13). Yritysvastuuraportointi on todettu hyväksi johtamisen välineeksi, sillä raportointiprosessissa on tarkoituksena selvittää, mitä ja kuinka kattavasti sidosryhmät haluavat tietää yrityksen

vastuullisuudesta. Yritysvastuuraportin on sisällöltään vastattava sidosryhmien odotuksiin. Pelkistetysti raportoinnilla tarkoitetaan riittävän ja tasapainoisen kuvan antamista yritys vastuun vaikutuksista sekä tuloksista. (Niskala ym. 2013, 98.)

Yritysvastuuraportointi tukee yritystä myös riskien hallinnassa, sillä sen avulla on mahdollista tunnistaa muun muassa toimintaketjuun, sidosryhmäsuhteisiin ja lainsäädäntöön liittyviä riskejä. Raportointiprosessin aikana huomioituihin riskeihin osataan varautua, ja niihin liittyviä uhkia voidaan ennakoida. Raportointi on vapaaehtoista, eikä sille ole määritelty tiettyä mallia. Ohjausvälineenä kuitenkin toimii yleisesti hyväksytyt raportoinnin mallit kuten GRI-malli. Yritysvastuuraportoinnin mallit toimivat myös tietynlaisena ohjenuorana yritysvastuun toteuttamiseksi. (Niskala ym. 2013, 99.)

GRI eli Global Reporting Initiative -malli on yleisimmin käytetty kansainvälinen ohjeistus yritys vastuuraportoinnin tekemiseen, minkä pilottimalli julkaistiin jo vuonna 1999. GRI-mallin tarkoitus on toimia organisaatioiden yritys vastuutoiminnan yleisesti hyväksyttynä viitekehystenä yrityksen kokoluokasta, toimialasta tai maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Mallin sisältö pohjautuu useisiin kansainvälisiin sopimuksiin ja vakiintuneisiin toimintamalleihin. Sen tavoitteena on ollut luoda yleisesti hyväksytty ohjeisto ja laskentaperiaatteet yritysten sosiaalisen, ekologisen ja taloudellisen toiminnan raportointiin, sekä parantaa yritys vastuuraporttien vertailukelpoisuutta. (Niskala ym. 2013, 106–107.)

GRI-malli määrittelee raportin sisällön ja yleisen rakenteen. Yleiseen perussisältöön kuuluu strategia ja analyysi, organisaation kuvaus, tunnistetut näkökohdat ja laskentarajat, sidosryhmävuorovaikutus, raportin kuvaus, hallinto ja liiketoiminnan eettisyys. Yleisen perussisällön tarkoituksena on tarjota riittävät tiedot raportoinnin sisältöön vaikuttavista tekijöistä, ja kattaa keskeiset tiedot, joiden perusteella voidaan arvioida yritys vastuun merkitystä niin liiketoiminnassa kuin vaikutuksina. (Niskala ym. 2013, 139.)

3 Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone - Toimeksiantajayritys

Vuonna 2015 Euroopan parhaana kaupunkihotellina palkittu Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone on osa Osuuskauppa Hämeenmaan liiketoimintaa ja laajemmin osa S-ryhmää. Lahden Seurahuone on palvellut asiakkaita jo 130 vuotta, ja nykyään hotelli sijaitsee Lahden keskustan ytimessä Aleksanterinkadulla. (Sokos Hotels 2022.)

Suomen Osuuskauppa Keskuskunnan hotelliketju Sokos Hotels on luonut yhteensä neljä erilaista hotellityyppiä: Break, Original, Solo ja nyt viimeisimpänä Heymo. Lahden Seurahuone on osa Solo-konseptia. Solo-hotellit eroavat muista persoonallisuudellaan sekä vieläkin yksilöllisemmällä hotellikokemuksella ja paikallisuuden tunnulla. Yksilöllinen palvelu ja onnellistaminen ovat iso osa Solo-kulttuuria ja paikallisuus näkyy muun muassa sisustuksessa sekä ravintoloiden ja aamiaisen tuotteissa. (Sokos Hotels a.)

”Solo-hotellit ovat joko klassikkoja tai syntyvät sellaisiksi. Ne ovat hotelleja, jotka ovat paljon muutakin kuin rakennus ja osoite, enemmän kuin kerroksia ja huoneita.” (Sokos Hotels a.)

Havaintoihin perustuen Lahden Seurahuoneella on 183 huonetta, jotka sisältävät yhdestä neljään hengen Solo-huoneita, Solo Up -huoneita, sviittejä sekä viimeisimpänä lisäyksenä Sokos-tavaratalon kolmanteen kerrokseen luotu ainutlaatuinen Loft House. Suomalaisen arkkitehdin Jaakko Puron suunnittelema Loft House pitää sisällään 50 huonetta, joista löytyy muun muassa saunallisia, kylpyammeellisia sekä kaksikerroksisia huoneita. Huoneiden lisäksi Loft Housesta löytyy suihkulähteellinen sisäpuutarha sekä yksityiskäyttöönkin varattavissa oleva lounge kahdella saunalla varustettuna. Loft Housen yhdistämiseksi päärakennukseen on suunniteltu Aleksanterinkadun ylittävää siltaa helpottamaan kulkemista rakennusten välillä, mutta toistaiseksi kulku tapahtuu ulkokautta auto- ja pyörätien ylittämällä.

Majoituksen lisäksi Lahden Seurahuone tarjoaa erilaisia ravintolapalveluita: Italialainen ravintola Trattoria Seurahuone ja kesäisin Trattorian sisäpihan kesäravintola Pihatto, Lahden olohuoneeksi mielletty Bar & Bistro Seurahuone, lahtelaista katuruokaa ja juomaa tarjoileva Kuja Street Food Lahti sekä lähituottajia suosiva monipuolinen ja laadukas aamiainen, jonne ovat tervetulleita myös hotellin ulkopuoliset asiakkaat. Näiden lisäksi Seurahuoneella on myös yksityistilaisuuksiin varattavissa olevat asiakassaunat sekä eri tilaisuuksia varten sopivia kokous- ja juhlatiloja jopa 500 hengen tapahtumiin. (Sokos Hotels 2022.)

Osuuskauppa Hämeenmaa työllistää Lahden Seurahuoneella yhteensä lähes kahdeksankymmentä henkilöä, jotka työskentelevät hotellin myyntipalvelussa, vastaanotossa tai siivoajina sekä ravintoloissa kokkeina tai tarjoilijoina. Muun muassa palkoista, työterveydestä ja

työsuhde-eduista vastaa Osuuskauppa Hämeenmaa, mutta esimerkiksi työntekijöiden hyvinvointia edistää ja rekrytoinnin toteuttaa Lahden Seurahuone.

Kaikki Sokos Hotellit kuuluvat kansainväliseen Green Key -ympäristöohjelmaan ja noudattavat muutenkin S-ryhmän asettamia linjauksia ja vastuullisuusperiaatteita. S-ryhmän asettamien linjauksien lisäksi hotelleilla on kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa myös itse oman vastuullisuutensa kehittämiseen erinäisin toimin. (Sokos Hotels c.) Lahden Seurahuoneelle on tähän mennessä myönnetty Green Key -ympäristömerkin lisäksi myös Sustainable Travel Finland -merkki. Molemmat merkit uusitaan säännöllisesti vastuullisuuden varmistamiseksi ja kehittymiseksi. Molemmilla ohjelmilla pääpaino on ekologisessa vastuullisuudessa, mutta Sustainable Travel Finland sisältää myös sosiokulttuurista vastuullisuutta.

3.1 Green Key -ympäristömerkki

Green Key on rakentanut kestäväää matkailua vuodesta 1984 lähtien ja on maailman johtava ympäristömerkki. Green Key -sertifikaatteja on jo yhteensä 65 maassa yli 3200 eri kohteessa. Green Key -sertifikaatti kertoo sidosryhmille yrityksen tai matkakohteen olevan ympäristöstävällisyyden edelläkävijä, mikä ylittää niin lain kuin säädöstenkin perusvaatimukset. Green Key -sertifikaatti (Kuva 2) myönnetään, kun yritys täyttää toiminnallaan Green Key -ohjelman pakolliset vaatimukset. Lisäpisteitä yritys voi saada hakemuksessa muista pakollisten vaatimusten ulkopuolelle jäävistä vastuullisuuden toimista. (Green Key 2022.)



Kuva 2 Green Key -sertifikaatti (Green Key 2022)

Green Key -ohjelmassa mukana oleva yritys saa tukea oikeiden ja vaikuttavien ympäristötoimien valintaan ja toteuttamiseen, neuvontaa ja työkaluja vastuullisuusviestinnän kehittämiseksi eri kohderyhmille, seurantamenetelmiä ympäristötyön etenemiseksi sekä inspiraatiota ja markkinointihyötyä, sillä monilla matkailusivustoilla Green Key -sertifioidut kohteet ovat hakutulosten kärjessä. Green Key -ohjelmassa käytännön toimia toteutetaan muun muassa energiansäästämisessä, veden käytössä, kierrätyksessä sekä tietoisuuden lisäämisessä sidosryhmille. (Green Key 2022.)

3.2 Sustainable Travel Finland -merkki

Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone oli ensimmäinen hotelli Lahdessa, jolle myönnettiin vuonna 2020 kestävän matkailun Sustainable Travel Finland -merkki (Osuuskauppa Hämeenmaa 2020). Business Finlandin kehittämän Sustainable Travel Finland -ohjelman (STF) tarkoituksena on edistää matkailuyritysten ja -alueiden kestävästä kehitystä matkailuelinkeinon tulevaisuuden turvaamiseksi. STF-ohjelma on yrityksille maksuton, ja ohjelman läpikäyneille ja kriteerit täyttävälle myönnetään STF-merkki (Kuva 3), jonka avulla viestitään kestävästä toiminnasta kansainvälisille matkailijoille. STF-merkin saamiseksi pohjalla tulee olla jokin toinen ympäristöohjelma kuten Green Key. (Business Finland b.)



Kuva 3 Sustainable Travel Finland -sertifikaatti (Business Finland b)

Sustainable Travel Finland -ohjelma tarjoaa seitsemän askeleen kestävän matkailun kehittämisspolun, jonka askeleet todennetaan STF-onlinealustalla. Kehittämisspolku sisältää sitoutumisen, osaamisen kasvattamisen, kehittämissuunnitelman, vastuullisuusviestinnän, sertifiointin ja auditoinnin, todentamisen ja mitattavuuden sekä sopimuksen ja jatkuvan kehittämisen. STF-ohjelma uusitaan säännöllisesti kestävän kehityksen varmistamiseksi. (Business Finland b.)

4 Lahden Seurahuoneen sosiaalinen vastuu

4.1 Lahden Seurahuone työntantajana

Lahden Seurahuone työllistää tällä hetkellä lähes kahdeksankymmentä henkilöä, mutta työntantajana toimii Osuuskauppa Hämeenmaa, joka huolehtii henkilöstönsä jaksamisesta ja hyvinvoinnista monin eri tavoin. Lahden Seurahuoneen ravintolapäällikkö Kajaniemen (2022) mukaan Osuuskauppa Hämeenmaalla työilmapiirimittauksia toteutetaan vuosittain ja niiden pohjalta tehdään tarvittavia toimia. Vuonna 2020 työilmapiirimittauksen tulos Lahden Seurahuoneen henkilöstön kesken oli 80,8 joka oli AAA eli erinomainen tulos. Osuuskauppa Hämeenmaa tarjoaa joka vuosi ePassilla sata euroa jokaiselle työntekijälle omaan hyvinvointiin sekä tukee työkenkien hankinnassa kuudellakymmenellä eurolla. Vuonna 2022 työntekijät saivat poikkeuksellisesti 200 euroa ePassin kautta käytettäväksi omaan hyvinvointiin. Kaikki Osuuskauppa Hämeenmaan työntekijät kuuluvat tulospalkkauksen piiriin ja työsuhteessa noudatetaan matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelualan työehtosopimusta. (Kajaniemi 2022.)

Lahden Seurahuoneella uudet työntekijät saavat kirjallisesti perehdytysohjeet, jotka allekirjoitetaan, kun asiat on käyty lävitse. Kirjallisten perehdytysohjeiden lisäksi uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti, johon osallistuu esihenkilöiden ja vuoropäälliköiden lisäksi myös muu työyhteisö. Lahden Seurahuone tekee yhteistyötä myös alan oppilaitosten kanssa tarjoamalla työssäoppimis- sekä harjoittelupaikkoja. (Kajaniemi 2022.) Havainnointiin perustuen edellä mainittu yhteistyö oppilaitosten kanssa on hyödyllinen puolin ja toisin. Yritys saa tuoretta näkökulmaa asioihin ja motivoitunutta työvoimaa, ja opiskelija puolestaan saa laadukkaan työkokemuksen sekä mahdollisuuden myös työllistyä viimeistään opintojen jälkeen Lahden Seurahuoneella.

Lahden Seurahuone puhuu monimuotoisuuden puolesta. Henkilöstö koostuu eri-ikäisistä, eri kulttuureista tulevista sekä eri koulutustasoisista henkilöistä. Jokaista henkilöstön jäsentä taustoista tai työasemasta huolimatta kohdellaan tasavertaisesti. Lahden Seurahuoneella on mahdollista työskennellä myös ilman suomenkielentaitoa, jolloin kommunikointi käydään englanniksi. (Kajaniemi 2022.) Lahden Seurahuoneen hotellinjohtaja Haavisto (2022) mukaan monikulttuurista työyhteisöä Lahden Seurahuoneella tukee muun muassa työaikajärjestelyt, joiden avulla esimerkiksi eläkeiän lähestyessä työnkuvaa voidaan keventää tai pienen lapsen vanhempi voi määrääjän tehdä töitä pienemmällä tuntisopimuksella. Myös vuorottelu- ja opintovapaat ovat käytössä.

4.1.1 Vastuullinen johtaminen

Haavisto (2022) toteaa yrityksen panostavan lähijohtamiseen. Lähijohtamisella tarkoitetaan esihenkilöiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen ja yksilölliseen johtamiseen, mikä vaatii esihenkilöiltä työntekijöihin tutustumista (Milicevic 2015). Havainnointiin pohjautuen lähijohtamista tukee Lahden Seurahuoneella esihenkilöiden lähes päivittäinen fyysinen läsnäolo. Koska hotelli on auki ympäri vuorokauden ja 365 päivää vuodessa, ei esihenkilö voi aina fyysisesti olla paikalla. Tällöin hän on kuitenkin saatavissa puhelimitse tarpeen vaatiessa.

Kajaniemelle (2022) vastuullinen johtaminen merkitsee lakien ja normien noudattamista, mikä toimii perustana laajemmalle kokonaisuudelle. Vastuullisuus on tärkeä strateginen työväline, jolla lisätään muun muassa ympäristön kestävä kehitystä ja yrityksen kilpailukykyä. Päätöksiä tehdessä Kajaniemi tarkastelee asioita taloudellisen kannan lisäksi myös yhteiskunnalliselta kannalta huomioiden Lahden Seurahuoneen sidosryhmät. Kajaniemi mainitsee myös työntuottavuuden ja työhyvinvoinnin, joista huolta pitämällä pyritään takaamaan työt ja työntekijät myös tulevaisuudessa.

4.1.2 Jatkuva kehittyminen

Lahden Seurahuoneella jokainen osasto pitää kuukausittain palaverin, jossa käydään läpi muun muassa tulevia ja jo tulleita muutoksia, asiakaspalautteita sekä muita ajankohtaisia asioita. Palavereissa esihenkilöillä, ja myös työntekijöillä, on mahdollisuus opastaa toisiaan erilaisissa asioissa, ja kaikilla on mahdollisuus tuoda esiin omia mielteitään. Henkilöstön yhteiset virtuaaliset keskustelualustat antavat mahdollisuuden myös työntekijöille kehittää ja opastaa toisiaan. Kehityskeskusteluja käydään esihenkilöiden ja muun henkilöstön välillä säännöllisesti, minkä aikana esihenkilöillä on mahdollisuus keskittyä jokaisen henkilökoh- taiseen oppimiseen ja kehittymiseen. (Kajaniemi 2022.)

Havaintojen mukaan Osuuskauppa Hämeenmaan työntekijöillä on käytössä Workday-sovellus, jossa työntekijöillä on mahdollisuus osallistua erinäisille kursseille oman oppimisen kehittämiseksi. Vuosittain jokainen työntekijä suorittaa myös pakollisia kursseja kuten maksukortteja työssään käsitteleville pakollisena on PCI-passi ja kaikille S-ryhmän työntekijöille pakollisena on tietosuoja -kurssi, jonka avulla ylläpidetään tietosuojaturvallisuutta.

Havaintojen perusteella jokaisen henkilöstön jäsenen kehittyminen ja oppiminen on pitkälti itsestään riippuvainen. Henkilöstön tulee olla motivoitunut ja halukas kehittämään itseään ja ammattitaitoaan. Lahden Seurahuoneella esimerkiksi vastaanottovirkailijoilla on tietokoneilla käytössä erinäisiä tiedostoja, joihin on vuosien varrella kertynyt ohjeita eri tilanteita

varten. Tiedostoja päivitetään muutoksien mukaan. Nämä tiedostot mahdollistavat työntekijöiden itseoppimisen ja harvinaisemmistakin työtehtävistä suoriutumisen ilman esihenkilön konkreettista apua.

Lahden Seurahuoneen hotellipäällikkö Stenberg (2022) pyrkii edistämään henkilöstön jatkuvaa kehittymistä muun muassa jakamalla vastuuta työntekijöiden kesken ja luottamalla lopputulokseen. Hän kannustaa työntekijöitä uskaltautumaan ulos omilta mukavuusalueilta. Stenberg mainitsee myös työn merkityksellisyyden varmistamisella ja sitä kautta työmotivaation vahvistamisella olevan suuri merkitys henkilöstön kehittymisen kannalta. Stenberg on todennut edellä mainittujen tapojen tukevan henkilöstön oppimista menestyksekkäästi.

4.1.3 Työhyvinvointi

Osuuskauppa Hämeenmaan työhyvinvointiasiantuntija ja työsuojelupäällikkö Pelli (2022) kertoo, että Osuuskauppa Hämeenmaalla on luotu paljon hyviä käytänteitä työhyvinvoinnin edistämiseksi. Näitä käytänteitä on muun muassa varhaisen tuen malli, kattava työterveyshuolto sekä hyvinvointivalmentajan ja työkykyvalmentajan palvelut. Vuosittain toteutettu työyhteisötutkimus käydään läpi henkilöstön kanssa, ja sen pohjalta tehdään toimipaikka-kohtaiset kehittämissuunnitelmat. Osuuskauppa Hämeenmaa tukee henkilöstön liikkumista ePassin avulla, ja tarjoaa tukea myös työntekijöiden tupakoinnin lopettamiseen.

Havaintoihin perustuen työhyvinvointia Lahden Seurahuone ja Osuuskauppa Hämeenmaa seuraa työhyvinvointikyselyjen avulla sekä tarkkailemalla sairaspöissaolojen määrää. Jos yhden henkilön kohdalla sairaspöissaoloja esiintyy useammin, pyritään hänelle tarjoamaan työterveyden kautta apua pöissaolosyiden selvittämiseksi ja pöissaolojen vähentämiseksi. Työterveysasemana toimii Terveystalo, jonka työterveyspalveluihin kuuluu muun muassa mielenterveyspalvelut. Apuna ja moderaattorina palvelee digitaalinen työkalu Terve Työpaikka Sirius. Sirius tukee työkyvyn hallintaa, seurantaa ja tuen toteutumista työpaikan ja työterveyden välillä. (Stenberg 2022.)

Havaintoihin pohjautuen Lahden Seurahuoneella työntekijöiden vaihtuvuus on melko suurta etenkin ravintoloiden ja kerrossiivouksen osalta. Tätä selittää toisaalta alan kausiluonteisuus ja toisaalta Covid-19 pandemiasta seuranneet rajoitukset, jotka pakottivat yritystä lomauttamaan henkilökuntaa. Osa työntekijöistä puolestaan työllistyi Osuuskauppa Hämeenmaan kautta esimerkiksi ruokakaupoissa, mutta ovat rajoitusten hellittäessä palanneet takaisin Lahden Seurahuoneelle omille työpisteilleen. Henkilöstön vaihtuvuudella on oma merkityksensä työhyvinvointiin muun muassa työilmapiirin kannalta. Toisaalta henkilöstön vaihtuvuudesta on Lahden Seurahuoneelle ollut myös hyötyä, kun uudet työntekijät tuovat

uusia tapoja ja näkökulmia työyhteisöön. Tämä helpottaa monien työntekijöiden jokapäiväistä työskentelyä, mikä puolestaan parantaa työhyvinvointia.

Stenberg (2022) pitää esihenkilönä työntekijöiden hyvinvoinnista huolta esimerkiksi työlis-tojen tarkalla suunnittelulla, päivittäin pysähtymällä henkilöstön kanssa ja kuuntelemalla heitä, ylläpitämällä työturvallisuutta ja -välineitä sekä hyvää työilmapiiriä. Stenbergin tavoitteena jokaisen työntekijän kohdalla on, että he kokevat esihenkilön helposti lähestyttäväksi ja luottamuksen olevan kunnossa puolin ja toisin.

4.2 Asiakas yrityksen perustana

Asiakkaat ovat liiketoiminnan edellytys. Palvelualoilla asiakaskeskeisyys on korkeimmillaan, mikä näkyy myös Lahden Seurahuoneella. Havainnoimalla voidaan todeta, että asiakkaiden tyytyväisyys ja hyvä olo on koko henkilöstölle tärkeää, ja jokainen työntekijä tekee oman osansa asiakkaiden viihtyvyyden eteen. Asiakkaita tulee kuunnella ja heiltä tulee oppia. Yksi Lahden Seurahuoneen Solo-arvoista onkin ”Asiakas ennen astioita”, jolla tarkoitetaan sitä, että asiakasta tulee auttaa ennen omia muita hoidettavia työtehtäviä kuten astioiden tiskausta.

Onnellistaminen on yksi Lahden Seurahuoneen tärkeimmistä toimista. Onnellistaminen voi olla työntekijän antamat lisäpalvelut, ravintoloiden tarjoamat herkut esimerkiksi syntymäpäivän kunniaksi, kanta-asiakkaiden muistaminen pienellä tervetulo lahjalla tai käsin kirjoitettu tervetulokortti. Viikonloppuisin majoittujille jaetaan yhteensä kaksikymmentä lottokuponkia. Asiakkaiden toiveet pyritään aina mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Onnellistamiseen kannustetaan erilaisten henkilöstön välisten kisojen myötä ja palkinnoilla. Henkilöstölle järjestetään myös SOLO-koulutuksia, joissa heille käydään läpi Lahden Seurahuoneen arvojen merkitystä ja niiden toteuttamista käytännössä sekä kannustetaan henkilöstöä parhaaseen mahdolliseen asiakaspalveluun ja asiakkaiden onnellistamiseen. ”Onnellistamalla asiakkaat, onnellistat itsesi!” (Stenberg 2022.)

Havaintoihin perustuen Lahden Seurahuoneella pyritään varmistamaan jokaisen asiakkaan onnistunut vierailu ja tarpeet huomioidaan pystyvyyden mukaan. Hotellista löytyy esimerkiksi huoneita, joihin lemmikit ovat tervetulleita. Lemmikin kanssa majoittuvat saavat pienen tervetulopussi, joka sisältää lemmikille herkkuja ja koirankakkapusseja. Myös ruoka- ja juoma-astiat lemmikille saa vierailun ajaksi lainaan. Vauvan kanssa majoittuville on saatavilla matkasänky, lasten amme sekä potta. Lapsiperheille on tarjolla alennettuun hintaan lasten huone, joka on yhdistettävissä vanhempien huoneeseen väliovella. Välioven saavat auki myös esimerkiksi yhdessä majoittuvat ystävykset.

4.3 Esteettömyys

Asiakkaiden kokonaisvaltaisen huomioimisen vuoksi myös liikuntarajoitteiset on huomioitu hotellin asiakkaina. Esteettömyys yrityksissä luo kaikille asiakkaille tervetulleen olon, ja mahdollistaa myös esimerkiksi liikuntarajoitteisten vierailun. Lahden Seurahuoneella havainnoimalla voidaan todeta yrityksen panostavan esteettömyyteen. Hotellista löytyy kaksi esteetöntä huonetta, joissa huoneen ovi on tehty helpommin avattavaksi, huoneissa on tilaa myös pyörätuolille ja kylpyhuoneista löytyy hätäapupainikkeet ja -narut. Esteettömien huoneiden lisäksi Loft Houseen valmistui yksi huone liikuntarajoitteisille, mikä näkyy kylpyhuoneen varustelussa. Ravintola Trattoriaan on liuska pyörätuoleille. Hotellin hisseistä löytyy varusteena tukikahvat. Pysäköintihallissa on sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä pysäköintipaikka, johon pysäköinti on sallittu vain erikoisluvalla. Myös aamiaiselle pääsee kulkeutumaan esteettömästi.

Myyntipalvelun ja vastaanoton työntekijät osaavat kertoa asiakkaalle varausvaiheessa hotellin esteettömistä mahdollisuuksista. Esteettömät huoneet varataan myös etukäteen, jos kyseiselle huoneelle on tarvetta. Henkilökunta on ohjeistettu auttamaan liikuntarajoitteisia esimerkiksi matkatavaroiden kanssa tai tarpeen vaatiessa saattamaan huoneeseen asti. Päätalon sekä Loft Housen ulko-oviin on asennettu liiketunnistimet, jotta ovet eivät pääse sulkeutumaan minkään tai kenenkään ollessa ovien välissä. (Stenberg 2022.)

Lahden Seurahuoneella jokaisella osastolla työn luonne on liiketoiminnoissa sellaista, että liikuntarajoitteisen henkilön voi olla hankala työskennellä siten, että sekä asiakas- ja työturvallisuus olisi varmistettu. Muuten, esimerkiksi oppimisvaikeuksista kärsiville, pyritään esteettömyyttä luomaan muun muassa perehdytysmateriaalien olevan saatavissa sekä videoina että kirjallisina. Erilaisilla apuvälineillä voidaan sujuvoittaa esimerkiksi kuulovammaisen henkilön pärjäämistä töissä. (Pelli 2022.)

4.4 Turvallisuus töissä ja asiakkaana

Lahden Seurahuoneen henkilökunnasta kaikki vastaanottovirkailijat, esihenkilöt sekä eri osastoiden vakituiset ja osa-aikaiset työntekijät ovat ensiapukoulutettuja. Edellä mainitut suorittavat turvakorttikoulutuksen, jossa harjoitellaan muun muassa elvytystä, tajuttoman ensiapua, verenvuodon tyrehdyttämistä ja palovammojen hoitamista. Koulutuksen yhteydessä harjoitellaan myös tulipalon sammuttamista sekä erilaisten riskitilanteiden ehkäisyä ja niissä toimimista. Workday-sovelluksessa jokainen uusi työntekijä suorittaa turvallisuusperehdytyksen, joka vuonna 2021 on laajennettu kaikkien työntekijöiden suoritettavaksi määräajoin. Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle jaetaan tietoa työturvallisuudesta myös Workplace-sovelluksessa. (Kajaniemi 2022.)

Henkilökunta on perehdytetty tulipalon varalle. Turvallisuuskävelyitä suoritetaan henkilöstön kanssa säännöllisestä, jotta jokainen työntekijä tietää, miten tulipalon sattuessa tulee toimia. (Stenberg 2022.) Havaintojen perusteella vastaanottovirkailijalta löytyy aina ajan-kohtainen majoittujalista, jotta saadaan varmistettua kaikkien huoneiden olevan tyhjiä ja majoittujien olevan turvassa. Hotellista löytyy vaahtonestesammuttimet ja sammutuspeitteet helposti saatavina. Hotellin vastaanotosta löytyy myös evakuointilaatikko, jossa huomioliivit, taskulamput ja megafoni ovat nopeasti saatavissa.

Lahden Seurahuoneella osallistuvalla havainnoinnilla voidaan huomata, että henkilökunnan sekä asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi hotellin kaikilta palvelutiskeiltä löytyy vartijanhälytyspainike sekä vastaanotossa on myös mukana kannettava vartijahälytyspuhelin. Näiden avulla apu riskitilanteissa on helposti ja nopeasti saatavilla. Työntekijöiden nimilautoista on poistettu sukunimet henkilöturvan takaamiseksi. Vuoropäälliköillä ja esihenkilöillä sukunimet tulee kuitenkin olla näkyvissä. Kaikki poikkeamat, riskitilanteet ja tapaturmat tulee ilmoittaa S-ryhmän käyttämään Sturva-järjestelmään, jotta niihin voidaan puuttua ja ongelmallisiin kohtiin kehittää parannuksia.

Tietosuojaturvaa Lahden Seurahuoneella valvotaan tarkasti. Paperin käytön vähentämisen seurauksena sähköisiin kanavoihin siirtyminen tietojen välittämisessä takaa Euroopan Unionin tietosuoja-asetuksen GDPR-standardin mukaisen yksityisyydensuojan. Sähköisiä kanavia hyödyntämällä henkilötietoja sisältävät paperit eivät pääse väärin käsiin. Jotkin tiedot ovat kuitenkin välttämättömiä paperisena kuten matkustajailmoitus, ellei asiakas kirjautu hotelliin sisään mobiilisovelluksella. Nämä välttämättömät tiedot säilytetään oikeaoppisesti jatkuvan valvonnan alla. Henkilöstö perehdytetään käsittelemään henkilötietoja oikein muun muassa S-ryhmän pakollisella tietosuojakoulutuksella. (Kajaniemi 2022.)

Koronaviruksen seurauksena Lahden Seurahuone investoi uudenlaiseen puhtauteen ja panosti turvalliseen hotelliasiointiin. Huolellisen siivouksen ja nanoteknologiaan perustuvan suomalaisen innovaation katalyysipinnoituksen avulla ehkäistään virusten ja bakteerien leviämistä kosketuspinnolta. Nanoksi Finland Oy:n kehittämä fotokalyyttinen Nanoksi-pinnoite koostuu titaanioksidista, joka kemiallisesta reaktiosta luo käsitellylle pinnalle kestävän, näkymättömän ja myrkyttömän kalvon. Pinnoite on niin ihmisille kuin ympäristölle vaaraton. Lahden Seurahuone oli suomalaisista hotelleista ensimmäinen, joka pinnoitti kaikki hotellin eniten käytetyt pinnat kuten ovenkahvat ja kaiteet sekä ravintoloiden tuolit ja pöydät. (Sokos Hotels b.)

4.5 Paikalliset asukkaat

Havainnointiin perustuen paikalliset asukkaat ovat saaneet osallistua Lahden Seurahuoneen laajentamiseen. Aleksanterinkadun ylittävää siltaa valittaessa pääatalon ja Loft Housen välille lahtelaiset saivat äänestää sillan ulkoasusta. Lahden Seurahuone huomioi paikallisia asukkaita myös muun muassa ylläpitämällä kiinteistön julkisivun ja ympäristön siistinä, sekä suosimalla ja suosittelemalla asiakkaille paikallisia yrityksiä.

Paikallisia asukkaita on huomioitu myös erilaisilla hyväntekeväisyyspauksilla. Tammi-kuussa 2020 Lahden Seurahuone lahjoitti yhden lauantain aamiaisen tuotot lyhentämättömänä Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry:n Lahden osastolle. Kyseisen aamiaisen aikana Sokos Hotellien maskotti Onni Orava kävi viihdyttämässä vieraita ja Hopen Lahden osaston edustaja oli paikalla kertomassa Hopen toiminnasta. Lahjoituksen summasta 2000 euroa lahjoitettiin sovitusti tavaralahjoituksina ja loppusumma annettiin rahalahjoituksena, jonka avulla yhdistys tukee paikallisten vähävaraisten perheiden lasten harrastuksia (Uotila 2020). Joulukuussa 2020 Lahden Seurahuoneen henkilökunta organisoi joulukassikeräyksen vähävaraisten lapsiperheiden hyväksi. Joulukassikeräys sai alkunsa yhden työntekijän halusta tukea vähävaraisia perheitä. Keräykseen osallistui myös ruokalahjoituksina muun muassa Salpausselän Kala ja Sinuhe. Ruuat valmistettiin Lahden Seurahuoneen keittiössä ja jaettiin valituille kymmenelle perheelle jouluaatto edeltävänä iltana. (Vuoropäällikkö 2022.)

4.6 Kulttuurinen vastuu

Lahden Seurahuone toteuttaa kulttuurisesti kestävästä matkailusta arvostaen ja suojellen paikalliskulttuuria ja paikallista elämäntapaa sekä tukee alueen elinvoimaisuutta muun muassa maksamalla veroja kaupungille. (Green Key -hakemus 2020.)

Havaintojen pohjalta voidaan todeta, että Lahden Seurahuoneella kulttuurinen vastuullisuus näkyy eniten perinteiden vaalimisessa sekä lahtelaisen kulttuurin näkymisessä palveluissa. Lahtelaisesta kulttuurista näkyvin esimerkki on Kuja Street Food Lahti, joka on sisustettu kierrätyskalusteilla ja seiniltä löytyy graffiteja. Kujan ruokalista on niin ikään mietitty lahtelaisista kulttuuria kunnioittaen ja listalta löytyy esimerkiksi yhdeksi lahtelaiseksi nykyaikaiseksi perinneruuaksi määritelty lihamuki. Kujalla myös palvelussa sekä musiikissa näkyy lahtelainen asenne muita Lahden Seurahuoneen toimipisteitä enemmän.

Haaviston (2022) mukaan Lahden Seurahuone vaalii perinteitä rakennuksen suurista muutoksista tai työntekijöiden vaihtuvuudesta huolimatta. Esimerkiksi vuonna 2022 Lahden Seurahuone teetätti juhlaoluen 130-vuotisjuhlan kunniaksi. Juhlaolut nimettiin Rönöksi,

joksi kutsuttiin Lahden Seurahuoneen sisäpihan kesäravintola Pihatossa kieltolain aikaan myytyä oluen sukuista juomaa. Lagerolut pannaan lähituottajia suosien Vääksyn Kanavan Panimossa, josta myös Kujalle suunniteltu oma olut Kuja-Bisse tulee.

Yksi osa kulttuurista vastuullisuutta on muiden paikallisten yritysten tukeminen ja suosiminen, jonka vuoksi esimerkiksi Lahden Seurahuoneen omien oluiden panemiseen on valittu lähipanimo. Havainnoimalla huomataan myös, että henkilöstön työvaatteet ja asiakkaiden vaatteet pesetetään paikallisessa ympäristöystävällisessä Pyykkipoika-pesulassa. Kukka-lähetykset ja hotellin muut kukat puolestaan tulevat lahtelaisesta kukkakauppa Neilikasta. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös muun muassa Lahden kaupunginteatterin, laskettelukeskus Messilän sekä hyvinvointikeskus Fressi Lahden kanssa.

Lähirooka

Lahden Seurahuone suosii ravintoloissaan ja aamiaisella lähiruokaa tukeakseen paikallisia yrityksiä ja vähentääkseen hiilijalanjälkeä. Lähituottajina mahdollisuuksien mukaan toimii muun muassa Fazerin Lahden tehdas, Orimattilassa sijaitseva lihakauppa Maatila-Liha Meronen, lahtelainen kalamyymälä Salpausselän Kala, heinolalainen Pekan LeipäVääksyssä toimiva viljan jalostus Vääksyn Mylly Oy, Hämeenkosken Tuloiselan Marjatila, Asikkalassa sijaitsevat Jaakkolan omenatila sekä lihakauppa A.O. Vuorinen, jonka lihat tulevat niin ikään Asikkalasta Vetikon tilalta. (Kajaniemi 2022.)

Lahden Seurahuoneen nimellä varustettu hunaja tulee niinkin läheltä kuin hotellin omalta katolta. Jo useampana kesänä hotellin katolla on asustanut mehiläisyhdyskunta, jonka tuotoksena hotelli saa hunajaa, jota on tarjolla aamiaisella, myynnissä kaikille sekä lahjana muun muassa kanta-asiakkaille. Mehiläiset ovat tärkeä osa kasvillisuuden pölytystä, ja ne liikkuvat noin kymmenen kilometrin säteellä pesästään pölyttäen kasveja. Mehiläisiä hoitaa ja hunajan viimeistelee Suomen Lähi Luomu Oy:n toimitusjohtaja Kamran Fakhimzadeh. (Kajaniemi 2022.)

5 Lahden Seurahuoneen ekologinen vastuu

5.1 Kiertotalous

Lahden Seurahuoneella kaikissa ravintoloissa ruokientarjoiluastioissa tavoitellaan pitkää elinkaarta, eli kestävyyttä ja astioiden monikäyttöisyyttä. Esimerkiksi Kujalla tarjoiluastiat ovat metallisia, joilla on posliinia pidempi elinkaari. Kertakäyttöastioiden käyttö ravintoloissa on minimoitu ainoastaan mukaan otettaviin annoksiin, ja ne ovat valmistettu kierrätettävistä tai biohajoavista materiaaleista. Kertakäyttöastiat, lautaset ja kipot, ovat valmistettu banaanilehtipudokkaista ja kertakäyttöruokailuvälineet puolestaan puusta. Juomapillien käyttöä on vähennetty runsaasti, mutta ne mitä käytetään, on valmistettu ekologisesti. (Kajaniemi 2022.) Muovipillien ja muiden muovisten kertakäyttöastioiden käyttö lopetettiin kokonaan Lahden Seurahuoneella viimeistään vuonna 2019 Euroopan parlamentin ja neuvoston säätelemän direktiivin seurauksena, mikä koski tiettyjen muovituotteiden ympäristövaikutusten vähentämistä. Direktiivin tarkoituksena oli edistää kiertoon perustuvia toimintamalleja, joissa kestävät ja myrkyttömät uudelleenkäytettävät tuotteet asetetaan etusijalle kertakäyttötuotteiden sijaan. (Tajani & Ciamba 2019.)

Kujan sisustus on toteutettu 90 % kierrätysmateriaaleista ja -huonekaluista, ja työntekijöiden esiliinat on tehty vanhoista kierrätetyistä farkuista (Green Key -hakemus 2022).

Lahden Seurahuoneella periaatteena on aina korjata rikki mennyt, jos voidaan ja pystytään. Ostopäätöksiä tehdessä ohjeena on huomioida kunkin laitteen ja tuotteen elinkaari, ja etukäteen mietitään mitä tuotteelle tapahtuu, kun sitä ei enää tarvita. Tavoitteena on kierrättää kaikki tarpeettomat tavarat joko lahjoittamalla tai myymällä eteenpäin. (Kajaniemi 2022.)

Vuonna 2021 Loft Housen valmistuttua Lahden Seurahuoneella luovuttiin vanhasta siivestä, jota kutsuttiin Kulmalaksi. Kaikki Kulmalan huoneiden huonekalut ja tavarat kierrätettiin eteenpäin. Kierrätyksestä vastasi Kierrätysoperaattori Risain, joka tarjoaa realisointi- ja kierrätyspalveluita yrityksille. Suurin osa huonekaluista ja muista tavaroista Risain myi eteenpäin huutokaupoissa. Vuonna 2022 uusittiin useamman huoneen sängyt, jolloin vanhat lahjoitettiin poiskantohinnalla Ypäjän Hevosopistolle. (Stenberg 2022.)

Jätteiden käsittely ja kierrätys

Havaintoihin perustuen Lahden Seurahuoneella jätteet lajitellaan ja kierrätetään huolellisesti keittiön jätteistä majoittujien jätteisiin. Hotellihuoneista löytyy lajitteluroska-astiat (kuva 4) ja siivoojat lajittelevat loput huoneisiin jääneet roskat. Keittiöistä löytyy erilliset roskastiat lasille, energiajätteelle ja biojätteelle. Pahvit, paperit ja metallit viedään hotellin alakerrassa sijaitsevaan lajittelupisteeseen. Pullot ja tölkit kulkeutuvat eri jättepusseihin, joissa

ne palautetaan Suomen palautuspakkaus Oy:lle. Paristot, lamput ynnä muut vaaralliseksi luokitellut jätteet säilytetään erillisissä astioissa ja kierrätetään asianmukaisesti kiinteistön ulkoistetun huoltomiehen toimesta.



Kuva 1 Hotellihuoneen lajitteluroska-astia

Jätekuljetus on ulkoistettu Lassila & Tikanojalle. Encore Ympäristöpalvelut Oy hoitaa Lahden Seurahuoneen biojätteen tyhjennyksen ja toimituksen Lahden Kujalan kompostointilaitos Labio Oy:lle, joka muuttaa biojätteen biokaasuksi. (Tauriainen 2022.) Vuonna 2021 S-ryhmä osallistui Rester Oy:n pilottikokeiluun poistotekstiilien kierrätyksessä, jolloin myös Lahden Seurahuone kierrätti kaikki poistokuntoiset ja vanhat työvaatteet. Poistotekstiilien kierrätys on Lahden Seurahuoneella jäänyt toimintamalliksi Touchpointin kanssa toteutetun yhteistyön ansiosta. (Stenberg 2022.)

Havaintoihin perustuen jätteiden lajittelusta ja käsittelystä on henkilökunnalle annettu selkeät ohjeet ja tarvittaessa myös kuvasymboleja on hyödynnetty. Henkilöstön yhteisessä Workchat-sovelluksessa sekä joka viikkoisessa viikkotiedotteessa muistutellaan usein oikeaoppisesta lajittelusta.

5.2 Ilmastonmuutoksen hillitseminen

Rahankeräyslakimuutoksen astuttua voimaan S-ryhmä alkoi Suomen ensimmäisenä hotelliketjuna tarjoamaan lisäpalveluna mahdollisuutta hotelliyöpymisen hiilijalanjäljen kompensointiin. Sokos hotellien käyttämän uusiutuvan sähkön ja energiatehokkuuden ansiosta hiilijalanjäljen kompensaatio on yöltä vajaa 40 senttiä, joka koostuu lämmityksestä ja hotelliaamiaisesta syntyvistä päästöistä. Kompensointivaroilla rahoitetaan ilmastohankkeita, joissa ilmakehään pääsystä hiiltä sidotaan esimerkiksi metsiin. S-ryhmän ilmastotavoitteena on olla hiilinegatiivinen vuoteen 2025 mennessä ja tähän tavoitteeseen on sitoutunut myös Lahden Seurahuone. (Sokos Hotels 2021.)

Lahden Seurahuoneella muovia on pyritty vähentämään kertakäyttöastioiden ja juomapilvien lisäksi myös esimerkiksi pesuainepullojen, kuulakärkikynien ja vesipullojen osalta. Muovin käyttöä vähentää osassa huoneissa käytössä olevat Lumene-tuoteperheen vegaaniset kosmetiikkatuotteet 500 ml pumppupulloissa. Isot pullot korvaavat hotellihuoneiden perinteiset pienet kertakäyttöpullot. Tulevaisuuden tavoitteena on tuoda isot pullot jokaiseen huoneeseen, jotta kertakäyttöisistä hygieniatuotepulloista päästäisiin eroon kokonaan. Kokousosastoilla käytettävät kuulakärkikynät on valmistettu kierrätysmateriaalista. Ravintoloissa, huoneissa ja kokouksilla on luovuttu kokonaan pullovedestä. Ravintoloissa pullovedestä luopumisen mahdollisti Thoreaun vesipäätteet, jotka jäähdyttävät ja suodattavat paikallista hanavettä. Vesipäätteistä on saatavilla myös hiilihapotettua vettä. Majoittuvia asiakkaita sen sijaan kannustetaan juomaan hanasta. (Kajaniemi 2022.)

Havaintojen perusteella hotellihuoneiden pyyhkeet ja lakanat vaihdetaan vain asiakkaiden pyynnöstä tai kolmen vuorokauden välein, jonka avulla säästetään muun muassa energiaa. Päivittäisessä käytössä olevat puhdistus ja pesuaineet ovat ympäristömerkittyjä. Siivouksessa käytetään vastuulliseen toimintaan sitoutuneen Diversey -yrityksen pesuaineita, ja mikrokuituliinoja käytetään veden, pesuaineiden ja kemikaalien säästämiseksi. Myös kaikki WC- ja talouspaperit ovat ympäristömerkittyjä, kuten myös käytetyt astian- ja pyykinpesuaineet. Sisätiloja uudistaessa ja remontoitaessa suositaan ympäristöystävällisiä ja terveellisiä sisäilmaa edistäviä materiaaleja (Tauriainen 2022).

Vastaanotossa on helposti saatavilla tietoa läheisistä luontokohteista, sekä ekologisten liikumisvälineiden vuokraus- ja lainamahdollisuuksista. Hotelli kannustaa asiakkaita liikkumaan ympäristöystävällisesti ja tarjoaa ilmaiseksi lainaan polkupyöriä majoittuville asiakkaille. Vuonna 2020 hotellin pysäköintihalliin valmistui neljä sähköauton latauspaikkaa. Näiden lisäksi myös Lahden Sokoksen pysäköintihallista Lahden Seurahuoneen asiakaspaikoilta löytyy niin ikään neljä latauspaikkaa sähköautoille. Lahden Seurahuone toivoo kysynnän kasvavan, jotta lähitulevaisuudessa sähköautojen latauspaikkoja saataisiin lisättyä.

Asiakkaiden pitkiä matkoja varten Lahden Seurahuone on ryhtynyt yhteistyöhön Lahden Aluetaksin kanssa, sillä yritys on sitoutunut tankkaamaan uusiutuvia polttoaineita, vaihtamaan kalustoa vähäpäästöisempiin vaihtoehtoihin ja käyttämään kiertotalouden mukaisesti tuotettuja työvaatteita. Lahden Aluetaksin tilausnappula löytyy hotellin vastaanotosta ja puhelinnumero tv-näytöiltä sekä huoneiden infotableteilta. (Stenberg 2022.)

Johtoryhmä kannustaa paperikulutuksen vähentämiseen ja tulostamista vältellään mahdollisimman paljon. Eri osastoille tietojen välittäminen pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan sähköisesti. Myös ravintolan tilausmääräykset kulkeutuvat kokeille sähköisesti ja ne luetaan keittiössä tabletilta. Kun tulostaminen on välttämätöntä, käytettävät paperit ja painotuotteet ovat ympäristömerkittyjä. Huoneiden kertakäyttöiset esitemateriaalit ovat korvattu tableteilla, joista löytyy asiakkaille kaikki oleellinen tieto sekä esimerkiksi ravintoloiden ruokalistat ja tietoa vastuullisuudesta. Tabletti toimii myös yhteydenpitovälineenä vastaanottoon. (Kajaniemi 2022.)

Ravintoloiden tarjontaan on lisätty kasvisruokavaihtoehtoja ja kokouslounasbuffetissa on aina tarjolla myös kasvisvaihtoehto. Vuosittain Lahden Seurahuoneella järjestetään kasvisruokateemapäivä, ja listoilta löytyy ympäri vuoden täysin vegaaninen ruoka-annos ja maittojuoma sekä vegaaninen jäätelö jälkiruuaksi. Myös aamiaisen valikoimaan on lisätty vegaanisia vaihtoehtoja. Kokoustarjoilut ovat suunniteltu sesongin mukaan, ja satokauden kasviksia hyödynnetään ravintoloiden tarjonnassa. Syksyisin ruokalistoilta löytyy punajuurta, lanttua ja kurpitsaa, keväisin puolestaan raparperia ja parsaa. Ravintolan ja aamiaisen ruuat ovat merkitty luomu-, lähi- tai muina ympäristömerkityin tuotteina joko ruokalistoissa tai tarjoilupöydässä. Naudanlihan käyttöä on ruokalistoissa vähennetty huomattavasti ja uhanalaisiksi luokiteltuja kalalajeja ei löydy ravintoloiden tarjonnasta. Seurahuoneen nimeä kantavat viinit tulevat Italian Toscanasta, mutta ne ostetaan isoissa erissä kuljetuskustannusten ja -päästöjen minimoimiseksi. Viinit ovat vegaanisia ja luomutuotteita. (Kajaniemi 2022.)

Ruokahävikin määrää mitataan ja pyritään jatkuvasti minimoimaan. Ravintoloissa hävikintorjuntaan on otettu käyttöön ResQ-sovellus, jonka avulla hävikkiruokaa saadaan myytyä eteenpäin sen sijaan, että se päätyisi roskiin. Ruokahävikkiä seurataan monella tapaa, kuten esimerkiksi niin sanottua lautashävikkiä, jonka avulla tiedetään annoskokojen olevan oikeita ja ruuan olevan hyvin tehtyä ja maittavaa. Varastojen kierto toimii ”first in first out” -ajattelun mukaisesti, eli varastoon ensin tulleet tuotteet käytetään ensimmäisenä. (Kajaniemi 2022.)

Vastaanoton ja myyntipalvelun työvaatteet uusittiin vuonna 2020, jolloin merkittävimpiä kriteerejä uusien vaatteiden toimittajalle oli ekologisuus ja paikallisuus sekä mahdollisimman

pieni hiilijalanjälki. (Kajaniemi 2022) Työvaatetoimittajaksi valikoitui vastuulliseen toimintaan sitoutunut suomalainen yritys Touchpoint. Yritys käyttää työvaatteiden valmistamisessa sertifioituja materiaaleja, ja ovat lupautuneet kierrättämään kaikki asiakkaille toimittamansa tekstiilit vastuullisesti, kun sen aika on. Poistotekstiili kierrätetään mekaanisesti Touchpointin tytäryhtiö Rester Oy:n kautta, missä se jalostetaan uudeksi raaka-aineeksi teollisuuden tarpeisiin.

5.3 Energiätehokkuus

Lahden Seurahuoneella veden kokonaiskulutusta mitataan vähintään kuukausittain, ja henkilökunta tarkastaa säännöllisesti vesihanat ja wc-säiliöt vuotojen varalta. Hotellissa on käytössä myös tunnistimet vesivahinkojen ja vuotojen havaitsemiseksi sekä vian löytämisen helpottamiseksi. Wc-istuimet ovat vettä säästäviä ja pisuaarit ovat sensoreilla varustettuja. Suihkuihin ja vesihanoihin on asennettuna veden rajoittimet, jotka säätelevät veden virtauksen maksimissaan yhdeksään litraan minuutissa. Yleisissä tiloissa vesihanoista virtaa vettä enimmillään kuusi litraa minuutissa. Astianpesukoneissa veden kulutus on maksimissaan kolme ja puoli litraa koria kohden, ja koneiden läheisyydestä löytyy ohjeet veden ja energian säästämiseksi. Lahden Seurahuone puhdistaa kaiken jäteveden, ja jätevesiä koskevia lakivaatimuksia noudatetaan. (Tauriainen 2022.) Havaintoihin pohjautuen Kujalla asiakkaille suositellaan juomien juomista suoraan lasipullosta, jolloin vähennetään tiskiä ja sitä kautta veden kulutusta.

Viimeaikaisten remonttien yhteydessä on kiinnitetty huomiota muun muassa energiätehokkaisiin ikkunoihin, jolloin ikkunoihin valikoitui selektiivilasit. Selektiivilasi on pinnoitettu metallioksidikerroksella, joka heijastaa lämpösäteilyn pois, mutta päästää näkyvän valon läpi (Lasiposti 2022). Kiinteistön ilmanvaihtokoneisto on varustettu energiankäytön optimoivalla puhaltimella, jonka moottori on energiaa säästävä. Jokaisessa huoneessa on huonekohtainen ilmastointi, jonka standardiksi on asetettu 21 astetta. Lämpötila on säädettävissä parin asteen verran suuntaansa. Ikkunan avattaessa ilmastointi sammuu automaattisesti. Huoneiden siivoajat ovat ohjeistettu siivouksen yhteydessä asettamaan huoneiden lämmönsäätimet automaattiasentoon sekä sammuttamaan huoneen laitteistot, kuten televisio, energian säästämiseksi. Käytettävät sähkölaitteet ovat energiätehokkaita. Hotellin saunat lämmitetään vain saunavuorojen ajaksi sekä tilauksesta. Juoma-automaatit eivät ole päällä, kun niitä ei käytetä, ja tietokoneissa sekä kopiokoneissa on aktivoituna virran automaattinen aikakatkaisu. (Tauriainen 2022.)

Energiaa säästetään myös valojen osalta. Energiansäästölamppujen osuus hotellin lamppuista on 90 %. Avainkorttijärjestelmä varmistaa sähkölaitteiden ja valojen sammumisen huoneen ollessa tyhjä. Käytävien valot toimivat liikkeentunnistimella, ja yleisissä tiloissa on

käytössä energiatehokas automatisoitu valaistus. Ulkovalaisimet sammuvat automaattisesti liikkeentunnistimen avulla. Huoneissa, ravintoloissa sekä käytävillä käytössä on LED-valaistus, mikä säästää energiaa ja lisää lampujen vaihtovälin pituutta. Energiakulutusta seurataan tuntitason mittauksen perusteella ja poikkeamat analysoidaan. (Tauriainen 2022)

Sähköenergiasta vähintään viisikymmentä prosenttia tuotetaan uusiutuvalla energialla. Lahden Seurahuone tuottaa uusiutuvaa energiaa kiinteistön katolla olevien aurinkokennien avulla. Niiden avulla saadaan kerättyä talteen lämpöä käyttöveden, lattialämmityksen ja huoneiden lämmityksiin. Kiinteistön viemäriin on asennettu lämmöntalteenottoa varten laitteisto, joka ottaa jätevedestä lämpöä talteen, ennen sen valumista ulos kiinteistön putkistoista. Koko S-ryhmän käyttämä sähkö on hiilidioksidivapaata ja noin kahdeksankymmentä prosenttia sähköstä tulee sen omista tuulivoimaloista. (Tauriainen 2022.)

5.4 Kiinteistön ylläpito ja huolto

Lahden Seurahuoneen kiinteistöhoitajana toimii Lassila & Tikanoja Oyj, joka auttaa yrityksiä säilyttämään kiinteistöjen ja materiaalien arvon (L&T 2022). Lahden Seurahuoneella jokaisena arkipäivänä toimii Lassila & Tikanojalta vakituinen huoltomies, joka ylläpitää kiinteistön siisteyttä ja hoitaa erinäisiä tehtäviä. Vastaanotossa on käytössä Granlund-sivusto, johon ilmoitetaan kaikki korjattavat asiat, jotka huoltomies korjattuaan kuittaa valmiiksi.

Kiinteistöhuollon sopimustoiminta tähtää ennakoivaan sekä oikea-aikaiseen huoltoon. Ennakoivalla toiminnalla pyritään säästämään energiaa sekä kiinteistöä monilla tavoin. Ennakoivalla huollolla tarkoitetaan esimerkiksi lämmitys- ja jäähdytyslaitteiden seurantaa, säätöarvoista huolehtimista sekä koneiden ja laitteiden säännöllistä huoltoa. Ennakoivan huollon avulla korjaustarpeet pysyvät minimissään eikä korjausvelkaa tai vaaratilanteita pääse syntymään. Säännöllisistä ylläpito- ja huoltotoimista esimerkkeinä toimii keittiön ilmanvaihtolaitteen rasvasuodattimien puhdistus kaksi kertaa kuukaudessa, lämmitys- ja viilennyslaitteiden pintojen puhdistus kerran viikossa, ja ilmanvaihtojärjestelmän tarkistaminen kerran kuukaudessa. (Tauriainen 2022.)

5.5 Osallistaminen

Henkilökunta

Jotta suunnitellut ekologisen vastuullisuuden toimet toteutuvat käytännössä, vaatii se henkilöstön sitoutunutta osallistumista. Tämän takia henkilöstön osallistaminen on ydinasemassa ekologisen vastuullisuuden toteutumisessa. Lahden Seurahuoneella henkilöstöä osallistetaan pitämällä johtoryhmän puolelta säännöllisesti kokouksia, joissa käydään läpi

niin nykyistä kuin tulevaa ympäristötyötä, sekä huolehtimalla Green Key -materiaali läpikäytäväksi jokaiselle osastolle. (Stenberg 2022.)

Henkilökuntaa muistutetaan ja tiedotetaan ympäristöasioista myös viikkotiedotteissa. Henkilöstö keskustelee ja opastaa toisiaan työyhteisön Workchatissa muun muassa kierrättämisestä ja siitä miten mikäkin tulee lajitella (Kajaniemi 2022). Esihenkilöt kannustavat henkilöstöä ympäristöasioiden kehittämiseen keskusteluin ja käytännön kokeiluin, sekä kannustaa myös ympäristöystävälliseen liikkumiseen. Sisäisiin ja ulkoisiin koulutustilaisuuksiin kannustetaan kulkemaan julkisilla kulkuneuvoille tai niin sanotuin kimppekyydein. Iso osa työntekijöistä kulkee työmatkat jalan tai polkupyörällä. (Green Key -hakemus 2020).

Asiakkaat

Henkilöstön lisäksi myös asiakkaiden osallistaminen ekologisiin toimiin majoituslalla on tärkeää. Havaintoihin perustuen Lahden Seurahuoneella asiakkaita pyritään osallistamaan ekologisen vastuullisuuden kehittämiseen muun muassa 0,37 euroa maksavalla hotelliyön kompensatiolla ja viestimällä majoittuville asiakkaille, miten he voivat säästää vettä ja energiaa. Henkilökunta osaa kertoa asiakkaille ympäristötyöstä ja pyrkii innostamaan heitä osallistumaan muun muassa hyödyntämällä huoneiden lajitteluroska-astioita ja kulkemalla ilmaiseksi lainattavilla polkupyörillä. Myös tietoa julkisen liikenteen aikatauluista on saatavilla vastaanotossa.

Lahden Seurahuoneella havainnoimalla huomataan, että Green Key -sertifikaatti on näkyvästi esillä, ja hotellin sähköisissä kanavissa sekä huoneiden infotableteissa on tietoa hotellin toteuttamasta ympäristötyöstä. Asiakkaille on nähtävissä konkreettiset ohjeet veden säästämiseksi, mitkä sisältävät tiedon myös vedensäästön ympäristövaikutuksista. Asiakkaille viestitään myös hanaveden juomakelpoisuudesta (kuva 5).



Kuva 2 Huoneiden informaatio hanaveden juomakelpoisuudesta

Kaikki huoneissa olevat pesuaineet ovat ympäristömerkittyjä, ja nämä toimivat kannustimena jatkaa ekologista vastuullisuutta myös kotona. Asiakkaat saavat itse määritellä välisiivousten määrän, ja sitä kautta vaikuttaa muun muassa veden ja energian kulutukseen. Havaintojen pohjalta voidaan todeta, että suurin osa matkailijoista ei tarvitse välisiivouksia alle viikon kestäville majoituksilla.

Alihankkijat

Lahden Seurahuone odottaa vastuullisuutta ja läpinäkyvyyttä myös alihankkijoiden liiketoiminnalta. Alihankkijaa valittaessa perehdytään yritysten vastuullisuuteen, joka on Lahden Seurahuoneelle yksi tärkeimmistä kriteereistä alihankkijoiden suhteen. Kunkin alihankkijan kanssa tehdään hankintasopimus, jossa selvitetään muun muassa heidän taloudellista vastuullisuuttansa. (Kajaniemi 2022.) Ekologisen vastuun lisäksi alihankkijoiden kohdalla paneudutaan myös niiden sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen.

Lahden Seurahuoneen kiinteistön huoltoon on valittu Lassila & Tikanoja muun muassa heidän ympäristötavoitteiden ja läpinäkyvän vastuullisuutensa ansiosta. Muita vastuullisuuteen liiketoimintaan sitoutuneita alihankkijoita ovat muun muassa työvaatetoimittaja Touchpoint, juomatoimittajat Hartwall, Sinebrychoff ja Olvi, tekstiilipalveluiden toimittaja Lindström sekä suomalainen sisustus- ja tekstiilialan perheyrittäjä Vallila, joka vastasi Loft Housen sisustamisesta. Vallilan kanssa on yhdessä teetätetty myös Lahden Seurahuone -aiheiset astiat, verhot ja petivaatteet. (Stenberg 2022.)

6 Pohdinta

6.1 SWOT-analyysi

Tutkimus osoittaa toimeksiantajayrityksen toteuttavan yritys vastuun sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimia perusteellisesti sekä sitoutuneen yritys vastuun ylläpitämiseen ja kehittämiseen sen jokapäiväisessä toiminnassa. Tutkimuksen tulokset on havainnollistettu nelikenttäisen SWOT-analyysin (kuva 5) avulla, mikä tuo ilmi Lahden Seurahuoneen vastuullisuuden nykytilan sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet.

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiertotalous sekä jätteiden lajittelu ja kierrätys • Ilmastonmuutoksen hillitseminen • Energiategohokkuus • Paikallisten yritysten tukeminen • Vastuullisuus työnantajana • Henkilöstön monimuotoisuus • Jatkuvan kehittymisen ja oppimisen mahdollistaminen 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastuullisuusviestintä • Hiili- ja verojalanjälkien mittaaminen ja seuraaminen • Henkilöstön sitouttaminen vastuullisiin toimiin ja sen seuranta • Henkilöstön vaihtuvuus
<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailu- ja ravintola-alan puute työntekijöistä • Pandemiat • Sodat 	<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Green Key -sertifikaatti • Sustainable Travel Finland -ohjelma • Kulttuurinen vastuu • Osallistaminen • Yritys vastuuraportti

Kuva 3 SWOT-analyysi Lahden Seurahuoneen vastuullisuuden nykytilasta

Lahden Seurahuoneen vahvuuksia yritys vastuun ekologisella osa-alueella tutkimuksen tulosten perusteella on kiertotalous, jätteiden lajittelu ja kierrätys, ilmastonmuutoksen hillitsemiseen tarkoitetut toimet sekä energiategohokkuus. Sosiaalisen vastuun osalta vahvuuksia tulosten perusteella on puolestaan paikallisten yritysten tukeminen sekä vastuullisuus työnantajana, johon vahvimpina sisältyy henkilöstön monimuotoisuus ja työsuhte-edut sekä henkilöstön jatkuva kehittyminen ja oppiminen.

Heikkoukseksi voidaan lukea vastuullisuusviestintä, sillä kattavista vastuullisuuden toimista huolimatta yritysraporttia ei vielä ole tehty, mikä on vastuullisuusviestinnän kannalta merkittävä toimi. Myös hiili- ja verojalanjälkien mittaamisen ja seuraamisen puute voidaan huomioida heikkoukseksi etenkin kilpailukyvyn ja konkreettisen vastuullisuusviestinnän kannalta. Yrityksessä vastuullisuuden toteutuminen on lopulta riippuvainen henkilöstöstä ja sen sitoutumisesta vastuullisiin toimiin. Vaikka Lahden Seurahuoneella henkilöstöä osallistetaan vastuullisuuden toimiin monin eri keinoin, on siinä edelleen yrityksen eri osastoilla tehtyjen havaintojen perusteella kehitettävää. Henkilöstön vaihtuvuus on mainittu heikkouksena, sen tuomien seurauksien vuoksi. Lyhytaikaisempia työntekijöitä voi muun muassa olla hankalampi sitouttaa vastuullisiin toimiin.

Heikkoudeksi luokitellun vastuullisuusviestinnän takia yritysraportti on merkitty mahdollisuudeksi yhdessä muun muassa ympäristömerkkien Green Key ja STF:n kanssa, mitkä puolestaan myös edistävät vastuullisuusviestintää. Lisäksi mahdollisuuksiksi voidaan luokitella kulttuurisen vastuun kehittäminen esimerkiksi lisäämällä paikallisten yritysten tuke- mista, minkä avulla toimeksiantajayritys voisi saada osallistettua yhä enemmän paikallisia asukkaita ja alihankkijoita vastuulliseen toimintaan.

SWOT-analyysissä ilmenevät ulkoiset uhat eivät ole olleet tutkimuksen kohteena, mutta ovat toimeksiantajayrityksen nykytilan uhkia, jotka toteutuessaan voivat vaikuttaa muun muassa vastuullisuuden kehittymiseen. Covid-19 pandemian seurauksena moni matkailu- ja ravintola-alan työntekijä on lähtenyt opiskelemaan toista alaa tai on matkailualan yritysten sulkeutuessa hakeutunut töihin toisaalle, eikä ole palannut omalle alalle. Edellä mainitun ja mahdollisten tulevien pandemioiden kohdalla vastuullisuus työnantajana ja etenkin vastuullinen johtaminen ovat pääasemassa työntekijöiden pysyvyyden varmistamisessa. Pandemiat myös luovat uusia alueita vastuullisuuteen, joihin sidosryhmät alkavat nopeasti kiinnittämään huomiota kuten Covid-19 pandemian seurauksena esimerkiksi kasvomaskit ja hygieenisuus. Mahdolliset sodat on luokiteltu uhkaksi esimerkiksi pidempien hankintaketjujen omaavien alihankkijoiden vuoksi, sillä tavarantoimitukset voivat viivästyä tai alihankkijoita tarvitsee muuttaa oman vastuullisuutensa ylläpitämiseksi. Pandemiat ja sodat ovat uhka myös Lahden Seurahuoneelle muun muassa mahdollisesti vähenevän matkailun myötä.

6.2 Johtopäätökset

Jo ennen opinnäytetyön aloittamista tiedettiin Lahden Seurahuoneen toteuttavan jonkin verran yritysraporttia muun muassa jo myönnetyn Green Key -ympäristömerkin vuoksi. Tutkimus kuitenkin osoitti toimien laajuuden ja sen, että toimet eivät yritysraporttia osalta ole jääneet ainoastaan ekoloogiseen osa-alueeseen. Havainnoimalla saadut tulokset osoittavat sen, että toimia toteutetaan myös käytännössä jokapäiväisessä toiminnassa.

Johtopäätöksenä kattavista yritys vastuun toimista sekä SWOT-analyysissa mainittuja nykytilan vahvuuksia ja heikkouksia tarkastelemalla voidaan todeta, että yritys vastuuraportin julkaiseminen esimerkiksi GRI-mallin mukaisesti, olisi yritykselle kannattavaa erityisesti vastuullisuusviestinnän edistämiseksi. Huolellisella vastuullisuusviestinnällä toimeksiantajayritys pääsisi nauttimaan vastuullisen toiminnan tuomista eduista kuten kilpailuedusta. Yritys vastuuraportin tekeminen on aikaa ja resursseja vievää, mutta kuten opinnäytetyössä on todettu, on se nykypäivänä sidosryhmien näkökulmasta lähes välttämätöntä liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen toteuttamat sosiaalisen ja ekologisen vastuun toimet ja luoda pohja mahdollisesti myöhemmin tehtävälle yritys vastuuraportille. Tavoitteena oli pohtia myös, onko toimeksiantajayrityksen kannattavaa julkaista yritys vastuuraporttia. Tutkimus täytti tavoitteet, sillä yritys vastuun toimia löytyi tutkimuksessa kattavasti, ja tuloksien pohjalta mahdollisesti toteutettavassa yritys vastuuraportissa sosiaalinen ja ekologinen vastuu on mahdollista kertoa läpinäkyvästi ja konkreettisesti.

Tutkimustapoina käytettyjen osallistuvan havainnoinnin ja avoimien haastattelujen avulla yritys vastuun toimia yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa löytyi kattavasti. Tutkimustavat mahdollistivat reliaabeleja tutkimustuloksia. Tutkimuksen toteuttamiseksi valittu kvalitatiivinen tapaustutkimus ja tutkimustavat osoittautuivat menestyksekkäiksi tiedon keruun kannalta. Yritys vastuun teoria ja kirjalliset lähteet auttoivat keskittymään oikeisiin aiheisiin ja vastuullisuuden toimiin. Ilman osallistuvaa havainnointia tai haastatteluja monet vastuullisuuden toimet eivät olisi käyneet tutkimuksen aikana ilmi, joten molemmat tutkimustavat olivat tutkimuksen kannalta välttämättömiä. Haastateltavien tavoittaminen ja haastattelujankohtien sopiminen osoittautui tutkimuksen edetessä hankalaksi, minkä takia suurin osa haastatteluista käytiin suunnitelmasta poiketen sähköpostitse.

Tutkimuskysymyksenä oli, miten Lahden Seurahuone toteuttaa yritys vastuuta sen sosiaalisesta ja ekologisesta näkökulmasta. Tutkimus kokonaisuudessaan vastaa tähän kysymyksen kaikkien löydettyjen toimien kautta. Toimien laajasta määrästä voidaan todeta Lahden Seurahuoneen toteuttavan sosiaalista ja ekologista vastuuta sen jokapäiväisessä toiminnassaan laajasti jokaisella sen osastolla hotellihuoneista ravintoloihin.

Tutkimuksen tuloksia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää toimeksiantajayrityksen yritys vastuuraportin tekemisessä, yritys vastuun kehittämisessä, sekä uusien että vanhempien työntekijöiden perehdyttämisessä vastuullisuuden osalta. Opinnäytetyö itsessään on myös osa vastuullisuusviestintää.

Jatkotutkimusehdotukset

Lahden Seurahuoneen yritys vastuuraporttia varten olisi hyödyllistä laskea yrityksen hiili- ja verojalanjäljet perusteellisesti. Nämä mittarit tekevät yritys vastuuraportoinnista konkreettisemmän ja läpinäkyvämmän sekä osoittavat yritys vastuun toimien merkityksen. Lasketut hiili- ja verojalanjäljet luovat yritys vastuuraportista yrityksen sidosryhmille luotettavamman kuvan. Myös toimeksiantajayrityksen henkilöstön työhyvinvoinnin mittaaminen yritys vastuuraporttia varten olisi hyödyllistä, sillä konkreettiset luvut luovat raportista entistä läpinäkyvämmän.

Lisäksi yritysraportti tarvitsee kolmannen yritys vastuun osa-alueen eli taloudellisen vastuun, jota ei opinnäytetyössä tutkittu. Taloudellisen vastuun tutkiminen Lahden Seurahuoneen osalta vaatisi tutkimuksen rajaamisen joustamisen Osuuskauppa Hämeenmaahan, jonka liiketoimintaa Lahden Seurahuone on.

Yritysvastuu on jatkuva prosessi, joten myös sen kehittämisehdotuksiin keskittyvästä tutkimuksesta olisi hyötyä toimeksiantajayritykselle. Jatkuvien uusien innovaatioiden ja teknologioiden myötä mahdollisuudet vastuullisuuden kehittämiseksi lisääntyvät jatkuvasti. Myös ennakoivat kehitysehdotukset olisivat hyödyllisiä esimerkiksi kilpailun ja riskienhallinnan kannalta. Kehitysehdotuksia toimeksiantajayritys kaipaa muun muassa henkilöstön sitouttamiseen vastuullisiin toimiin ja sen seuraamiseen.

Tutkimus henkilöstön vaihtuvuudesta ja sen syistä esimerkiksi työhyvinvointitutkimuksen avulla voisi myös olla hyödyllinen toimeksiantajayritykselle. Miten liiallista henkilöstön vaihtuvuutta voitaisiin ehkäistä?

Lähteet

Alma Media 2019. Vastuullisuus varmistaa yrityksen tulevaisuuden. Viitattu 26.2.2022. Saatavissa <https://www.almamedia.fi/2019/01/14/vastuullisuus-varmistaa-yrityksen-tulevaisuuden/>

Business Finland a. Työkaluja vastuullisuuteen ja viestintään: Vastuullisen matkailuyrityksen käsikirja. PDF. Viitattu 9.3.2022. Saatavissa https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tyokaluja_vastuullisuus-viestintaan_a5-web.pdf

Business Finland b. Kestävän matkailun puolesta. Viitattu 2.4.2022. Saatavissa www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland

Circulation 2022. Vastuullisuus. Viitattu 26.2.2022. Saatavissa <https://circulation.fi/vastuullisuus/>

European Union 2019. What kinds of taxes are there? Video. Viitattu 15.3.2022. Saatavissa <https://taxedu.campaign.europa.eu/en/node/1060>

Green Key 2022. Kestävää matkailua rakentamassa jo vuodesta 1984. Viitattu 18.3.2022. Saatavissa <https://greenkey.fi/>

Green Key -hakemus 2020. Viitattu 3.3.2022. Saatavissa Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone vastaanotto

Haavisto, M. 2022. Hotellinjohtaja. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Haastattelu 6.4.2022

Heinilä, V. Yrityksen hiilijalanjälki. Ekokompassi. Viitattu 26.2.2022. Saatavissa <https://ekokompassi.fi/yrityksen-hiilijalanjalki/>

Jaakkola, S & Grym, A. 2020. Matkailun sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutukset. Valpas. Viitattu 26.2.2022. Saatavissa <https://valpas.media/artikkelit/yhteisot-ja-kulttuurit/matkailun-sosiaaliset-kulttuuriset-vaikutukset/>

Kajaniemi, A. 2022. Ravintolapäällikkö. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Haastattelu 14.3.2022

Knuutinen, R. 2014. Verotus ja yrityksen yhteiskuntavastuu. Helsingin Kamari / Helsingin seudun kauppakamari

Koipijärvi, T & Kuvaja, S. 2017. Yritysvastuu: Johtamisen uusi normaali. Helsingin seudun Kauppakamari / Helsingin Kamari Oy

Kuisma, J. 2015. Mainetta ja tulosta: yritysvastuun johtamisen lyhyt oppimäärä. Helsinki: ST-Akatemia

Lahti, L., 2014. Monikulttuurinen työelämä: Hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle. Helsinki: Sanoma Pro

Lasiposti 2022. Selektiivilasi eli lämpölasia. Viitattu 11.4.2022. Saatavissa <https://www.lasiposti.fi/rakentajan-lasiopas/selektiivilasi-eli-lampolasi/>

Liappis, H., Pentikäinen, M. & Vanhala, A. 2019. Menesty yritysvastuulla: käsikirja kokonaisuuteen. Helsinki: Edita Publishing Oy

L&T 2022. L&T yrityksenä. Viitattu 4.4.2022. Saatavissa <https://www.lt.fi/fi/yritys>

Medita 2022. Vastuullisuusviestintä. Viitattu 18.3.2022. Saatavissa <https://medita.fi/palvelumme/vastuullisuusviestinta/>

Milicevic, S. 2015. Yksilöllinen johtaminen mahdollistuu, kun esimies tuntee työntekijät. Blogi. Wordpress. Viitattu 7.4.2022. Saatavissa <https://seijamilicevic.wordpress.com/2015/02/24/yksilollinen-johtaminen-mahdollistuu-kun-esimies-tuntee-tyontekijat/>

Niskala, M., Pajunen, T. & Tarna-Mani, K. 2013. Yritysvastuu: Raportointi- ja laskentaperiaatteet. Helsinki: KHT-Media

Osuuskauppa Hämeenmaa 2020. Lahden Seurahuoneelle kestävän matkailun Sustainable Travel Finland -merkki. STT info. Viitattu 26.1.2022. Saatavissa <https://www.sttinfo.fi/tiedote/lahden-seurahuoneelle-kestavan-matkailun-sustainable-travel-finland--merkki?publisherId=68574224&releaseId=69894610>

Pelli, M. 2022. Työhyvinvointiasiantuntija ja työsuojelupäällikkö. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 6.4.2022

Sarala, U. & Sarala, A. 2010. Oppiva organisaatio: oppimisen laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. 9. painos. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus

Sokos Hotels 2021. Sokos hotellit antavat ensimmäisinä mahdollisuuden kompensoida hotelliyön hiilipäästöt 22.11. alkaen. Viitattu 24.1.2022. Saatavissa https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/sokos-hotellit-antavat-ensimmaisina/015762614_419607

Sokos Hotels 2022. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Viitattu 20.2.2022. Saatavissa <https://www.sokoshotels.fi/fi/lahti/sokos-hotel-lahden-seurahuone>

Sokos Hotels a. Tervetuloa yksilölliseen Solo-hotelliin. Viitattu 19.4.2022. Saatavissa <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/solo/solo-maailma>

Sokos Hotels b. Turvallista vierailua Lahden Seurahuoneella. Viitattu 28.3.2022. Saatavissa https://www.sokoshotels.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/turvallista-vierailua-lahden-seurahuoneella/015482882_392828

Sokos Hotels c. Green Key -ympäristöohjelma. Viitattu 20.2.2022. Saatavissa <https://www.sokoshotels.fi/fi/tietoa-meista/vastuullisuus-sokos-hotelleissa/green-key>

Stenberg, M. 2022. Hotellipääällikkö. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Haastattelu 8.3.2022.

Tajani, A. & Ciamba, G. 2019. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/904. Euroopan unionin virallinen lehti. Viitattu 11.5.2022. Saatavissa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0904&from=EN#d1e1414-1-1>

Tauriainen, H. 2022. Kiinteistöjen tekninen isännöitsijä. Osuuskauppa Hämeenmaa. Haastattelu 4.3.2022

Työ- ja elinkeinoministeriö. Energiatehokkuus. Viitattu 11.5.2022. Saatavissa <https://tem.fi/energiatehokkuus>

Uotila, M. 2020. Lahden Seurahuone keräsi yli 3000 euroa hyväntekeväisyyteen. Etelä-Suomen Sanomat. Viitattu 11.4.2022. Saatavissa <https://www.ess.fi/paikalliset/761454>

Vilkka, H. 2021. Tutki ja Kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Vuoropääällikkö 2022. Ravintola Trattoria. Solo Sokos Hotel Lahden Seurahuone. Haastattelu 11.4.2022