



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

OPINNÄYTETYÖ

Vastuullinen ja ympäristöystävällinen toiminta Original
Sokos Hotel Arinassa ja sen eri osastoilla

TEKIJÄ/T: Anna Korhonen
Anni Liukkonen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Anna Korhonen, Anni Liukkonen	
Työn nimi Ympäristöystävällinen ja vastuullinen toiminta Original Sokos Hotel Arinassa ja sen eri osastoilla	
Päiväys 17.2.2014	Sivumäärä/Liitteet 44
Ohjaaja(t) Markku Haapakoski	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Hotellipäällikkö Tiina Vähäkuopus, Hotellinjohtaja Päivi Kaarlela, Original Sokos Hotel Arina	
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on antaa Original Sokos Hotel Arinan henkilöstölle toimintamalli vastuullisesta ja ympäristöystävällisestä toiminnasta nyt ja tulevaisuudessa sekä antaa hotellille tilannekatsaus Joutsenmerkin asettamista kriteereistä, ja muutoksista, joita Joutsenmerkin saaminen Original Sokos Hotel Arinalta vaatii. Opinnäytetyöllä pyritään saamaan pitkäaikaisia vaikutuksia toiminnassa ja kehittämään toimintaa S-ketjun toimintamalli huomioiden. Tarjoamme hotellille myös konkreettisia esimerkkejä ja parannusehdotuksia.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta osuudesta, ympäristömerkin vaatimuksista ja erilaisista kehitysideoista hotellille. Teoriaosuudessa perehdytään kestävään kehitykseen ja sen osa-alueisiin, yhteiskuntavastuuseen sekä ympäristömerkin kriteereihin. Opinnäytetyössä tuodaan esille myös Joutsenmerkin vaatimukset ja pisteytys hotellille sekä Original Sokos Hotel Arinan nykytilanne ja korjausehdotukset. Tämän tutkimuksen jälkeen Original Sokos Hotel Arina voi hakea Joutsenmerkkiä pienten muutosten jälkeen.</p> <p>Opinnäytetyöprosessissa käydään läpi opinnäytetyön rakentamisvaihe sekä toiminnallisen opinnäytetyön teoria. Opinnäytetyön lopussa kerrotaan erilaisia kehitysideoita, joita noudattamalla Original Sokos Hotel Arina voi muuttaa toimintaansa vastuullisempaan ja ympäristöystävällisempään suuntaan.</p>	
Avainsanat Ympäristöystävällisyys, kestävä kehitys, yhteiskuntavastuu, toiminnallinen opinnäytetyö, Joutsenmerkki, Sokos Hotels	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Anna Korhonen, Anni Liukkonen			
Title of Thesis Responsible and environmentally-friendly operations in Original Sokos Hotel Arina			
Date	17.2.2014	Pages/Appendices	44
Supervisor(s) Markku Haapakoski			
Client Organisation /Partners Hotel Manager Tiina Vähäkuopus, Director of the Hotel Päivi Kaarlela, Original Sokos Hotel Arina			
<p>Abstract</p> <p>The main purpose of this functional thesis is to give an operating model of responsible and environmentally-friendly function, now and in the future, for Original Sokos Hotel Arina. It also offers an overall review about Joutsenmerkki and its criterions and as well as changes which Original Sokos Hotel Arina has to make in order to get the Joutsenmerkki. This thesis aims to get some long-term effects in hotel function and to develop an everyday action to be related more in S-chain. We also offer concrete examples and suggestions for improvement.</p> <p>The thesis consists of theoretical part, standards of the eco-label and different kinds of development ideas for hotel. In addition to eco-label, we study in the theoretical part sustainable development and its sub-regions . In the table we bring forward all the standards and scoring for the hotel. We also look over Original Sokos Hotel Arina's situation at the moment, and at which parts are right and what needs to be changed. With the help of this research Original Sokos Hotel Arina can apply for Joutsenmerkki after tiny changes.</p> <p>In the process of the thesis we look over the theory of functional thesis, contemplation and implementation. In the end we give advice and concrete development ideas and by following these Original Sokos Hotel Arina may change their operations towards a more responsible and eco-friendly way.</p>			
Keywords Environmentally-friendly , sustainable development, social responsibility, functional thesis, Joutsenmerkki, Sokos Hotels			

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksiantajan esittely: Original Sokos Hotel Arina	6
1.2 S-ketju	6
2 KESTÄVÄ KEHITYS.....	8
2.1 Kestävkehitys matkailualalla	9
2.2 Kestävä kehitys Suomessa.....	10
3 YHTEISKUNTAVASTUU	11
3.1 Yhteiskuntavastuu matkailualalla	11
3.2 Liiketoiminnan kolme vastuualuetta	12
3.2.1 Taloudellinen vastuu.....	12
3.2.2 Sosiaalinen vastuu.....	13
3.2.3 Ekologinen vastuu	14
3.3 Vastuullisuus ja turvallisuus S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskaupassa	15
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI.....	17
4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	17
4.2 Suunnittelu.....	17
4.3 Toteutus	18
5 YMPÄRISTÖMERKIT	19
5.1 Joutsenmerkki	19
5.2 Joutsenmerkki hotellille	20
5.3 Joutsenmerkin kriteerit hotellille	21
5.4 Joutsenmerkitty ravintola	25
5.5 Joutsenmerkin kriteerit ravintolalle.....	25
6 JOUTSENMERKKI ORIGINAL SOKOS HOTEL ARINALLE	27
7 KEHITYSIDEOITA ORIGINAL SOKOS HOTEL ARIANLLE	37
8 POHDINTA.....	39
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	40

1 JOHDANTO

Ympäristövastuullisuus on toiminnan parantamisen lähtökohta erilaisissa matkailupalveluissa ja myös useammalle majoituksen valintaperuste. Ekologisuudesta on tullut nykypäivänä myös matkailun kasvava trendi. (HYY-yhtymä 2014.) Kuluttajien tietoisuus ympäristöasioista on lisääntynyt ja sen vuoksi yritysten on myös kiinnitettävä ympäristöasioihin enemmän huomiota.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli tuoda kehitysideoita ympäristöasioihin liittyen Sokos Hotels -ketjuun kuuluvalle Original Sokos Hotel Arinalle. Teoriaosuus käsittelee vastuullisuutta, ympäristömerkin kriteereitä sekä Joutsenmerkkiä ja sen ehtoja. Tämän opinnäytetyön pohjalta Original Sokos Hotel Arina voi hakea itselleen Joutsenmerkkiä. Seuraavassa kappaleessa perehdytään toimeksiantajaan, Original Sokos Hotel Arinaan, sekä S-ketjuun. Koska opinnäytetyö on toiminnallinen, perehdytään siinä myös toiminnallisen opinnäytetyön piirteisiin ja siihen, miten olemme luoneet opinnäytetyömme toiminnallisesta näkökulmasta.

1.1 Toimeksiantajan esittely: Original Sokos Hotel Arina

Original Sokos Hotel Arina on osa Suomen tunnetuinta ja laajinta hotelliketjua, Sokos Hotelleja. Ketjuun kuuluu yli 50 hotellia sekä Suomessa, Venäjällä ja Virossa. Vuonna 2013 tuli ketju-uudistus, jonka myötä ketju rakensi kolme erillistä hotellityyppiä; Original, Solo sekä Break. Hotellityyppien yksilöiminen ja erilaisuus mahdollistavat parhaan vaihtoehdon löytämistä asiakkaalle. (Sokos Hotels 2013a.)

Original Sokos Hotelleja on yhteensä 36 kappaletta. Original hotellit vaalivat suomalaisia arvoja ja siellä pyritään tarjoamaan juuri niitä asioita, mitä perinteiseltä hotellikokemukselta vaaditaan, kuten laaja ravintolatarjonta, muhkea aamiainen ja hotellin sisältä saatavat palvelut. (Sokos Hotels 2013b.) Break Sokos Hotellit ovat liitoksissa vapaa-ajan aktiviteetteihin. Hotelli voi esimerkiksi tarjota kylpyläpalveluita tai sijaita laskettelukeskuksen lähetyvillä. Break Sokos Hotellit pyrkivät saamaan asiakkaansa irti arjesta niin lomalla, kuin työmatkallakin. (Sokos Hotels 2013a, Sokos Hotels 2013c.) Solo Sokos Hotellit ovat puolestaan ainutlaatuisia ja osa omaa kaupunkiaan ja sen historiaa. Solo-hotellit ovat klassikoita, tai syntyvät sellaisiksi. Nämä hotellit ovat yksilöitä ja niissä on panostettu erityisesti palveluun, hotellin ilmeeseen sekä ainutlaatuisiin ravintoloihin. Solo-ideologia pohjautuu henkilöstölle annettavan vastuun ja vapauden kehittämiseen, kun perustana on asiakas ja hänen tarpeensa. (Sokos Hotels 2013d, Sokos Hotels 2013e.)

Original Sokos Hotel Arinan historia ulottuu vuoteen 1938 asti, jolloin alkuperäinen hotelli Arina rakennettiin Oulun Pakkahuoneenkadun ja Isokadun kulmaan, jossa myös nykyinen hotelli sijaitsee. Alkuperäisen 29-huoneisen hotellin suunnitteli arkkitehti Armas Lehtinen. (Sokos Hotels 2013f.)

Hotellia on restauroitu ja uudistettu useaan otteeseen. Alun perin asuinhuoneistoina käytetyt tilat muutettiin hotellihuoneiksi vuonna 1966, jolloin myös asiakassaunat rakennettiin osaksi hotellia. Vuonna 1979 uusittiin hotellin lämpö-, ilmastointi- ja viemärijärjestelmät. Samana vuonna kaikki huoneet varustettiin omilla wc-tiloilla. Siihen aikaan hotellihuoneiden lukumäärä oli jo 64. (Sokos Hotels 2013f.)

Totaalinen muodon muutos tapahtui Sokos Hotel Arinassa 2000-luvun alussa, lokakuun lopussa 2003 uudistunut hotelli avattiin asiakkaille. Vuonna 2004 hotellin yhteyteen rakennettiin 15 kokoustilaa. Nykyisessä hotellissa on 260 hotellihuonetta. Vanhasta ja alkuperäisestä hotellista jäi jäljelle vain nimi Sokos Hotel Arina sekä suojelukohteena säilytetty julkisivu. (Sokos Hotels 2013f.)

1.2 S-ketju

S-ryhmä on kotimainen yritysverkosto, jonka toimialoja ovat palvelualat ja vähittäiskauppa. Sillä on Suomessa yli 1 600 toimipaikkaa ja sen muodostavat osuuskaupat sekä Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta tytäryhtiöineen. S-ryhmän eri osastoja ovat päivittäistavara- ja käyttötavarakauppa, liikennemyymälä ja polttonestekauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa, auto- ja autotarvikekauppa sekä maatalouskauppa palveluineen. S-ryhmä koostuu 20 alueosuuskaupasta, jotka toimivat itsenä-

sesti sekä niiden omistamasta Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta. Sen lisäksi S-ryhmään kuuluu kahdeksan eri paikallisosuuskauppaa. S-ryhmän tavoitteena on tuottaa palveluja sekä etuja sen asiakasomistajille. S-ryhmässä toteutetaan sen arvoja, joilla on tarkoitus korostaa vastuullista yritystoimintaa. S-ryhmän arvot ovat: Kantaa vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä, toimia tuloksellisesti, toiminnan jatkuva uudistaminen sekä olla asiakasta varten. (S-kanava 2013a, S-kanava 2013b.)

S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskauppa sisältää useiden erillisravintoloiden ja ravintolaketjujen lisäksi hotelliketjut Sokos Hotels ja Radisson Blu Hotels & Resorts. Vuonna 2013 ravintolatoimipaikkoja oli Suomessa 751 ja hotelleja 58. Matkailu- ja ravitsemiskauppaa harjoittavat alueosuuskauppojen lisäksi Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnan (SOK) tytäryhtiö Sokotel Oy. (S-kanava 2013a.)

Vastuullisuus on yksi S-ryhmän arvoista ja se on myös mukana osana jokapäiväistä toimintaa. S-ryhmän vastuullisuusperiaatteet on laadittu ketjun arvojen pohjalta. S-ryhmän liiketoiminta-alueella ja kaikissa ketjuissa toteutetaan vastuullisuusohjelmaa, jonka toteutumista mitataan taloudellisilla, sosiaalisilla ja ympäristömittareilla. Seurauksessa ovat jatkuvasti esimerkiksi energiatehokkuuteen, jätteiden sekä pakkausmateriaalin määrän minimoimiseen ja ympäristömerkittyjen tuotteiden myyntiin liittyviä tunnuslukuja. S-ryhmä pyrkii parantamaan energiatehokkuutta, lisäämään uusiutuvan energian käyttöä sekä vähentämään jätteen määrää. Hankinnoissa ja investoinneissa ketju ottaa huomioon kaikki niihin liittyvät kustannukset sekä ympäristövaikutukset. Joillakin osuuskaupoilla on myös omia vastuullisuusohjelmia, joita ne seuraavat. Vastuullinen toiminta perustuu lainsäädännön noudattamiseen sekä toimialakohtaisiin sopimuksiin ja ohjeisiin. Yrityksen vastuullisuus pohjautuu ensisijaisesti omien toimintamallien jatkuvaan kehittämiseen, koska toimintaympäristö muuttuu. S-ryhmä toteuttaa vastuullista yhteistyötä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden sidosryhmien kanssa. (S-kanava 2013a, S-kanava 2013c.)

2 KESTÄVÄ KEHITYS

YK:n Brundtlandin komissiossa käsiteltiin kestävästä kehitystä (englanniksi sustainable development) ensimmäisen kerran vuonna 1987, missä Gro Harlem Brundtland kuvaili kestävästä kehitystä toiminnaksi, jossa tyydytetään nykyhetken tarpeet ilman että samalla viedään mahdollisuus tulevilta sukupolvilta tyydyttää omat silloiset tarpeensa (Itäsuomen Yliopisto 2013). Tarkoituksena on sopeuttaa ihmisten toiminta ja kulutus, jotta varmistetaan myös seuraaville sukupolville yhtä hyvä tulevaisuus ja hyvät elinmahdollisuudet kuin tällä hetkellä elävillä ihmisillä on. Tällä tarkoitetaan muun muassa luonnonvarojen käyttöä siten, että otetaan huomioon luonnontasapaino käytettäessä suoraan luonnosta saatavia raaka-aineita ja energialähteitä. On myös muistettava maapallon eri osien ja ihmisten tasa-arvoisuus sekä tulevien sukupolvien oikeudet. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi, Matero 2005, 265; Pohjola 2011, 15.)

Kestävä kehitys voidaan jakaa neljään osa-alueeseen; ekologiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen sekä kulttuuriseen kehitykseen (Brännare 2003, 265). Nämä eri osa-alueet liittyvät myös yrityksen näkökulmasta katsottuna toisiinsa. Siinä missä taloudellinen vastuu ja kannattavuus toimivat pohjana ekologiselle ja sosiaaliselle vastuulle, niin samanaikaisesti ekologinen ja sosiaalinen vastuu vaikuttavat yrityksen taloudelliseen tuloksentekoon. (Rohweder 2004, 77.)

Ekologinen kestävä kehitys

Lähtökohta ekologiselle kestäväälle kehitykselle on sopeuttaa ihmisen toiminta suhteessa maapallon sietokykyyn ja rajallisiin luonnonvaroihin pidemmällä aikavälillä. Tavoitteita ovat muun muassa luonnonvarojen kestävä käyttö, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen, ilmastonmuutoksen hidastaminen ja pysäyttäminen, sekä palveluiden ja tavaroiden tuottaminen ympäristöä kunnioittaen ja mahdollisimman vähän luontoa kuluttaen. (Vihreäpolku 2013a.)

Taloudellinen kestävä kehitys

Tasapainoinen kasvu ja kehitys, johon ei sisälly velkaantumista eikä varantojen hävittämistä, sekä tavaroiden ja palveluiden tuottaminen maailmanlaajuisesti keinoilla, jotka rasittavat ympäristöä entistä vähemmän, ovat osa taloudellista kestävästä kehitystä. (Kestävä kehitys 2013). Kun taloudellinen kestävä kehitys on kunnossa, se toimii perustana sosiaaliselle kestäväälle kehitykselle. Se myös mahdollistaa yhteiskunnan toimimisen ja toimii turvana uusien vaikeuksien ja haasteiden aikana. (Vihreäpolku 2013b.)

Sosiaalinen kestävä kehitys

Tavoitteena sosiaalisessa kestävässä kehityksessä on parantaa ihmisten hyvinvointia, pienentää ihmisten eriarvoisuutta, turvata kaikille mahdollisuudet perusoikeudet ja riittävä toimeentulo sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa päätöksen tekoon. Sosiaalisen kestävästä kehityksen haasteita ovat maailmanlaajuisesti muun muassa lapsityövoiman käyttö, riistokauppa ja köyhyys sekä voimakas väestönkasvu mikä lisää entistä enemmän haasteita ja ongelmia. Suomen suurimmat sosiaaliset haasteet ovat muun muassa työttömyys ja sosiaalisten erojen kasvu. (Vihreäpolku 2013c.)

Kulttuurinen kestävä kehitys

Kulttuurinen kestävä kehitys mahdollistaa erilaisten kulttuurien säilymisen tuleville sukupolville ja eettisen ymmärryksen kehittymisen. Kestävä kulttuuri muuttuu, kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään entistä enemmän. Tällöin tulisi myös hyväksyä erilaisuus ja kunnioittaa jokaisen oikeuksia, unohtamatta luontoa ja eläimiä, sillä se on yksi kulttuurisen kestävä kehityksen tavoitteista. (Vihreäpolku 2013d.)

2.1 Kestävkehitys matkailualalla

Matkailu on ollut melko tasaisessa kasvussa 1950-luvulta lähtien, ja viimeisen 30 vuoden aikana matkailijoiden määrä on jopa nelinkertaistunut ja viimeisimpien kymmenen vuoden aikana turismi on kasvanut 25 % sekä suuntautunut entistä laajemmalle alueelle, lähes koko maapallolle. Matkailu ei ole kiihtynyt vain maasta toiseen matkustettaessa, vaan myös kotimaanmatkailun suosio on kasvussa. Matkailun suosion nousun takia myös negatiiviset ympäristövaikutukset ovat tulleet entistä keskeisemmiksi puheenaiheiksi, eikä ympäristön muutoksia voi enää jättää huomioimatta. Muutoksia pyritään pitämään paremmin kontrolloituna. Esimerkiksi ilmaston lämpiämistä on pyritty hidastamaan erilaisilla säädöksillä ja sopimuksilla, ja tavoitteena on ollut muistuttaa paikallisyhteisöjen oikeuksista sekä matkakohteiden luonnon ja kulttuurin säilyttämisestä. (SMAL 2013a; UNWTO & UNEP 2005, III, 8.)

Matkailulla on suuri vaikutus niin yhteiskunnissa kuin ympäristössäkin, sekä positiivisena että negatiivisena tekijänä. Näin ollen kestävä toiminnan sisällyttäminen matkailun säädöksiin on olennainen osa jatkuvaa ja pitkäaikaista matkailua. (UNEP 2013.) Tästä syystä United Nations Environment Programme (UNEP) on kehittänyt ohjelman, jolla pyritään mahdollistamaan ympäristön kestävä kehityksen sisällyttäminen päätöksen tekoon, niin koko matkailualalla kuin yksittäisten kuluttajienkin valinnoissa (UNWTO & UNEP 2005, III).

Kestävästä matkailusta käytetään eri ainelähteissä monia eri nimityksiä, kuten esimerkiksi ekoturismi ja ympäristömatkailu. Vaikka kaikki käsitteet ovat hieman erilaisia sisällöltään, yksi yhdistävä tekijä niistä kuitenkin löytyy, nimittäin matkailun ympäristövaikutukset. Matkailuteollisuudessa luonto on yksi tärkeimmistä elementeistä ja suojelemalla ympäristöä, siitä saatava hyöty riittää paljon pitemmäksi aikaa. Yksi tärkeimmistä tavoitteista on näin ollen luonnon suojelu ja negatiivisten ympäristövaikutusten minimoiminen, unohtamatta kuitenkaan matkailun taloudellista, sosiaalista tai kulttuurista vaikutusta. (SMAL 2013b; SMAL 2013c.)

Matkailuala on yksi suurimmista vaikuttajista kestävä kehityksen turvaamisessa ja haasteiden huomioimisessa. Tähän on kaksi selkeää syytä. Ensinnäkin alan hallitsevuuden ja alan kasvun vuoksi, sillä matkailulla on todella suuri vaikutus maiden talouteen sekä kohdemaahan/paikallisiin kohteisiin. Toinen syy ovat turismin piirteet. Turismissa asiakkaalla ja ympäristöllä, sekä paikallisilla yhteisöillä, on keskenään aivan erityinen yhteys ja vuorovaikutus. Matkustus lisää kanssakäymistä, paikallisten ihmisten, luonnon ja matkailijoiden välillä. Se kasvattaa ihmisten tietoisuutta luonnosta, ympäristön ongelmista ja mahdollisuuksista, sekä maiden ja kulttuurien välisistä eroista. Jotta matkustusala voisi

kasvaa entisestään ja tarjota elämyksiä ja uusia kokemuksia myös useamman vuoden päästä, on luonnosta, ympäristöstä, historiallisista kohteista sekä kulttuuriperinnöstä pidettävä hyvää huolta. (UNWTO & UNEP 2005, 9-10.)

Kestävän matkailun mukainen toiminta kunnioittaa luontoa ja sen monimuotoisuutta, kulttuuria ja ihmisiä. Tällainen matkailu kannustaa kohdemaan väestöä suojelemaan luontoaan ja kulttuuriaan, jottei kulttuuriperintö katoa kokonaan turismin myötä. Toisaalta perinteiden vaalimisella voidaan myös houkutella uusia kiinnostuneita matkailijoita, ja tutustuttaa alkuperäisväestöä uusiin kulttuuriin turistien avulla. (SMAL 2013b.) Kestävällä matkailulla edistetään ja tasataan taloudellista tilannetta, sekä pyritään lisäämään suvaitsevaisuutta, pienentämään eriarvoisuutta esimerkiksi työpaikkojen avulla ja parantamaan ihmisoikeuksia. (SMAL 2013d.)

2.2 Kestävä kehitys Suomessa

Kestävää kehitystä pyritään edistämään kansainvälisellä politiikalla ja sitoumuksilla. Suomessa tämä tarkoittaa YK:n, Euroopan unionin, Arktisen neuvoston ja Pohjoismaisen ministerineuvoston päätöksien toimeenpanemista. Toimikunnan tehtävänä on kansainvälisten tavoitteiden sisällyttäminen Suomen sisäiseen politiikkaan. Erityisestä YK:n kestävän kehityksen 20-vuotiskonferenssin päätelmät ovat tärkeä viitekehys kestävän kehityksen turvaamisessa. (Ympäristöministeriö 2013a.)

Suomi on myös sopinut kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumuksen, jossa yhteiskunnan eri toimijat sitoutuvat yhteistyössä hallituksen ja hallinnon kanssa toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaan. Vuonna 2011 kestävän kehityksen toimikunnassa aloitetussa strategiassa tavoitteena on konkretisoitujen tekojen avulla luoda ”Suomi, jonka haluamme 2050” ja pyrkiä kehittämään sitä. Suomessa tärkeimmät kehityskohdat painottuvat ilmastonmuutokseen, sopeutumiseen maailmantalouden nopeisiin muutoksiin ja väestörakenteen muutokseen. (Ympäristöministeriö 2013a; Ympäristöministeriö 2013b.)

3 YHTEISKUNTAVASTUU

Matkailualalla yhteiskuntavastuussa pyritään samoihin asioihin, kuin muillakin aloilla. Matkailun yhteiskuntavastuu ottaa vastuuta yritystoiminnan seurauksista yhteiskuntaan ja yrityksen eri sidosryhmiin. Matkailu on yksi suurimmista ja nopeimmin kehittyvistä elinkeinoaloista maailmassa ja sillä on paljon sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Taloudellisesti kannattava kestävä matkailu toteutuu World Tourism Organisationin mukaan säilyttäen ja tukien ympäristöä, luontoa ja paikalliskulttuureita.

Yhteiskuntavastuun käsite on siis yhdistää kestävään menestymiseen vaikuttavat näkökulmat, eli talouden, ympäristön sekä sosiaalisen näkökulman. Kestävä matkailuyritys huomioi kestävä matkailun eri ulottuvuudet ja näkee niiden vaikutukset toisiinsa. On kuitenkin huomioitava, että mikään matkustaminen ei ole pitkällä tähtäimellä kovinkaan kestävää tai ympäristöystävällistä. Tästä johtuen, pitkälle tähtäävät sijoitukset eivät ole alalla kannattavia. Kestävä matkailukehitys on prosessi, jonka tarkoituksena on johtaa matkailuyrittäjyyttä siten, että ympäristöä ei uhata, ekologiset prosessit toimivat, paikallinen luonto ja kulttuuriperinnöt säilyvät, paikalliset yhteisöt hyötyvät ja matkailijat silti saavat haluamansa. Kestävässä matkailukehityksessä nostetaan esille muutosta jatkuvasta taloudellisesta kehityksestä siihen, joka huomioi nykyajan tarpeet uhkaamatta tulevien sukupolvien mahdollisuuksia. (Hauta-Heikkilä, Hiltunen, Köppä, 2005, 12; Maaseutupolitiikka 2013; MEK 2005, 12.)

3.1 Yhteiskuntavastuu matkailualalla

Yhteiskuntavastuu (englanniksi corporate social responsibility) sisältää yrityksen taloudellisen päämäärän ohella myös sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun, joihin yrityksen vaaditaan kiinnittävän huomiota. Tämä sisältää myös johtoportaan aktiivisuuden. Euroopan Unioni määrittää yhteiskuntavastuun käsitteenä, jolla yritykset yhdistävät sosiaaliset vastuualueet ja ympäristöasiat vuorovaikutukseensa eri sidosryhmien sekä yrityksen liiketoiminnan kanssa. Vastuullinen liiketoiminta määrittyy yrityksen arvojen, tavoitteiden sekä periaatteiden mukaan. Vastuullisuudesta tulee käytännön tekoja siinä vaiheessa, kun kaikki yrityksen työntekijät sitä tahtovat ja toimivat sen mukaisesti. (Ketola 2005, 10; Jylhä, Viitala 2007, 353.)

Yhteiskuntavastuuajattelussaan pisimmälle kehittyneet yritykset, kuten S-ryhmä, julkaisevat vuosittain raportin yhteiskuntavastuutoiminnastaan. Vuosittaisessa raportissa käsitellään kolmea yhteiskuntavastuun osa-aluetta; taloudellista, sosiaalista sekä ekologista vastuuta. (Ketola 2005, 10; Jylhä, Viitala 2007, 353.)

S-ryhmässä vastuullisuuden näkökulmat ovat mukana kaikissa päätöksissä ja valinnoissa, joita ketjussa tehdään. Vastuullisuusperiaatteet pohjautuvat myös ketjun arvoihin ja ne viedään käytäntöön johtamisjärjestelmän mukaisesti. Vastuullinen toiminta on toimintaympäristössä ilmenevien muutosten havainnointia ja kehittymistä. S-ryhmä toteuttaa vastuullisuutta yhteistyössä asiakkaiden, henki-

löstön, yhteistyökumppaneiden sekä muiden sidosryhmien kanssa. S-ryhmän vastuullisuusperiaatteet koostuvat neljästä asiasta: Olla asiakkaita varten, kantaa vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä, toiminnan jatkuva uudistaminen sekä tuloksellisesti toimiminen. (S-kanava 2009.)

3.2 Liiketoiminnan kolme vastuualuetta

Vastuullinen liiketoiminta (englanniksi corporate responsibility) sisältää taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen ulottuvuuden. Vastuullinen liiketoiminta ei ole vain yksittäisiä vastuullisia tekoja, sillä ne eivät riitä kestävä liiketoiminnan saavuttamiseen. Yrityksen ajatusmaailman on kehityttävä, jotta kestävä liiketoiminta mahdollistuu. Yrityksen ”omatunto” on vastassa yhteiskunnan sääntöjen ja arvojen kanssa, yritykset siis tekevät sen mitä yhteiskunta sallii. Yhteiskunta puolestaan koostuu yksilöistä, näin ollen ihmiset määräävät yhteiskunnan arvot. (Ketola 2005, 14.)

3.2.1 Taloudellinen vastuu

Taloudellinen vastuu on länsimaisille yrityksille nykyään lähes itsestään selvä asia koska yritykset pyrkivät tuottamaan voittoa, olemaan kannattavia ja kasvamaan. Yrityksen taloudelliseen vastuuseen kuuluvat ihmisten työllistäminen palkkaamalla työntekijöitä, välillisesti työllistäminen (esimerkiksi rahoittajat, vakuutusyhtiöt ja viranomaiset) sekä verojen maksaminen, jolla kehitetään yhteiskuntaa. Vastuullisen liiketoiminnan taloudelliseen vastuuseen kuuluu myös rajojen asettaminen voiton tavoittelulle. Taloudelliset rikokset suurien yritysten johdossa ovatkin kasvaneet vauhdilla viime vuosina. Ne ovat nostaneet esille hyvän hallinnointitavan merkityksen. (Ketola 2005, 32–33.)

Raja kohtuullisen ja liiallisen voitontavoittelun välillä on piirretty veteen. Länsimaisessa yhteiskunnassa raja on määritelty siten, että voiton tavoittelu tukee yrityksen sosiaalista sekä ekologista vastuuta vastaan. Yrityksen toiminnasta aiheutuva haitta yhteiskunnalle ei saa olla suurempaa kuin taloudellisesta toiminnasta saatava hyöty. Voiton hankkiminen henkilöstön, muiden sidosryhmien tai ympäristön kustannuksella ei ole sallittua. Voiton hankinnassa ja menojen karsinnassa pitääkin kysyä, onko kyseessä ahneus vai solidaarisuus? (Ketola 2005, 32–33.)

Vastuullisen liiketoiminnan päämäärä on saavuttaa taloudellista menestystä siten, että se kunnioittaa eettisiä arvoja sekä ottaa huomioon muut vaikuttajat (ihmiset, ympäristö ja luonto sekä muut yhteisöt). Nykyään ajatellaankin, että vastuullisesti toimiva yritys tuottaa pitkällä aikavälillä hyvää tulosta. Taloudellisesta vastuusta huolehtiminen mahdollistaa myös vastuunoton sosiaalisesta sekä ekologisesta vastuualueesta. Yritys voi myös pohtia, johtaako taloudellinen menestys vastuullisuuteen menestykseen vai johtaako vastuullisuus taloudelliseen menestykseen sillä, vaikka ympäristöystävällisiin koneisiin ja toiminta tapoihin investoiminen ja siirtyminen voivat maksaa enemmän kuin muut vaihtoehdot, tuottaa se kuitenkin pitemmällä tähtäimellä yritykselle kustannussäästöjä. Yrityksen kannustimet, jotka auttavat edistämään ympäristövastuullisempaa ja kestävä kehityksen mukaista toimintaa, voivat olla joko taloudellisia, julkishallinnollisia, sidosryhmälähtöisiä tai esimerkiksi eettisiä. (Jylhä, Viitala 2007, 353–354; Rohweder 2004, 77 – 78, 81.)

Tästä syystä olisi jo perustuvaiheessa syytä miettiä millaisia ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja on tarjolla, jotta luontoa kulutettaisiin mahdollisimman vähän ja pystyttäisiin minimoimaan negatiiviset ympäristövaikutukset. Vaihtoehtoissa tulisi myös hyödyntää mahdollisia paikallisia, läheltä saatavia vaihtoehtoja. Esimerkiksi materiaalien valinnassa tulisi ottaa huomioon valmistuksen, kuljetuksen sekä tuotteiden käytön ympäristövaikutukset ja kestävyys, sekä tuotteiden ekologisuus ja luonnollisuus. Tärkeää on myös valita vaihtoehtoisia keinoja vesi-, lämpö- ja ilmastointijärjestelmiä. Tällöin niitä ei tarvitse heti olla uusimassa tai vaihtamassa ekologisempiin. (Brännare ym. 2005, 268–269.)

Suomi on saanut maineen maailman vähiten korruptoituneena maana, tämä tekee bisneksestä melko yksinkertaista. Yritykset saattavat kuitenkin nopeasti unohtaa eettiset arvonsa, mikäli taloudelliset mahdollisuudet sitä vaativat. Tämä saattaa olla yritykselle hyvin vaarallista sillä korruptio on liitoksissa rikollisuuteen. Näin ollen yritysten henkilökunta joutuu helposti osaksi erilaisia rikollisia toimenpiteitä. Korruptoitunut yritys altistaa riskeille taloudellisen vastuunsa luotettavuuden sekä sosiaalisen vastuun henkilöstöstään. Mikäli suuryritykset päättäisivät tiettyjen vastuuperiaatteiden mukaan toimimisesta sekä vaatisivat sitä muiltakin yhteistyökumppaneilta, useimmista maista korruptio loppuisi vähitellen. (Ketola 2005, 36–37.)

3.2.2 Sosiaalinen vastuu

Yrityksen sosiaalinen vastuu sisältää vastuun yrityksen omasta henkilöstöstä, muista sidosryhmistä (kuten tavarantoimittajista ja alihankkijoista), asiakkaista, paikallisista asukkaita sekä suuresta yhteisöstä eli kaikista maailman ihmisistä. Yrityksen sosiaalinen vastuu on osittain laissa määrätty, mutta yritykset pystyvät asettamaan myös omat arvonsa. Sosiaalinen vastuu pohjautuu alun perin ihmisoikeuksiin. Yrityksen sosiaalinen vastuu ei välttämättä lähde itse organisaation aloitteesta, se voi myös lähteä työntekijöistä tai sidosryhmien painotuksesta. Vastuullinen toiminta antaa henkilöstölle näkemyksen siitä, että kun he tekevät parhaansa, myös yritys tekee asiat heidän parhaakseen. Yritys, joka esimerkiksi huolehtii työntekijöidensä osaamisesta, varmistaa työntekijöiden työsaannin myös silloin, jos yritys itse ei pysty työtä tarjoamaan. Sosiaalista vastuuta on myös monimuotoisuuden huomioiminen, kuten harjoittelupaikkojen tarjoaminen, kaiken ikäisten rekrytointi, kesätyöpaikkojen tarjoaminen nuorille ja yleisesti ihmisille mahdollisuuksien antamista. Kaikki tämä on toimintaa, johon laki ei velvoita. (Ketola 2005, 40–41; Jylhä, Viitala 2007, 354–355.)

S-ryhmän vastuuraportissa sosiaalinen vastuu jakautuu neljään aiheeseen: henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi, tuoteturvallisuus ja kuluttajansuoja, hyvät toimintatavat ja yritysverkossa tapahtuva yhteistyö sekä suhteet lähiyhteisöihin ja hyödyllisten toimintojen tukeminen. S-ryhmän tavaran tuontiin sovelletaan Vastuullisen tuontikaupan periaatteita, eli työnteko on vapaaehtoista, järjestäytymis- ja neuvotteluoikeus on turvattu, työolot ovat turvalliset ja hygieeniset, lapsityövoimaa ei käytetä, palkka riittää perustarpeisiin, työajat ovat kohtuullisia, työnteko perustuu kiinteään työsuhteeseen eikä ketään työntekijää syrjitä. S-ryhmä tarjoaa elintarvikekaupoissaan myös Reilun kaupan tuotteita, mikä antaa kuluttajille mahdollisuuden ottaa osaa vastuulliseen toimintaan. Kaupan keskusliikkeet voivat myös itse kantaa sosiaalista vastuuta lisäämällä näiden tuotteiden määrää tuotevalikoimassaan

sekä pienentämällä marginaalia siten, että vastuu jakaantuisi tasaisemmin molempien osapuolten välillä. Lisäksi S-ryhmä lahjoittaa vuosittain rahaa yleishyödyllisiin tarkoituksiin, kuten nuorisotyöhön, urheiluun ja kulttuuriin. Kansallinen ja kansainvälinen lainsäädäntö sekä toimialakohtaiset sopimukset ja ohjeistukset toimivat perustana vastuulliselle toiminnalle S-ketjussa. Myös ympäristön huomiointi ja taloudellinen sekä sosiaalinen vastuu ovat osana päivittäistä päätöksen tekoa. Muuttuvassa toimintaympäristössä vastuullisuus pohjautuu kuitenkin ennen kaikkea oman toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. (Ketola 2005, 43–44; S-kanava 2009.)

3.2.3 Ekologinen vastuu

Yrityksen ekologinen vastuu sisältää vastuun oman toimintansa jokaisesta vaikutuksesta luontoon ja ympäristöön kaikissa yrityksen toimipaikoissa. Kaikki yrityksen aiheuttamat ympäristövaikutukset, kuten luonnonvarojen käyttö, päästöt sekä jätteiden määrä ja lajittelu lasketaan nykyään paljon puhuttuun ekologiseen jalanjälkeen. Mitä pienempi jalanjälki, sitä parempi yritys on ekologisesti. Se ei kuitenkaan mittaa yrityksen vastuunottoa ekologisissa asioissa, koska ympäristövaikutusten määrä vaihtelee eri toimialoilla. (Ketola, 2005, 46–47.)

Ekologisuuden täytyy toteutua jokaisella toimintaketjun tasolla, aina tuotekehityksestä ja suunnittelusta kierrätykseen ja jätehuoltoon asti. Yrityksen ympäristövastuu sisältää myös voimassa olevien ympäristölakien ja viranomais määräysten noudattamisen sekä vesien, ilman ja maaperänsuojelun unohtamatta luonnonvarojen säästämistä, jotta luonnon monimuotoisuus saataisiin turvattuun jatkossakin ja ilmastonmuutosta ehkäistyä. (Pohjola 2003, 16.) Ympäristövastuulliset valinnat näkyvät muun muassa ympäristön huomioimisessa rakennettaessa, ekologisissa remontointivaihtoehdoissa, sekä sisustusmateriaaleissa. (Brännare ym. 2003, 268).

Yritykset pyrkivät saamaan taloudellista hyötyä ekologisilla ratkaisuilla. Monet yritykset käyttävät sitä vaikuttimena esimerkiksi voitontavoittelussa tai uusien asiakkaiden houkuttelussa. Ympäristöystävällinen toiminta toimiikin hyvin myyntivalttina, sillä luontoystävällisestä toiminnasta ovat monesti kiinnostuneet myös henkilöt, jotka eivät välttämättä itse muuten huomioi luontoa päätöksissään. Tässä suhteessa ekologinen ja taloudellinen vastuu kulkevat käsi kädessä. (Brännare ym. 2003, 266; Ketola 2005, 46–47.)

Vastuullisessa ja ympäristöystävällisessä toiminnassa kunnioitetaan kestävän kehityksen periaatteita sekä pyritään pitkäaikaisiin ja ympäristöä säästäviin menettelytapoihin (Brännare ym. 2005, s.266). Ympäristövastuullisuus voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen; välittömään ja välilliseen ympäristövastuuseen. Välittömät tekijät koostuvat yrityksen itsensä aiheuttamien ympäristöongelmien ja -riskien hallinnasta. Välittömän ympäristövastuun tarkoituksena on, että raaka-aineita ja energiaa käytetään vain tarkoituksen mukaisesti ja huomioiden kestävän kehityksen periaatteet. Oleellista on myös, että toiminnasta syntyvät jätteet pyritään minimoimaan ja hävittämään oikeaoppisesti. Välillisellä ympäristövastuullisuudella taas tarkoitetaan ympäristövaikutuksia, jotka aiheutuvat yrityksen yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden kanssa, ja niiden ympäristösuojeluun liittyviä tekoja. Näin ollen,

mitä enemmän yrityksen ulkoistavat omia toimintojaan, sitä tärkeämmäksi välitön ympäristövastuu tulee. (Rohweder 2004, 99–100.)

S-ryhmässä ympäristövastuullisuus on jaettu neljään eri osa-alueeseen: suojelu (vesi, ilma ja maaperä), ilmastonmuutoksen ehkäiseminen, luonnon monimuotoisuuden turvaaminen sekä tehokas ja säästävä luonnonvarojen kuluttaminen. S-ryhmässä pyritään parantamaan energian ja vedenkäytön tehokkuutta. Kustannuksia vähentää myös tehokas hankinta ja logistiikka. (Ketola 2005, 52.)

Yrityksen vastuullinen johtaminen pohjautuu siihen, että yrityksen arvot ja periaatteet jaetaan tavoitteiksi. Tavoitteet saavutetaan toiminnoista ja samalla varmistetaan, että yrityksellä on vaadittava osaaminen. Vastuullisen toiminnan välttämätön ehto on, että koko yrityksen henkilöstö saadaan toimintaan mukaan ja, jotta yrityksen toiminta olisi jatkossakin kestävä kehityksen mukaista, vastuullista toimintaa, edellyttää se ympäristö asioiden sisällyttämistä osaksi yrityksen strategista johtamista ja päätöksentekoa. Jos yrityksen johto ei ole tarpeeksi perehtynyt ja sitoutunut ympäristöasioiden kehittämiseen, motivaatio asioiden parantamiseen ja vihreiden arvojen korostamiseen ei voi olla kovin syvällistä. Vastuullisuuden strategia pohjautuu lainsäädännön ja hyvän käytännön noudattamiseen. Seuraava askel on sidosryhmien odotuksiin vastaaminen, josta edetään omaehtoiseen vastuullisuuteen. Kun aiemmat portaavat on täytetty, voi vastuullisuutta hyödyntää yrityksen kilpailussa. Vastuullisuusstrategian lähtökohtana on aina nykyisen tilanteen arviointi. Vastuullisuudessa yrityksen tapa toimia sopii myös yrityksen henkilöstölle. Yrityksen ilmapiiri ja käytännöt pohjustavat hyvän pohjan vastuullisen liiketoiminnan luomiseksi. Ympäristöosaaminen perustuu ammattitaitoon ja osaamiseen, ja sen vuoksi henkilökunta tulee pitää ajan tasalla ympäristöasioista. Tämä tuo yritykselle myös säästöjä, kun henkilökunta osaa tehtävänsä ja ovat näin ollen myös motivoituneempia huolehtimaan asioista ja jopa ideoimaan uusia kehitysideoita esimerkiksi kierrätykseen tai tuotteiden hyötykäyttöön. (Brännare ym. 2005, 267; Jylhä, Viitala 2007, 358–359, 362; Pohjola 2003, 24, 48.)

3.3 Vastuullisuus ja turvallisuus S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskaupassa

Kaikki S-ryhmän hotellit, mukaan lukien Original Sokos Hotel Arina, ovat osana Mara ry:n energiatehokkuussopimusta, jonka tarkoituksena on saada tehostettua energian käyttöä yhdeksän prosenttia vuoteen 2016 mennessä. Koska S-ryhmän ravintoloiden reseptit on suunniteltu tarkkaan, on helppoa seurata hankintojen määrää ja siten hukkaan menevän ruoan määrä pienenee. Hävikin määrää pienentävät suunnitelmallisuus, ruuan oikea käsittely, tilausten keskittäminen samoille yrityksille sekä oikeat pakkauskoot. S-ryhmän hotelleissa puolestaan jätteet eritellään noin kymmeneen eri jakeeseen. Näin pyritään vähentämään kaatopaikkajätteen määrää. S-ryhmän käyttää ravintoloissaan myös Reilun kaupan tuotteita. Esimerkiksi Reilun kaupan viiniä myydään melkein 200 000 pulloa vuodessa ja Reilun kaupan kahvia tarjotaan lähes kaikissa S-ryhmän ravintoloissa ja kahviloissa. (Liitepankki 2013a.)

S-ryhmän hotelli- ja ravintolaliiketoiminnan johtamiseen, liiketoiminnan suunnitteluun ja - toteutukseen kuuluvat turvallisuusajattelu, riskien hallinta ja erilaiset toimintavarmuutta lisäävät toimenpi-

teet. Hotelleissa noudatetaan lainsäädännön turvallisuustoiminnalle asettamia ehtoja, sekä suoritetaan omaehtoista turvallisuustoimintaa. Hotelleissa huolehditaan henkilöstön perehdytyksestä, koulutuksesta ja turvallisuuteen liittyvästä ohjauksesta (henkilökunta koulutetaan uhkatilanteiden varalle ja heille opetetaan tarvittavat työhön liittyvät turvallisuus menettelyt, jotta kaikissa tilanteissa pystytään takaamaan asiakkaiden turvallisuus). Lisäksi S-ryhmän hotelleissa on käytössä Turvapassi. Tämän passiin omistava henkilö hallitsee tarvittavat ensiapu- ja alkusammutusvalmiudet sekä hotellin turvallisuusriskien ennaltaehkäisyn. Kaikissa hotelleissa on myös nimetty turvallisuusvastaava. Hänen tehtävänä on hotellin johdon tukemisen lisäksi auttaa esimiehiä turvallisuusvaatimusten mukaisen toiminnan toteutuksessa ja ylläpitämisessä.

Hotelleissa on ympärivuorokautisesti vastaanottohenkilökuntaa, joka hallitsee toiminnan myös poikkeustilanteissa. Lisäksi käytössä on turvallisuuspalvelu, joten hätätilanteissa paikalle saadaan vaadittaessa erityiskoulutettua turvallisuushenkilöstöä. Hotelleissa varmistetaan kulunvalvonnan avulla, ettei hotellirakennuksessa liiku ulkopuolisia. Asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi, myös hotellien pääsisäänkäyntiovet lukitaan ja henkilöliikennettä kontrolloidaan ravintoloiden sulkeutumisen jälkeen. (Liitepankki 2013b.)

Poistumistiet hotelleissa ovat esteettömät ja selkeästi merkityt. Poistumisteiden ja -ovien sekä turvalaistusten on oltava kunnossa ja toiminnassa. Hotellihuoneissa hätänumerot, alkusammutusvälineet, poistumisreitit ja hotellikohtainen turvallisuusohje ovat selkeästi esillä asiakkaille ja hotellien hälytysjärjestelmät tarkistetaan joka vuosi. Hotelleissa käytetään automaattista paloilmoinjärjestelmää, jonka avulla pystytään tarkentamaan tarkka sijainti ja näin taata mahdollisimman ripeä apu asiakkaalle hätätilanteessa. (Liitepankki 2013b.)

Asiakkaiden yksityisyyden suoja on turvattu sillä hotellit noudattavat lakisääteisiä edellytyksiä asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä. Lainmukaisen ja omaehtoisen turvallisuustoiminnan tason takaamiseksi S-ryhmällä on turvallisuuden omavalvonta- ja auditointijärjestelmä, joka sisältää toteutettavan turvallisuustason arvioinnin sekä tiedot vakuutusyhtiön ja pelastusviranomaisten tarkastuksista. Kriisitilanteiden varalta hotelleissa on käytössä lisäksi harjoiteltu johtamismalli. (Liitepankki 2013b.)

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö toimii hyvänä vaihtoehtona tutkimukselliselle opinnäytetyölle ja se on yleensä työelämälähtöinen kehittämistyö. Se pyrkii käytännönläheisyyteen ja antamaan suoraan käytäntöön sopivia toimintatapoja sekä kehittämään, ohjeistamaan, järjeistämään tai järjestämään niitä. Kyseessä onkin yleensä suoraan työelämään sopiva ohjeistus ja konkreettinen tuotos, unohtamatta kuitenkin teoriapohjaa. Tällainen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi perehdyttämisosas, ympäristösuunnitelma tai jonkin tapahtuman toteuttamisosas. Toiminnallinen opinnäytetyö vaatii tutkivaa ja kehittävää otetta, vaikka itse tutkimus on yleensä selvityksen tekemistä. (Vilka, H. 2003, 9, 51, Virtuaali ammattikorkeakoulu 2013.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät hyvin toiminnallisuus eli ammatillinen osaaminen, teoreettisuus eli ammatillinen tietotaito ja teorian osaaminen, tutkimuksellisuus eli käyttäjätutkimus sekä raportointi ammattimaisesti. Viestinnän ja erilaisten visuaalisten keinojen avustuksella pyritään toiminnallisessa opinnäytetyössä tuomaan viesti ja päämäärät selväksi lukijalle. Opinnäytetyön tekstiosuuksien on oltava suunnattu suoraan kohderyhmälle, ja olla heidän tarpeisiin sopiva. Sen sisällön on oltava muun muassa helposti siirrettävissä käytäntöön, tarpeeksi tietoa sisältävä, selkeä ja johdonmukainen. (Vilka, H. 2003, 51, 53; Vilka, H. 2010.)

Raportointi toiminnallisessa opinnäytetyössä on hyvin asiatyylisiä ja se etenee loogisesti. Tavoitteena on kuvata ja perustella selkeästi mitä on tehty, milloin tehtiin, miten tehtiin sekä miksi asiat tehtiin juuri tietyllä tavalla. Raportissa vertaillaan, yhdistellään ajatuksia ja vaihtoehtoja, kehitellään uusia ajatuksia sekä luodaan paljon konkreettisia ja havainnollisia vaihtoehtoja. Hankaluuksia toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittamisessa voi tulla, kun omaa työtä pitää osata arvioida tarpeeksi kriittisesti. Raportissa on pystyttävä havainnollistamaan tarpeeksi selvästi ja työelämälähtöisesti toiminnallista osuutta. Tarkka pitää olla myös lähteiden valinnassa ja tutkimusetiikan noudattamisessa. Pulmakohtia toiminnallisessa osuudessa aiheuttavat myös muun muassa kohderyhmän ajatusten sekä omien ja ammatillisen tiedon yhdistäminen keskenään. Yksi ongelma on toiminnallisen osuuden rajaaminen käsittelemään vain todella tarpeellisia aihe-alueita sekä sisällönanalyysin toteuttaminen. (Vilka, H. 2010.)

4.2 Suunnittelu

Pohdimme mielenkiintoista opinnäytetyön aihetta keväällä 2013 suorittaessamme harjoittelua Espanjassa. Aluksi harkitsimme tekevämme opinnäytetyön jommankumman harjoittelupaikkaan, mutta päädyimmekin etsimään suomalaista toimeksiantajaa, jotta voisimme toteuttaa opinnäytetyön Suomessa ja se olisi työelämälähtöisempi. Otimme yhteyttä Annan esimieheen Tiina Vähäkuopukseen ja kysyimme olisiko Original Sokos Hotel Arinalla tarvetta tutkimukselle, jonka voisimme toteuttaa opinnäytetyönä. Hotellipäällikkö Vähäkuopus ja hotellinjohtaja Päivi Kaarlela ehdottivat meille aihetta vastuullisesta ja ympäristöystävällisestä toiminnasta.

Saimme hotellilta tiedot siitä mitä he haluaisivat opinnäytetyössä käsiteltävän, mutta saimme itse rajata tarkemmin aihealueen. Suunnitelmana oli selvittää mitä Original Sokos Hotel Arinan tulisi kehittää toiminnassaan, jotta se voisi saada Joutsenmerkin ja antaa johdolle neuvoja kuinka kehittää henkilöstön tietoisuutta vastuullisuudesta ja ympäristöasioista sekä antaa konkreettisia vinkkejä kuinka ympäristöasiat voitaisiin ottaa paremmin huomioon tulevaisuudessa.

4.3 Toteutus

Saatuamme ohjeistuksen opinnäytetyön aiheeseen, aloitimme työn rajaamalla aihetta, ja pohtimalla mitä aihealueita opinnäytetyöhön haluamme. Sen jälkeen tutustuimme Original Sokos Hotel Arinan toimintaan ja historiaa, sekä tietenkin myös S-ketjuun ja sen vaatimuksiin. Perehdyimme myös pohjoismaisen Joutsenmerkin asettamiin vaatimuksiin ja kriteereihin. Pohdimme myös Arinan tilannetta Joutsenmerkin kannalta; mitä heiltä puuttuu ja mitkä osa-alueet jo toteutuvat nykyisessä toiminnassa. Tutkimme myös laajemmin teoriapohjaa, jonka avulla aloimme miettiä kehitysideoita ja tarkastelemaan tilannetta kokonaisuutena. Saimme lisätietoa hotellilta sähköpostin välityksellä ja näiden tietojen pohjalta rupesimme kasaamaan kokonaisuutta. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi Joutsenmerkin kriteereitä (kriteeristö 3.5), Original Sokos Hotel Arinan nykytilannetta sekä kehitysideoita Original Sokos Hotel Arinalle.

5 YMPÄRISTÖMERKIT

Ympäristömerkkien avulla pyritään lisäämään puolueetonta tietoa tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutuksista sekä kehittämään tuotteiden valmistusta ympäristöystävällisempään suuntaan. Ympäristömerkki antaa yrityksille mahdollisuuden kertoa tuotteen ympäristöystävällisyydestä sekä hyödyntää sitä markkinoinnissa. Tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista tai energiankulutuksesta kuvailevia merkkejä on käytössä monia, kuten energiamerkki (pakollinen energiaa käyttävissä laitteissa) ja luomumerkit, joka osoittavat, että tuote täyttää Euroopan Unionin asettamat kriteerit luomutuotteille. Jotkut ympäristömerkit, kuten Pohjoismainen ympäristömerkki sekä Euroopan Unionin ympäristömerkki (EU-eco label), kertovat monipuolisesti tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutuksista koko sen elinkaaren ajan. Tarjolla on virallisten merkkien lisäksi myös muita ympäristömerkkejä, kuten Reilun kaupan merkki, jonka pyrkimyksenä on taata tuotteiden tuottajille toimeentulo, ja mahdollisuus päättää itse asioistaan. Demeter-tuotemerkki kertoo biodynaamisesta maataloustuotannosta ja Ekoenergia-merkki kertoo yrityksen olevan mukana uudistuvan sähköntuotannon kehityksessä. (Ekoenergia 2013; Luomu 2012; Reilukauppa 2013; Ympäristö 2013.)

5.1 Joutsenmerkki

Joutsenmerkki on perustettu vuonna 1989 ja se on Pohjoismaiden yhteinen ympäristömerkki, joka pyrkii edistämään kestävästä kehitystä. Sen avulla pyritään ohjaamaan kuluttajia valitsemaan viisaasti ympäristön kannalta, sekä kannustamaan valmistajia kehittämään parempia tuotteita huomioiden samalla ympäristön. Joutsenmerkin omaavien tuotteiden ja palveluiden on täytettävä tarkat ympäristövaatimukset, jotka pohjautuvat elinkaariajatteluun. Ne huomioivat siis tuotteiden raaka-aineet, valmistamisen, kulutuksen sekä lopullisen sijoituksen. Näiden ohella kriteerejä on asetettu laadulle, turvallisuudelle ja terveydelle. Joutsenmerkkiä on sallittua käyttää vain, jos tuotteelle tai palvelulle on annettu siihen käyttöoikeus. Suomessa merkin myöntää ja sen käyttöä kontrolloi Ympäristömerkitä – Motiva Services Oy. Sen tehtävä on pitää huolta, että tuote tai palvelu on Joutsenmerkin kriteereiden mukainen. Oikeus merkin käyttöön on määräaikainen, jonka määrittelee kyseisen tuoteryhmän kriteereiden voimassaoloaika. Tuotteelle tai palvelulle täytyy anoa merkkiä uudestaan silloin, kun vaatimuksia kiristetään eli yleensä 3-5 vuoden välein. Joutsenmerkki kertoo siis tuotteiden tai palveluiden olevan parhaiden joukossa ympäristön kannalta. (Joutsenmerkki 2013a.)



Kuva 1 Ympäristömerkki (Joutsenmerkki 2013b)



Kuva 2 Elinkaariajattelu (Joutsenmerkki 2013c)

Joutsenmerkki on tunnettu merkki Suomessa sekä muissa Pohjoismaissa. Se luo mielikuvan hotellista tai ravintolasta asiakkaille ja sitä voi hyödyntää markkinoinnissa. Joutsenmerkki on kustannustehokas sekä helppo tapa kertoa ympäristösitoutumisesta asiakkaille. Sen tietojen avulla hotelli pystyy myös vähentämään energiankulutusta sekä lajittelemattoman jätteen määrää. Joutsenmerkki tuo selkeästi esille pääkohdat joihin hotellin tai ravintolan kannattaisi puuttua, joten sen kanssa työskentely on myös helppoa. Kriteerit Joutsenmerkin saamiselle ovat vaativat ja näin ollen Joutsenmerkin saaminen kertoo hotellin tai ravintolan ympäristötyön olevan todistetusti korkeatasoista. Joutsenmerkki onkin Suomen neljän arvostetuimman brändin joukossa. (Joutsenmerkki 2013a, Joutsenmerkki 2013d.)

5.2 Joutsenmerkki hotellille

Jotta hotellille voidaan myöntää Joutsenmerkki, on sen täytettävä kriteereissä mainitut vaatimukset. Saadakseen Joutsenmerkin, on sen pidettävä huolta esimerkiksi energiankulutuksesta (se on yksi suurimmista ympäristökuormituksista mikä vaikuttaa hotelliin), eli hotellin on käytettävä uusiutuvia energianlähteitä sekä vähennettävä energian kulutusta. Joutsenmerkin kriteereihin kuuluvat myös kemiallisten aineiden käytön, jätemäärän ja vedenkulutuksen vähentäminen sekä henkilökunnan säännöllinen kouluttaminen ympäristöasioihin. Tällä hetkellä Joutsenmerkityt hotellit ovat uusia, taikka lähiaikoina uudistettuja yksiköjä, joissa on jo rakentamisvaiheessa otettu huomioon kovemmat vaatimukset energiankäytössä. Tällä hetkellä Suomessa on 40 Joutsenmerkin omaavaa hotellia, muun muassa S-ryhmän kaikki Radisson Blu -hotellit ovat Joutsenmerkittyjä. Joutsenmerkintä on täl-

lä hetkellä Suomessa noin 2000 palvelulla tai tuotteella. Hotelli pyrkii siis kohti kestäväää yhteiskuntaa Joutsenmerkin avulla. (Joutsenmerkki 2013d, Joutsenmerkki 2013e, Sokos Hotels 2013g.)

Sokos Hotelleista Joutsenmerkin ovat saaneet jo Break Sokos Hotel Flamingo, Solo Sokos Hotel Aleksanteri, Solo Sokos Hotel Tammer sekä Original Sokos Hotel Tapiola Garden. Nämä hotellit pystyvät käyttämään Joutsenmerkkiä laadun takeena. Joutsenmerkki on myös luonteva keino toteuttaa S-ryhmän arvojen mukaista vastuullista toimintaa ja kehittyä jatkuvasti kiristyvien lainsäädännön ympäristövaatimusten puitteissa. Joutsenmerkin mukainen vastuullinen ajatusmaailma näkyy myös muutoin Sokos Hotelleissa. Jätteet pyritään lajittelemaan tarkoin, puhdistusaineissa käytetään ympäristöystävällisiä vaihtoehtoja ja siivousmenetelmät ovat ympäristöystävällisiä. Valikoimista löytyy luomuelintarvikkeita, hotelleissa vältetään kertakäyttötuotteita ja yksittäispakkauksia sekä jatkuvasti pyritään löytämään myös veden, lämmön sekä energian säästämiskeinoja. (Sokos Hotels 2013g.)

5.3 Joutsenmerkin kriteerit hotellille

Saadakseen Joutsenmerkin hotellin on täytettävä monta erillistä vaatimusta, jotka on mainittu kriteeristössä. Hakemuksen yhteydessä Pohjoismainen ympäristömerkintä (Motiva Services Oy) tarkastaa paikan päällä, täyttyvätkö tarvittavat vaatimukset. Vaatimukset ovat monipuoliset ja tarkat. Ne koskevat esimerkiksi energian ja veden käyttöä, eri kemikaalien kulutusta, elintarvikkeiden taustoja, kertakäyttötuotteita, jätehuoltoa, hankintoja ja johtamisjärjestelmää. Joutsenmerkityn hotellin piirteitä ovat esimerkiksi vettä säästävät hanat, LED-lamput, turvalliset rakennus- ja sisustusmateriaalit sekä luomutuotteiden suosiminen ravintolassa. Jotta yritys voi saada Joutsenmerkin, on sen toiminta oltava jatkuvasti vastuullista ja ympäristöystävällistä. (Joutsenmerkki 2013d, 4; Motiva 2012.)

Raja-arvot

Joutsenmerkkiä hakeville hotelleille on asetettu kriteeriversiossa 3.5 (voimassa 30.6.2015 asti) neljä raja-arvoa, joista hotellin energiankulutuksen raja-arvon on aina täyttyävä. Tämän lisäksi hotellin on aina täytettävä vähintään yhden muun raja-arvon vaatimukset. Näitä raja-arvoja ovat energiankulutuksen lisäksi vedenkäyttö, kemialliset tuotteet sekä jätehuolto. Näissä kolmessa raja-arvot suhteutetaan yöpymisten lukumäärään vuoden aikana. Jos hotelli alittaa energiankulutuksen raja-arvon tai täyttää useampien raja-arvoja, se saa lisäpisteitä. (Joutsenmerkki 2013d, 5.)

Kyseiset raja-arvot vaihtelevat liiketoiminnan mukaan. Majoitusliikkeet on jaettu kolmeen osaan kriteeriversiossa 3.5. Luokka A:ssa on täytettävä vähintään toinen seuraavista kriteereistä: yrityksen ravintolaliiketoiminnan on oltava yli 45 % ravintolan ja majoituksen yhteenlasketusta liiketoiminnasta tai huonekäyttöasteen on oltava yli 60 %. Luokka B:ssä ei täytetä Luokka A:n vaatimuksia, mutta yrityksellä on oltava ravintola, jonka liiketoiminta on 15–45 % ravintolan ja majoituksen yhteenlasketusta liiketoiminnasta tai majoitusliikkeen käyttökate on oltava 40–60% tai yrityksellä on uima-allas. Luokka C kattaa muut majoitusliikkeet, kuten retkeilymajat ja hostellit. (Joutsenmerkki 2013d, 6.)

Helpotusta vaatimukseen voi saada Pohjoismaisen ympäristömerkinnän luvalla. Esimerkiksi, jos yrityksen asiakkaista yli 35 % viipyy hotellissa päivän verran, hotelli saa laskea yhden päiväasiakkaan 0,5

yöpymisvuorokaudeksi Pohjoismaisen ympäristömerkin luvalla. Myös yritykset joiden huone käyttöaste ylittää 60 % sekä lisäksi joiden ravintolaliikenvaihto on ilman aamiaista yli 45 % kokonaisliikenvaihdosta, saavat laskea jokaisen ravintolassa asioivan asiakkaan 0,25 yöpymisvuorokaudeksi. Näiden lisäksi vielä majoitusliikkeen tiloissa tapahtuva majoitustoimintaan kuulumaton tapahtuman voidaan vähentää raja-arvojen laskennasta. (Joutsenmerkki 2013d, 5.)

Käyttö ja huolto

Käyttöön ja huoltoon liittyy pakollisia vaatimuksia, kuten tuotteita ja kylmäaineita koskevien lakien noudattaminen. Esimerkiksi CFC- kylmäaineita ei saa käyttää kylmlaitteissa, lämpöpumpuissa tai ilmastointilaitteissa, sekä ulkovalaistuksen on oltava aika- tai tarveohjattua. Jos valaistus on päällä yöaikaan, on tällöin käytettävä aina energiansäästölamppuja, mutta tämä määräys ei koske hätäuloskäyntien valaistusta eikä hotellin sisääntulo tai valokilpivalaistusta. Myös kaikkien saunojen on oltava aika- tai tarveohjattua. (Joutsenmerkki 2013d, 10–13.)

Pisteitä hotelli voi saada energia-analyysin avulla. Esimerkiksi enemmän pisteitä saa, jos energiakatselmus on suoritettu viimeisen 5 vuoden sisällä puolueettoman tahon tekemänä. Jos analyysi on sen sijaan tilattu toteutettavaksi seuraavan puolen vuoden sisällä, se vähentää pisteitä yhdellä. Myös hotellin ikä vaikuttaa pisteytykseen. Lisäpisteitä saa näiden lisäksi uusiutuvista energianlähteistä lämmitysmuotona sekä hukkalämmöstä ja lämpöpumpuista tulevan lämmönkulutuksen osuudesta. Myös uusiutuvien energianlähteiden käyttö sähkön saannissa, lämmön talteen otto, ilmanvaihdon ja sisävalaistuksen ohjaus, energiansäästölamput ja LED-valaisimet sekä WC:n ja vesihanojen vedenkulutuksen rajoittaminen tuovat lisäpisteitä. (Joutsenmerkki 2013d, 10–13.)

Hotellin tilat ja hankittavat tuotteet

Tiloille ja hankittaville tuotteille on omat pakolliset vaatimuksensa. Hotellissa ei saa olla uudelleen-/uudisrakennettaessa halogenoituja tuotteita eikä uusia tekstiilejä hankittaessa saa käyttää halogenoituja tuotteita. Esimerkiksi tapetit, listat tai lattiat eivät saa sisältää halogenoitua muovia. Myöskään uudet tekstiilit eivät saa olla käsitelty halogenoitulla palonestoaineella. Vastahankittujen energiansäästölamppujen käyttöaika tulee olla vähintään 10 000h ja loisteputkien kohdalla sen tulee olla vähintään 20 000h. Lisäksi WC- ja talouspaperin sekä paperipyyhkeiden tulee olla 90 % ympäristömerkittyä. Vastahankituille energiansäästölamput on asetettu vaatimus, joka on esillä kriteeristössä 3.5. (Joutsenmerkki 2013d, 14.)

Pisteitä saa värikasettien kierrättämisestä, toimistokoneiden stand by -merkinnöistä, työergonomiasista sekä shampoon ja saippuoiden annostelijoista. Lisää pisteitä saa myös, jos juomia ei tarjoilla kertakäyttömukeissa tai laseissa ja palautuspullojen kierrätysjärjestelmä on kunnossa sekä, jos työvaatteiden pesu hoidetaan muilla kuin klooripitoisilla aineilla. Näiden lisäksi pisteitä kertyy, jos hankittavat tavarat ja palvelut ovat ympäristömerkittyjä. (Joutsenmerkki 2013d, 14.)

Keittiö/Ruokasali

Keittiöiden ja ruokasalien pakollisiin vaatimuksiin kriteeristön 3.5 mukaan kuuluu ympäristömerkittyjen astianpesu- ja kuivausaineiden käyttö. Kertakäyttöastioiden käyttö ei ole sallittua, eikä annos- tai pienpakkauksia saa käyttää aamiaispöydässä eikä ruokasalissa. Pesuaineista 70 % on oltava ympäristömerkittyjä ja lopuillekin on taso vaatimukset. Myös ruokasalin on oltava savuton. (Joutsenmerkki 2013d, 22–23.)

Pisteitä saa luomuelintarvikkeista ja -juomista sekä reilunkaupan tuotteista. Myös energian ja veden säästäminen kerryttää pisteitä samoin kuin myös ympäristömerkityt pesuaineet ja kemikaalien automaattinen annostelu. (Joutsenmerkki 2013d, 22–24.)

Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset

Ruokatuotteet eivät saa sisältää GMO:ta eli geenimuunneltua raaka-ainetta, mutta jos jokin tuote vaihtoehtoisesti sisältää GMO:ta, on siitä ilmoitettava ruokalistassa. Myös ruokien tärkeimpien valmistusaineiden alkuperä on oltava selvillä ja niistä on ilmoitettava asiakkaille. Lisäpisteitä saa myös paikallisista elintarvikkeista ja, jos ruokalistalla on vähintään yksi kasviruokavaihtoehto joka päivä tarjolla. Ruuan valmistuksessa ei myöskään saa käyttää ruoka-aineita, joiden tuotannolla on suuri ympäristövaikutus (kriteeristössä 3.5 jättiläiskatkaravut), elleivät ne todistettavasti täytä FAO:n (tai vastaavan) kestäviä periaatteita. (Joutsenmerkki 2013d, 25–26.)

Siivous ja puhdistus

Siivous ja pesuaineille on myös tarkat vaatimukset. Tekstiilien pesuaineista vähintään 70 % on oltava ympäristömerkittyjä ja muiden siivousaineiden kohdalla on pystyttävä todistamaan, että ne täyttävät tarvittavat vaatimukset. Siivousaineista vähintään 50 % täytyy olla ympäristömerkittyjä. Desinfointiaineiden on täytettävä muut niille annetut turvallisuusvaatimukset eivätkä ne saa olla ympäristölle haitallisia tai sisältää haitallisia aineita. (Joutsenmerkki 2013d, 27–29.)

Pisteitä kertyy muun muassa kuivien siivousmenetelmien käytöstä. Lisäksi pisteitä saa ympäristömerkityistä tuotteista tekstiilipesussa ja siivouksessa, Joutsenmerkityn pesulan käyttämisestä, kemikaalien annostelusta tarkasti automaattisella annostelujärjestelmällä sekä tiivistettyjen kemiallisten aineiden käytöstä. (Joutsenmerkki 2013d, 29–30.)

Jätteet

Myös jätteiden oikeaoppisesta hävittämisestä ja kierrättämisestä on pidettävä huolta. Kaikki hotellissa syntyvät ongelma ja -erikoisjätteet on aina kerättävä talteen ja lajiteltava niiden syntypaikan mukaan sekä järjesteltävä ympäristöystävällisesti viranomaisten määräämien neuvojen mukaan. Vaadittavia jäteryhmiä, joiden lajittelu on pakollista, ovat erilaiset maalit, liuottimet, öljyjäte, paristot, raskasmetalleja sisältävät valonlähteet (esimerkiksi erilaiset loistevaloputket) sekä sähkö- ja elektroniikkaromu. Syntypaikkalajittelua on noudatettava ainakin neljässä jäteryhmässä; väritön ja värillinen lasi, posliini, keräyspaperi, aaltopahvi, keräyskartonki, muovi, pienmetalli, tekstiilit, biojätteet, rasva/ruokaöljy sekä polttokelpoinen energiajäte. Näiden lisäksi myös paristojen kierrätys on mahdollistettava, myös asiakkaille. (Joutsenmerkki 2013d, 31.)

Pistevaatimuksia ovat muiden jäteryhmien syntypaikkalajittelu eli lajittelu yli neljään pakolliseen ryhmään, palautuspakkauksien käyttö ja toimitus vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Myös biojätteistä on huolehdittava ja ne on hävitettävä oikeaoppisesti. (Joutsenmerkki 2013d, 31–32.)

Kuljetukset

Kuljetuksissa ei ole lainkaan pakollisia vaatimuksia, vain pisteitä kerryttäviä. Pisteitä saa, jos omista ajoneuvoista vähintään yksi käyttää uusiutuvaa polttoainetta, yhden auton suurin hiilidioksidi päästö on 120g/km (5-paikkainen henkilöauto) tai, jos hotellilla ei ole omia ajoneuvoja. Lisää pisteitä kertyy myös, jos asiakkaille on informoitu julkisesta liikenteestä ja sen käyttömahdollisuuksista, tai heillä on mahdollisuus lainata esimerkiksi polkupyöriä hotellilta. (Joutsenmerkki 2013d, 33.)

Kokoustilat

Ainut pakollinen vaatimus kokoustiloille on tarjota mahdollisuus kokousvieraille lajitella syntyvä paperijäte syntypaikkalajittelulla. Pisteitä sen sijaan saa, kun kokousvierailta on mahdollisuus lajitella jätteet paperin lisäksi vähintään kahteen muuhun ryhmään, vähintään 90 % käytettävistä kynistä, kokous- ja taululehtiöistä on ympäristömerkittyjä, juomalasit eivät ole kertakäyttöisiä sekä, kun tarjolla on luomuhedelmiä. (Joutsenmerkki 2013d, 35.)

Ympäristöasioiden hallinta

Ympäristöasioiden hallinnan on oltava kunnossa ja näin ollen ympäristömerkin varmistamiseksi on majoitusliikkeellä oltava kirjallinen ympäristöasioiden hallintajärjestelmä, johon menettelyohjeet on dokumentoitu. Järjestelmässä on oltava kuvattuna organisaatio ja vastuuhenkilöt sekä laadittava toimintasuunnitelma ympäristön kuormituksen ja ympäristövaikutusten vähentämiseksi. Siinä on oltava ainakin kaksi mitattavissa olevaa tavoitetta, jotka ovat ajallisesti rajoitettuja ja niiden on liitettävä joko energian, kemikaalien, veden tai jätteiden toimenpiteisiin ja niille on oltava selvillä tarvittavat konkreettiset parannukset. Lainsäädäntöä on noudatettava. (Joutsenmerkki 2013d, 39–42.)

Myös henkilökunta tulee perehdyttää ja kouluttaa hyvin Joutsenmerkin vaatimuksiin ja uusiin käytäntöihin, jotka mahdollistavat merkin saamisen. Uudet työntekijät on perehdytettävä 30 päivän sisällä ja osa-aikaisille kausi- ja tilapäistyöntekijöille (alle 3kk työsuhde) on annettava tarvittavat tiedot. Asiakkaita on myös informoitava hotellin ympäristötyöstä ja siitä, että asumalla hotellissa he tukevat ympäristöystävällistä toimintaa. (Joutsenmerkki 2013d, 39–42.)

Pohjoismainen ympäristömerkintä suorittaa vuosittain seurannan, jotta vaatimukset täyttyvät myös jatkossa. Näin ollen jatkuvia mittauksia on tehtävä, jotta tilanne pysyy ajan tasalla. Energian- ja vedenkäyttö mitataan hotellin aukioloaikaan, mutta kemiallisten tuotteiden määrä ja jätemäärät vain kerran vuodessa. Kaikki Joutsenmerkkilupaon oikeuttavat asiakirjat on oltava aina saatavilla sekä aina pidettävä huoltopäiväkirjaa, joista käy esille huoltovastuuhenkilö, huoltovälit ja energiaa vaativat laitteet. Myös kemiallisten tuotteiden annostelusta ja käsittelystä on oltava selkeät ohjeet henkilökunnalle sekä luettelo kaikista sillä hetkellä käytettävistä aineista. (Joutsenmerkki 2013d, 39–42.)

5.4 Joutsenmerkitty ravintola

Joutsenmerkin saaneen ravintolan toiminta on oltava ympäristöystävällistä ja myös ravintolan henkilöstön on sitouduttava ympäristötyöhön. Ravintolan on noudatettava ympäristövaatimuksia toiminnassaan, kuten raaka-aineiden ostossa ja käytössä, energiankulutuksessa ja jätehuollossa sekä kemiallisten tuotteiden käytössä. Joutsenmerkin saaneella ravintolalla on oltava selkeä ympäristöjohtamisjärjestelmä ja ravintolan tulee käyttää myös luomuelintarvikkeita. Ympäristöjohtamisella pyritään asettamaan ravintolalle muun muassa selvät toimintaohjeet siitä mitä tuotteita käytetään ja mitä ei. Saadakseen Joutsenmerkin, on ravintolan asetettava itselleen tavoitteita siitä miten se pystyy kehittämään ympäristöystävällistä toimintaa. Joutsenmerkin kriteereiden avulla ravintola pystyy toimimaan ympäristöystävällisesti ja näin edesauttamaan kestävää kehitystä. Merkki tulee sijoittaa ravintolaan siten, että ei tule epäselvyyksiä mitä merkki koskee ja, että se tuo esille ravintolan olevan ympäristömerkitty. (Joutsenmerkki 2013f.)

5.5 Joutsenmerkin kriteerit ravintolalle

Jotta ravintola voi saada Joutsenmerkin, on sen täytettävä sille annetut kriteerit. Tässä pinnäyteytössä viitataan kriteeriversioon 1.5. Pohjoismaiden ympäristömerkintä valvoo että, ravintola täyttää kriteerit ja toimii niiden mukaisesti myös merkin saamisen jälkeen. Joutsenmerkki voidaan ottaa pois ravintolalta, mikäli sen vaatimuksia ei toteuteta. Viimeistään yksi vuosi ennen kriteereiden voimaansaoloajan päättymistä julkaistaan uudet kriteerit. Uudet kriteerit (versio 4.0 hotelleille, raivontoloille ja kokouskeskuksille on julkaistu joulukuussa 2013). Luvanhaltijalle tarjotaan tällöin mahdollisuus uudistaa lupansa. (Joutsenmerkki 2013f.)

Ruoka ja juoma

Ravintolan pitää tietää pääraaka-aineiden alkuperäismaat ja tiedot on annettava tarvittaessa myös asiakkaalle. Ravintolassa tulee olla tarjolla vähintään yksi luomuelintarvike/juoma pääraaka-aineena. Pääruoka-aineita ovat muun muassa liha, kala, pasta, peruna sekä pavut. Raaka-aineita joita annoksissa on vain vähän, ei luokitella pääruoka-aineiksi (esimerkiksi mausteet, ruokaöljy sekä kastikkeet). Mikäli ravintolassa tarjoillaan ruoka-aineita, joilla on merkittävä negatiivinen ympäristövaikutus (kriteeriversio 3.5, jätiläiskatkaravut), tulee tuotannon tapahtua kestävien periaatteiden mukaisesti. Tarjolla tulee olla myös vähintään yksi kasvisruokavaihtoehto sekä reilunkaupan tuote, ravintolan tulee kertoa myös asiakkaille, mikäli ruoka on geenimuunneltua. Juomien hankintamäärästä 90 % pitää olla palautuspulloissa, -astioissa, tai -säiliöissä. (Joutsenmerkki 2013f.)

Kemialliset tuotteet ja käyttötavat

Kemiallisille tuotteille ja niiden käyttötavoille on myös todella rajatut vaatimukset. Vähintään 70 % ravintolan käyttämistä puhdistus- ja pesuaineista (astianpesuaineet, puhdistusaineet, kuivausaineet, saniteettitilojen puhdistusaineet, yleispuhdistusaineet) tulee olla ympäristömerkittyjä. Reaktiivisten klooriyhdisteiden käyttö ei ole sallittua, mikäli siihen ei ole viranomaisten suositusta. Keittiö-, wc-, ja kuivauspapereista 90 % tulee olla ympäristömerkittyjä. Tähän voidaan myöntää myös poikkeuslupa, mikäli ympäristömerkittyjä tuotteita ei ole saatavilla. Kertakäyttötuotteiden sekä pienpakkausten

käyttö ei ole sallittua tarjoilu- tai muissa ruokailutiloissa. Kriteeristöissä 3.5 on mainittu mahdolliset poikkeavuudet koskien esimerkiksi teepusseja ja lautasliinoja. Ravintolan hakemuksessa pisteiden saamista edesauttavat myös pääomatavarat kuten tietokone, toimistotilat sekä huonekalut. (Joutsenmerkki 2013f.)

Energia ja vesi

Ravintolalla on oltava sähkö- ja kaasumittari, joilla voidaan seurata energiankulutusta. Energiankulutusmäärä on kirjattava ylös vähintään neljä kertaa vuodessa ja samalla on myös tutkittava syyt mahdolliseen korkeaan kulutukseen. Uusiutuvan energian käyttö edistää Joutsenmerkin saantia. Ravintolan tulee noudattaa laitteisiin annettuja lakimääräyksiä (esimerkiksi kylmälaitteet) ja astianpesukonetta hankittaessa on selvitettävä myös sen energian- ja vedenkulutustiedot. (Joutsenmerkki 2013f.)

Jätteet ja kuljetus

Jätteet on lajiteltava kunnan määräämällä tavalla vähintään neljään eri jakeeseen ongelmajätteiden ohella (lasi, posliini, paperi, pahvi, muovi, metalli, tekstiili, biojäte, rasva/öljy, nestepakkauskartonki, energijäte). Ravintolalla on oltava myös selkeät lajitteluohjeet. (Joutsenmerkki 2013f.)

Ympäristöjohtaminen

Ravintolalla pitää olla kirjallinen ympäristöjohtamisjärjestelmä sekä vastuuhenkilöt eri osa-alueille, jotta Joutsenmerkin vaatimukset voivat täytyä. Myös toimiva omavalvontajärjestelmä on pakollinen ja ravintolan pitää varmistaa, että voimassa olevaa lainsäädäntöä noudatetaan. Raporttien kuuluu olla helposti saatavilla ja Joutsenmerkkilupaan liittyvät hakemukset ja muut dokumentit on säilytettävä tietyssä paikassa. Ympäristöjohtamisella valvotaan Joutsenmerkkiin liittyviä kriteerejä ja niiden toteutumista. Ympäristöjohtamiseen kuuluu myös henkilöstön perehdyttäminen Joutsenmerkin vaatimuksiin. Kaikkien työntekijöiden tulee olla tietoisia siihen liittyvistä kriteereistä ja uudet työntekijät perehdytetään viimeistään viikon kuluttua työsuhteen aloittamisesta. Ympäristöasioihin liittyvää koulutusta tulee järjestää henkilöstölle vähintään kerran vuodessa. Myös asiakkaille tiedottaminen Joutsenmerkistä ja sen merkityksestä kuuluu ympäristöjohtamisen tehtäviin. (Joutsenmerkki 2013f.)

6 JOUTSENMERKKI ORIGINAL SOKOS HOTEL ARINALLE

Kriteeriversio 3.5: Ympäristövaatimukset, käyttö ja huolto

Original Sokos Hotel Arinan tilanne ympäristömerkin saamiseksi on kokonaisuudessaan hyvä, mutta huomioitavia puutteita ja kehityskohtia löytyy vielä. Pakollisten vaatimusten kohdalla tilanne on hyvä sillä kaikki vaadittavat kohdat täyttyvät. Hotellin valaistus on nykyaikainen ja energiaa säästävä ja saunatiloissa huolehditaan, ettei se kuluta enempää sähköä kuin tarve vaatii. Kuitenkin pistevaatimusten kohdalla vaatimuksista tulisi täyttyä 60 %:a eli vähintään 15p/25p, mutta Original Sokos Hotel Arinan nykytilan mukaan pisteitä kertyy vain 9. Tällä hetkellä hotellin energia-analyysi, kylmäaineet, lamput ja ilmanvaihto ovat Joutsenmerkin mukaisia. Petrattavaa olisi lämpöpumpuista saatavan energian hyödyntämisessä ja hotellin olisi selvitettävä uusiutuvan sähkön osuus koko sähkönkulutuksesta. Hotellilla ei myöskään ole tällä hetkellä tiedossa tarkkaa tietoa ilmanvaihdon liitoksesta lämmön talteen ottoon.

Ympäristövaatimukset, käyttö ja huolto	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	3 <ul style="list-style-type: none"> Hotellin ulkovaalaistus on aikaohjattua/tarveohjattua ja energiansäästölamput ovat käytössä Saunat ovat aikaohjattua/tarveohjattuja. 	3	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatimukset	9p <ul style="list-style-type: none"> Energia-analyysiä tehdään Arinan jokaisen toimipaikkaan kuukausittain. Lisäksi kohteessa on tuntitasoinen energianseurantamittaus. Lämpöpumpuissa, kylmälaitteissa tai ilmastointilaitteissa ei ole sallittua käyttää HCFC:tä tai CFC:tä. Näiden sijaan kylmäaineena käytetään R404a Hotellin ilmanvaihto on aikaohjattua 50 % hotellin lamput on energiansäästölamppuja 20 % hotellin lamput on LED-lamppuja 	25p max. (Vaaditaan yli 60 %)	<ul style="list-style-type: none"> Hotellissa ei hyödynnetä lainkaan esimerkiksi lämpöpumpuista saatavaa energiaa Uusiutuvan sähkön osuus olisi selvitettävä. Koska hotellin sähkö tulee S-voimalta, ei ole tiedossa uusiutuvasta sähköstä tulevaa osuutta Hotellilla ei ole tiedossa tarkkaa osuutta ilmanvaihdon liitoksesta lämmön talteenottoon Lisää pisteitä suurentamalla enintään 6l vettä/huuhtelu kuluttavien ja kaksihuhteluvaihtoehtoa sisältävien wc-istuinten lukumäärää

Taulukko 1. Ympäristövaatimukset, käyttö ja huolto

Tilat ja hankittavat tuotteet

Tilojen ja hotelliin hankittavien tuotteiden osalta Original Sokos Hotel Arinan tilanne on myös suhteellisen hyvä, sillä kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät. Hotellissa on käytössä oikeanlaiset sisustuselementit, sillä tapetti ja lattiamateriaalit eivät sisällä PVC:tä tai muita kiellettyjä halogenoituja muoveja, ja uudet tekstiilit on käsitelty halogenoimattomilla palonestoaineilla. Myös hankitut energiansäästölamput ja loistevaloputket ovat pitkäikäisiä (energiansäästölamput 10 000h ja kaksikantaiset loisteputket 20 000h) ja muut valon lähteet ovat ympäristömerkittyjä. Myös hotellissa käytettävistä talous-, wc-, ja paperipyyhkeistä 90 % on ympäristömerkittyjä. Sen sijaan pistevaatimusten täyttymisen vuoksi on Original Sokos Hotel Arinassa tehtävä enemmän muutoksia, jotta Joutsenmerkki olisi mahdollista saada hotellille (13/20p). Hotellin tilanne on hyvä siivousvälineiden ja juomien kierrätysten osalta. Myös suurin osa konttoritarvikkeista on vaatimukset täyttäviä, mutta painotuotteiden käytössä olisi lisättävä ympäristömerkittyjen tuotteiden määrää, samoin kuin kestokulutushyödykkeiden määrää.

Tilat ja hankittavat tuotteet	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> Hotellin sisutuksessa käyttämät lattia-, tapetti- ja listamateriaalit eivät sisällä Joutsenmerkissä kiellettyä halogenoituja muoveja (esim. PVC) Myöskään uudet hankittavat tekstiilit eivät ole käsitelty halogenoiduilla palonestoaineilla Vastahankittujen energiansäästölamppujen käyttöaika on vähintään 10 000 h ja kaksikantaisten loisteputkien käyttöikä on vähintään 20 000h tai vaihtoehtoisesti valonlähteiden on oltava ympäristömerkittyjä 90 % ostetusta talouspaperi-, paperi- ja WC-paperimäärästä on ympäristömerkittyä 	4	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatimukset	<p>13p</p> <ul style="list-style-type: none"> Tyhjät kasetit palautetaan toimittajalle ≥ 90 % hotellin toimistokoneista on varustettu standby -toiminnolla ≥ 90 %:ssa kylpyhuoneiden/WC-tilojen lukumäärästä käytetään ympäristömerkittyjä shampoita ja suihkusaippuuta, ja niille on asennettu annostelijat Hotellissa ei tarjolla juomia kertakäyttömukeissa ≥ 90 % ravintolan oluiden, virvoitusjuomien ja kivennäisveden ostomäärästä on mukana kierrätysjärjestelmässä Työvaatteiden pesussa ei käytetä kemiallisesti kloorattuja liuottimia Ympäristömerkittyjen kulutustarvikkeiden hankinnoista hotelli saa 3 pistettä: mikrokuituliinat, paristot, värikasetit, lattianhoitoaineet ja huuhteluaineet Hotelli on hankkinut ympäristömerkittyjä palveluita L & T:ltä (Lassila & Tikanoja) 	20p max.	<ul style="list-style-type: none"> Hotellin painotuotteiden tulisi olla Joutsenmerkittyjä tai tulla ympäristömerkitystä kirjapainosta Hotellin tulisi lisätä ympäristömerkittyjä kestokulutushyödykkeitä

Taulukko 2. Tilat ja hankittavat tuotteet

Keittiö ja ruokasali

Keittiön ja salitilojen kohdalla hotelli täyttää kaikki Joutsenmerkin asettamat pakolliset vaatimukset eli kertakäyttöastioiden käyttö on minimaalista, ruokasali on savuton tila ja suurin osa astianpesuun

liittyvistä aineista ovat ympäristömerkittyjä. Kuitenkin myös tällä sektorilla olisi parannettavaa pisteytyksen osalta (4,5/9p). Pisteitä Sokos Hotel Original Arina saa ympäristömerkittyjen pesu- ja kuivausaineiden määrästä, astianpesuaineiden annostelumahdollisuudesta ja luomuelintarvikkeista. Kehitettävää hotellissa olisi kuitenkin luomuelintarvikkeiden ja -juomien sekä reilunkaupantuotteiden määrän lisäämisessä.

Keittiö/ruokasali	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	4 <ul style="list-style-type: none"> Hotellissa ei käytetä kertakäyttötuotteita, muutoin kuin jääpala-astioina 70 % astianpesuaineista ja kuivausaineista on ympäristömerkittyjä Hotellin ruokasali on savuton 	4	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatomukset	4,5p <ul style="list-style-type: none"> Vähintään 90 %:a astianpesu- ja kuivausaineista on ympäristömerkittyjä Astianpesuaineen määrä on annosteltu Tarjolla on luomuelintarvikkeita/juomia 	7,5p max.	<ul style="list-style-type: none"> Luomuelintarvikkeiden ja juomien määrän lisääminen Reilunkaupan tuotteiden lisääminen

Taulukko 3. Keittiö ja ruokasali

Hotellin ja ravintolan lisävaatomukset

Hotellin ja ravintolan lisävaatomuksissa ei ole pakollisia vaatimuksia ja pistevaatomusten osalta Sokos Hotel Original Arinan tilanne näyttää hyvälle. Energia-analyysi suoritetaan kuukausittain, pääastianpesukoneen vedenkulutus on vaatimusten mukainen, ruokalistalla on tarjolla asiakkaille kasvisruokavaihtoehto ja GMO:ta sisältävistä tuotteista annetaan tiedot asiakkaalle sekä pääruoka-aineiden alkuperämaa ilmoitetaan ruokailijoille. Ruoka täyttää FAO:n vaatimukset, kun ruoanvalmistuksessa käytetään tuotteita, joilla on suuri ympäristövaikutus. Vaikka hotelli Arina saa pisteitä myös paikallisten elintarvikkeiden ja juomien käyttämisestä, on sen osuus kuitenkin vain alle 10 % kokonaismäärästä, joten tämän osalta olisi parannettavaa. Hotellissa olisi myös mitattava jatkuvasti veden käyttöä ja pidettävä siitä ajan tasaista kirjanpitoa ja keittiöön tulisi hankkia kaikkiin hanoiin pitokytkin tai anturiohjaus. Jos hotellin keittiö ansaitsee Joutsenmerkin, tuo se myös hotellille pisteen.

Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	-	-	-
Pistevaatimukset	5,5p <ul style="list-style-type: none"> Hotellissa tarjoitavien paikallisten elintarvikkeiden ja juomien määrä on vain alle 10 % Ruokalistalta löytyy vaadittava kasvisruokavaihtoehto Mahdollisesta GMO:ta sisältävistä ruuista on ilmoitettu asiakkaille Ruokien pääraaka-aineiden alkuperämaa on ilmoitettu asiakkaalle Ruoanvalmistukseen käytettävät tuotteet, joilla on suuri ympäristövaikutus (esim. jäättiläiskatkaravut) täyttävät vaadittavat FAO:n kriteerit Energia-analyysi mitataan kuukausittain Pääastianpesukoneen vedenkulutus on vaatimusten mukainen 	7,5p max.	<ul style="list-style-type: none"> Joutsenmerkinnän saaminen keittiölle Paikallisten elintarvikkeiden ja juomien määrän lisääminen valikoimissa Veden käytön kulutuksen jatkuva mittaus ja kirjanpito (vähintään neljä kertaa vuodessa) Kaikissa keittiön huuhteluhanoissa pitokytin tai anturiohjaus

Taulukko 4. Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset

Siivous ja puhdistus

Siivouksen ja pesun pakollisten vaatimusten osalta Original Sokos Hotel Arinan tilanne on erinomainen, sillä se täyttää kaikki viisi vaatimusta. Käytetyt desinfiointi aineet ovat Joutsenmerkin kriteereiden mukaisia. Tämän lisäksi tekstiilien pesuaineista 70 % on ympäristömerkittyjä, samoin kuin päivittäiseen siivoukseen käytetyistä aineista 50 % on ympäristömerkittyjä. Myös ei-ympäristömerkityt pesuaineet täyttävät Joutsenmerkin vaatimukset. Hotelli käyttää Comforta-pesulaa, mikä ei ole saanut Joutsenmerkkiä. Tämä vähentää pisteiden määrää.

Siivous ja pesu	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	<p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> Desinfiointiaineet ovat Joutsenmerkin kriteereiden mukaiset Tekstiilien pesuaineista 70 % on ympäristömerkittyjä ja 50 % päivittäiseen siivoukseen tarkoitettuista kemikaaleista (molemmat aktiivisena aineena laskettuna) on ympäristömerkittyjä ja ei-ympäristömerkittyjen pesuaineiden kohdalla Joutsenmerkin ympäristövaatimukset täyttyvät 	5	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatimukset	<p>9p</p> <ul style="list-style-type: none"> Yleinen päivittäinen siivous suoritetaan suurimmaksi osin ilman kemiallisia tuotteita Tekstiilipesussa ≥ 90 % kemiallisten tuotteiden määrästä (aktiivisena aineena laskettuna) on ympäristömerkittyjä Siivouksessa ≥ 80 % kemiallisten yleis- ja saniteettipuhdistusaineiden määrästä (aktiivisena aineena laskettuna) on ympäristömerkittyjä Siivouskemikaalit annostellaan automaattiannostelijalla Puhdistukseen käytetään tiivistettyjä tuotteita 	11p max.	<ul style="list-style-type: none"> Hotelli ei käytä Joutsenmerkittyä pesulaa

Taulukko 5. Siivous ja pesu

Jätehuolto

Jätehuollon osalta Original Sokos Hotel Arinan tilanne on kaiken kaikkiaan erinomainen, sillä niin pakolliset vaatimukset, kuin pistevaatimukset täyttyvät kokonaan. Hotellissa kierrätys ja kompostointi ovat kohdillaan. Hotellissa huolehditaan ongelma- ja erikoisjätteiden oikeaoppisesta hävittämisestä niiden syntypaikan mukaan, ja samaa syntypaikkalajittelua noudatetaan myös yli 4 eri tuotteen kohdalla. Syntyvien jätteiden käsittely hoidetaan ympäristöystävällisesti ja asiakkaille on tarjolla mahdollisuus paristojen kierrätykseen. Myös tavarantoimittajista vähintään kolme käyttää palautuspakkauksia tavaroiden toimituksessa, vähintään kaksi kertaa kuukaudessa.

Jätteet	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	3 <ul style="list-style-type: none"> Ongelma- ja erikoisjätteet lajitellaan niiden syntypaikan mukaan ja käsittelyssä huolehditaan ympäristöystävällisyydestä Syntypaikkalajittelua noudatetaan muidenkin jätteiden kohdalla Asiakkaiden saatavilla on paristonkeräyspiste 	3	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatomukset	6p <ul style="list-style-type: none"> Jätteet lajitellaan yli 4 jakeeseen Tavarantoimittajista vähintään kolme käyttää toimituksissa palautuspakauksia, vähintään kaksi kertaa kuu-kaudessa Hotellissa biojätteet kompostoidaan 	6p max.	Kaikki pistevaatomukset täyttyvät

Taulukko 6. Jätteet

Kuljetukset

Kuljetuksien osalta hotelleille ei ole asetettu pakollisia vaatimuksia. Pistevaatomuksista Original Sokos Hotel Arina täyttää kaikki vaatimukset ja saa täydet pisteet. Hotellin vastaanotossa on tarjolla asiakkaille tietoa Oulun julkisesta liikenteestä ja asiakkaat voivat myös halutessaan lainata hotellilta polkupyöriä. Arinalla ei ole käytössä omia ajoneuvoja.

Kuljetukset	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	-	-	-
Pistevaatomukset	3p <ul style="list-style-type: none"> Hotellilla ei ole omia ajoneuvoja Asiakkaat saavat vastaanotosta tarvittavat tiedot julkisesta liikenteestä Asiakkaiden käytössä on polkupyöriä, joita voi lainata 	3p max.	Kaikki pistevaatomukset täyttyvät

Taulukko 7. Kuljetukset

Raja-arvot

Vedenkäytölle, energiankulutukselle ja jätehuollolle on asetettu raja-arvot kriteeriversiossa 3.5.

Energiakulutuksen raja-arvon täytyminen on pakollinen, lisäksi on täyttyvä yksi raja-arvo.

Raja-arvojen lisäpisteet	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset		0p	Ei tieto energian kulutuksesta -
Pistevaatimukset	Jätearvolla hotelli kuuluu luokkaan C	8p max.	

Taulukko 8. Raja-arvot

Kokoustilat

Kokoustiloille on vain yksi pakollinen vaatimus, ja sen Original Sokos Hotel Arina läpäisee sillä, hotelli tarjoaa kokousvieraille mahdollisuuden paperin lajitteluun. Lisää pisteitä se saa myös mahdollisuudesta lajitella paperin lisäksi tavarat kokoustiloissa vähintään kahteen ryhmään. Paperin lisäksi hotellin taululehtiöt ovat ympäristömerkittyjä eikä konferenssitiloissa käytetä kertakäyttöastioita. Pisteiden hotelli saa myös tarjoiltavista hedelmistä, sillä niistä $\geq 20\%$ on luomuhedelmiä. Ainoa puutekohta pistevaatimuksissa Arinan kohdalla on ympäristömerkittyjen kynien puuttuminen.

Kokoustilat	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	1 • Kokousvierailta mahdollisuus paperin lajitteluun	1	Kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
Pistevaatimukset	4p • Kokousvieraat voivat lajitella kokouksiloissa jätteet vähintään kahteen ryhmään paperin lisäksi • Taululehtiöt ympäristömerkittyjä • Käytössä paperia, jolla ympäristömerkki • Konferenssiloissa ei käytetä kertakäyttöastioita • Tarjolla olevista hedelmistä $\geq 20\%$ on luomuhedelmiä	6p max.	• Hotellin pitäisi hankkia ympäristömerkittyjä kyniä

Taulukko 9. Konferenssitilat

Ympäristöasioiden hallinta

Ympäristöasioiden hallinnassa Original Sokos Hotel Arina täyttää vain puolet vaadituista pakollisista vaatimuksista. Hotelli Arinassa huolehditaan lainsäädäntöjen noudattamisesta (esimerkiksi talous, terveys ja hygienia). Asiakkaille myös kerrotaan Joutsenmerkityn hotellin ympäristöeduista. Hotellilla on luettelo, josta käy ilmi käytössä olevat energiaa vaativat tekniset laitteet ja niiden huoltovälit sekä tiedot vastuuhenkilöstä. Henkilökunnalla on myös apunaan helpot, tarkat ja selkeät ohjeistukset kemiallisten aineiden käsittelystä ja oikeaoppisesta annostelusta. Hotellissa on jo valmistauduttu Joutsenmerkin vuosittaisiin tarkastuksiin. Paranettavaa kuitenkin löytyy. Hotellin organisaation on oltava paremmin selvillä tilanteesta ja ympäristötyöhön on nimettävä vastuuhenkilöt. Hotellin olisi myös kehitettävä toimintasuunnitelma ympäristövaikutusten minimoimiseksi ja henkilökuntaa on myös perehdytettävä nykyistä enemmän ympäristötyöhön ja sen vaikutuksiin. Veden, energian, jätteiden ja kemikaalien kulutuksen mittaamisen on oltava jatkuvaa ja Joutsenmerkin vaatimusten on oltava dokumentoituna ja saatavilla.

Ympäristöasioi- den hallinta	Toteutuminen		Puutteet
	Nykytilanne: Original Sokos Hotel Arina, Oulu	Joutsenmerkin vaatimukset	Mitä muutettavaa?
Pakolliset vaatimukset	5p <ul style="list-style-type: none">Hotellissa huolehditaan että siellä noudatetaan mm. työympäristöä, ulkoista ympäristöä, taloutta, terveyttä ja hygieniaa koskevaa lainsäädäntöäAsiakkailla kerrotaan, että valitsemalla Joutsenmerkityn hotellivaihtoehdon, he vaikuttavat ympäristön kuluksen vähentämiseenHotellista löytyy luettelo, josta käy ilmi käytössä olevat energiaa vaativat tekniset laitteet ja niiden huoltoväleistä sekä tiedot vastuuhenkilöstäHenkilökunnan käytössä on helpot, tarkat ja selkeät ohjeet koskien kemiallisten aineiden käsittelyä ja anosteluaHotellissa on valmistauduttu Joutsenmerkin vuosittaisiin seurantakriteereihin	10p max.	<ul style="list-style-type: none"> Hotelli organisaatio on oltava selvillä ja ympäristötyön vastuuhenkilöt on nimettävä On tehtävä toimintasuunnitelma ympäristövaikutusten vähentämiseksi Henkilökunta on perehdytettävä paremmin ympäristötyöstä Veden, energian, jätteiden ja kemikaalien kulutusta on mitattava jatkuvasti Joutsenmerkin vaatimukset on dokumentoitava ja niiden on oltava helposti saatavilla
Pistevaatimukset	-	-	-

Taulukko 10. Ympäristöasioiden hallinta

Pistelasku

Tällä hetkellä Original Sokos Hotel Arinan kokonais pistemäärä on 54p/99p eli 54,5 %, kun vaadittava prosenttiosuus on vähintään 65,5 %. Käytön ja huollon pistevaatuksista täyttyy vain 36 % (9 pistettä), kun vaadittava osuus on vähintään 60 % (max 25p pistettä). Taulukko A:sta (sis. käyttö ja huolto, tilat ja hankittavat tuotteet, keittiö ja ruokasali, siivous ja pesu, jätteet, kuljetus) Original Sokos Hotel Arina saa 44p/85,5p. Tämä on 51,5 % kokonaispistemäärästä. Taulukko B:stä (hotellin ja ravintolan lisävaatimukset ja kokoustilat) hotelli saa tällä hetkellä 9,5p/17,5p mikä on 54,3 %. Taulukko C:stä ei tällä hetkellä tule lainkaan pisteitä sillä Original Sokos Hotel Arinalla ei ole Joutsenmerkittyä ravintolaa eivätkä raja-arvot/raja-arvojen pisteet ole tiedossa.

7 KEHITYSIDEOITA ORIGINAL SOKOS HOTEL ARIANLLE

Lämmitys- ja sähkönkulutuksen vähentämiseksi Original Sokos Hotel Arinassa voitaisiin yrittää sijoittaa asiakkaita saman kerroksen huoneisiin. Näin tyhjäksi jääneissä kerroksissa valaistuksen määrää voitaisiin himmentää ja lämpötilaa laskea. Lisää säästöjä on mahdollista saada käyttämällä lämpöä eristäviä verhoja sekä pitämällä patterit vapaana esineiltä, jotka voisivat estää lämmön säteilyn huoneeseen. (Brännare ym. 2003, 271.)

Jääpalakoneiden ohessa on asiakkaille tarjolla polystyreenista (PS) valmistettuja kertakäyttöastioita. Nämä voitaisiin korvata pahvisilla astioilla, koska styroksi ei hajoa luonnossa ikinä. Muutkin muoviatteet jättävät luontoon hiukkasia, jotka eivät välttämättä hajoa koskaan. Pahvi puolestaan maatuu luonnossa, esimerkiksi maitopurkki hajoaa noin viidessä vuodessa. (Kuusakoski 2013.) Huhtamäki Oyj on lanseerannut markkinoille kompostoituvan BioWare tarjoilusarjan. Kaikki BioWare-sarjan tuotteet on tehty uusiintuvista luonnon ainesosista, tämän vuoksi ne maatuvat hyvin teollisissa kompostointiolosuhteissa. BioWare-sarjan tuotteet voidaan siis laittaa samoihin jätteiden keräilyastioihin ruoantähteiden kanssa, mikä vähentää kaatopaikkajätteen määrää. (Huhtamäki 2013.)

Jotta asiakkaat voivat olla itse osallisina kierrätyksessä, olisi hyvä laittaa huoneisiin lajitteluroskiksia. Näin voidaan vähentää kaatopaikkajätteen määrää. Myös aamiaisella voitaisiin vaikuttaa pienillä teoilla syntyvän kaatopaikkajätteen määrään. Esimerkiksi hunaja on esillä pienissä yksittäispakkauksissa, kun taas kahvila Coffee Housessa se on isoissa paketeissa. Myös aamiaisella hunajan siirtäminen suurempiin pakkauksiin voisi vähentää kaatopaikkajätettä, sekä vähentää mahdollista hunajasta joutuva hävikkiä, koska yksittäinen pakkaus saattaa olla liian suuri osalle asiakkaista. S-ryhmän toinen hotelliketju, Radisson Blu kierrättää kuluneet pyyhkeet, joista valmistetaan myöhemmin uusia siivoustarvikkeita (Liitepankki 2013). Samaa voitaisiin hyödyntää muissakin S-ketjun hotelleissa.

Joutsenmerkin kriteereihin kuuluu, että hotellissa on oltava oma ympäristövastaava (Joutsenmerkki 2013d). Ympäristövastaavan pitäisi huolta siitä, että kaikki uudet työntekijät saavat saman vaadittavan ja selkeän perehdytyksen ympäristöasioihin sekä että vanhat työntekijät ovat ajan tasalla ympäristöasioista. Olisi myös tärkeää korostaa työntekijöille, miksi toimitaan niin kuin toimitaan. Original Sokos Hotel Arinan ympäristövastaavaksi voitaisiin valita esimerkiksi hotelliemäntä Seija Nikulainen, jolla on kokemusta useammalla eri osastolla toimimisesta.

Jotta vastuullisesti ja ympäristöystävällinen toiminta jäisi pysyväksi osaksi Original Sokos Hotel Arinaa, on koko henkilökunnan toimittava sen mukaisesti. Yrityksessä uudet työntekijät perehdytetään vastuulliseen toimintaan. Tietoa voisi kuitenkin ylläpitää puhumalla useammin ympäristö- ja vastuullisuusasioista ja henkilökunta pidettäisiin ajan tasalla esimerkiksi eri osastojen palaverissa sekä muissa kokouksissa yrityksessä tapahtuvista ympäristöasioista. Original Sokos Hotel Arinalla on käytössään *secret visitor*, jolla tutkitaan henkilökunnan toimintaa ja palvelun laatua asiakaspalvelutilanteissa. Samaa keinoa voitaisiin hyödyntää myös ympäristöasioissa. Säännöllisesti, joku ennalta määrätty työntekijä tekisi tarkastuksen oman osastonsa ympäristötoiminnasta. Ympäristöaihe tulisi myös pitää jatkuvasti esillä. Jos asiaa käsitellään vain kerran eikä se ole toistuvaa, ei toimintaa välttämättä

saada automaattiseksi toimintatavaksi, vaan sääntöä noudatetaan vain silloin kun satutaan muistamaan. Työntekijät voisivat myös itse pohtia omaa toimintaansa jokapäiväisessä työssä ja miten se voisi tukea paremmin koko yrityksen visiota ympäristöystävällisyydestä. Johtoportaan tulisi myös kannustaa työntekijöitä oikeanlaiseen toimintaan ja näin ollen motivoida heitä muistamaan ekologinen toiminta. Hotellin työntekijöiden ja organisaation on oltava entistä tietoisempia tilanteesta ja tarvittavista muutoksista. Henkilökunnan perehdytyksen on oltava jatkuvaa ja asiasta on pidettävä esillä ja näkyvillä hotellin jokapäiväisessä toiminnassa.

Meille kerrottiin, että hotellissa käytetään S-ketjun yleistä opastusvideota vastuullisuudesta, mutta kaikki hotellin työntekijät eivät olleet videota nähneet. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kyseisen videon voisi näyttää kaikille uusille tulokkaille, ja niin uusia kuin vanhojakin työntekijöitä tulisi muistuttaa, että toiminta perustuu koko S-ketjun antamiin ohjeisiin, käytäntöihin ja tavoitteisiin. Näin ollen saataisiin koko ketju toimimaan samalla tavoin, eikä yksikkökohtaisia poikkeuksia tulisi. Yhteisellä toiminnalla saataisiin koko S-ketjusta vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti toimiva kompleksiksi.

Sokos Hotel Arinan olisi myös hyvä selvittää S-ketjun kautta uusiutuvan sähkön osuus koko Arinan sähkönkulutuksesta ja hyödyntää enemmän muita energiavaihtoehtoja, kuten esimerkiksi lämpöpumpuista saatavaa energiaa. Hotellissa voitaisiin myös panostaa vielä entistä enemmän ympäristö- ja Joutsenmerkittyjen tuotteiden suosimiseen, kuten vastaanotossa ja kokoustiloissa, samoin kuin luomu- ja lähiruokavaihtoehtoihin tarjonnassa. Myös tarkkailemalla ja kirjaamalla entistä tarkemmin veden ja sähkön kulutusta, saataisiin lisää säästöjä pitemmällä aikavälillä. Yksi ympäristön kannalta hyödyllinen teko olisi myös siirtyä käyttämään Joutsenmerkittyä pesulaa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyö oli vaativa ja aikaa vievä prosessi. Työntekoa vaikeutti myös se, että Original Sokos Hotel Arina on remontoitu ja avattu vuoden 2003 lopussa, näin ollen rakenteet ja tilat olivat jo melko uusia ja ajan tasalla olevia. Hotelli täyttää myös monet Joutsenmerkin asettamat kriteerit, näin ollen kehitysideoiden suunnittelu oli välillä haastavaa. Lähetimme kyselyn kuudelle hotellin vastaanottovirkailijoille, emme kuitenkaan saaneet kuin kaksi vastausta, joten emme voineet hyödyntää tätä materiaalia opinnäytetyössämme. Käytämme työssämme Joutsenmerkin 3.5 kriteeristöä ja laskeamme pisteet ovat arvioita, ja ne saattavat muuttua vielä hakemusvaiheessa.

Aloitimme opinnäytetyön tekemisen syksyllä 2013, kun olimme saaneet toimeksiantajaltamme tarvittavat tiedot työn aloittamiseen. Alkuun työ ei lähtenyt etenemään, emme tienneet mistä aloittaa tai mitä tehdä, koska olimme saaneet melko vapaat kädet työn suhteen. Saimme kuitenkin lisämateriaalia hotellinjohtajalta sekä neuvoja ohjaavalta opettajaltamme ja näillä pohjilla opinnäytetyö lähti liikkeelle. Vaikka alkuun niin suuri päätösvalta ja heikosti rajattu aihe hirvitti meitä, huomasimme miten helppoa työskentely kuitenkin oli. Tarkoituksena oli alun perin valmistua 31.1.2014, mutta pienet ongelmat ja ajankäytön virheellinen arviointi venyttivät prosessia hieman. Tiesimme kuitenkin viivästyminen ei aiheuta ongelmia tulevaisuutemme suhteen, joten halusimme mieluummin tehdä työn kunnolla loppuun asti. Olimme valmiita pitkittämään valmistumistamme, kunhan pääsisimme haluttuun lopputulokseen.

Ympäristöasiat ovat todella ajankohtainen aihe, ja teoriaosuus antoi paljon uutta tietoa, mitä tulemme varmasti tarvitsemaan työelämässä. Uskomme myös, että tulemme hyötymään Joutsenmerkkietoudestamme, vaikka opinnäytetyössä on käytetty Joutsenmerkin kriteeristöä 3.5, joka on voimassa kesäkuuhun 2015. Vaikka kriteerit tulevat tiukentumaan, olemme saaneet hyvät valmiudet ja pohjan tulevaisuuteen. Myös teoriaosuuden tutkimisesta on ollut hyötyä ja se on auttanut laajentamaan ymmärrystä ympäristövaikutusten suhteen ja lisännyt tietoisuutta siitä kuinka pienilläkin muutoksilla saadaan paljon aikaiseksi. Myös ympäristöasioiden vaikutus ja tärkeys matkailualalla ovat opinnäytetyön tekemisen myötä selventyneet ja konkretisoituneet.

Jälkikäteen ajatellen muutamia asioita olisi voinut tehdä toisin. Olisimme voineet sähköisten kanavien sijaan lähettää hotellin vastaanottovirkailijoille paperiset kyselylomakkeet, ne olisivat ehkä mahdollistaneet suuremman vastausmäärän. Saimme yhteystiedot Motivan Ympäristömerkkivastaavalle vasta muutamaa viikkoa ennen itse opinnäytetyön palautusta. Mikäli olisimme hoksanneet itse etsiä niitä, olisimme ehkä saaneet ne aiemmin. Pienet vaikeudet ja epäselvyydet selvästi kuuluvat opinnäytetyöprosessiin. Uskomme kuitenkin, että pystymme erottautumaan massasta paljon paremmin tulevaisuudessa verrattuna tavallisempiin opinnäytetöihin, kuten asiakastytyväisyyskyselyihin. Olemme siis kaiken kaikkiaan tyytyväisiä lopputulokseen.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

BRÄNNARE R., KAIRAMO H., KULUSJÄRVI T., MATERO S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4.painos. WSOY

HAUTA-HEIKKILÄ H., HILTUNEN, M., KÖPPÄ L., 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. Efeke

HYY-yhtymä 2014. Ympäristövastuu. [Viitattu 5.2.2014]. Saatavissa: <http://yhtyma.hyy.fi/vastuullinen-toiminta/ymparisto/>

Ekoenergia 2013. Ekoenergiaverkosto ja-merkki. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.ekoenergy.org/fi/about-us/>

Huhtamäki 2013. BioWare – Vastuu ympäristöstä on yhteinen asia. [Viitattu 18.12.2013]. Saatavissa: http://www.foodservice.huhtamaki.fi/fi_FI/bioware

Itäsuomen Yliopisto 2013, Kestävä kehitys. [Viitattu 16.10.2013]. Saatavissa: <http://www.uef.fi/fi/kestava-kehitys/yleista-ja-maaritelma>

Joutsenmerkki 2013a, Joutsenmerkki. [Viitattu 21.10.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/joutsenmerkki/>

Joutsenmerkki 2013b, Kuva 1, Ympäristömerkki. [Lainattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/ajankohtaista/mediapankki/ KUVA1>

Joutsenmerkki 2013c, Kuva 2, Elinkaariajattelu. [Lainattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/joutsenmerkki/elinkaariajattelu/>

Joutsenmerkki 2013d, Joutsenmerkin myöntämisperusteet [Viitattu 17.10.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2013/07/Hotellit-ja-retkeilymajat-versio-3.5.pdf>

Joutsenmerkki 2013e, Hotellit ja retkeilymajat. [Viitattu 17.10.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/kriteerit/hotellit-ja-retkeilymajat/>

Joutsenmerkki 2013f, Joutsenmerkin kriteerit, ravintolat. [Viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/wp-content/uploads/2013/08/Ravintolat-versio-1.5.pdf>

Joutsenmerkki 2013, Elinkaariajattelu. [Viitattu 3.11.2013]. Saatavissa: <http://joutsenmerkki.fi/joutsenmerkki/elinkaariajattelu/>

JYLHÄ E., VIITALA R. 2007. Liiketoimintaosaaminen, 1.-2.-painos. Edita Prima Oy, Helsinki

KETOLA T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Edita Prima Oy, Helsinki

Kestävä kehitys 2013, Mitä kestävä kehitys on. [Viitattu 18.10.2013]. Saatavissa: http://kestavakehitys.info/johdanto/mita_kestava_kehitys_on/index.php

Kuusakoski 2013. Kierrätysvinki. [Viitattu 9.12.2013]. Saatavissa: http://www.kuusakoski.fi/Kierratys_ja_Ymparisto/Kierratys

Liitepankki 2013a. Vastuullisuus S-ryhmän matkailu- ja ravitsemiskaupassa. [Viitattu 11.12.2013]. Saatavissa: <http://liitepankki.s-hotels.fi/19154.html>

Liitepankki 2013b. Turvallisuus S-ryhmän hotelleilla. [Viitattu 11.12.2013]. Saatavissa: <http://liitepankki.s-hotels.fi/21668.html>

Luomu 2012. Demeter-merkki kertoo biodynaamisesta taaloustuotannosta. [Viitattu: 3.12.2013]. Saatavissa: <http://luomu.fi/tietopankki/demeter-merkki-kertoo-biodynaamisesta-maataloustuotannosta/>

Maaseutupolitiikka 2013. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/kehittamisen_tyokalut/yhteiskuntavastuu

MEK 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä s.12. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa <http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/05/2005-Yhtkvastuu-matkailualan-yrityksiss%C3%A4.pdf>

Motiva 2012. Joutsenmerkki opastaa kesäviin valintoihin kesän lomamatkoilla. [Viitattu 29.1.2014]. Saatavissa: http://www.motiva.fi/ajankohtaista/motivan_tiedotteet/2012/joutsenmerkki_opastaa_kestaviin_valintoihin_kesan_lomamatkalla.5020.news

POHJOLA T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti, ympäristöjohtaminen menestystekijänä, Talentum Media Oy.....Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy

Reilukauppa 2013. Visiomme. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.reilukauppa.fi/meista/>

ROHWEDER L., 2004. Yritysvastuu – Kestävä kehitys organisaatiossa. 1 painos. WSOY, Porvoo

S-kanava 2009, Vastuullisuusperiaatteet. [Viitattu 21.11.2013]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/periaatteet>

S-kanava 2013a, S-ryhmän rakenne. [Viitattu 4.11.2013]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne>

S-kanava 2013b, Arvot. [Viitattu 4.11.2013]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/arvot>

S-kanava 2013c, Vastuullisuus. [Viitattu 4.11.2013]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/vastuullisuus>

SMAL 2013a. Matkailulla on hyviä vaikutuksia. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.smal.fi/index.php?445>

SMAL 2013b. Matkailulla on hyviä vaikutuksia. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.smal.fi/index.php?444>

SMAL 2013c. Matkailulla on hyviä vaikutuksia. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.smal.fi/index.php?434>

SMAL 2013d. Matkailulla on hyviä vaikutuksia. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.smal.fi/index.php?432>

Sokos Hotels 2013a, Ketjuesittely. [Viitattu 1.10.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/info-rekry/ketjuesittely/>

Sokos Hotels 2013b. Original. [Viitattu 6.12.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/original/>

Sokos Hotels 2013c. Break. [Viitattu 6.12.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/break/>

Sokos Hotels 2013d. Solo. [Viitattu 6.12.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/solo>

Sokos Hotels 2013e. Sokos Hotels lanseeraa yksilöllisyyttä korostavan Solo-konseptin. [Viitattu 6.12.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/etusivu/ajankohtaista/sokos-hotels-lanseeraa-yksilollisyytta-korostavan-solo-konseptin/>

Sokos Hotels 2013f, Historia. [Viitattu 1.10.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/hotellit/oulu/arina/perustiedot/historia/>

Sokos Hotels 2013g, Joutsenmerkki saapuu Sokos Hotelleihin. [Viitattu 17.10.2013]. Saatavissa: <http://www.sokoshotels.fi/etusivu/ajankohtaista/joutsenmerkki-saapuu-sokos-hotelleihin/>

UNEP 2013. Making Tourism More Sustainable. A Guide for policy Makers. [Viitattu 11.12.2013]. Saatavissa: <http://www.unep.fr/scp/publications/details.asp?id=DTI/0592/PA>

UNWTO & UNEP. 2005. Making Tourism More Sustainable. A Guide for policy Makers. United Nations environment programme, Pariisi. [Viitattu: 10.12.2013]. Saatavissa: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>

Vihreäpolku 2013a, ekologinen kestävä kehitys. [Viitattu 17.10.2013]. Saatavissa: http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maapalloa/ekologinen_kestava_kehitys

Vihreäpolku 2013b, taloudellinen kestävä kehitys. [Viitattu 18.10.2013]. Saatavissa: http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maapalloa/taloudellinen_kestava_kehitys

Vihreäpolku 2013c, sosiaalinen kestävä kehitys. [Viitattu 18.10.2013]. Saatavissa: http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maapalloa/sosiaalinen_kestava_kehitys

Vihreäpolku 2013d, kulttuurien kestävä kehitys. [Viitattu 18.10.2013]. Saatavissa: http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maapalloa/kulttuurien_kestava_kehitys

VILKKA, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö 2010. [Viitattu: 29.1.2014] Saatavissa: http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf

VILKKA, H., AIRAKSINEN T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. Painopaikka: Gummerus Kirjapaino Oy

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2013. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. [Viitattu 29.1.2013]. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Ympäristö 2013. Ympäristömerkit. [Viitattu: 3.12.2013]. Saatavissa: http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Tuotesuunnittelu_ja_tuotteet/Ymparistomerkit

Ympäristöministeriö 2013b. Kestävakehitys. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa: <http://www.ym.fi/kestavakehitys>

Ympäristöministeriö 2013b. Kansallisen kestävän kehityksen strategia. [Viitattu 3.12.2013]. Saatavissa:

http://www.ym.fi/fi-FI/ymparisto/Kestava_kehitys/Kansallinen_kestavan_kehityksen_strategia