

Examensarbete, Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Hospitality Management

# MILJÖARBETE I ETT HOTELL

## - Fallstudien: Svanenmärkning av Hotell Savoy

Miia Häkkinen



Datum för publicering: 10.05.2016

Handledare: Samu Mäkelä

# EXAMENSARBETE

## Högskolan på Åland

<b>Utbildningsprogram:</b>	Hospitality Management
<b>Författare:</b>	Miia Häkkinen
<b>Arbetets namn:</b>	Miljöarbete i ett hotell - Fallstudie: Svanenmärkning av Hotell Savoy
<b>Handledare:</b>	Samu Mäkelä
<b>Uppdragsgivare:</b>	

### Abstrakt

I mitt examensarbete har jag undersökt hur hotellets miljöarbete ser ut. Hotell- och turismindustrin medför en påverkan på miljön och jag är intresserad av hur ett hotell tar miljöfrågor i beaktande i deras verksamhet. Jag fick ett projektarbete från Åland Hotel Group att uppdatera Hotell Savoys miljöledningssystem och göra en revision över deras miljöarbete i nuläge. Hotell Savoy blev Svanenmärkt år 2011 och jag kommer undersöka hur bra Hotell Savoy uppfyller Svanens nya krav. Min undersökning är en värderande fallstudie och jag har använt sekundär data från hotellets arkiv och verksamhet. Jag har arbetat utifrån Ammenbergs bok *Miljömanagement* (2004) och har använt teorier av miljöledningen som huvudteorier. Undersökningen av hotellet har granskats av den Nordiska Miljömärkningen som godkänner alla Svanens licensansökningar. Efter undersökningen kan jag konstatera att Hotell Savoy uppfyller Svanens krav bra och hotellet har ett välfungerade miljöledningssystem.

### Nyckelord (sökord)

Svanenmärket, Nordisk Miljömärkning, miljöarbete, miljöcertifiering, miljöledningssystem

<b>Högskolans serienummer:</b>	<b>ISSN:</b>	<b>Språk:</b>	<b>Sidantal:</b>
2016-27	1458-1531	Svenska	49 sidor

<b>Inlämningsdatum:</b>	<b>Presentationsdatum:</b>	<b>Datum för godkännande:</b>
24.04.2016	10.05.2016	16.05.2016

# DEGREE THESIS

## Åland University of Applied Sciences

<b>Study program:</b>	Hospitality Management
<b>Author:</b>	Miia Häkkinen
<b>Title:</b>	Environmental Management in a hotel - Case studie: Hotel Savoy and the Nordic Ecolabel
<b>Academic Supervisor:</b>	Samu Mäkelä
<b>Technical Supervisor:</b>	

### Abstract

My degree thesis examines how a hotel works with environmental issues, as a tourism industry stakeholder. As a background information I examine the complex relationship between the tourism industry and the environment. As a theory in my examination I use the basic theories of environmental management and environmental management systems (EMS). My examination is a EMS project with Åland Hotel Group and its hotel, Hotel Savoy. Hotel Savoy got the Nordic Ecolabel certification in 2011 and the certification has to be updated every third year. I have updated the Nordic Ecolabel certification for the Hotel Savoy and studied how well the hotel fulfill the criterium of the new standard of the Nordic Ecolabel. The project was inspected by the Ecolabel Finland and the Hotel Savoy's results were satisfactory to obtain the certification.

### Key words

Environmental management, Environmental management system, the Nordic Ecolabel, certification

<b>Serial number:</b>	<b>ISSN:</b>	<b>Language:</b>	<b>Number of pages:</b>
2016-27	1458-1531	Swedish	49

<b>Handed in:</b>	<b>Date of presentation:</b>	<b>Approved on:</b>
24.05.2016	10.05.2016	16.05.2016

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## 1. INLEDNING

- 1.1. Bakgrund
- 1.2. Syfte
- 1.3. Frågeställning
- 1.4. Teoriram
- 1.5. Avgränsningar
- 1.6. Metod och datainsamling
- 1.7. Arbetets struktur

## 2. MILJÖARBETE I ETT HOTELL

- 2.1. Förhållandet mellan turismen och miljön
- 2.2. Hållbara utveckling inom hotell och turism industrin
- 2.3. Miljöledning
  - 2.3.1. Definition
  - 2.3.2. Den “mjuka” och “hårda” miljöledningen
- 2.4. Miljöledningssystem
  - 2.4.2. Miljöaspekter
  - 2.4.3. Arbetetscykel i miljöledningssystem
  - 2.4.4. Livscykelperspektiv
- 2.5. Miljöcertifiering
  - 2.5.1. Kategorier för miljömärkningar
  - 2.5.2. ISO 14 000
  - 2.5.3. EMAS
  - 2.5.4. EU Blomma
  - 2.5.5. Svanen

## 3. SVANENMÄRKNING AV HOTELL SAVOY - EN FALLSTUDIE

- 3.1. Företagsbeskrivning
- 3.2. Vad är ett Svanenmärkt hotell?
- 3.3. Svanenlicensens ansökanprocess under hösten 2015
- 3.4. Hotell Savoys resultat för Svanenlicens ansökan 2015
  - 3.4.1. Svanenlicens krav
  - 3.4.2. Gränsvärden
  - 3.4.3. Energi
  - 3.4.4. Kemikalier
  - 3.4.5. Vatten
  - 3.4.6. Avfall
  - 3.4.7. Inköp
  - 3.4.8. Mat
  - 3.4.9. Gästrum
  - 3.4.10. Andra kriterier
- 3.6. Förbättrings möjligheter för Hotell Savoy
- 3.7. Smmanfattning
- 3.8. Reliabiliteten och validiteten i undersökningen

## 4. SLUTORD OCH REKOMMENDATIONER

5. KÄLLFÖRTECKNINGAR

6. BILAGOR

# 1. INLEDNING

## 1.1. Bakgrund

Turismen har blivit en av världens största näringar och turismekonomin är 5% av den globala BNP:n (Unep.). Turismen påverkar miljön negativt när mängden besökare är större än vad miljön kan klara av. Den största påverkan som turismen har gäller utarmning av naturens resurser, föroreningar och avloppsvatten (United nations environmental programme.). Jag är intresserad av hur ett hotell som ett turismföretag kan minska miljöbelastningen. Hur kan man miljömärka sin verksamhet så att man visar att man tar miljön i beaktande?

Miljöledning och miljöledningssystem är verktyg för organisationer som kan användas för att minska miljöbelastningen. Managementsystemets grundtanke är att en organisation har en planerad struktur för att leda deras processer och/eller aktiviteter vilka omskapar organisationens resurser till en produkt eller service. Standarder för managementsystem skapades år 1987 av International Organisation för Standardization (ISO). ISO 14 001 standarder är för miljöledningssystem. (Weib & Bentlage, 2006)

Jag tycker att miljö- och hållbarhetsfrågor är relevanta för varje industri. Jag är intresserad av hållbar utveckling inom turismindustrin och därför valde jag att göra en undersökning av hotellets miljöarbete. Mitt examensarbete omfattar en praktisk del och en skriftlig del. Jag har förnyat miljömärkningslicensen för Hotell Savoy. Hotell Savoy fick det nordiska Svanenmärket 2011 och licensen måste förnyas vart tredje år. Jag uppdaterade deras miljöledningssystem under hösten 2015. Den skriftliga delen utgörs av denna rapport.

## 1.2. Syfte

Huvudsyfte med arbete är att redogöra för hur miljöledningen ser ut i en hotellverksamhet. Ett annat syfte är att undersöka hur bra Hotell Savoy uppfyller Svanenmärkets krav och om hotellet får behålla Svanenlicensen.

## 1.3. Frågeställning

I mitt arbete är jag intresserad av hur miljöarbetet ser ut i en hotellverksamhet. Vad krävs det av hotellet för att bli Svanenmärkt? Jag redogör för vilken typ av kriterier Svanenmärket har. Jag diskuterar hurdan förhållande turismen och hotellverksamheten har med miljön. Hur påverkar turismen miljön? Jag kommer också att svara på frågan vad är miljöledning och miljöledningssystem? Miljöcertifieringar hänger ihop med miljöledningssystem och därför ger jag exempel på vilka miljöcertifieringar som finns.

## 1.4. Teoriram

I arbetet använde jag teorier från miljöledning och -certifiering. Arbetet utgår från de centrala miljöledningsprinciperna från Ammenbergs bok Miljömanagement (2004). De miljöledningsprinciperna som jag utgår från är miljöledningssystem: vad det innehåller och hur det fungerar. Begreppen miljöledning och miljöledningssystem definieras och klargörs vad de är. Jag använder Svanens kriterier 4.3. som huvudteori i undersökningen och nämner också fyra olika miljöcertifieringarna ISO 14 000, EMAS, EU-Blomman och Svanen.

## 1.5. Avgränsningar

Arbetet är avgränsat till att undersöka Hotell Savoy som en fallstudie. Jag avgränsar min undersökning till hotellets operativa verksamhet och hur bra hotellet uppfyller Svanenmärkets krav. Operativ verksamhet betyder hotellets dagliga arbete inom reception, housekeeping, restaurang och faciliteter. Därmed kommer jag inte att ta i beaktande miljöledningens ekonomiska eller marknadsföringsmässiga för- eller nackdelar. Undersökningen avgränsas till de akutella Svanenkriterierna 4.3. Jag nämner hållbar utveckling inom hotell- och turismbranschen och andra miljöcertifieringar utan att gå djupare in i dessa ämnen.

## 1.6. Metod och datainsamling

Jag har valt en värderande fallstudie som studiemetod. Den värderande fallstudien innefattar beskrivning, förklaring och bedömning av valda ämnen och bedömningen är det slutgiltiga resultatet (Merriam & Nilsson, 1994, s. 40-42). Jag kommer att värdera hur bra hotellet uppfyller Svanenmärkets kriterier.

I datainsamlingen använder jag både kvalitativa och kvantitativa metoder. En del av Svanenmärkets kriterier kräver observation, som är en kvalitativ metod, och den andra delen kräver en kvantitativ jämförelse mellan siffror. Data som jag har använt mig av är mest arkiverade, sekundär data och andra dokument från hotellets verksamhet.

## 1.7. Arbetets struktur

Först kommer jag berätta om hållbar utveckling inom hotell- och turismindustrin. I teoridelen definieras vad miljöledning och miljöledningssystem är **och ges exempel av hotellverksamhet**. Det definieras vad livscykelperspektiv är och hur man kan implementera det som en del av miljöledningssystemet. Jag berättar om miljöcertifiering och nämner fyra



certifieringssystem: ISO 14 000, EMAS, EU-Blomman och Svanen. I den empiriska delen kommer jag att berätta om undersökningen av Svanenmärket för Hotell Savoy. Företaget, min egen arbetsprocess och hur ansökningsprocessen för Svanen-licensen går till presenteras. Livscykelperspektivet implementeras också i undersökningen. Jag presenterar Svanenkriterier för hotell- restaurang- och konferensfaciliteter enligt kriteriedokument 4.3. och jämför kriterierna med Hotell Savoys resultat. I sammanfattningen kommer jag att göra den slutliga bedömningen av hur bra Hotell Savoy uppfyller Svanens kriterier som en helhet.

## 2. MILJÖARBETE I ETT HOTELL

### 2.1. Förhållandet mellan turismen och miljön

Sedan 1900-talet har den ekonomiska utvecklingen accelererat. Under denna tid har också diskussionen kring miljöpåverkan och oron för skadorna i omgivningen vuxit (Holm, 2013), s. 43-48). Från och med 1960-talet har påverkan av mänskliga aktiviteter på miljön varit i fokus med forskare och media. Turismens påverkan på miljön var inte i frågasatt före 1970. År 1977 skapade OECD, *Organisation of Economic Cooperation and Development*, en grupp av experter för att undersöka förhållanden mellan turismen och miljön. Experter observerade bland annat förlust av naturliga landskap, förorening och destruktion av flora och fauna (Holden, 2005, s. 163-165). **Antalet internationella ankomster har vuxit från cirka 25 miljoner ankomster år 1950 till cirka 806 miljoner år 2005 med en genomsnittlig tillväxtprocent på 6,5.** Den internationella turismen förväntas att uppnå 1,6 miljarder **ankomster** år 2020 och 2,6 miljarder år 2050 (Unep.a). Icke kontrollerad, konventionell turism hotar många naturliga destinationer runt om i världen (Unep.b).

Andrew Holden i boken *Tourism studies and the social sciences* (Holden, 2005, s.159-182) visar att turism, på vissa destinationer, är beroende av natur och hur man använder naturens resurser. Därmed har turism alltid påverkan på miljön, negativt eller positivt. Detta förhållande är ömsesidigt: turismen påverkar miljön och ändringar i miljön kan påverka turismen. Holden försöker förklara detta komplexa förhållandet mellan turismen och miljön.

En negativ påverkan är belastningen av miljöresurser. Garrett Hardin skapade en teori om hur turismen belastar miljöresurserna (Hardin, 1968). Hardins *The tragedy of the Commons* förklarar att turismutvecklingen oftast är ackumulativ. Det betyder att tillväxten av ett hotell eller ett turistföretag påverkar miljön väldigt lite men det attraherar till mer tillväxt och investering av andra företagare och hotell. Deras påverkan tillsammans skapar belastning av miljöns tillgängliga resurser.

Turismen belastar olika typer av miljöresurser. Inom miljöforskning pratar man om “common pool resources”, CPR. CPR är “*characterised by criteria of exclusion and exploitation*”, detta betyder att när en intressent använder dessa typer av resurser minskar det nyttan av de andra intressenterna. Mentaliteten “först till kvarn” hotar mest CPR-resurser när alla rusar först och försöker samla den största nyttan av resurser. De vanligaste CPR-resurserna som man använder för turismen är berg- eller vattenområden **till exempel fisk, strand, korallrev** (Holden, 2005, s. 159-182).

Turismen hotar också andra typer av resurser, till exempel mark och vatten. Turismen behöver en stark och komplex infrastruktur när tusentals människor **flyttar reser?** från ett land till ett annat. Transport så som hamnar, järnvägstationer, flygfält och logi kräver stora mängder av mark. Dessutom pressar turismen också vattenresurserna. Medelhavet är en av de mest vatten-stressade områden i världen. Turisters vattenkonsumtion är stort jämfört med den lokala befolkningen och det kan leda till att den lokala befolkningen inte får tillgång till vattenresurser som tidigare har varit fria. Om rena vattenkällor tar slut på en destination kan stora hotell- och turismföretag importera vatten men det löser inte vattenbristen hos den lokala befolkningen (Holden, 2005, s.159-182).

Klimatförändringen hotar också turismen på vissa destinationer. Speciellt berg- och kustregioner är känsliga för klimatförändring och kan hota turismen. Dessa regioner är beroende av turism och det betyder att klimatförändringen inte bara hotar **naturliga destinationer naturområden?** utan också de ekonomiska och sociala välmåendet av kommuner. En av de förutsedda konsekvenserna av den globala uppvärmningen är höjning av havsnivån med 20-100 cm inom kommande århundraden. Detta betyder en dramatisk ändring för mindre öar och stora områden av mark kan försvinna (Holden, 2005, s.159-182).

Ett annat stort problem är föroreningen. Föroreningar kan kategoriseras på olika sätt: vatten, luft, ljud och estetisk förorening. Turismen **miljöförstör** vatten genom att orent avloppsvatten rinner direkt ut till havet, sjön eller floder. Detta kan orsaka olika sjukdomar hos människor. Gödningsmedel till golfbanor och hotellens gårdar orsakar förorening när regn spolar ut gödningsmedel i vattenkällor. Även hotellens orena avloppsvatten från disk- och tvättmaskiner hamnar oftast i vattenkällor och leder till förorening. En annan stor faktor

för vattenföroreningen är vattentransport och vattenaktiviteter, till exempel fiskebåtar och vattentaxi. Även solkräm som tvättas bort från turister i vattnet orsakar lokal förorening (Holden, 2005, s.159-182).

Den andra formen av förorening gäller luft. Den största källan av luftförorening är olika transportsystem som krävs när miljontals turister flyttar på sig. 76,5% av turismens påverkan på växthusgas kommer från transporter. Bil- och flygtransport bildar koldioxid som är nyckelkällan för växthusutsläpp och skyndar på den globala uppvärmingen. Flygtrafiken är den snabbast växande transportindustrin och 3% av världens koldioxidutsläpp per år kommer från flygtrafik. Flygtrafik orsakar även 3% av världens kväveoxidutsläpp per år vilket minskar ozonkoncentrationen i stratosfären. Flygtrafikens utveckling påverkar också på människors hälsa. Människor som bor i närheten av flygfält har diagnostiserade andningsproblem och stress på grund av ljudförorening. Trots snabb tillväxt av flygtrafik är en bil den vanligaste typ av transport för en turist. Förorening, trängsel och trafiksäkerhet orsakar problem speciellt i urbanmiljöer, speciellt under högsäsonger (Holden, 2005, s.159-182).

Ljud och estetiska föroreningar är också typer av förorening som borde tas i beaktande. Flyg- och biltrafik, speciellt i närheten av flygfält eller motorväg och hotellkonstruktioner orsakar föroreningsproblem hos den lokala befolkningen. Nattklubbar och annan trafik av turisterna orsakar ljudförorening. Hotellutvecklingen orsakar oftast också estetisk förorening. Det gäller speciellt i strandområden där man bygger olika hotellbyggnader utan gemensam arkitektur. Hotellinvesteringar gör hellre beslut från den ekonomiska grunden än från den estetiska synpunkten. Det är inte bara hotell som skapar estetisk förorening utan annan turism-infrastruktur gör det också. På skiddestinationer påverkar skidliftar och andra faciliteter i ofördärvat landskap (Holden, 2005, s.159-182).

Kvaliteten på miljön är grundläggande för en turismdestination. Förorening och miljöresursernas reducering skapar jämviktsrubbing i miljön. Enligt European Tourism Analysis 1993 tyckte tyska turister att ett vackert landskap är den viktigaste enstaka faktorn för kvalitetsturism. **Föroreningar upptäcker** en av turismen paradoxer som kan beskrivas med frasen "döda gåsen som lade guldägg". Detta betyder att landskapet och miljön

attraherar turismen men utvecklingen av turismen och ökat antal besökare kan förstöra miljön som är den största attraktionen (Holden, 2005, s.159-182).

Man kan fundera på om mänskliga aktiviteter och förbrukning av miljöresurser aldrig skapar fördelar för själva miljön. Man kan prata om turismens positiva påverkan när man använder turismen som ett verktyg att skydda miljön från till exempel skogsavverkning eller brytning. Oftast är det ekonomiska värdet av miljön och naturen som bestämmer hur den ska tas i bruk. Naturen har många olika typer av värde: **liv-stöd värde**, fritidsvärde, vetenskapligt värde, historiskt eller religiöst värde. Det är turisternas villighet att resa och betala för att uppleva naturen och observera djur- och växtliv som förändrar estetiska- och fritidsvärden till ett ekonomiskt värde. Det mest effektiva verktyget för turismen att skydda miljön är att skapa nationalparker. Nationalparker har ökad naturvård och de attraherar också internationella turister till fattigare länder. Den ekonomiska grunden för naturvård kommer att bli starkare när man räknar att turismen har potentiellt större ekonomiskt värde än andra alternativ (Holden, 2005, s.159-182).

## 2.2. Hållbara utveckling inom hotell och turism industrin

FNs rapport *Vår gemensamma framtid* som lades fram år 1987 av Brundtlandkommissionen definierade hållbar utveckling som “en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov” (Brundtland commission, 1987). Världskommissionen lanserade Brundtlandkommissionen, *World Commission on Environment and Development*, för miljö och utveckling år 1987. Kommissionen leddes av Norges dåvarande statsminister Gro Harlem Brundtland (Granath & Anders, 2012).

Den hållbara utvecklingen beskrivs oftast från tre olika dimensioner: en ekologisk, en ekonomisk och en social. En bra utveckling från det ekologiska perspektivet beskrivs oftast som en bevarad eller utökad produktionskapacitet hos ekosystemen så som mat, vatten och ren luft. En bra utveckling från det ekonomiska perspektivet berikar både fattiga och rika och

skapar förutsättningar för en marknad med någorlunda jämlika villkor. En bra utveckling från det sociala perspektivet beskrivs som allas rätt till utbildning och sjukvård, en säker och hygienisk boendemiljö och rätt till demokratiska och fackliga rättigheter (Holm, 2013, s.177-179).

Attityden mot turism har förändrats med tiden. På 50-talet var den internationella turismen avgränsad till en relativt liten grupp av **eliter** och inhemsk turism var mest populärt. På 60-talet växte utländskt massturism snabbt och de första uttryckte sig om oron över hur utveckling inom turism kommer att påverka miljön. På 70-talet landade massturismen till östra Medelhavet och medvetandet av turismens miljöpåverkan ökade. I slutet av 80-talet hade man redan börjat undvika traditionella destinationer som var föråldrade och överutvecklade, så som vissa destinationer längs Spaniens södra kust. Från och med slutet av 80-talet sågs turism också som ett verktyg att utveckla fattiga U-länder. 90-talets ökade antal turister blev mer medvetna om miljöproblemen och turismindustrin började ta ansvar för miljöfrågor i deras verksamhet. Termer så som ekoturism och den gröna turismen blev populära (Holden, 2005, s.159-182).

The Internationell Ecotourism Society (TIES) definierar ecoturism som *“responsible travel to natural areas that conserves the environment, sustains the well-being of the local people, and involves interpretation and education”* (TIES, 2015). Den gröna turismen används som synonym till ekoturism och används i samma sammanhang med hållbar turism och ekoturism.

## **2.3. Miljöledning**

### **2.3.1. Definition**

Miljöledning är en synonym till miljöstyrning och miljömanagement. Även om miljöledning har många definitioner, saknas det en tydlig definition och miljölednings betydelse beror på i vilket sammanhang det används. Före 90-talet talade man om miljöledning som en form av naturresurshantering, naturvård och miljösydd. Efter 90-talet har miljöledning fått en annan

inriktning: miljöledning handlar om olika organisationers miljöarbete (Ammenberg, 2004, s.140). Olika definitioner av miljöledning och miljöledningssystem betonar olika aspekter. International Organization for Standardization, ISO 14001 **standarder för miljöledning**, definierar miljöledningssystem (**från och med MLS**) som en del av ledningssystem som innehåller organisationens struktur för planering av aktiviteter, ansvar, processer och resurser för att utveckla, genomföra, uppnå, utvärdera och erhålla organisationens miljöpolicy (Lamprecht, 1997, s.43-47).

Den franska standarden NF X 30-200, "*Système de management environnemental*" (1994), beskriver miljöledning och miljöledningssystem som en del av ledningsaktiviteter som definierar miljöpolicy, mål och ansvar. Enligt NF X 30-200 genomför miljöledning dessa aktiviteter genom att planera miljömål, mäta resultat och kontrollera miljöpåverkan. Alla nivåer av management har ansvar för miljöledning men det måste styras från den högsta ledningen. Genomförande av miljöledning gäller alla nivåer i organisationen. Miljöledning måste beakta speciellt ekonomiska och sociala aspekter. Miljöledningssystem består av en organisations ansvar, processer och verktyg som behövs för att genomföra miljöpolicy (Lamprecht, 1997). Definitionen av ISO 14 001 är mer generell än den franska definitionen. Den franska varianten integrerar resultatmätning i definitionen och nämner att miljöledning måste beaktas genom hela organisation och måste styras uppifrån (Lamprecht, 1997, s.43-47).

### 2.3.2. Den "mjuka" och "hårda" miljöledningen

Vilken typ av miljöledning är möjlig beror på vilken **sorts?** organisation som är aktuell. Miljöledning innehåller indirekt allt från strategier till tekniska framsteg och det kan struktureras på olika sätt. Man kan dela miljöledningen till "mjuk" och "hård" miljöledning (Ammenberg, 2004, s. 139-141).

Den mjuka, organisatoriska miljöledningen gäller organisationens externa och interna omvärld. Detta betyder organisationens relation till omvärlden. Intern omgivning innefattar till exempel ledning, ansvars- och befogenhetsfördelning, instruktioner, rutiner,

kommunikation, dokumentation, utbildning och kontroll. De externa innefattar till exempel inköpta tjänster, miljörapporter, miljöredovisningar och tillståndsansökningar. Kommunikation och dokumentation är också en del av den externa relationen. Andra externa företeelser är exempelvis konkurrentanalys, identifiering och hantering av intressekrav, marknadsföring och miljöcertifiering (Ammenberg, 2004, s.140-141).

Den hårda, operationella miljöledningen fokuserar mer på organisationens verksamhet. Den följer de flöden av material och energi som är förknippade med produkternas eller tjänsternas livscykel. Den hårda miljöledningen handlar om att anpassa produktion och produkter. Miljöanpassningen av produktion baseras på en systemanalys av material- och energiflöden. En vanlig målsättning för miljöanpassad produktion kan vara till exempel att producera materialsnåla och energisnåla produkter (Ammenberg, 2004, s.141).

## **2.4. Miljöledningssystem**

Miljöledningssystem har skapats som ett hjälpmedel för organisationer att jobba effektivt och kontinuerligt med miljöfrågor i företagets verksamhet. Det finns olika miljöledningssystem och de är alltid frivilliga. Det finns också många olika arbetssätt som att miljöledningssystem kan införas på. Om en organisation uppfyller någon certifieringsorganens krav, så som t.ex. ISO 14 001 eller Svanen, kan organisationen bli certifierad. Detta betyder att man kan erhålla ett certifikat av en tredje part (Ammenberg, 2004, s.155).

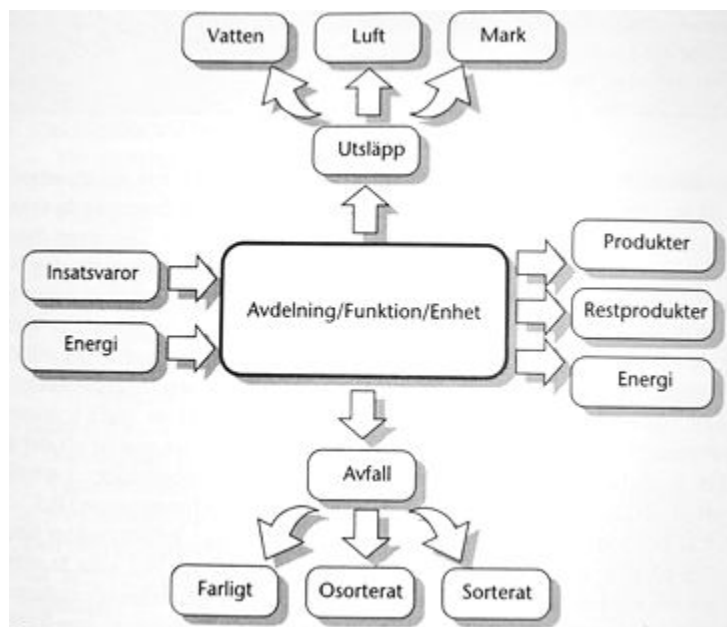
### **2.4.2. Miljöaspekter**

Av ISO 14 001 och EMAS definieras begreppet miljöaspekt som “de delar av organisationens aktiviteter/verksamhet, produktion eller tjänster som kan inverka på miljön” (Ammenberg, 2004), s. 164). Begreppet är centralt i **MLS** även om det är relativt nytt. Syftet med begreppet är att sätta organisationens verksamhet i centrum. En grundlig analys av miljöpåverkan är viktigt men **MLS** skall styra de aktiviteter i verksamheten som är de viktigaste ur miljöns synvinkel. Det vill säga kartlägga miljöaspekter i verksamheten. Det



finns olika typer av miljöaspekter. Man har delat miljöaspekter i fem olika kategorier: direkta, indirekta, operationella, organisatoriska och olycksrisker (Ammenberg, 2004, s.164-171).

Direkta miljöaspekter är sådana som kan kontrolleras och påverkas, till exempel transportutsläpp. Indirekta miljöaspekter är sådana som organisationen inte har full kontroll över. Operationella, hårda miljöaspekter påverkar material- och energiflöden och där är miljöpåverkan relativt välkänd. Organisatoriska, mjuka miljöaspekter kännetecknas av att det har svårt att ge en klar beskrivning av tillhörande miljöpåverkan och är organisatoriska i karaktären. Olycksrisker som miljöaspekt inriktar sig till de delar av verksamheten där miljömässiga risker förekommer. Detta innebär att det rör sig om potentiell miljöpåverkan. En miljöaspekt kan även tillhöra flera kategorier. Till exempel kan en miljöaspekt vara både operationell och indirekt. ISO 14001 och EMAS definition av miljöaspekter kan användas när man pratar om båda negativ och positiv miljöpåverkan (Ammenberg, 2004, s.164-171).



Figur 1. Material och energiflödesschema (Ammenberg, 2004, s. 169)

Man måste ha en uppfattning om vilka verksamhetens normala aktiviteter är och klargöra hur de påverkar miljön. De vanliga aktiviteterna bortser från olyckor. Man utgår från de olika

avdelningarna eller funktionerna och dokumenterar hur de påverkar miljön. Material- och energiförbrukning hänger ihop med miljöpåverkan och därför är det fördelaktigt att arbeta utgående ifrån ett material- och energiflödesschema, figur 1. Flödesschemat är en tydlig presentation av avdelningarnas flöden. Den bakomliggande tanken är att det som kommer till verksamheten i form av material och energi, blir kvar (lagras eller användas) eller lämnar organisationen i någon form. Utifrån denna information kan man identifiera de olika operationella miljöaspekterna. Det finns också organisatoriska aspekter som måste tas i beaktande. Organisatoriska aspekter innebär, till exempel, att identifiera lagkrav, fördela ansvar, etablera ett fungerande system och se till att personalen har tillräcklig utbildning. Alla organisatoriska beslut påverkar förstås de operationella aspekterna. Utöver de vanliga aktiviteterna måste organisationen också identifiera miljömässiga olycksrisker som har potentiell miljöpåverkan. Man måste tänka scenariomässigt, vilket betyder att man försöker sätta sig in i vilka olika händelseförlopp som kan inträffa och vilka konsekvenserna då kan bli. (Ammenberg, 2004, s.164-171)

Till exempel housekeeping-avdelningen på ett hotell använder olika kemikalier, energi, och vatten i deras funktioner. Alla inköp av kemikalier och rengöringsvaror är insatsvaror till avdelningens verksamhet, som till exempel vatten och kemikalier i städning och rengöring. Viss utrustning stannar kvar i avdelningen så som trasor och moppar. Avfall från housekeeping är t.ex. gamla rengöringsvaror, så som trasor, kopieringspapper, mjuka papper och engångsartiklar, till exempel städhandskar. Beroende på vilka städvaror ett företag använder kan avfall vara osorterat eller sorterat. Man kan också producera farligt avfall så som gamla maskiner och batterier. Utsläpp från housekeeping-avdelningen är främst kemikalier som tas upp av luft och avloppsvatten. **Man kan använda kemikalier och desinfektionsmedel i daglig rumstädning, som lämnar kemikalieutsläpp på ytor och i luften. Slutprodukten blir rena rum och allmänna utrymmen, samt energiförlust som kommer från städningen.**

Vi kan använda samma flödesschema till restaurangavdelningen. Insatsvaror i restaurangen är inköpta råvaror, maskiner, energi och vatten. Restaurangen producerar upplevelser till kunder: maträtter, möjligtvis engångsartiklar för service och så vidare. Man använder el och andra energikällor för att laga mat samt förse restaurangen med ström till belysning och

kassaapparater. Man har också luftkonditionering i kök och matsal som kräver energi. Spillvärme och vatten släpps också ut till omgivningen. Man använder också kemikalier för kökets städning som släpps ut i avloppsvatten. Restaurangen producerar också avfall. Restavfall kommer från matrester, förstörda råvaror och engångsartiklar så som servetter. Mycket av restaurangeavfallet går att sortera. Till exempel bioavfall, brännbart avfall, metall, glas och kartong.

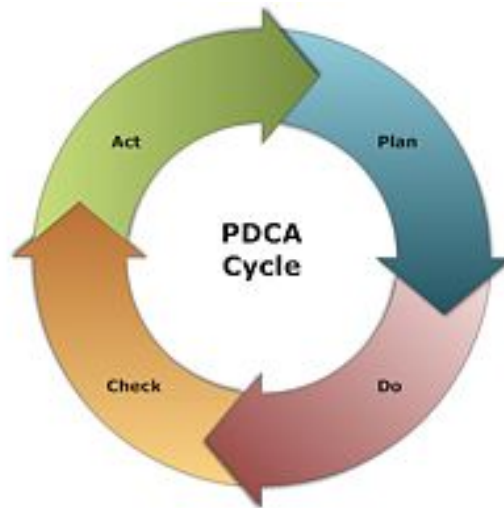
Hotellens reception producerar inte synliga produkter, men energi krävs även här i form av el och värme. Receptionen köper in till exempel kopieringspapper, kartor, nyckelkort och broschyrer som insatsvaror. Receptionen använder dessa och en stor del blir till avfall. Receptionen kan också ha lobbybar som har drycker, godis och glass som insatsvaror. Godis, glass och andra säljvaror producerar brännbart avfall, samt att dryckesserveringen orsakar disk och tomflaskor.

När organisationen har identifierat och analyserat miljöaspekterna ska de värderas för att avgöra vilka som är viktigast. Värderingarna gäller framförallt för operationella miljöaspekter. Organisatoriska miljöaspekter är svåra att värdera eftersom deras miljöpåverkan är svår att definiera. Både ISO 14001 och EMAS kräver att miljöaspekterna värderas systematiskt. Trots det finns det ändå krav på att en systematisk värdering skall ske. Dock finns det inga allmänna rekommenderade värderingsmetoder för organisatoriska miljöaspekter i miljöledningssammanhang. Detta betyder att det är upp till varje organisation att välja sina värderingsmetoder så att de passar verksamheten. (Ammenberg, 2004, s.164-171)

### 2.4.3. Arbetscykel i miljöledningssystem

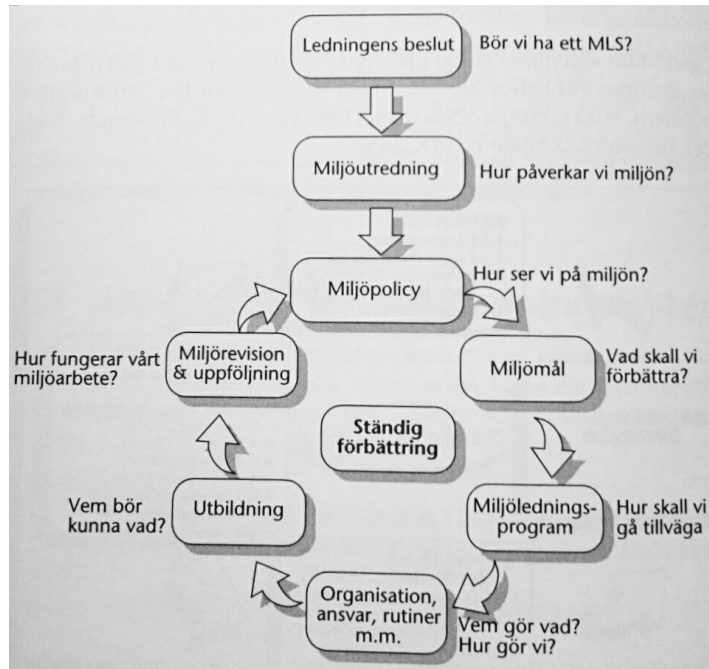
Miljöledningssystem kan gestaltas i en populär mall som även vissa andra ledningssystem använder, den så kallade PDCA-cykel som syns i figur 2. på sidan 17. Walter Shewhart skapade PDCA-cykeln och den utvecklades av Edward Deming. PDCA står för: P = plan, planera; D= do, utför; C= check, kontroller; A = act, agera. Grundtanken är att organisationer som följer PDCA-cykeln i ledningssystem jobbar systematiskt och strukturerat. Man etablerar

sin vision på en övergripande nivå. Visionen är mål eller önskad situation som man vill nå. Man kan också använda ett problem som man vill lösa som utgångspunkten (Hammar, ).



Figur 2. PDCA- cykel

Miljöledningssystemet leds från den högsta ledningen neråt. Ledningen fattar beslut om MLS. Det kan finnas många skäl till varför en organisation inför ett MLS, till exempel ekonomiska skäl, kommunikation med myndigheterna, konkurrensargument, kundkrav, marknadsföringsargument eller miljöskäl. Skälet till varför en organisation inför ett MLS påverkar hur systemet kommer att hanteras. Det finns en användningscykel för MLS i figur 3. (följande sida) som jag har valt som en processmodell i mitt arbete. För att kartlägga organisationens miljöpåverkan utförs en miljöutredning. Man kan även använda termen miljöaspektutredning, nulägesanalys eller nollrevision, som betyder samma sak. I praktiken måste man alltid genomföra någon form av miljöutredning för att det färdiga systemet skall leva upp till kraven. Till exempel EMAS kräver att en miljöutredning genomförs inom fem nyckelområden: lagar och förordningar, identifiering av alla miljöaspekter som påverkar miljön, beskrivning av de kriterier som krävs för att bedöma miljöpåverkans betydelse, undersökning av existerande rutiner för miljöledning och undersökning av tidigare miljörelaterade tillbud (Ammenberg, 2004, s. 204-233).



Figur 3. Användningscykel för miljöledningssystem (Ammenberg, 2004, s.162)

När organisationen har gjort sin miljöutredning är nästa steg att utarbeta en miljöpolicy. De franska standarderna NF X 30-200 definierar miljöpolicy enligt följande:

*Environmental policy is goals and general objectives of an entity concerning the environment as formally expressed by executive management. The environmental policy is an element of the general policy. It is understood that the environmental policy will respect relevant environmental legislation and regulations. (Lamprecht, 1997)*

Med andra ord är miljöpolicy ett dokument som redogör för hur organisationen ser på miljöfrågor och ämnar agera i miljöarbeten. Miljöpolicy fastlägger vad som är en aktuell situation och definierar framtida åtgärder. En policy bör ge ett seriöst intryck och visa att man är insatt i miljöproblematiken i allmänhet, och i den egna verksamheten. Policy bör vara innehållsrik men samtidigt kortfattad, lättillgänglig och tydlig. (Ammenberg, 2004, s. 202-204)

Nästa steg för organisationen är att sätta ett miljömål. MLS bygger på att de organisationer som använder MLS förbättrar sin prestanda genom att arbeta med mål, och det är viktigt både teoretiskt och praktiskt. Miljömål är, om möjligt, mätbara och konkreta, som utformas utifrån

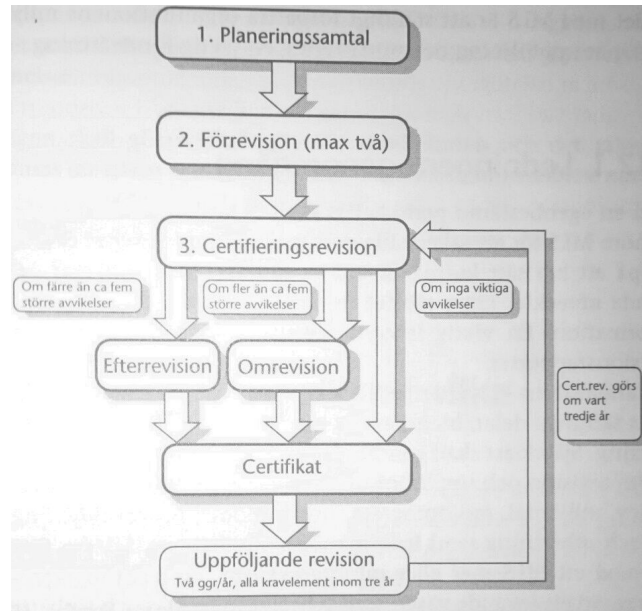
miljöpolicyn och miljöutredningen. Ett bra miljömål tar hänsyn till lagar och förordningar, betydande miljöaspekter, tekniska och affärsmässiga möjligheter och synpunkter från intressenter. Miljömål bör sättas till varje relevant funktion och avdelning och miljömålet kan delas in i två nivåer: övergripande miljömål och detaljerade miljömål. De övergripande målen är större och mer tidsmässigt omfattande. De detaljerade målen är så kallade delmål som bygger vägen till de övergripande målen. Utifrån miljömålen jobbar organisationen med miljöledningsprogram. Miljöledningsprogrammet är ett hjälpmedel för organisation att nå deras miljömål, samt att det förklarar hur det kommer att göras. Ett bra miljöledningsprogram innefattar bakgrund, målsättning, genomförande med beskrivningar om planering, arbetsfördelning, datainsamling och resultatpresentation; mätning, tidsplan, resultatkommunikation, ansvarsfördelning och resurser. Miljöledningsprogram bör anpassas om organisationen får nya funktioner eller aktiviteter eller om organisation förändrar de redan befintliga. (Ammenberg, 2004, s.205-210)

Nästa steg för organisationen är att utföra ett miljöledningsprogram. Detta innefattar genomförandet av ansvarsfördelning, dokumentera arbetet och ta hand om kommunikation, instruktioner och utbildning. För att få ett miljöledningssystem och ett miljöledningsprogram att fungera måste organisationen ha en ansvarsfördelning. Organisationen bör välja deras lämpliga ansvarposter enligt deras storlek, verksamhetstyp, ambitionsnivå med mera. MLS består av verksamhetens relevanta dokumentation. Organisationen måste dokumentera miljöledningssystemet. Dokumentation måste lokaliseras och godkännas av behörig personal och måste finnas tillgänglig och uppdaterad i de avdelningar där det behövs. Det är så kallad dokumentstyrning. Organisationen skall också redovisa dokument och verifikat. Det betyder att organisationen skall spara dokument som visar hur arbetet med systemet går framåt. Detta gäller till exempel rapporter från miljörevisioner. (Ammenberg, 2004, s.211-216)

Information och kunskap om MLS måste kunna spridas genom organisationen och detta kräver att kommunikationen fungerar bra. Organisation bör arbeta med både intern och extern kommunikation. Intern kommunikation gäller organisationens olika nivåer och personal. I den interna kommunikationen bör organisationen ha en miljökoordinator som tar hand om miljöfrågor generellt och ansvar också för kommunikationen mellan olika avdelningar.

Extern kommunikation gäller olika intressenter utifrån organisationen, till exempel kunder, leverantörer och myndigheter. Det är vanligt att extern kommunikation om miljöarbetet är uppdelat mellan olika avdelningar. Till exempel försäljningsavdelningen tar hand om marknadsföring om miljöarbetet till kunderna, och miljökoordinatören eller miljöansvariga har hand om kommunikationen med myndigheterna. För att man ska kunna utföra MLS är det viktigt att ge instruktioner. Det som återstår är instruktionerna som avgör vilka avdelningar i verksamheten som är mest relevanta på miljöaspekterna och att verksamheten drivs enligt miljöpolicy och miljömål. Dessa instruktioner bör övervakas och mätas. Det är viktigt att personalen är medvetna om organisationens miljöpåverkan och det MLS som organisationen utför. Det krävs oftast lämplig utbildning för personalen så att de blir bekanta med organisationens miljöarbete (Ammenberg, 2004, s. 222-226).

Miljörevisionen är det sista steget i MLS cirkeln. Miljörevision är en systematisk, objektiv, periodisk och dokumenterad utvärdering av organisationens MLS. Man värderar hela miljöledningssystemet samt organisationens rutiner och utrustning. Miljörevisionens syfte är att kontrollera om MLS stämmer överens med miljökraven, att organisationen driver verksamheten enligt MLS, samt att rapportera till ledning hur miljöarbetet fungerar. Revisionen samlar information om miljöarbetet och jämför det med MLS kriterier. Det finns två typer av revisioner: interna revisioner och externa revisioner. De interna revisionerna innebär att personer inom organisationen genomför revisionen och det behöver inte vara någon utomstående organisation som reviderar den. Man vill kunna kontrollera internt hur MLS fungerar, samt att man vill identifiera behovet av korrigeringar och förbättringar. De externa revisionerna genomförs oberoende av, så kallade, certifieringsorgan. Detta betyder att certifieringsorganet är ackrediterat och godkänd av en officiell aktör, till exempel SWEDAC (Swedish Board for Accreditation and Conformity Assessment) (Ammenberg, 2004, s. 227-230).



Figur 4. Flödesschema för revision

Den externa revisionens process utförs enligt flödesschemat i figur 4. Första delen av externa revisionen är ett planeringssamtal där organisationen presenterar hur långt de har kommit och hur deras miljöledningssystem ser ut. Organisationen diskuterar och planerar riktlinjer för revisionen. Nästa steg, förrevisionen, syftar till att hjälpa organisation att få ordning på sitt miljöledningssystem. Efter förrevisionen kommer certifieringsrevisionen. Detta betyder att man undersöker hur organisationen kontrollerar alla krapelement. Om det uppstår några avvikelser (färre än 5) är det efterrevisionens uppgift att utvärdera de avvikelser som hittats. Om det hittas fler än fem avvikelser (enligt Sveriges Provnings- och Forskningsinstitut) sker omrevision där man utvärderar hela certifieringsrevisionen på nytt. När certifieringsrevisionen är godkänd får organisationen sitt certifikat. EMAS kräver att den externa revisionen måste utföras och kontrolleras maximalt var tredje år (Ammenberg, 2004, s. 227-230). Den här undersökningen kommer använda den externa revisionens flödesschema i Svanenmärknigen eftersom det är en ny revision för Hotell Savoy och Svanenmärket är oberoende, externt miljöledningcertifikat.

I till exempel Hotell Savoys fall har den högsta ledningen beslutat att minska miljöbelastningen och bli miljömärkta senast år 2011. Hotellet har gjort en miljöutredning i nuläge och skapat en egen miljöpolicy. Efter det har de satt upp miljömålet att bli Svanenmärkt och börjat arbeta med Svanens miljöledningsprogram. Enligt Svanens krav



måste man redovisa vem som är ansvarig för vilken avdelning samt att hotellet ser till att personal är utbildad i Svanenmärket och dess krav. Varje år gör hotellet också en uppföljning och revision till den Nordiska Miljömärkningen. År 2015 var det dags för Hotell Savoy att ansöka om en ny Svanenlicens. Då gjordes en ny miljörevision. Dessa miljörevisioner var mitt projekt och de följde den externa revisionsprocessen (figur 5). Det ledde till att jag gjorde en ny miljöpolicy för företaget **och fortsätta jobba vidare med miljöledningssystemet.**

#### 2.4.4. Livscykelperspektiv

Livscykelperspektiv innebär att man ser produkter från ett perspektiv som omfattar alla produktens faser från råvaror till omhändertagande. Det här innebär att man följer upp produktens viktigaste material- och energiflöde genom produktens "liv", från tillverkning till återvinning. Livscykelperspektiv som metod och verktyg är ett hjälpmedel för organisationens miljöarbete och miljöanpassning. Exempel på ett verktyg som har skapats ur livscykelsteorin är ekostrategihjulet. Syftet med ekostrategihjulet är att stöda organisationer i miljöanpassning (Ammenberg, 2004, s. 269-270).

Livscykelsanalys är ett objektiva sätt att identifiera energi- och materialförbrukning, föroreningsutsläpp till miljön, bedöma miljöpåverkans grad och typ och utvärdera och föreslå olika möjliga sätt att minska miljöpåverkan. Denna analys bör innefatta produktens, aktivitetens eller processens hela livscykel: råvarurval, utvinning av energi och råmaterial, tillverkningsprocess, transport, distribution, produktanvändning, underhåll, återanvändning, återvinning och avfallsdeponering (Ammenberg, 2004, s.269-270).

Till exempel på ett hotell finns många olika produkter och komponenter som man kan undersöka. Man kan analysera livscykeln på till exempel en hotellfrukost eller restaurangrätter från råvaror till tallrik och avfallshantering. Man kan också analysera en gästs vistelse från livscykeln perspektiv. Man kan kartlägga alla gästmoment som kräver energi, vattenförbrukning, användning av olika engångsprodukter och så vidare.

## 2.5. Miljöcertifiering

### 2.5.1. Kategorier för miljömärkningar

Det finns olika sätt att miljömärka sin verksamhet. Martha Honey har delat certifieringar i två olika kategorier enligt metod. Det finns en processtänkande eller externa kriterier och standarder för prestanda. Certifiering med processtänkande betyder att MLS stämmer överens med specifikationer som verifieras via revision. MLS som baseras på prestanda har externa kriterier eller standarder som man måste uppfylla för att få en certifiering. Samma kriterier gäller alla som söker vissa certifikat. (Honey, 2002, s.56) Enligt Ammenberg har man senare fördelat miljömärkningar på tre olika kategorier: typ 1, 2 och 3 (Ammenberg, 2004, s. 282).

Miljömärkning typ 1 bygger på att ett fastställt antal av kriterier. Kriterierna är baserade på en analys av miljöpåverkan i ett livscykelperspektiv. Verksamheten måste kunna visa att man uppfyller kriterierna för att få miljömärkningen. Ett så kallad miljömärkningsorgan utvärderar och kontrollerar att företaget uppfyller kraven. Det finns oftast en symbol som visar att en tjänst eller en produkt är miljömärkt och uppfyller vissa krav. Den andra typen av miljömärkningar innebär företagets eget miljöuttalande. I detta fall beskriver företaget själv utvalda miljöegenskaper för tjänster och produkter. Detta betyder att det finns ingen extern, oberoendegranskning. Den tredje typen av miljömärkning bygger på en livscykelanalys. Detta bygger på ISO 14 000 series standarder och det är reglerat hur redovisningen ska utföras. Granskningen görs av ett ackrediterat certifieringsorgan som utfärdar certifikat (Ammenberg, 2004, s. 283).

### 2.5.2. ISO 14 000

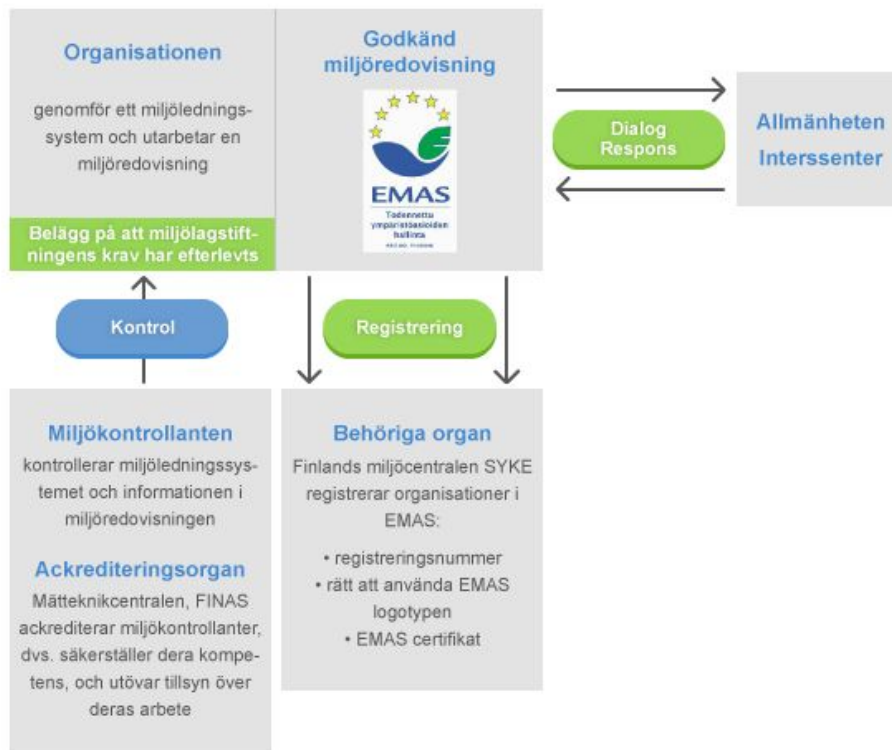
International Organization för Standardization, ISO, är en oberoende, icke-statlig organisation. Den har 161 länder som medlemmar. ISO utvecklar standarder till olika verksamhetssektorer med hjälp av experter från olika länder. ISOs standarder försäkrar att tjänster och produkter är säkra, pålitliga och har bra kvalitet. Det finns också strategiska

verktyg som kan skapa besparingar genom att minska avfallsmängder eller genom att öka produktivitet (ISO, ).

ISO 14 000-serien är standarder för miljöledning. Det innefattar praktiska verktyg för företag och organisationer att styra sitt egna miljöarbete. ISO 14 000-serien är delad i olika sektioner. ISO 14 001, 14 004 och 14 061 innehåller miljöledningssystem, exempelvis kravspecifikation för MLS. ISO 14 015 handlar om revision och bedömning. ISO 14 020-25 innehåller standarder för miljömärkning och ISO 14 040-49 handlar om livscykelanalys. ISO 14 050 förklarar terminologi för miljöledning och ISO 14 062-63 handlar om miljöanpassad produktutveckling och miljökommunikation (Ammenberg, 2004, s.159).

### 2.5.3. EMAS

The Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) är ett europeiskt, frivilligt miljöledningssystem för företag och organisationer. EMAS baseras på EU-förordning (EG) nr. 1221/2009 och det innehåller miljöledningssystem enligt ISO 14 001 samt en miljörapport: en EMAS-redovisning. EMAS-organisationer binder sig till att följa miljölagstiftningen, ständigt förbättra sin miljöprestanda och offentliggöra information om sitt miljöarbete. En viktig del av EMAS är öppenhet och rapportering av miljöinformation. En EMAS-organisation får använda EMAS-certifikaten och EMAS-logotypen. Figur 5 visar EMAS-systemets struktur och funktion (Suomen Ympäristökeskus, 2013).



Figur 5. EMAS-system struktur och funktion (Suomen Ympäristökeskus, 2013)

EMAS kräver att organisationen har ett miljöledningssystem och utarbetar en miljöredovisning vilken kontrolleras av miljökontrollanten eller ackrediteringsorganet. Efter att miljöredovisningen är godkänd kan organisationen registrera sig hos behöriga organ (Finlands miljöcentralen SYKE i Finland). Efter registreringen får organisationen rättigheten att använda EMAS-logon och ett certifikat i sin kommunikation med olika intressenter och allmänheten (Suomen Ympäristökeskus, 2013).

#### 2.5.4. EU-Blomman

EU-Blomman är ett gemensamt europeiskt miljömärke. Det togs fram av EU-Kommissionen år 1992. Kraven för EU-Blomman tas fram av ansvariga organ i EU:s medlemsländer och EU-Kommissionen **uppdrar** arbetet. EU-Blomman har specifika och fastställda kriterier för olika produktgrupper. Det är en öppen arbetsprocess och EU-Blomman är oberoende, Typ1-märkning, vilken betyder att Nordiska Miljömärkningsnämnden som är en utomstående organisation tar beslut i alla kriteriefrågor. I Norden tar den Nordiska

Miljömärkningsnämndens sekretariat hand om alla licensansökningar. EU-Blomman ser till hela produktens miljöpåverkan och har ett livscykelperspektiv där de ställer krav. Kraven höjs regelbundet (Nordiska Miljömärkningen, a).

#### 2.5.5. Svanen

Svanen är en nordisk miljömärkning. Detta betyder att de nordiska länderna: Danmark, Sverige, Norge, Finland och Island, har miljömärket Svanen gemensamt. De olika sekretariaten tar hand om licensansökningar, kontrollbesök och marknadsföring i sina respektive länder. Svanen är en av två Nordiska Miljömärkningsnämnder. Som nämnt tidigare, tar de Nordiska sekretariaten också hand om EU-Blommans miljömärkningar. Såsom EU-Blomman, är Svanen också en oberoendemärkning och Nordiska Miljömärkningsnämnden tar beslut i alla kriterier frågor. Svanen arbetar utifrån livcykelperspektivet där de ställer krav och tittar på hela produktens miljöpåverkan. Dessutom höjs kraven också regelbundet. Nordiska Ministerrådet fattade beslutet om Svanenmärkning 1989. Syftet var att ge nordiska konsumenter ett bra verktyg för att kunna välja produkter som uppfyllde stränga miljökrav. Svanenmärkning baseras på olika specifika och fastställda kriterier för olika produktgrupper. Det är öppna arbetsprocesser för alla intresserade och Svanenlicensen ges bara till de varor och tjänster som ansöker om en licens och som därefter klarar Svanens krav. Jag redovisar Svanens krav senare i kapitlet 3.5.1 (Nordiska Miljömärkningen, b).

## **3. SVANENMÄRKNING AV HOTELL SAVOY - EN FALLSTUDIE**

### **3.1. Företagbeskrivning**

Hotell Savoy är ett av Ålandhotel Group ABs hotell och ligger i Mariehamns centrum. Åland Hotel Group äger tre hotell i Mariehamn: Hotell Pommern, Hotell Savoy och Hotell Adlon. Hotellet har 85 rum varav 45 rum är renoverad år 2012 till superiorrum, 30 standardrum och 10 familjerum. Detta fyrstjärniga hotell var det första Svanenmärkta hotellet på Åland år 2011. Hotellets restaurang, Bistro Savoy, serverar frukost för hotellgäster samt lunch på vardagar. Bistro Savoy serverar a la carté för förbokade grupper från 2015 framåt. Tidigare a la carte har varit öppet vardagar och helger också. Hotellet har tre kabinetter och två konferensrum för max 20-40 personer. Det finns en bastu samt en simbassäng på hotellet. Hotell Savoy har varit öppet året runt men från 2015 framåt är hotellet öppet bara för högsäsongen och vissa helger för förbeställda grupper.

### **3.2. Vad är ett Svanenmärkt hotell?**

En Svanenmärkt hotellverksamhet har klarat Svanens krav och har ett helhetsgrepp i sitt miljöarbete. Personalen arbetar inom många områden för att inte belasta miljön. Verksamheten arbetar aktivt med att minska avfallsmängderna och vattenförbrukningen. Verksamheten arbetar också med att optimera användning av kemiska produkter och de produkter som används är i hög grad miljömärkta (*Kriterierdokument 055 hotell, restaurang och konferens s.4*).

### 3.3. Svanenlicensens ansökanprocess under hösten 2015

Svanenlicensens ansökan består av en ifylld ansökningsblankett och dokumentation som visar att kraven är uppfyllda. Ansökningsprocessen börjar med att skicka ansökningsblanketten till det land som verksamheten ligger i. Om landet inte har ett eget Nordiskt miljömärknings sekretariat skickar man ansökningsblanketten till valfritt sekretariat (*Kriteriedokument 055 hotell, restaurang och konferens*).

Ansökan är elektronisk och man använder My Swan Account som ett ansökningsverktyg. När den Nordiska Miljömärkningen har tagit emot ansökningsblanketten ges tillgång till My Swan Account. För beräkning av energi- och koldioxidgränsvärdet använder man Svanens energiverktyg. Genom My Swan Account som hjälpmedel fyller man i information hur bra företaget uppfyller kraven (*Kriteriedokument 055 hotell, restaurang och konferens s, 6-8*).

Kriterierna för hotell, restaurang och konferens består av en kombination av obligatoriska krav och valbara poängkrav. De obligatoriska kraven måste alltid uppfyllas. Varje poängkrav som uppfylls ger en viss poäng. Dessa poäng räknas samman och en viss poängsumma måste uppnås för att erhålla licensen. Kraven mäter den helhetliga miljöpåverkan av ett hotell och använder livscykelmetoden. Därför finns det olika krav, från energikällor till vattenförbrukning och gästartiklar. Svanen vill kartlägga hotellverksamhetens alla komponenter som kan ha påverkan på miljön. I samband med ansökan kontrollerar den Nordiska Miljömärkningen på plats att kraven uppfylls. Vid kontrollen ska underlag för beräkningar, original till inskickade intyg, mätprotokoll, inköpsstatistik och liknande som stärker att kraven uppfylls kunna uppvisas (*Kriteriedokument 055 hotell, restaurang och konferens s, 6-8*).

Hotell Savoys ansökningsprocess följde flödesschemat för revision i figur 4. (på sidan 21). Jag hade planeringssamtal med Svanenmärkets ansvariga och Fastighetschefen Johan Norrgård i september 2015. Han var min kontaktperson under ansökansprocess. Jag hade huvudansvar för ansökningsprocessen och förrevisjonen. Hotell Savoy har redan blivit

Svanenmärkt år 2011. Licensen måste förnyas varje tredje år och ansökningen år 2015 var licensens förnying. Licensansökan måste vara färdig under år 2015 på grund av nya krav, så jag hade relativt begränsat med tid att genomföra projektet jämfört med hur mycket data som måste samlas för ansökningen. Jag började med ansökningen i början av september och den var färdig i början av december. Det slutliga kontrollbesöket och certifieringsrevisionen var den 11 december. När jag började projektet **var hotellet redan avklarat sig Svanens energi- och koldioxidgränsvärdet så började jag jobba direkt** med hotellets operativa avdelningar.

Ansökan krävde att man räknar manuellt på hotellverksamhetens olika komponenter: antalet hotell och restauranggäster; antalet och märket av inköpta kemikalier; den procentuella delen och antal ekologiska livsmedel och dryck i restaurang och lobbybar; antal miljömärkta förbrukningsartiklar (engångsartiklar och sällanköpta varor, trycksaker) inom verksamheten; toalett- och duschutrustning i badrummen och miljövänliga lampor i faciliteter. Jag sökte efter information från hotellets arkiv, leverantörernas beställningssammandraglistor och bokningssystem Opera. Alla information är baserat på 2014 års statistik för verksamheten. Jag räknade årets gästantal från restaurangens arkiv och från Opera räknade jag sammandrag av hotell, konferens och bastugäster. Jag räknade procentuellt antal av hotellets toalett- och duschutrustning som uppfyller Svanens kriterier samt med procentuellt andel av sällanköpsvaror, så som tv, som uppfyller Svanens kriterier. Jag samlade data om inköpta kemikalier och registerade dem till Svanen My Account och räknade procentuell andel av inköpta, miljömärkta trycksaker och mjuka papper. Jag samlade ihop restaurangens totala inköpvolym från olika leverantörer och räknade både den procentuella delen och antalet av ekologisk och närproducerad mat.

Jag genomförde de manuella räkningarna själv men jag samarbetade med Johan Norrgård, housekeepingchefen Johanna Karlsson och kökschefen Dennis Lindqvist . Jag gick igenom Svanens krav av respektive avdelningar med Johanna Karlsson och Dennis Lindqvist och de hjälpte mig att svara på Svanens frågor om avdelningars arbetsätt.

Ett kontrollbesök, det vill säga en certifieringsrevision, innebär att en representant från den Nordiska Miljömärkningen träffar företaget och går genom ansökan och för en diskussion om



de kriterier vilka var gränsfall och vilka kriterier som avklarades bra. I kontrollbesöket ingår också en rundtur i faciliteterna. Vi gick igenom hotellets kemikalier, kemikaldoseringsutrustning och hotellrum och representanten av den Nordiska Miljömärkningen kontrollerade att verkligheten stämde överens med det som angetts i ansökan. Ansökan var godkänd med den första revisionen och därför behövdes det inte en efterrevision. Hotell Savoy fick Svanens certifikat direkt. Hotellet följer upp den årliga egenkontrollen och den uppföljande revisionen genomförs när den Nordiska Miljömärkningen uppdaterar kraven nästa gång.

### **3.4. Hotell Savoys resultat för Svanenlicens ansökan 2015**

#### **3.4.1. Svanenlicens krav**

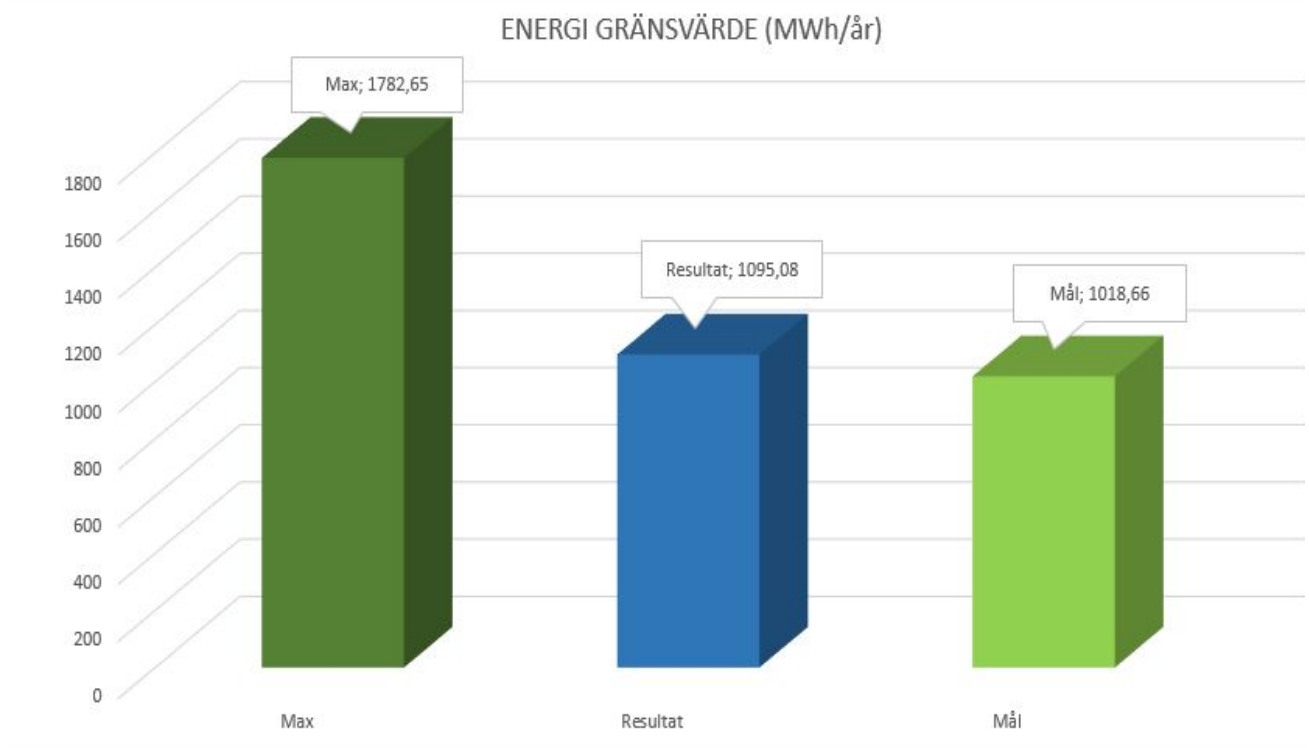
För att ett hotell ska få Svanenlicensen måste man uppfylla följande krav. Grunduppgifterna för företaget måste skickas och redovisar energiförbrukning, vattenförbrukning samt mängd av sorterat avfall, kemikalier och inköp. Man måste också reda ut antalet av gäster som ska avse föregående år. Man måste uppfylla krav för energigränsvärdet och en av de två andra gränsvärdena, vatten- eller avfallgränsvärdet. Hotellet måste också avklara alla de obligatoriska kraven för den specifika verksamheten samt uppnå minst 35% av den totala poängssumman för den specifika verksamheten. Jag förklarar de specifika kraven ner i de följande kapitlen. Jag har valt att reda ut Hotell Savoys resultat enligt Svanens kriteriedokument i dess respektive ordning. Det första grundkravet är en generell beskrivning av företaget vilken jag redan har tagit upp i företagbeskrivningen (kapitel 2.1). Andra grundkrav är redovisningen av externa leverantörer för restaurang- eller konferenstjänster men Hotell Savoy har inga externa leverantörer för dessa tjänster. Därför börjar jag förklara resultaten från gränsvärdena.

#### **3.4.2. Gränsvärden**

Det finns tre gränsvärden i Svanenansökan: energi, vatten och avfall. Gränsvärdeskravet för energi är obligatoriskt och måste alltid uppfyllas. Gränsvärden för vatten och avfall är valbara

men en av den måste uppfyllas. För beräkning av energianvändning och uppfyllande av denna måste man använda Nordiska Miljömärkningens energiverktyg, My Energy Tool. Verksamheter måste också ha skriftliga rutiner för att mäta, avläsa och dokumentera gränsvärdena för Svanenslicensen.

Gränsvärdet för energi räknas med My Energy Tool. Hotellens energiförbrukning får maximalt vara 1,7 gånger målvärdet som beräknas av energiverktyget. Hotell som inte erbjuder frukost har krav på ett gränsvärde på maximalt 1,6 gånger målvärdet. Målvärdet beräknas med energiverktyget utifrån ett flertal parametrar, till exempel klimatzon, golvyta, antal byggnader, antal gäster och mängd textilier som tvättas. Energiförbrukningen inkluderar el, värme och kyla. Hotellet måste ha fasta elmätare eller få en rapport från en tredje part som mäter elanvändningen. Värme och kyla kan mätas direkt från inköp från leverantör, till exempel fakturakopior eller bekräftelse från leverantör räknas som godkänd dokumentation. Hotell Savoy hade en bra energiförbrukning: bara 1,08 gånger målvärdet vilken betyder att hotellet ligger 0,62 under gränsvärdet.



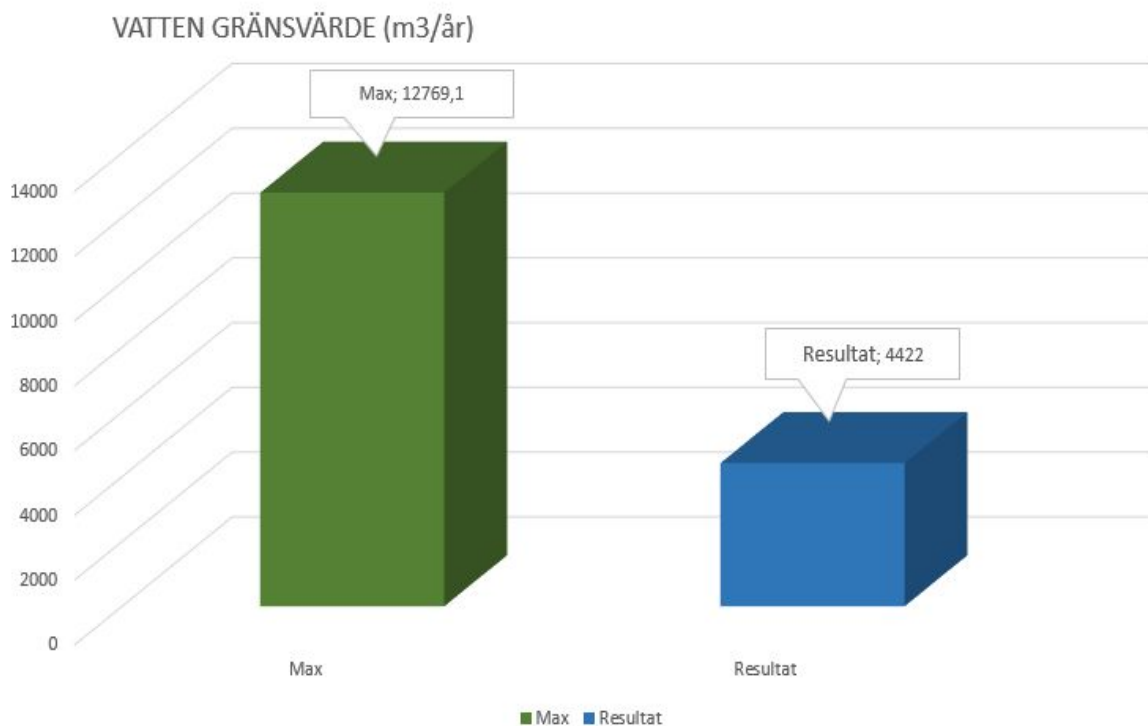
Figur 6. Energigränsvärde resultat

Vattengränsvärdena är olika för hotell- och restauranggäster. Gränsvärdeskravet för vatten är valbart men alla verksamheter måste dokumentera kravet. Följande gränsvärden gäller för olika verksamheter:

- Hotell med pool: 250 l/hotellgäst
- Restaurang: 45 l/restauranggäst
- Konferens: 25 l/konferensgäst
- Externa poolgäster: 75 l/extern poolgäst

Hotell som har olika delverksamheter måste räkna ihop den totala vattenförbrukningen enligt följande formel: Total vattenförbrukning = 250 liter/gäst \* antal hotellgäster + 45 liter/gäst \* antal restauranggäster + 25 liter/gäst \* antal konferensgäster + 75 liter/gäst \* antal externa poolgäster.

Verksamheten får poäng beroende på hur lågt deras vattenförbrukning är jämfört med ett gränsvärde. Hotell Savoy hade låg vattenförbrukning: bara 35% av maximalt gränsvärde.



Figur 7. Vatten gränsvärde resultat

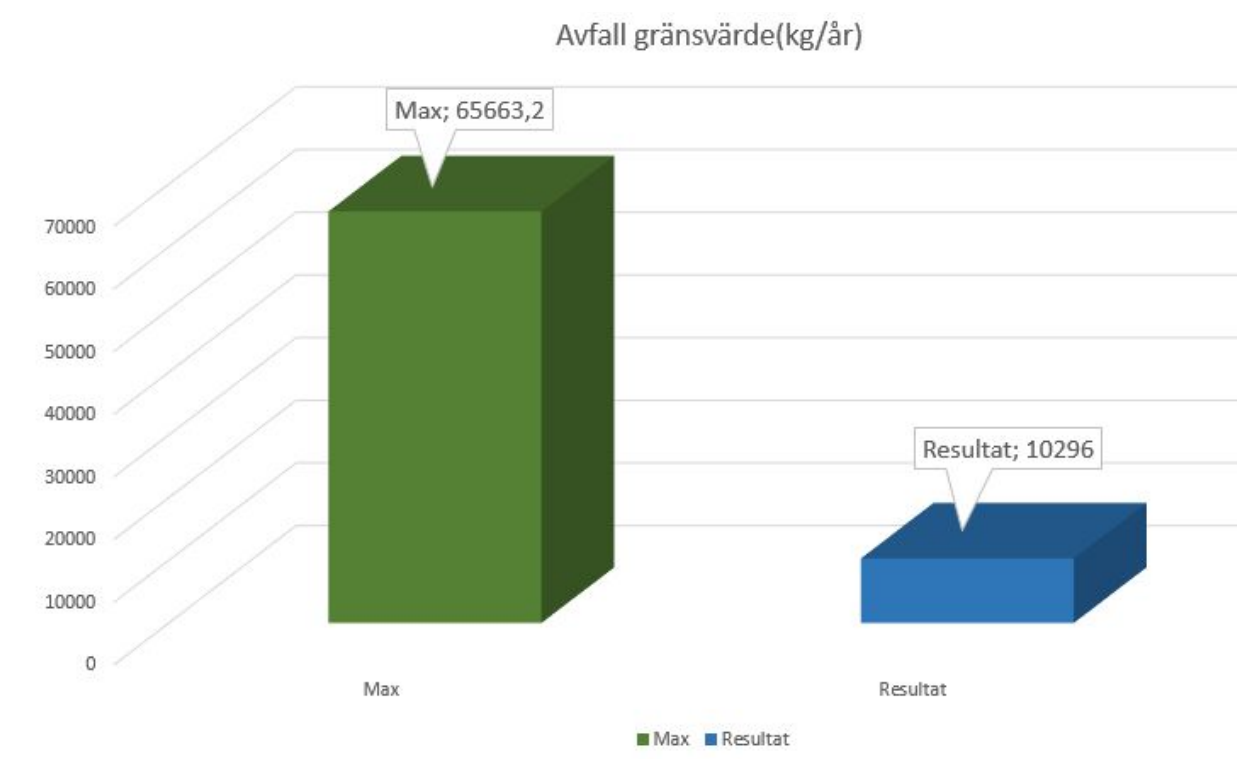
Gränsvärdeskravet för avfallsmängder är valbart. Alla verksamheter skall ändå dokumentera sin avfallsmängd. Gränsvärdet för avfall gäller allt osorterat avfall som uppstår från den dagliga verksamheten och går till förbränning. Följande gränsvärden gäller för olika verksamheter:

- Hotell: 0,20 kg/hotellgäst
- Restaurang: 0,80 kg/restauranggäst
- Konferens: 0,20 kg/konferensgäst

Total mängd avfall för hela verksamheten räknas med följande formel:

Gränsvärde för avfall = 0,20 kg/gäst \* antal hotellgäster + 0,80 kg/gäst \* antal restauranggäster + 0,80 kg/cateringportion \* antal cateringportioner + 0,20 kg/gäst \* antal konferensgäster.

Hotell Savoy klarade avfallsgränsvärdet bra, det osorterade avfallet var bara 16% av maximalt gränsvärde. Hotell Savoy hade också bra källsorteringsrutiner och regleringar för avfallssortering för gäster, vilka också är obligatoriska kriterier.



Figur 8. Avfallgränsvärderesultat

### 3.4.3. Energi

Svanens energikrav gäller fossil olja för uppvärmingen, koldioxid, solfångare, värmepumpar, köldmedium samt energianalys. Man behöver också reda ut den belysning som används och styrning av ventilationen. Dessa krav (utom krav för fossil olja) är poängkrav. Företaget måste visa att eventuell oljeanvändning till uppvärming är mindre än 30% av det totala uppvärmingsbehovet.

Hotell Savoy använder inte fossil olja för uppvärmingen och uppfyllde därmed kravet. Hotelllets koldioxid-index räknas med Svanens Energi Tool. Koldioxid-index visar relation mellan verksamhetens aktuella koldioxidutsläpp och målvärdet. Ju lägre koldioxid-index desto mer poäng får hotellet. Hotell Savoy fick full poäng eftersom deras koldioxid-index var lägre än 1,3. Hotell Savoy använder inte solfångare eller värmepumpar och därför fick hotellet inga poäng från dessa krav. Hotellet fick inte heller poäng från miljövänliga köldmedium eller energianalys. Hotellet fick poäng från behovstyrd ventilationsystem och från lågenergi-belysning.

### 3.4.4. Kemikalier

Svanen har stränga kriterier för kemikalier och hantering av kemiska produkter. Följande kriterier gäller kemiska produkter i verksamheten:

- 90 % av produkterna för disk är miljömärkta
- 90 % av produkterna för textiltvätt är miljömärkta
- 80 % av produkterna för städ är miljömärkta

Verksamheten måste också ha manuell eller automatiskt dosering av diskmedel och städkemikalier. Verksamheten ska ha inköpsrutiner och en ansvarig person för dessa rutiner per avdelning (städ, kök, restaurang och tvätt). Den inköpsansvariga skall säkerställa att verksamheten använder de valda kemiska produkterna som uppfyller kraven för kemikalier. Det skall också finnas tydliga och lättillgängliga instruktioner till personalen för dosering och

hantering av kemiska produkter. Verksamheten får också poäng från valbara kriterier så som kemikaliefria städmetoder och automatisk dosering av disk- och **torrmedel** och städkemikalier. Hotell Savoy uppfyllde alla obligatoriska krav och fick poäng på valbara kriterier också.

### 3.4.5. Vatten

Svanens kriterier för vattenförbrukning gäller diskmaskinens vattenkonsumtion, snålspolande vattenblandare, duschar och toaletter. Alla vattenkriterier är valbara poängkriterier. Enligt Svanens krav kan verksamhetens huvuddiskmaskin inte förbruka mer slutsköljvatten än 2-3 liter, beroende på vilken typ av diskmaskin som är aktuell: huvmaskinen får förbruka max 3 liter slutsköljvatten och tunnel- och underbänkmaskin får förbruka max 2 liter. Hotell Savoy fick poäng på detta krav. Hotell Savoy använder en huvmaskin som förbrukar 3 liter slutsköljvatten.

Svanens krav för vattenblandare och duschar är också valbart. Kravet är att minst 90 % av antalet vattenblandare i verksamheten är snålspolande med maximalt flöde 5-8 liter per minut, samt att minst 90% av antalet duschar i verksamheten är snålspolande med ett maximalt flöde av 9-11 liter per minut. Man måste visa tekniska data eller slumpmätningar som visar flödet i en vattenblandare eller i en dusch per minut. Hotell Savoy fick inga poäng från snålspolande vattenblandare, men de fick en poäng från snålspolande duschar med ett maximalt flöde av 11 liter per minut.

Enligt Svanens krav måste det finnas toalettstolar med två spollägen. Man får poäng om minst 20% av toalettstolarna har två spollägen. Detta visas med en uträkning av procentuell del toalettstolar med två spollägen. Hotell Savoy fick full poäng på detta krav då över 50% av toalettstolarna på hotellet har två spollägen.

### 3.4.6. Avfall

Utöver gränsvärden för avfall har Svanen obligatoriska krav för källsortering och avfallssortering för gäster. Verksamheten måste sortera sitt avfall i minst tre av följande fraktioner: glas, metall, organiskt avfall, papper, papp, hård och mjuk plast. Man måste dokumenteras vilka fraktioner som används och även omfatta en beskrivning av hur de återvinns om (beskrivningen gäller enbart organiskt avfall, hård- och mjukplast-fraktioner). Verksamheten skall också ha möjlighet för gäster att sortera sitt avfall i minst två fraktioner på gästrum, konferens- och allmänna utrymmena. I restaurangen måste det finnas tydliga instruktioner för gäster om de sorterar sin disk själva eller det måste finnas bra rutiner för personalen för sortering. Ett valbart krav handlar om rapportering av hur organiskt avfall behandlas. Hotell Savoy uppfyllde kravet för avfallssortering. Det finns minst fyra fraktioner där hotellet sorterar sitt avfall och det finns sopkorgar med tre fraktioner i gäst- och allmänna utrymmena.

### 3.4.7. Inköp

Verksamheten måste ha rutiner för inköp av olika produkter. Vid nyinköp av lågenergilampor, lysrör och LED, måste lamporna ha en viss livslängd eller alternativt skall lamporna vara miljömärkta. Vid nyinköp av köksrullar, handduks-, toalett-, kopieringspapper och trycksaker gäller följande kriterier:

- 90% av inköpt mjukpapper skall vara miljömärkt
- 90% av inköpt kopieringspapper skall vara miljömärkt
- 50% av trycksakerna skall vara Svanenmärkta

Valbart krav för inköp är miljömärkta förbrukningsartiklar, miljömärkta sällanköpsvaror eller använda miljömärkta tjänster. Hotell Savoy uppfyllde de obligatoriska kraven utom kravet för trycksaker. Anledningen till det var att tryckeriet som använts var Svanenmärkt tidigare men förnyade inte sin licens. Vid kontrollbesöket diskuterade vi om möjlighet finns att få specialtillstånd för detta eftersom det inte finns Svanenmärkta tryckerier på Åland. Hotell Savoy fick valbara poäng bara från miljömärkta förbrukningsartiklar.

### 3.4.8. Mat

Kraven för mat gäller för all typ av restaurangverksamhet. Obligatoriska kriterier inkluderar att restaurangen måste vara kunnig att informera gästerna om ursprungsland för det kött och fiskprodukter som serveras som huvudingrediens. Det ska också finnas en rutin för att säkerställa att gästerna kan få denna information. Enligt Svanens kriterier är det förbjudet att använda icke hållbara råvaror och genmodifierade livsmedel. Restaurangen skall därför ha rutiner som säkerställer att dessa produkter inte serveras. Det är förbjudet att servera följande arter som är akut eller starkt hotade på officiella eller IUNCs rödlista:

- Haj
- Rocka
- Vildfångad Stör
- Tonfiskarterna blåfenad och sydlig
- Ål
- Havskatt
- Hälleflundra
- Kungsfisk, Rödfisk, Uer
- Havsöring

Ekologiska livsmedel och dryck måste också vara åtminstone 5% av den årliga inköpsvolymen eller restaurangerna ska ha minst 5 stycken ekologiska livsmedel eller drycker som erbjuds dagligen. Verksamheten får också valbara poäng från följande krav:

- vegetariska eller köttfria rätter i det dagliga utbudet
- vegetariskt eller köttfri dag
- 10- 15% eller mer av den årliga inköpsvolymen är närproducerad (livsmedel och/eller dryck)
- restaurangen mäter organiskt avfall kontinuerligt
- restaurangen erbjuder inte buteljerat vatten till sina gäster

Hotell Savoy uppfyllde alla obligatoriska krav som gäller mat och restaurang. Hotellet fick också många valbara poäng från till exempel vegetariska rätter i dagligt utbud och användning av närproducerade livsmedel och dryck.



### 3.4.9. Gästrum - hotellrum??

Kriterier för gästrum är valbara poängkriterier. Verksamheten får poäng från om följande kriterier uppfylls:

- Inga eller max 25% av badrummen har engångsartiklar
- 90% av TV-apparaterna har en hård avstängningsknapp med energiförbrukning i avstängt läge på <0,01 W och en energiförbrukning i passivt viloläge på < 0,50 W
- Gästrummen saknar minibar eller 90 % minibaren förbrukar maximalt 0,6-0,8 kWh/dygn
- Det finns allergianpassade gästrum

Hotell Savoy uppfyllde alla obligatoriska kriterier och fick valbara poäng till exempel från förnyade, energivänliga Tv-apparater.

### 3.4.10. Andra kriterier

Andra obligatoriska kriterier gäller transport och servering. Kravet för servering förbjuder användningen av engångsartiklar i allmänna gästutrymmen eller matsal med vissa undantag. Undantag faller är take-away lådor, servetter, varor till försäljning, sugrör och drinkpinnar som delas ut personligen. Kriterier för transport gäller om catering är en del av verksamheten. Då måste chaufförerna ha genomgått en kurs i miljöanpassad körning och vid nyinköp av fordon för cateringtransport ska dessa uppfylla senast antagna Euronorm. Poängkrav för transport är att minst 5% av de årliga inköpen av fordonsbränsle är Svanenmärkt. Verksamheten skall också säkerställa att gällande lagstiftning och inköpsrutiner följs upp och att egenkontroll av miljöarbetet görs enligt en egenkontrollplan. Verksamheten skall också informera personal och nyanställda om Svanens kriterier och informera tydligt om Svanen till gästerna. Svanen har också ett valbart kriterium för pool i hotellet. I rengöring av pool skall klor som desinfektionsmedel kompletteras med ett miljövänligare alternativ, till exempel UV-ljus.

Hotell Savoy har ingen cateringservice och därför behöver de obligatoriska kraven inte uppfyllas och de fick inga poäng från det valbara kraven. Hotell Savoy uppfyller kravet för engångsartiklar samt krav för egenkontroll. Ålandhotel Group uppdaterade sin miljöpolicy med gällande rutiner och ansvariga personer.

### **3.6. Förbättringsmöjligheter för Hotell Savoy**

Hotell Savoy kan förbättra sitt miljöarbete inom olika avdelningar. Till exempel kunde restaurangen använda mer ekologiska och närproducerade råvaror samt miljömärkta engångsartiklar, så som servetter. Det skulle också vara bra att ordna en ny inskolning om Svanen till personalen och informera bättre om Svanen till gäster. Gästerna hittar information om Svanenmärkning på hotellets websidor men man kan göra miljömärkningen mer synlig i hotellets reception. Dessa föreslag är lätta och relativt billiga sätt att förbättra arbetet med Svanen. Hotellet kunde skaffa fler poäng genom att investera i behovstyd belysning och ventilation men dessa kräver ekonomiskt stora investeringar och är bara valbara krav. Hotell Savoy måste hitta ett tryckeri som är Svanenmärkt före nästa uppföljningsrevision för att uppfylla de obligatoriska kraven också i framtiden. Svanenmärkta trycksaker är ett obligatoriskt krav och tryckeriet som hotellet använder har inte förnyat sin Svanenlicens.

### **3.7. Sammanfattning**

Hotell Savoy uppfyllde alla Svanens obligatoriska krav och fick 47 av max 90 poäng. För att erhålla Svanenlicensen krävs det minst 32 poäng. För att sammanfatta Hotell Savoys resultat kan jag konstatera att hotellet klarade av sig bra. Hotellet klarade av Svanens gränsvärden bra och speciellt housekeepingavdelningen har starka rutiner för att jobba miljövänligt. Alla inköpta kemikalier och en stor del annan utrustning är miljömärkta, och städpersonalen har goda rutiner för till exempel kemikaliedosering. Slutlig bedömning av Hotell Savoys

miljöarbete är att hotellet har väl fungerande miljöledningssystem och uppfyller Svanens krav bra.

### **3.8. Reliabiliteten och validiteten i undersökningen**

Som alla undersökningar syftar också min undersökning till att producera giltiga resultat på ett etiskt sätt. Enligt Guba & Lincoln (1981) (Merriam & Nilsson, 1994, s.175) måste man ta i beaktande de instrument som används när man diskuterar om validiteten och reliabiliteten hos en fallstudie. Intern validitet handlar om hur bra resultatet stämmer överens med verkligheten. Reliabilitet handlar om frågan kommer undersökningen att ge samma resultat om den upprepas (Merriam & Nilsson, 1994, s. 174-183). Jag konstaterar att min undersökning har bra validitet och reliabilitet eftersom undersökningen av hotellet har granskats av en utomstående organisation, den Nordiska Miljömärkningen. Jag fick projektet från min arbetsgivare och man måste vara kritiskt mot arbete som görs inom företaget men i detta fall har det funnits ytterligare en tredje part som har granskats undersökningen. Därför kan jag konstatera också att reliabiliteten i undersökningen är bra.

## 4. SLUTORD OCH REKOMMENDATIONER

Den undersökningen har varit intressant att jobba med. Jag har lärt mig mycket om hotellets funktioner, miljötänkande i företaget och hur man tillämpar de olika miljöledningsteorierna i praktiken. Jag är tacksam för att jag fick jobba med ett verkligt projekt med Åland Hotel Group och samarbetet med de olika avdelningarna på Hotell Savoy fungerade bra. Svanenlicensens ansökningsprocess är tidskrävande men man lär sig nya sidor av hotellets verksamhet. Ansökningsprocessen var inte svår men den kräver att man sätter ihop många pusselbitar. Jag tycker att det är viktigt att turistföretag tar miljöfrågor i beaktande eftersom turismen påverkar miljön och samtidigt är de beroende av denna. Miljöcertifieringar är ett sätt att minska sin belastning på miljön och samtidigt kommunicera sin miljötanke till konsumenten. Framtida examensskribenter kan fortsätta undersöka till exempel Svanenmärkets ekonomiska för- och nackdelar eller påverkar Svanen marknadsföringen eller marknads efterfrågan. Man kan också undersöka skillnader mellan Svanen och någon annan miljömärkning, till exempel undersöka skillnader mellan de olika certifieringarna.

## 5. KÄLLFÖRTECKNINGAR

- Ammenberg, J. (2004). *Miljömanagement*. Lund: Studentlitteratur. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/8953778>
- Granath, B., & Anders, A. L. (2012). *FN-fakta hållbar utveckling*. ().FN förbundet.
- Hammar, M.ISO9001 knowledge base. Retrieved from <http://advisera.com/9001academy/knowledgebase/plan-do-check-act-in-the-iso-9001-standard/?icn=free-knowledgebase-9001&ici=top-pdca-plan-do-check-act-cycle-in-iso-9001-requirements-txt>
- Hardin, G. (1968). The tragedy of the commons. *Science*, 162(3859), 1243-1248.
- Holden, A. (2005). *Tourism studies and the social sciences* (1. publ. ed.). London [u.a.]: Routledge.
- Holm, F. (2013). *Vad är ett miljöproblem?* (2., rev. och uppdaterade uppl. ed.). Stockholm: Studentlitteratur. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/14852620>
- Honey, M. (2002). *Ecotourism & certification : Setting standards in practice* (Honey, Martha ed.). United States: Retrieved from <http://catalog.hathitrust.org/Record/004286894>
- ISO.Iso. Retrieved from [www.iso.org/iso/home/about.htm](http://www.iso.org/iso/home/about.htm)
- Kriterierdokument 055 hotell, restaurang och konferens*. (). [www.svanen.se](http://www.svanen.se): Svanen.
- Lamprecht, J. L. (1997). *Iso 14000*. New York [u.a.]: American Management Assoc.
- Merriam, S. B., & Nilsson, B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/8353650>
- Nordiska Miljömärkningen. (a). EU-blomma. Retrieved from <http://www.svanen.se/Om-oss/Vara-miljomarkningar/EU-blomman/>
- Nordiska Miljömärkningen. (b). Svanen. Retrieved from <http://www.svanen.se/Om-oss/Vara-miljomarkningar/Svanen/>
- Suomen Ympäristökeskus, S. (2013). Emas. Retrieved from [http://www.ymparisto.fi/sv-FI/Konsumtion\\_och\\_produktion/Miljosystem\\_och\\_miljostyrning/EMAS\\_i\\_praktiken](http://www.ymparisto.fi/sv-FI/Konsumtion_och_produktion/Miljosystem_och_miljostyrning/EMAS_i_praktiken)
- TIES.The international ecotourism society. Retrieved from [www.ecotourism.org/what-is-ecotourism](http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism)
- Unep. Retrieved from

<http://www.unep.org/resourceefficiency/Business/SectoralActivities/Tourism/FactsandFiguresaboutTourism/tabid/78771/Default.aspx>

United nations environmental programme. Retrieved from

<http://www.unep.org/resourceefficiency/Business/SectoralActivities/Tourism/TheTourismandEnvironmentProgramme/FactsandFiguresaboutTourism/ImpactsofTourism/EnvironmentalImpacts/TourismsThreeMainImpactAreas/tabid/78776/Default.aspx>

## **6. BILAGOR**

Bilaga 1. Intyg från Ålandhotels Group

Bilaga 2. Tidsplan för Svanens ansökan projektarbete

## Bilaga 1.



### I N T Y G

Detta intygar att Miia Häkkinen (050293-2585) har utfört förnyelse av Svanen-märkningen för Åland Hotel Group AB:s hotell Savoy (4055 0281) i enlighet med de nya kriterierna i licens-version 4.0. Hon har bland annat på egen hand samlat in data över förra årets förbrukning och även framgångsrikt projekterat för att hotellets restaurang Bistro Savoy också blivit Svanen-märkt. Med detta gäller hotell och Bistro Savoy's Svanen-märkning fram till 31.12.2018.

Mariehamn 22.4.2016

Johan Norrgård  
IT- & Fastighetsansvarig  
[Johan.norrgard@alandhotels.fi](mailto:Johan.norrgard@alandhotels.fi)  
+358-500 361 068

*Åland Hotel Group AB är en ledande aktör på den åländska turistmarknaden. Sammanlagt förfogar företaget över 234 rum fördelade på hotellen Adlon, Pommern och Savoy. I företaget ingår även Adlon Sportsbar & Pizzeria, Bistro Savoy och Kvarter 5.*

Nygatan 10, 22100 MARIEHAMN  
Tel: +358 (0)18 15 400 | Fax: +358 (0)18 15 045  
[info@alandhotels.fi](mailto:info@alandhotels.fi) | [www.alandhotels.fi](http://www.alandhotels.fi)



## Bilaga 2.

### TIDSPLANERING AV SVANENS ANSÖKAN

MÅNAD	ANSÖKAN	AKTION
September	Grundinformation	Planeringsmöte med Johan Norrgård
		Genomgång av ansökan
		Räkning av gästantalet i hotellet, restaurang, konferens och bastu
	Gränsvärden	Energi Tool resultat
		Sammandragslistor från el- och vattenleverantörer
		Sammandragslista från Renhållningen
	Tvätt	Sammandragslistor från tvätteriet
	Energi	Dokumentation av energikällor
Oktober	Kemikalier	Sammandragslistor från Arritas Ab och Kesko
		Möte med Johanna Karlsson, housekeepingchef
	Avfall	Dokumentering av sopsorteringsfraktioner
		Dokumentering av gästens sopsortering
	Inköp	Leverantörslistor från Kesko
		Dokumentering av belysning
		Dokumentering av mjuk- och kopieringspapper
		Dokumentering av förbrukningsartiklar och sällanköpsvaror
		Beräkning och dokumentering av miljömärkta trycksaker
November	Mat	Leverantörslistor från Kespro, Dinera, Dahlmans, Stallhagen,
		Möte med Dennis Lindqvist, kökschef

		Räkning och reda ut ekologiska och närproducerade råvaror
	Gästrum	Dokumentering av engångsartiklar
		Dokumentering av TV-apparater
	Vatten	Beräkning av toalett
		Beräkning och slumpmätning av vattenblandare och dess vattenkonsumtion
		Beräkning och slumpmätning av dusch och dess vattenkonsumtion
	Rutiner	Dokumentering
	Servering	Dokumentering
	Transport	Dokumentering
	Pool	Dokumentering
December	Kontrollbesök	Genomgång av ansökan
		Förnyande av miljöpolicy