



LAUREA

# Joutsenmerkki BarLaurealle: Alustava toimintasuunnitelma



Yli-Moijala, Heli

2010 Laurea Leppävaara

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Laurea Leppävaara

## **Joutsenmerkki BarLaurealle: Alustava toimintasuunnitelma**

Heli Yli-Moijala  
Palvelujen tuottamisen ja johtami-  
sen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2010

Heli Yli-Moijala

**Joutsenmerkki BarLaurealle: Alustava toimintasuunnitelma**

Vuosi 2010 Sivumäärä 39

---

Tutkimusten mukaan Joutsenmerkki on suomalaisten keskuudessa yksi tunnetuimmista ympäristömerkeistä. Joutsenmerkin tavoitteena on helpottaa kuluttajien valintaa ympäristöä vähemmän kuormittavan tuotteen tai palvelun valinnassa. Joutsenmerkki asettaa tuotteelle tai palvelulle tiukat kriteerit, jotka tulee saavuttaa merkin saamiseksi. Ravintolat ovat vuodesta 2006 lähtien voineet hakea Joutsenmerkkiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä BarLaurealle alustava toimintasuunnitelma Joutsenmerkin saamiseksi. Tarkoituksena oli löytää olennaiset kehittämiskohteet, jotta Joutsenmerkki olisi saavutettavissa. BarLaurea on Laurea Leppävaaran toimipisteen oppimisympäristö, johon kuuluu opiskelijaruokala BarLaurea, Café Beat, á la carte ravintola Flow ja kokouspalvelut. Työn aihe on saatu toimeksiantona Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön kehittämisspäälliköltä. Aihe on osa BarLaurean ja samalla Laurea-ammattikorkeakoulun kehittämistyötä. Alustavan toimintasuunnitelman teko aloitettiin syksyllä 2008 ja suunnitelma julkistettiin keväällä 2009.

Alustava toimintasuunnitelman sisältö on muodostettu tekemällä kahdessa Joutsenmerkityssä ravintolassa teemahaastattelut. Painotus oli siinä, mitä kyseiset ravintolat ovat tehneet Joutsenmerkkinsä eteen. Toimintasuunnitelman rakenne on muodostettu Joutsenmerkin kriteerien arviointikategorien mukaisesti. Haastattelutulokset osoittivat, että Joutsenmerkin haku on onnistuessaan ravintolalle palkitseva lisä. Joutsenmerkin toiminnallinen ja taloudellinen osuus ravintolan liiketoiminnasta on kuitenkin pidettävä sellaisella tasolla, jotta muu toiminta ei kärsi.

Heli Yli-Moijala

**The Swan Ecolabel to BarLaurea: Preliminary Action Plan**

Year	2010	Pages	39
------	------	-------	----

---

According to many pieces of research the Swan ecolabel is one of the most recognized eco-labels among Finnish consumers. It functions to help people to choose environmentally friendly products or services. Each Swan product or service must pass a strict criteria set by the Nordic Council of Ministers. Restaurants have had the opportunity to receive the ecolabel since 2006.

The purpose of the thesis was to draw up a preliminary action plan for BarLaurea to get the Swan ecolabel. The idea was to discover the crucial factors needed so that the ecolabel would be achievable. BarLaurea is Laurea Leppävaara's student-run learning environment that consists of four service units. These are the Lunch Cafeteria BarLaurea, Café Beat, Restaurant Flow and meeting services. The thesis was commissioned by Laurea Leppävaara's Development Manager Krista Keränen. The subject is a part of BarLaurea's ongoing developing process. The making of the tentative strategy began in the autumn of 2008 and the results were published in the spring of 2009.

The contents for the action plan were gathered by conducting theme interviews in two Swan-labelled restaurants. The emphasis was placed on what these restaurants had done in order to receive the ecolabel. The structure of the action plan is based on the evaluation categories given in the Swan ecolabel's criteria. The interview results showed that being awarded the ecolabel is rewarding for the restaurant. Its position should be defined clearly so that it will not affect the organization's business operations in a large extent and become too heavy.

Key words: environmental responsibility, Swan ecolabel, quality management process, strategy

## Sisällys

1 Johdanto .....	6
1.1 Työn tavoitteet ja rajaus .....	6
1.2 Opinnäytetyön toimintaympäristö .....	7
2 Ympäristövastuu ravintolassa .....	8
2.1 Ekotehokkuus ravintolassa .....	10
2.2 Lainsäädännöllisiä ohjauskeinoja ympäristövastuulliseen toimintaan .....	10
2.3 Ympäristövastuullinen toiminta BarLaureassa .....	11
3 Laadunhallintaprosessi ravintolassa .....	12
3.1 Laadunhallintaprosessin vaiheet .....	12
3.2 Laadunhallinta ja BarLaurea .....	13
4 Joutsenmerkki .....	14
4.1 Joutsenmerkin kriteerit ravintoloille .....	14
4.2 Joutsenmerkki ja laadunhallintaprosessi .....	15
5 Alustava toimintasuunnitelma .....	17
5.1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineiston hankinta .....	18
5.2 Haastatteluaineiston tulokset .....	19
5.3 Alustavan toimintasuunnitelman sisältö .....	19
5.3.1 Ruoka ja juomat .....	19
5.3.2 Kemialliset tuotteet ja käyttötavarat .....	20
5.3.3 Energian ja vedenkulutus .....	21
5.3.4 Jätteet ja kuljetus .....	21
5.3.5 Ympäristöjohtaminen .....	21
5.3.6 Joutsenmerkin edut ja haasteet .....	22
5.4 Alustavan toimintasuunnitelman vastaanotto BarLaureassa .....	23
6 Johtopäätökset .....	24
Lähteet .....	26
Kuvat ja kuvat .....	29
Liitteet .....	30
Liite 1. Alustava toimintasuunnitelma .....	30
Liite 2: Teemahaastattelun runko .....	37

## 1 Johdanto

Yritystoiminnan vastuullisuus korostuu nyky-yhteiskunnassa. Jotta vastuullisuus näkyisi asiakkaalle, yhteiskuntavastuun julkinen raportointi on yrityksissä yleistynyt. (Niskala, Pajunen & Tarna-Mani 2009, 9 - 11.) Yhteiskuntavastuuseen sisältyy ympäristövastuu, johon yritysten edellytetään kiinnittävän huomiota taloudellisten päämääriensä lisäksi (Ketola 2004, 10). Ympäristövastuun raportointi tarkoittaa yrityksen selontekoa sidosryhmille siitä, miten yrityksessä hoidetaan ympäristöasioita (Lovio 2004, 172 - 181).

Ympäristömerkki viestii asiakkaalle yrityksen lupauksesta ympäristöä vähemmän kuormittavaan toimintaan (Lyytimäki & Hakala 2008, 358). Luotettavimpina ympäristömerkkeinä pidetään viranomaisten valvomia merkkejä, joita ovat esimerkiksi Pohjoismainen ympäristömerkki (Joutsenmerkki) ja EU-Kukka (Auranmaa 2009, 6). Joutsenmerkin saaminen vaatii, että yritys toimii, kuten mainostaa (Lehmuskoski 2009). Taloustutkimuksen vuoden 2008 lopulla tekemän tutkimuksen mukaan 88 % suomalaisista tunnistaa Joutsenmerkin (Auranmaa 2009, 6).

Opinnäytetyöni tarkoituksena on ollut laatia alustava toimintasuunnitelma (Liite 1) Laurea Leppävaaran opiskelijaravintola/kahvilakonseptille, BarLaurealle, Pohjoismaisen ympäristömerkin eli Joutsenmerkin saamiseksi. Alustava toimintasuunnitelma on ensimmäinen vaihe Joutsenmerkinhakuprosessissa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Laurea Leppävaaran kehittämispäällikkö Krista Keränen. Toteuttamisympäristönä ovat toimineet BarLaurean yksiköt eli opiskelijaruokala BarLaurea, Café Beat, á la carte ravintola Flow ja kokouspalvelut. Yhteistyökumppanina hankkeessa on ollut SFS-Ympäristömerkintä -organisaatio, joka myöntää Joutsenmerkin (SFS-Ympäristömerkintä 2010).

Alustava toimintasuunnitelma on laadittu Joutsenmerkityissä ravintoloissa tehtyjen teema-haastattelujen tulosten perusteella. Haastatteluissa on painotettu sitä, mitä kyseiset ravintolat ovat tehneet Joutsenmerkin saamisen eteen. Haastattelujen tuloksia olen verrannut BarLaurean tilanteeseen, josta on kartoitettu BarLaurean mahdollisuuksia saada Joutsenmerkki.

### 1.1 Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön aiheen, eli alustavan toimintasuunnitelman, tavoitteena on kehittää BarLaurean toimintoja Laurean laadunvarmistusjärjestelmän ja laatutoiminnan mukaisesti (Laurean laatukäsikirja 2010, 3). Aihe sisältää laadun ja ympäristöasioiden tarkkailua ja tutkimista ravintolaympäristössä ja se perustuu Joutsenmerkin kriteereihin ravintoloille. Kyseiset kriteerit ovat perustana BarLaurean tarvittaviin muutoksiin, jotka toteutetaan resurssien mukaan. (Keränen 2008.)

Taustavaikuttajana opinnäytetyön tarpeellisuudelle oli Laurea-ammattikorkeakoulussa suoritettava Laatuauditointi 2010, jossa arvioidaan Laurean laadunvarmistusjärjestelmä. Laatuau-

ditoinnin suorittaa Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA), joka on mukana kehittämässä eurooppalaisen korkeakouluopetuksen tasoa auditoimalla korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmät vuoden 2011 loppuun mennessä. (Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditoinnit 2008.) Auditoinnit perustuvat tavoitteeseen parantaa Euroopan talousalueen kilpailukykyä ja eri maiden korkeakoulututkintojen vertailukelpoisuutta vuoteen 2010 mennessä (Bolognan prosessi 2010). Opetusministeriö on säätänyt, että kaikilla suomalaisilla yliopistoilla ja ammattikorkeakouluilla on oltava laadunvarmistusjärjestelmä kestävän kehityksen takamiseksi (Korkeakoulutuksen laadunvarmistus 2004, 37).

KKA auditoi kaikki Suomen korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmät vuosien 2005 - 2011 aikana. KKA on neuvosto, joka toimii yhteydessä opetusministeriön kanssa. Auditoinnissa arvioidaan korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän toimivuutta ja vaikuttavuutta, ja auditointi on voimassa kuusi vuotta. (Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditoinnit 2008.) Laurea AMK:n kohdalla arvioinnin kohteeksi on valittu ”Oppimiseen integroitu opiskelijakeskeinen t&k-työ” (Hemmilä 2009). BarLaurea on pieni osa auditointia, koska Laurean vuoden 2010 auditointi käsittää kaikki Laurean toimipisteet (Keränen 2008).

## 1.2 Opinnäytetyön toimintaympäristö

BarLaurea on marraskuusta 2002 toimintansa Leppävaaran Laureassa aloittanut palvelujen kehittämiskeskus. Siihen kuuluu lounasravintola BarLaurea, Ravintola Flow, Café Beat ja kokouspalvelut. (Lounas- ja kahviopalvelut 2009.) Joutsenmerkkiä haetaan kaikille palveluyksiköille (Keränen 2008).

BarLaurean toiminta perustuu kehittämislähtöiseen Learning by Developing -malliin, jossa opiskelijoille tarjotaan mahdollisuus hyödyntää ja kehittää omaa osaamistaan jatkuvasti ryhmä- ja yksilökehitysprojektien muodossa (Lounas- ja kahviopalvelut 2009). Learning by Developing (LbD) on pedagoginen toimintamalli, jossa opitaan tutkien ja kehittämällä aidoissa työelämän kehittämishankkeissa. LbD-malli on Laurean innovatiivinen vastaus yritysmaailman haasteisiin. (Kallioinen 2008, 6 - 10.)

Kehittämistoiminta saa jatkoa Joutsenmerkin hakuprosessin muodossa. BarLaurean vahvuuksia on nopea muuntautumiskyky, joten Joutsenmerkin vaatimat muutokset BarLaurean toimintoihin pystytään toteuttamaan (Alen, Kuivanen, Paananen, Rantakallio 2008). Joutsenmerkin tarkoituksena on tukea BarLaurean laatu- ja kehittämyötä (Keränen 2008).

## 2 Ympäristövastuu ravintolassa

Nykyinen kulutustasomme, sekä kotona että työpaikalla, ylittää maapallon kantokyvyn. Ihmisen ja ympäristön välille on tarvetta luoda vähemmän ympäristöä kuormittava suhde. (Asikainen 2006, 10 - 11; Sarkkinen 2006, 7 - 8.) Suomalaisen ekologinen jalanjälki oli WWF:n Living Planet 2008 -raportin mukaan maailman 16. suurin henkeä kohden vuonna 2005 (Living Planet Report 2008, 14). Ekologinen jalanjälki kertoo kulutuksen ympäristökuormituksesta (Lyytimäki ym. 2008, 367). Jalanjäljellä tarkoitetaan globaalihehtaareina määriteltynä maa- tai vesialuetta, jota tarvitaan tuottamaan tarvitsemamme luonnonvarat ja käsittelemään päästöämme. Suomalaisen jalanjälki on suuri kasvaneen energiankulutuksen sekä paperin ja puun kulutuksen vuoksi. (Living Planet Report 2008, 14.)

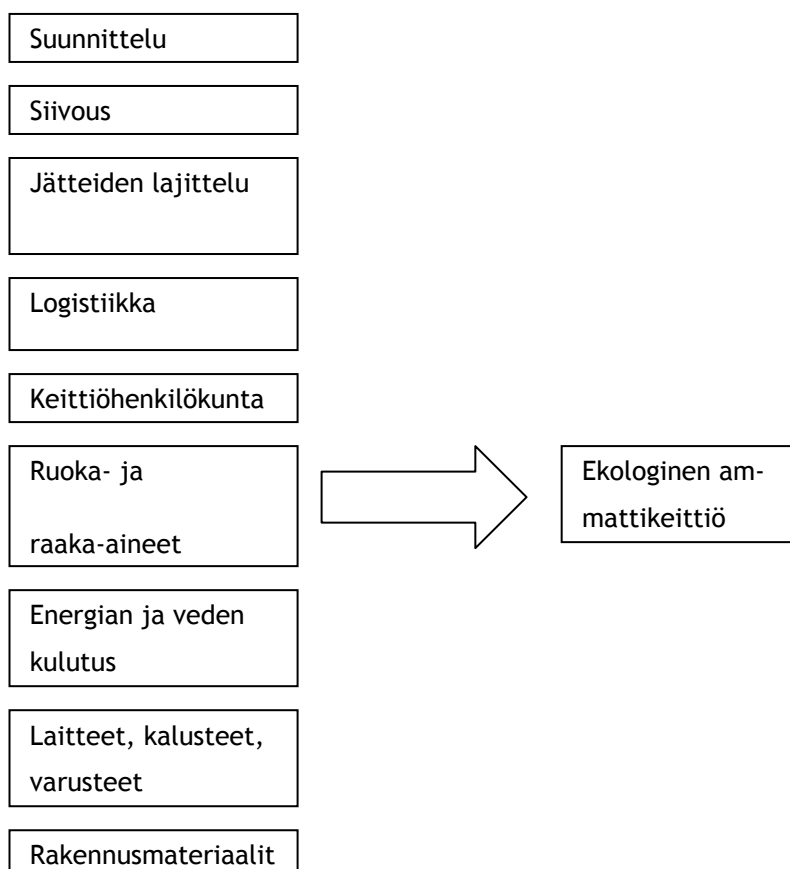
Työpaikalla tapahtuvan kulutuksen vähentämisellä voi olla positiivisia vaikutuksia vähentyneen ympäristökuormituksen lisäksi myös yrityksen imagoon (Asikainen 2006, 10-11). Vastuullisella liiketoiminnalla pyritään kokonaisuudessaan vaikuttamaan myönteisesti yhteiskuntaan ja vähentämään ihmisiin ja ympäristöön kohdistuvia kielteisiä vaikutuksia (Viitala & Jylhä 2006, 353). Ympäristövastuu on osa yrityksen vastuullista toimintaa, johon kuuluu myös taloudellinen ja sosiaalinen vastuu (Sarkkinen 2006, 7 - 8, 258).

Taloudellinen vastuu kattaa liiketoiminnassa kaiken ihmisten työllistämisestä verojen maksuun ja käsittää myös rajojen asettamisen voiton tavoittelulle. Tavoitteena ovat reilu kauppa ja reilu kilpailu liiketoiminnassa. Sosiaalisella vastuulla tarkoitetaan ihmisten hyvinvoinnin huomioimista. Kyseessä on ihmisten fyysisestä terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen sekä psyykkisten, sosiaalisten ja taloudellisten tarpeiden kattaminen. Yrityksen vastuullisessa toiminnassa on olennaista löytää sopiva suhde ympäristö-, taloudellisen ja sosiaalisen vastuun välillä. (Ketola 2005; 32 - 33, 36, 40.)

Ympäristövastuu tarkoittaa luonnon hyvinvoinnin huomioon ottamista liiketoiminnassa. Ketolan mukaan (2005; 46, 48 - 49) voidaan määritellä neljä vuorovaikutussuhdetta yrityksen toiminnan, liiketoimintaympäristön ja ekologisen ympäristön välille. Vaihtoehtoina ovat *ideaalinen*, *uutta etsivä*, *nykytilanne* ja *itsetuhoinen* toiminta. *Ideaalisessa* tilanteessa yrityksen toiminta pysyy ekologisen ympäristön ja liiketoimintaympäristön rajoissa, jolloin haitalliset vaikutukset ekologiseen ympäristöön ovat mahdollisimman pienet. *Uutta etsivä* yritys pysyy toiminnallaan ekologisen ympäristön rajoissa, vaikka liiketoimintaympäristö ylittää ne. *Nykytilanne*-vaihtoehdossa yrityksen toiminta ja liiketoimintaympäristö ylittävät ekologisen ympäristön rajat, mikä on neljästä vuorovaikutussuhteesta pahin vaihtoehto. *Itsetuhoinen* yritys toimii ylittäen ekologisen ympäristön ja liiketoimintaympäristön rajat, jolloin liiketoimintaympäristö ei pitkään anna jatkaa samalla tavalla, vaikka ekologinen ympäristö ei rankaisisi rajojen ylittämistä



Ympäristövastuu ravintolassa kattaa ympäristökuormituksen seurannan ja vähentämisen ravintolan kaikkien prosessien kohdalla (Heino 2002, 43). Ravintolan ekologisuuteen vaikuttaa siten useampi tekijä (Kuvio 1). Joutsenmerkki vaatii ravintoloilta kestävän toiminnan harjoittamista koko palvelun elinkaaren osalta (Palvelua ympäristö huomioiden -Joutsenmerkki ravintoloissa ja hotelleissa 2008, 2).



Kuvio 1: Ammattikeittiön ekologisuuteen vaikuttavia tekijöitä (Holm 2004, 23)

Ketolan edellä mainitun neljän vuorovaikutussuhteen mukaan BarLaurean toiminta suhteessa sen liiketoimintaympäristöön ja ekologiseen ympäristöön on tällä hetkellä ideaalisessa tilanteessa. Ympäristöasiat ovat hallussa, mikä ei ole välttämättä samoin siinä liiketoimintaympäristössä, jossa BarLaurea toimii. BarLaurean tähtäimenä on ympäristöä vähemmän kuormittava ”uutta etsivä” -vaihe, jossa yrityksen toiminta ei ylitä ekologisen toiminnan rajoja. (Ketola 2005, 49.) BarLaurea on oppimisympäristö ja toimii työpaikkana lähiopetukseen tuleville opis-

kelijoille ja työharjoittelijoille. BarLaurea on osaltaan vaikuttamassa tulevien työmarkkinoiden osajien asenteisiin ja toimintatapoihin ympäristöasioiden hoidossa. (Vakkuri 2009a.)

## 2.1 Ekotehokkuus ravintolassa

Ekotehokkuus ja ympäristöystävällinen toiminta kasvattavat asemaansa yritysmaailmassa kilpailuetuna. Ekotehokkuudella tarkoitetaan sitä, että mahdollisimman vähistä luonnonvaroista pyritään saamaan mahdollisimman paljon irti. (Autio & Lettenmeier 2002, 7 - 8.) Ekotehokkuus on keino ostaa aikaa tulevaisuutta varten, ja sen lähtökohtana on löytää tehokkaita ratkaisuja maapalloa uhkaaviin ympäristöongelmiin (Lovins 2008, 57; Rissa 2001, 289).

Ravintolan ekotehokkuus pystytään laskemaan määrittelemällä ravintolan toiminnasta kaikki mahdolliset aiheutuvat ympäristövaikutukset (Kuvio 1). Ympäristövaikutukset voidaan jaotella määrällisesti ja laadullisesti arvioitaviin. Määrälliset ympäristövaikutukset kuvataan erilaisin mittauksiluksin. Näitä ovat esimerkiksi energian ja veden kulutus. Laadullisesti arvioitavia ympäristövaikutuksia ovat esimerkiksi jätekatoksen tai ympäristömyötäisen koulutuksen toimivuus. (Heino 2002, 43.)

Ravintolatoiminnan ekotehokkuus lasketaan koko palvelun elinkaaren osalta. Hankintatoiminnan ekotehokkuus on merkittävä, koska ravintolan toiminta perustuu erilaisiin hankintoihin. Hankintatarpeita on sähköhankinnasta raaka-aineiden hankintoihin. Taloudelliselta näkökannalta ekotehokkuus on yritykselle edullinen tapa toimia. ”Vähemmästä enemmän” -ajattelu voi tuoda yritykselle taloudellisia säästöjä. Hankintoja tehdäänkin lähtökohtaisesti ekotehokkaasti eli suosimalla tarpeellisia ja pitkäikäisiä tuotteita. Usein hankitaan kuitenkin tuotteita, jotka ovat uusia. (Heino 2002, 3.)

## 2.2 Lainsäädännöllisiä ohjauskeinoja ympäristövastuulliseen toimintaan

Ympäristövastuullinen toiminta heijastuu lainsäädännössä ja sen muutoksissa. Mitä suurempi on yhteiskunnallisella tasolla huoli ympäristön tilasta, sitä enemmän ja vaativampia ympäristösäädöksiä laaditaan. (Ketola 2005, 17.)

Yritykset muuttavat toimintaansa ympäristöystävällisemmäksi myös sen vuoksi, että kuluttajista on tullut entistä ympäristötietoisempia. Ympäristövastuullisempi toiminta luo yritykselle mahdollisuuden parantaa imagoarvoaan ja siten vaikuttaa kuluttajan ostovalintoihin. Kuluttotottumuksiin voidaan vaikuttaa tehokkaasti, jos kuluttajille tarjolla oleva tieto on luotettavaa ja kertoo, miten paljon tuotteet ja palvelut kuormittavat ympäristöä. (Rissa 2001, 192.)

Tulevaisuudessa lainsäädäntö seuraa hanakammin perässä ympäristön tilan luoman paineen takia eli ympäristövastuullisesta toiminnasta voi tulla kokonaan lailla säädely velvollisuus yrityksille (Vakkuri 2009a). Tällä hetkellä laki määrää ja tukee osin ympäristövastuullista toimintaa. Esimerkiksi jätelaissa edellytetään luonnonvarojen järkevää ja kestävää käyttöä.

Jätelain ensisijaisena tavoitteena on ennaltaehkäistä jätteiden syntyä. Kaatopaikoille päätyvän yhdyskuntajätteen määrää rajoitetaan lajittelemalla. (Jätelaki 1993/1072, 1 §.)

### 2.3 Ympäristövastuullinen toiminta BarLaureassa

BarLaureassa ympäristömyötäinen toiminta kehittyy vähitellen uusien opiskelijoiden ja erilaisien BarLaurealle tehtyjen kehittämisprojektien ansiosta. Jos ajatellaan toimintaa Joutsenmerkin kannalta, ollaan BarLaurean jätteidenlajittelussa sekä ruoka- ja juomatarjonnan puolesta hyvällä tasolla. Jätteet lajitellaan jo nyt tarpeeksi useaan jakeeseen ja lajitteluohjeisiin on panostettu. BarLaurean keittiöpäällikkö Ilari Paananen (2008) on ruokien ja juomien osalta pyrkinyt suosimaan luomutuotteita ja alueellisesti tuotettuja raaka-aineita sekä panostamaan niihin jatkossa enemmän. (Alen ym. 2008.)

Joutsenmerkin saaminen vaatii tehokkaan selvityksen ravintolan kemiallisten tuotteiden määristä ja laadusta. SFS-Ympäristömerkinnän markkinointikoordinaattori Antti Lehmuskosken mukaan (2009) on ravintoloille yleisesti vaikeinta kemiallisiin tuotteisiin liittyvät asiat, koska niiden osalta ollaan erityisen tarkkoja esimerkiksi aktiiviainepitoisuuksien laadun suhteen. Aktiiviainepitoisuus saadaan laskettua, kun kemiallisesta tuotteesta vähennetään vesi. Aktiiviainepitoisuuden on oltava Joutsenmerkkiä hakevassa ravintolassa 70-prosenttisesti ympäristömerkittyä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet: Siivouspalvelut 2002, 4.) BarLaureassa puhdistusaineista murto-osa on ollut ympäristömerkittyä, joten muutostarve oli suuri (Alen ym. 2008).

Yleisesti ottaen on ympäristövastuullisen toiminnan taso BarLaureassa kohtuullisen hyvä. Säästäviin työtapoihin panostetaan eli opiskelijoita opastetaan pienempään kuluttamiseen BarLaureassa lähiopetusjaksolla, olipa kyse sitten sähkön-, veden- tai pesuaineiden kulutuksesta. Toistaiseksi säästävistä työtavoista ei ole saatu kirjallisia ohjeita, vaan työtavat opitaan käytännön kautta. (Alen ym. 2008.) BarLaureassa on viikko- ja kuukausitasolle määritelty kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa ilmenevät kemiallisten tuotteiden suunnitellut käyttömäärät ja -kohteet (Bar Laurean siivoussuunnitelma 2009).

Markkinoilla on tarjolla erilaisia ympäristöä vähemmän kuormittavia tuotteita kaikkiin ravintolan tai kahvilan toimintoihin. Ympäristöä vähemmän kuormittavat tuotteet eivät kaikissa tapauksissa ole edes kalliimpia vastaaviin normaaleihin tuotteisiin verrattuna. Esimerkiksi ammattikeittiökäyttöön tarkoitettujen kemiallisten tuotteiden hinnat eroavat Joutsenmerkitettyjen ja ei-Joutsenmerkittyjen tuotteiden välillä 0 - 10€ pulloa kohden. Kalliimpi Joutsenmerkitty tuote ei pitkällä tähtäimellä muodostu kovinkaan paljon kalliimmaksi. (Farmos-tuotteet: Hinnasto 2008, 10.)

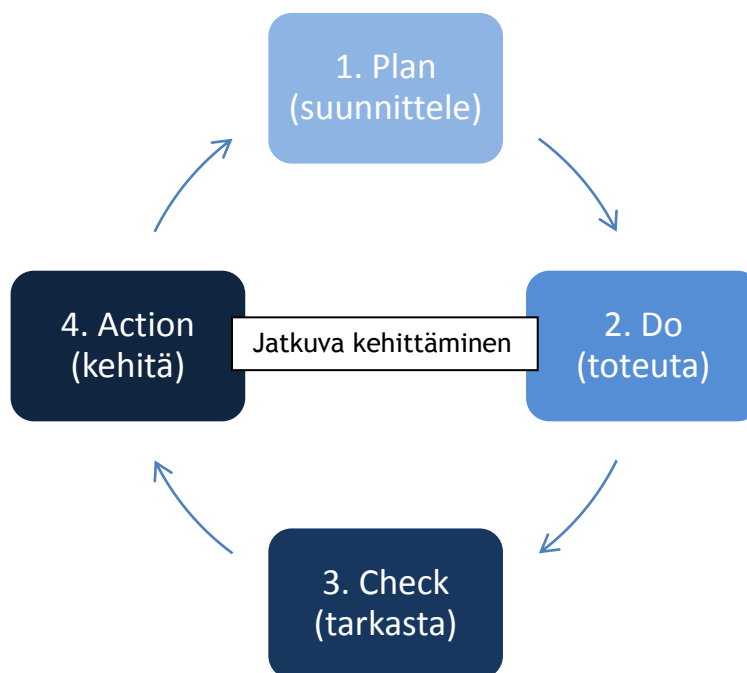
### 3 Laadunhallintaprosessi ravintolassa

Laatu on mitattavissa ja kehitettävissä oleva suure, johon laadunhallinta perustuu. Laadunhallinnalla tarkoitetaan sitä, että yrityksellä on laatupolitiikka, jossa yrityksen johto on määritellyt yrityksen suhtautumisen laatuun liittyviin asioihin. Laadulle on määritelty tavoitteet ja systemaattinen seurantajärjestelmä, joiden avulla toiminnan laatua pyritään jatkuvasti kehittämään ja parantamaan. (Nurmi 1999, 124 - 125.) Yritykset suosivat laadunhallinnan ja toiminnan tehostamiseksi erilaisia laatuja järjestelmiä, joista ISO 9000 -standardisarja on yleisin. Vuonna 2008 ISO 9001:2000 sertifikaatin hankkineita yrityksiä oli 982 832 koko maailmassa. Ympäristöjärjestelmästandardi ISO 14000 noudattaa ISO 9000 -laadunhallintajärjestelmän periaatteita painottaen yrityksen ympäristöasioiden hallintaa. (ISO Survey 2008, 7 - 8.)

Kokemus hyvästä laadusta muodostuu eri tekijöiden kokonaisvaikutuksesta, jonka arvioi asiakas. Laatu on asiakkaan nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin vastaamista. (Grönroos 1998, 62.) Ravintolaympäristössä laadun tasoon vaikuttavat useat tekijät, esimerkiksi ravintolan tilat ja niiden kunto, asiakaspalvelun taso, ruuan laatu ja esillepano sekä ravintolakokemuksesta peritty hinta suhteessa edellisiin tekijöihin (Kallio 2008). Laurean laatukäsikirjan mukaan hyvä laatu on tavoitteiden saavuttamista, jota arvioidaan laadunvarmistusjärjestelmän työkalujen avulla (Laurean laatukäsikirja 2010, 3).

#### 3.1 Laadunhallintaprosessin vaiheet

Laadunhallinta on mahdollista määrittelemällä organisaation toiminta auki prosesseiksi. Laadun kehittäminen on mahdollista laadunhallintaprosessin avulla. Laadunhallintaprosessi noudattaa jatkuvan kehittämisen kehää, joka jakautuu neljään vaiheeseen. Kehä alkaa yrityksen nykytilan arvioinnista (Kuvio 2). Samalla määritetään yrityksen tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteutus ja tarkastamisvaiheessa tavoitteiden saavuttamista arvioidaan ja kehittämisvaiheessa valitaan uudet kehittämiskohteet. Tämän jälkeen kehä alkaa alusta nykytilan arvioimisella. (Laurean laatukäsikirja 2010, 7.)



Kuvio 2: Jatkuvan kehittämisen PDCA-malli: Laurean Laadunvarmistus (Laurean laatukäsikirja 2010, 7)

Ravintoloissa laadunhallintaprosessi on samanlainen. Laadunhallinta ja kehittäminen lähtevät yrityksen toimintaan vaikuttavien laatutekijöiden määrittelystä eli nykytilanteen kartoituksesta. Olennaista määrittelyssä on selvittää ne laatutekijät, joita pystytään mittaamaan ja seuraamaan. Mittauksen ja seurannan avulla laatua ja sen tasoa pystytään kehittämään ja parantamaan. Kehittäminen ja parantaminen kannattaa toteuttaa pienissä erissä, jotta toiminta pysyy vakaana. (Nurmi 1999, 72.) Esimerkiksi Ravintolakoulu Perhon lähtökohtana laatuasioissa on asiakaslähtöisyys sekä henkilöstön ja johdon sitouttaminen laadun tason parantamiseen. Näitä asioita seurataan dokumentoimalla sekä arvioimalla toimintaa ja tuloksia jatkuvasti. Arviointina käytetään itsearviointeja ja sisäisiä arviointeja sekä ulkoisia auditointeja. (Perho Quality 2009.)

### 3.2 Laadunhallinta ja BarLaurea

Laadunvarmistus on toiminnan, prosessien ja järjestelmien kokonaisuus, jonka tarkoituksena on kehittää Laurean toimintaa ja laatua. Laadunvarmistusjärjestelmä muodostuu jatkuvan kehittämisen PDCA-mallista (Plan-Do-Check-Act). Laurean laadunhallinta koostuu laadunvarmistusjärjestelmästä, joka on osa Laurean johtamista ja strategiatyötä. Laadunvarmistusjärjestelmässä pyritään turvaamaan ja kehitetään kaikkia niitä toimintoja, jotka vaikuttavat laadun tasoon. Järjestelmä pohjautuu Laurean arvoihin ja tahtotilaan. Arviointia tehdään Laurean toiminnan eri tasoilla, joita ovat Laurea-, alue- ja toimipistetaso. (Laurean laatukäsikirja 2010; 3, 5 - 6, 23.)

BarLaureassa sovelletaan ja noudatetaan toiminnan suunnittelussa Laurean laadunvarmistusjärjestelmää. Laadua seurataan esimerkiksi omaavalvonnan ja asiakaspalautteiden avulla (Alen ym. 2008). Joutsenmerkin saaminen vaatii ravintolalta useiden asioiden dokumentointia, mikä helpottaisi automaattisesti BarLaurean laadun tason seuranta ja kehittämistä.

#### 4 Joutsenmerkki

Pohjoismainen ympäristömerkki eli Joutsenmerkki kertoo, että tuotteen tai palvelun koko elinkaaren aikana on toimittu mahdollisimman ympäristöystävällisesti. Vaatimuksia on asetettu myös tuotteen tai palvelun laadulle. Joutsenmerkin saa vain osa saman tuoteryhmän tai palvelun edustajista. Tuoteryhmän tai palvelun mukaan vaihtelee, kuinka monta prosenttia kustakin tuoteryhmästä saa Joutsenmerkin. Joutsenmerkin myöntää Suomessa SFS-Ympäristömerkintä, joka on puolueeton organisaatio. SFS-Ympäristömerkintä tarkistaa, että kaikki merkin saaneet tuotteet tai palvelut täyttävät Joutsenmerkille asetetut vaatimukset. (Joutsenmerkki -tulevaisuuden tekijä 2008.)

Joutsenmerkin tavoitteena on edistää ympäristöä vähemmän kuormittavaa toimintaa ja kuluttamista opastamalla kuluttajia ja hyödyntämällä markkinoinnin keinoja. Toiminta perustuu kestäväan kehitykseen ja visiona on yhteiskunta, jonka kuluttajat ovat ympäristötietoisia, tuottajat toimivat ympäristötietoisesti sekä tuotteiden ja palvelujen tuotannossa otetaan ympäristö huomioon. (Pohjoismainen ympäristömerkintä: Ympäristöfilosofia 2000, 2.) Joutsenmerkki on suomalaisten kuluttajien keskuudessa tunnettu ja arvostettu. Taloustutkimus Oy:n ja Markkinointi&Mainonta -lehden ”Arvostetuimmat brändit 2010” -tutkimuksessa Joutsenmerkki sijoittui viidennelle sijalle. (”Arvostetuimmat brändit 2010” 2010.) Joutsenmerkki on samaisessa tutkimuksessa sijoittunut kuusi kertaa kärkikymmenikköön vuodesta 2003 lähtien (Joutsenmerkki on Suomen 4. arvostetuin brändi! 2009).

##### 4.1 Joutsenmerkin kriteerit ravintoloille

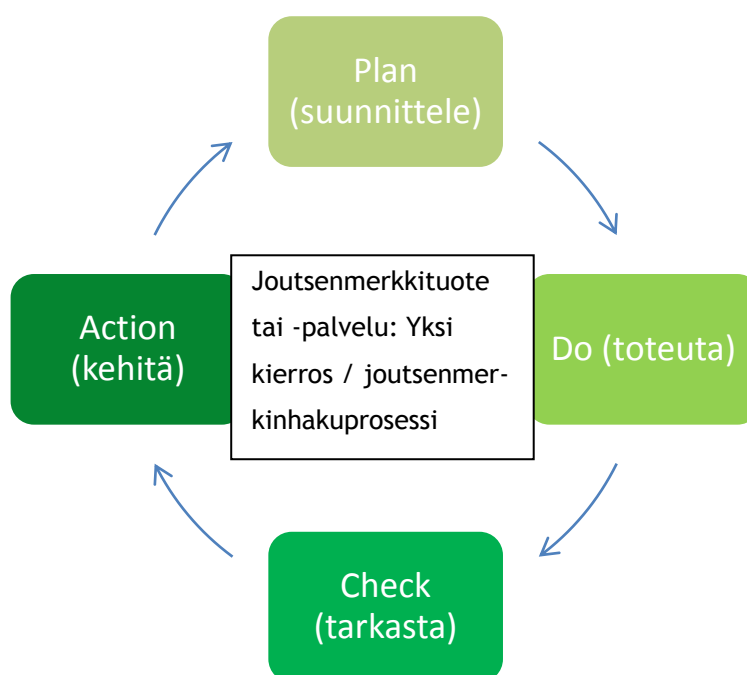
Ravintoloiden kohdalla Joutsenmerkin vaatimukset ulottuvat koko palvelun elinkaaren ajalle. Joutsenmerkityissä ravintoloissa kiinnitetään huomiota esimerkiksi energian- ja vedenkulutukseen, jätteiden määrään sekä raaka-aineiden ja kemikaalien laatuun. (Palvelua ympäristöhuomioiden -Joutsenmerkki ravintoloissa ja hotelleissa 2008, 2 - 5.)

Ravintolat ovat voineet hakea Joutsenmerkkiä vuodesta 2006 lähtien. Tällä hetkellä 8 suomalaista ravintolaa ovat saaneet merkin. (Joutsentuotteet 2010.) Ravintoloille asetetut joutsenmerkkikriteerit ovat vaatimustasoltaan tiukat, joten vain pieni osa saa lopulta itsensä merkityä. Joutsenmerkkikriteerit ovat voimassa n. 3 - 5 vuoden ajan, jonka jälkeen kriteereitä aina tarkistetaan ja tiukennetaan. Tällöin Joutsenmerkkiä on haettava jälleen uudestaan uusien kriteereiden mukaisesti. Nykyiset joutsenmerkkikriteerit ravintoloille ovat voimassa vuoteen 2011 asti. (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 24.)

Joutsenmerkin kriteerit muodostuvat pakollisista vaatimuksista ja pistevaatimuksista. Pakolliset vaatimukset on täyttyvä ehdottomasti kaikki, ja pistevaatimuksissa kustakin täyttyneestä pistevaatimuskohdasta saa pisteen. Pistevaatimuksissa on jokaisessa arvioitavassa kategoriassa tietty minimipistemäärä, joka pitää ylittyä. Ravintolan toiminta on sitä ympäristöystävällisempää mitä enemmän pisteitä kertyy. Vaatimukset jakautuvat yleisiin vaatimuksiin ja viiteen muuhun eri kategoriaan, joita ovat ruoka ja juomat, kemialliset tuotteet ja käyttövarat, energia ja vesi, jätteet ja kuljetus sekä ympäristöjohtaminen. (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 2 - 3.)

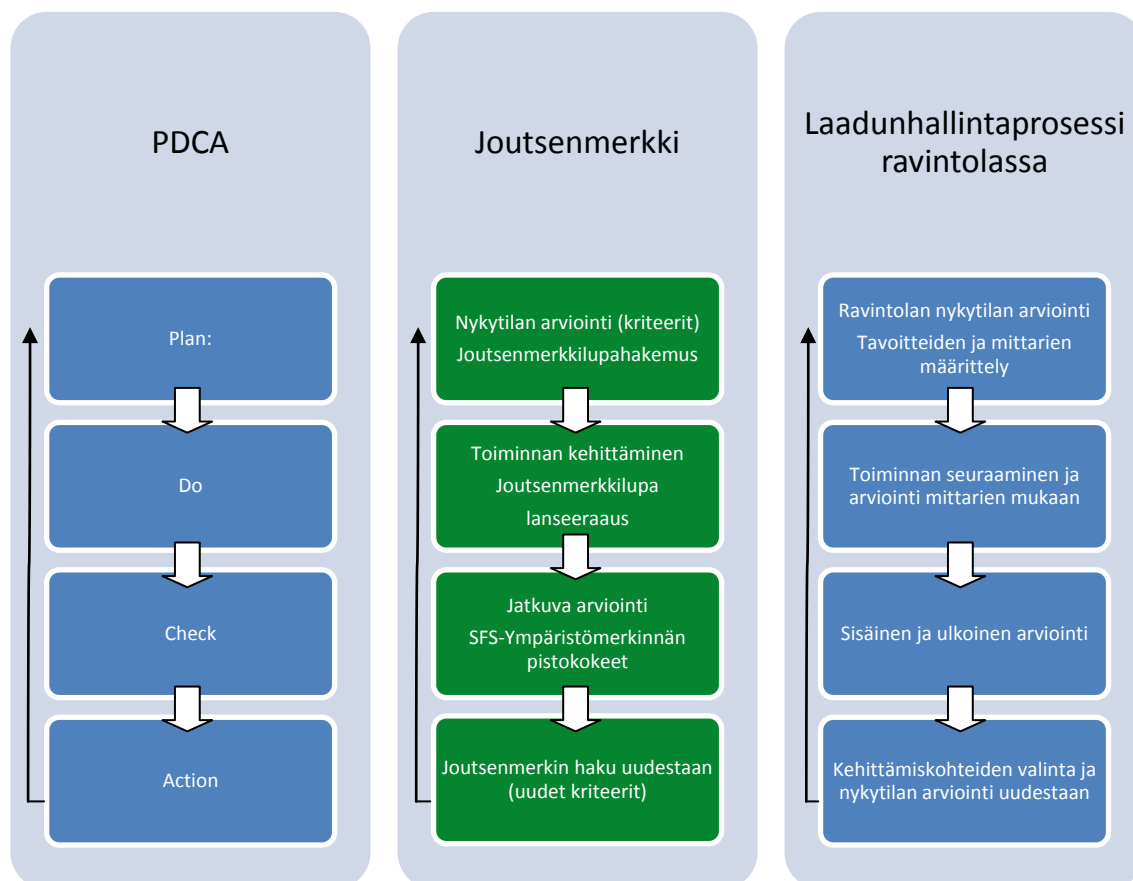
#### 4.2 Joutsenmerkki ja laadunhallintaprosessi

Joutsenmerkin hakuprosessi ja merkin saamisen jälkeinen toiminta sekä laadunhallinta ovat prosesseina samankaltaisia. Kummassakin on kyse jatkuvasta, nelivaiheisesta kehittämissyklistä (Kuvio 2, Kuvio 3). Kummassakin tapauksessa suunnitellaan organisaation nykytilan määrittämisen jälkeen toimenpiteet laadun kehittämiseksi, toimenpiteille mittarit ja arvioidaan toimenpiteiden tuloksia. Tämän jälkeen prosessi alkaa alusta eli määritetään uusi nykytila, uudet mittarit ja arvioidaan tulokset uudestaan.



Kuvio 3: Joutsenmerkin ja PCDA-mallin yhtymäkohdat

Joutsenmerkin haku- ja saantiprosessi (merkin saaminen, lanseeraaminen ja merkin ylläpito) sekä laadunhallintaprosessi ovat peruseriaatteiltaan PCDA-mallin kanssa samankaltaisia (Kuvio 4).



Kuvio 4: PCDA-mallin, Joutsenmerkin ja ravintolan laadunhallinnanprosessin yhtymäkohdat (Laurean laatukäsikirja 2010, 7; Perho Quality 2010; Joutsenmerkin kriteerit 2009, 1 - 3)

Joutsenmerkkihakuprosessi aloitetaan selvittämällä Joutsenmerkin kriteerien avulla ravintolan nykytila. Ravintolan toiminnot kehitetään kriteerien vaatimalle tasolle (kriteerit=mittarit). Kun kriteerien vaatimustaso täytetään, Joutsenmerkkilupahakemus hyväksytään. (Lehmuskoski 2009.) Laadunhallintaprosessin alussa ravintolan nykytila arvioidaan ja ravintolalle määritetään laatu politiikka (visio, arvot, missio), joka pohjautuu yrityksen toiminta-ajatuksen. Ravintolan toiminnot ja prosessit muutetaan kirjalliseen muotoon, ja ne dokumentoidaan myöhempää arviointia varten. Toiminnan tason arvioimisen tueksi määritetään mittarit valituista toiminnoista. (Perho Quality 2009.)

Do-vaiheessa uudet toiminnot otetaan käyttöön yrityksessä. Laadunhallintaprosessin toteutusvaiheessa laatu strategia otetaan käytäntöön. Toimintaa seurataan suunnitteluvaiheessa määriteltyjen mittarien avulla. (Perho Quality 2009.) Myös henkilöstön ja asiakkaiden palaute kerätään ja analysoidaan. Palaute voi olla suullista tai kirjallista. Asiakaspalautteista voidaan koota asiakkaille julkistettava selvitys. (Mentula & Ylönen 2008; Kallio 2008.) Joutsenmerkitäytössä ravintolassa toimintoja arvioidaan omavalvonnan, kulutuksen seurannan sekä kirjallisen



ympäristöjohtamisjärjestelmän avulla. Ympäristöjohtamisjärjestelmään kirjataan esimerkiksi eri toimintojen vastuuhenkilöt. Joutsenmerkkiluvan saannin jälkeen yritys saa oikeuden käyttää Joutsenmerkkiä markkinoinnissaan. Ravintoloiden kohdalla Joutsenmerkin alapuolelle kirjataan ”ravintola” ja kunkin ravintolan oma kuusinumeroinen lupanumero (Kuva 1). (Joutsenmerkin kriteerit: Ravintolat 2009; 18, 23.)



000 "X" 000

Kuva 1: Joutsenmerkin ulkoasu (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 23)

Tarkastamisvaiheen aikana on Joutsenmerkin saaneiden ravintoloiden pidettävä toiminnot (luvan voimassaoloaikana) Joutsenmerkin kriteerien tasolla. Joutsenmerkkiluvan voimassaoloaika 3 - 5 vuotta. Tämän jälkeen Joutsenmerkkiä on haettava uudestaan, kun uudet kriteerit julkaistaan. (Lehmuskoski 2009.) Ravintoloissa tarkastusvaiheen voi suorittaa sisäisillä ja ulkoisilla arvioinneilla (Kallio 2008). Sisäiset arvioinnit suorittaa yritys itse toiminnalleen määrittämien mittarien avulla. Ulkoiset arvioinnit voidaan toteuttaa esimerkiksi ulkoisten auditoitien tai vertaisarviointien muodossa. (Perho Quality 2009.)

Kehittämävaiheessa Joutsenmerkkiravintolan nykytila arvioidaan uudestaan uusien Joutsenmerkin kriteerien mukaan. Toiminta kehitetään ko. kriteerien vaatimalle tasolle. SFS-Ympäristömerkintä suorittaa joutsenmerkin saamisesta uusien kriteerien valmistumiseen asti pistokokeita. (Lehmuskoski 2009.) Laadunhallintaprosessissa kehittämävaiheessa priorisoidaan ravintolan uudet kehittämiskohteet ja määritetään uusi strategia tavoitteiden saavuttamiseksi. Mittareista saatuja tuloksia käytetään hyväksi. (Perho Quality 2009.)

## 5 Alustava toimintasuunnitelma

Toimintasuunnitelma on selvitys ja suunnitelma siitä, mitä aiotaan toteuttaa. Yksityiskohtainen toimintasuunnitelma helpottaa toiminnan toteuttamista. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut laatia alustava toimintasuunnitelma, jonka tarkoituksena on ollut olla ensi askel BarLaurean Joutsenmerkinhakuprosessissa. Prosessi aloitettiin vertaamalla BarLaureaa ja kahta Joutsenmerkittävää ravintolaa toisiinsa. Olen selvittänyt teemahaastattelujen (Liite 2) avulla

Joutsenmerkin saamiseksi vaadittuja toimenpiteitä kyseisten ravintoloiden näkökulmasta. Joutsenmerkittyjen ravintoloiden lisäksi olen käynyt SFS-Ympäristömerkintä -organisaatiossa hakemassa apua Joutsenmerkin kriteerien tulkitsemiseen.

Alustava toimintasuunnitelma on rakennettu Joutsenmerkin kriteereissä olevien arviointikategorioiden mukaan. Kategoriat ovat ruoka ja juomat, kemialliset tuotteet ja käyttötavarat, energia ja vesi, jätteet ja kuljetus sekä ympäristöjohtaminen. (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 3.) Haastattelurungon (Liite 2) teemoina olivat edellä mainitut kategoriat sekä laadunhallinta ja asiakaslähtöisyys ravintolassa.

### 5.1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineiston hankinta

Opinnäytetyö tehtiin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla eli tekemällä Joutsenmerkin saaneissa ravintoloissa teemahaastattelut. Haastatteluissa on käytetty samaa haastattelurunkoa (Liite 2). Kyseistä haastattelurunkoa on hyödynnetty myös SFS-Ympäristömerkintä -organisaation markkinointikoordinaattorin kanssa käydyssä keskustelussa.

Teemahaastattelussa on kyse puolistrukturoidusta haastattelusta, jossa haastattelu etenee etukäteen valmisteltujen teemojen mukaan. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat, jotta tietoa pystyttäisiin keräämään systemaattisesti ja saadut tulokset olisivat luotettavia. Haastattelukysymykset eivät ole täysin vapaasti haastattelun edetessä muodostettavia, vaikka kysymyksillä ei ole teemahaastattelun luonteen mukaan tiettyä muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Ensimmäinen teemahaastattelu on tehty Mikkelin AMK:n edustusravintola Tallissa, jossa haastattelin ravintolapäällikkö Minna-Mari Mentulaa ja tuotantoassistentti Merja Ylöstä. Toinen haastattelu on suoritettu Royal Ravintoloiden Ravintola Savoysa, jossa haastattelin keittiöpäällikkö Kai Kalliota. Näistä paikoista olen saanut käytännötason vinkkejä siitä, mitä ravintolan kannattaa ottaa huomioon omassa toiminnassaan Joutsenmerkkiä haettaessa.

Selvennyksiä ja apua Joutsenmerkkikriteerien tulkinnessa ja soveltamisessa BarLaureaan sain SFS-Ympäristömerkintä -organisaation markkinointikoordinaattori Antti Lehmuskoskelta. Keskustelu Joutsenmerkin asiantuntijan kanssa auttoi selkeästi alustavan toimintasuunnitelman laatimisessa. Alustavan toimintasuunnitelman soveltamisessa BarLaureaan on auttanut ravintolapäällikkö Miia Vakkuri sekä paneelikeskustelu keittiöpäällikkö Ilari Paanasen, vastaavan ravintolapäällikkö Noora Alenin, Laurean lehtori Tuula Kuivasen ja esimiesharjoittelija Heidi Rantakallion kanssa. Kaikissa edellä mainituissa haastatteluissa ja keskusteluissa käytin nauhuria, ja litteroin keräämäni materiaalin.

## 5.2 Haastatteluaineiston tulokset

Hirsjärvi ym. luettelee kvalitatiivisen tutkimusaineiston analyysitavoiksi laskemisen, asteikoimisen, teemoittelun, yhteyksien tarkastelun ja kehityskulun tarkastelun (2000; 136 - 137, 171 - 178). Analyysivaiheen jälkeen tulokset tulkitaan ja tehdään johtopäätökset. Samalla selviää tutkimuksen validius eli se, mittaako tutkimus sitä, mitä sen olisi tarkoitus mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 213 - 215.)

Keräämiäni haastattelutuloksia olen vertaillut toisiinsa teemoittain. Teemoja ovat laadunhallinta, ruoka ja juoma, asiakastyytyväisyys, kemialliset tuotteet ja käyttötavarat, energia ja vesi, jätteet ja kuljetus sekä ympäristöjohtaminen. Haastattelujen tuloksista saatiin käytännön tason tietoa siitä, miten BarLaurean toimintoja on muutettava Joutsenmerkin vaatimaan suuntaan. Nämä tulokset on liitetty alustavaan toimintasuunnitelmaan (Liite 1).

## 5.3 Alustavan toimintasuunnitelman sisältö

Alustava toimintasuunnitelma rakentuu seuraavista aiheista:

- Kehittämiskohteet
- Markkinointi
- Budjetti
- Aikataulu

Käsittelen tässä BarLaurean kehittämiskohteita. Muut alustavan toimintasuunnitelman osiot löytyvät liitteestä (Liite 1). Kehittämiskohteet määriteltiin Joutsenmerkittyjen ravintoloiden haastattelutulosten avulla, joita olen osittain liittännyt tähän kappaleeseen. Kohteet jaoteltiin Joutsenmerkkikriteerien kategorioiden mukaan.

### 5.3.1 Ruoka ja juomat

Joutsenmerkittyjen ravintoloiden vahvuudet ovat olleet Ruoka ja juomat -kategorian osalta erilaisia. Ravintola Tallin etuna on sijainti. Koko Etelä-Savon maakunnassa ekologinen ajattelutapa näkyy monella eri osa-alueella. Ruoka tulee läheltä ja luomuraaka-aineita on paljon tarjolla. Ravintola Tallin ravintolapäällikön mukaan myös paikallisissa sanomalehdissä ”ekoasioita” käsitellään suhteessa enemmän kuin esimerkiksi pääkaupunkiseudulla. (Mentula ym. 2008.)

Savoissa panostetaan myös ruoka- ja juomatarjontaan. Ravintolan sijainti on keskeisellä paikalla Helsingin keskustassa, ja etäisyys raaka-aineiden tuottajiin on pidempi kuin Tallilla. Kriteerien asettama raja lähiruoalle, eli 500 km, ei kuitenkaan ylity. Perusteellisella tavaran-toimittajien kartoittamisella on löytynyt haluttuja toimittajia. Jos jotain tuotetta ei saa esimerkiksi luomuna, sitä on osattava vaatia tavarantoimittajilta, Savoissa kerrotaan. Raaka-aineiden tulee olla erittäin hyvälaatuisia, jotta tarjoiltavasta ruoasta saadaan erinomaista.

Hyvälaatuisiksi lasketaan etenkin luomuraaka-aineet, mutta luomuraaka-aineidenkin on ylitettävä tietyt laatuvaatimukset. (Kallio 2008.)

BarLaureassa suositaan Joutsenmerkin kriteereissä vaadittuja asioita. Lähiruoan suosiminen on BarLaurean keittiöpäällikön pyrkimys. (Alen ym. 2008.) Lähiruoan suhteen BarLaurean sijainti on heikompi kuin esimerkiksi Ravintola Tallilla, jonka tarjoaman ruoan raaka-aineet tulevat pääosin lähikunnista (Mentula ym. 2008).

### 5.3.2 Kemialliset tuotteet ja käyttötavarat

Joutsenmerkin saaminen edellyttää, että ravintolan astianpesu- ja siivouskemikaalien hankintamäärästä 70 % tulee olla ympäristömerkittyä (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 9). Kaikki BarLaureassa käytetyt kemikaalit oli mietittävä uudelleen ja ympäristömerkittyjen kemikaalien määrää oli lisättävä. Nykyisen tavarantoimittajan valikoimista löytyi sopivia tuotteita, joten tavarantoimittajaa ei ollut tarvetta vaihtaa (Farnos-tuotteet: Hinnasto 2008).

Joutsenmerkkituotteet ovat saman kategorian ei-Joutsenmerkittyihin tuotteisiin verrattuna ympäristöä vähemmän kuormittavia, mutta tuotteiden käyttömäärä ja -tavat merkitsevät enemmän. Esimerkiksi Joutsenmerkitty astianpesuaine on liikaa annosteltuna haitallista ja normaalistikin annosteltuna ympäristöä jollain tasolla kuormittavaa. (Alen ym. 2008.) Kemikaalien vähentämiseen liittyy vaihtoehtoisten puhdistusmuotojen huomioon ottaminen. Esimerkiksi mikrokuituliinojen käyttö vähentää automaattisesti kemiallisten aineiden käyttöä samoin kuin höyrypuhdistus. Höyrypuhdistuslaitteet aiheuttavat jonkin verran lisäkustannuksia. Niiden puhdistusteho on keittiössä hyvä. (Kallio 2008.) BarLaureaan kyseinen puhdistusmuoto ei kuitenkaan soveltuisi. Mikrokuituliinojen käytössä on taas se ongelma, että ne olisi pestävä heti käytön jälkeen. Ei ollut selvää, miten järkevästi se onnistuisi. (Alen ym. 2008.)

Käyttötavaroiden muutostarpeet kannattaa miettiä sen kautta, miten suuri osuus niillä on ravintolan liikevaihdosta. Jos esimerkiksi kahvilatoiminta ja kertakäyttötuotteiden tarjonnan saatavuus ovat määräävässä osassa yrityksen toimintaa ajatellen, kannattaa niiden laatuun ja ympäristöystävällisyyteen panostaa enemmän. Esimerkiksi McDonald'sin olisi Joutsenmerkkiä hakiessaan automaattisesti panostettava huomattavasti kertakäyttötuotteiden laatuun ja ympäristöystävällisyyteen. Jos muut asiat menevät Take Away -tarjonnan edelle, niihin kannattaa panostaa enemmän. (Mentula ym. 2008.)

BarLaureassa oli käyttötavaroiden kohdalla mahdollisuus tehdä erilaisia ratkaisuja. Tärkeintä on, että kertakäyttötavaroista pyritään vähitellen pääsemään eroon tai niiden laatu muuttamaan ympäristöystävällisemmäksi. Alussa helpointa oli vaihtaa käyttötavaroiden kategoriassa mainitut eri tuotteet ympäristöä vähemmän kuormittaviin vaihtoehtoihin. (Alen ym. 2008.) Joutsenmerkki edellyttää suunnitelman laatimista etenkin kertakäyttötuotteiden määrän vähentämiseksi (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 10).

### 5.3.3 Energian ja vedenkulutus

Joutsenmerkin kriteerien mukaan on ravintolan alueelta saatava seurantaan energian- ja vedenkulutus (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 13). Talli on erillinen rakennus, josta oli mahdollisuus saada tarkatkin arviot energian- ja vedenkulutuksesta (Mentula ym. 2008). Savoysa niiden mittaaminen oli haasteellisempaa. Savoyn suuri remontti mahdollisti kuitenkin kulutuksen seurannan jatkossa, koska remontin yhteydessä kulutuskohteisiin asennettiin erilliset mittarit. Taloudellinen panostus ei ollut ylivoimainen, koska remontti ylipäänsä aiheutti lisäkustannuksia. Keittiöpäällikön mukaan ei kuitenkaan kannata katsella liikaa taloudellisia menetyksiä, koska Joutsenmerkin saamisesta on ollut enemmän hyötyä kuin haittaa. (Kallio 2008.)

BarLaureassa kulutusta pystytään seuraamaan tietyin osin. Espoon kaupungilta saatujen tietojen mukaan kulutuksista saadaan tarkat tiedot koko Laurea Leppävaaran kiinteistön osalta, mutta BarLaurean kohdalta seuranta ei onnistu muuten kuin asentamalla mittarit sähköä kulluttaviin laitteisiin. Kuitenkin kävi ilmi, että erilaisten mittarien asentaminen BarLaureaan tulisi kalliiksi, jolloin se ei olisi kovinkaan järkevää. (Vepsäläinen 2009.) BarLaurean suurimmille laitteille oli mahdollisuus tehdä Joutsenmerkin kriteereissä mainittu energiakatselmus, jota piti päivittää neljä kertaa vuodessa.

### 5.3.4 Jätteet ja kuljetus

Savoysa jätteiden lajittelu oli alussa haasteellista. Remontti kiinteistössä, jonka ylimmässä kerroksessa ravintola sijaitsee, mahdollisti paremmin esimerkiksi biojätteen talteenoton. Ennen tätä jätekatoksessa ei ollut mahdollisuuksia jätteen lajittelulle. Kaikki omat lajitellut jätteet vietiin Savoyn omaan tilaan. (Kallio 2008.)

Jätteet ja kuljetus -kategoria on BarLaurean kannalta helpoin muutoskohde. Jäteasioista huolehditaan hyvin ja kuljetusten osalta BarLaurean tilanne oli hyvä. Kuljetuksilla tarkoitetaan esimerkiksi puuttuvien tuotteiden noutamista itse omalla autolla tukusta tai BarLaureassa valmistettujen ruokatuotteiden kuljettamista ulos kiinteistön alueelta. Kummassakin tapauksessa BarLaurean kuljetuskilometrit olivat pitkälti nollassa, mikä on yleinen tilanne ruokaravintoloilla, joilla ei ole erillistä catering-toimintaa. (Alen ym. 2008.)

### 5.3.5 Ympäristöjohtaminen

Ympäristövastuulliset asiat ovat osa haastattelukohteiden liiketoimintastrategiaa (Mentula ym. 2008; Kallio 2008). Ympäristöystävällisen toiminnan takaavia tavoitteita ja suunnitelmia on vaadittu jo Joutsenmerkin kriteereissä. Ravintolalla on oltava olemassa kirjallinen ympäristöjohtamisjärjestelmä. (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 18.) Ympäristöjohtamisjärjestelmä tuo systemaattisuutta ympäristöjohtamiseen liittyvien dokumenttien keräykseen ja analysointiin (Mentula ym. 2008).

Ravintola Savoyn kohdalla Joutsenmerkin haku muutti Royal Ravintoloiden suhtautumista ympäristöasioiden tärkeyteen. Savoyn keittiöpäällikkö lähti heti tilaisuuden tullessa hakemaan ravintolalleen Joutsenmerkkiä, mutta Royal Ravintolat eivät olleet alusta asti helposti mukana. Nykyään Royal Ravintoloiden ravintolat saavat tarvittaessa helpommin Royal Ravintoloiden tuen taakseen Joutsenmerkinhakuprosessissa. Eettisen ja ekologisen toiminnan suosiminen on kirjattu myös Royal Ravintoloiden koko yhtiön strategiaan, jossa se ei ollut mukana ennen Savoyn Joutsenmerkin saantia. Joutsenmerkin haku on kunkin Royal Ravintoloihin kuuluvan ravintolan (tai hotellin) omasta kiinnostuksesta kiinni. (Kallio 2008.)

Tallissa ympäristöasiat ja laatu kulkevat käsi kädessä. Ravintolassa on koettu ympäristöasioihin painottaminen helpoksi ilman että palvelun laatu kärsisi. (Mentula ym. 2008.) Savoyn suhtautuminen on hieman erilainen. Haasteena Joutsenmerkin vaatimusten toteutumisessa on se, että intensiivinen ja kovatempoinen työtahti voi verottaa vaatimusten täyttymistä. Savoyn toiminta on laatulähtöistä eli laatu on tärkein ja se pyritään pitämään korkealla. Joskus laatu ja ympäristövastuullinen toiminta kilpailevat toistensa kanssa. (Kallio 2008.)

#### 5.3.6 Joutsenmerkin edut ja haasteet

Joutsenmerkki voi muodostaa ravintolalle erilaisia haasteita. Savoyn keittiöpäällikkö näki haasteellisenä koko henkilökunnan samanaikaisen koulutuksen toteuttamisessa (Kallio 2008). Joutsenmerkki vaatii kaksi kertaa vuodessa tapahtuvan koulutuksen koko henkilökunnalle, ja tässä koulutuksessa käydään läpi esim. ympäristöystävällisemmän toiminnan kehittämistä kyseisessä ravintolassa (Joutsenmerkin kriteerit 2009, 19-21). Savoysssa pidetään tärkeänä, että koulutus tukee Savoyn muuta toimintaa. Prioriteettina on tuottaa ravintolapalveluja ja elämyksiä, jolloin Joutsenmerkin vaatimat asiat ovat toissijaisia. Joutsenmerkki on kuitenkin erinomainen lisä ja osa ravintolan kokonaisuutta. Tärkeää on, että Joutsenmerkistä ei tule liian määräävä osa liiketoimintaa, jolloin siihen liittyvät asiat voivat muodostua liian raskaiksi eli toiminta kääntyy itseään vastaan. On tärkeää, että henkilökunta näkee Joutsenmerkin mahdollisuutena eikä taakkana. (Kallio 2008.)

Tallissa Joutsenmerkki nähdään yhtenä kilpailuvalttina. Muita Joutsenmerkittyjä ravintoloita ei alueella ole, joten kilpailijat ovat kaikenlaisia ravintoloita. Asiakkaat ovat kuitenkin tuntu-neet löytävän Talliin. Joutsenmerkkiä ei nähdä pelkästään markkinointikeinona, vaan tärkeänä osana Tallin kehittämistoimintaa. (Mentula ym. 2008.) Savoysssa Joutsenmerkki nähdään tulevaisuudessa kilpailuvalttina. Ravintola on kuitenkin ensimmäinen Joutsenmerkitty ravintola Helsingissä. Kovin moni ravintola ei saa vuosittain Joutsenmerkkiä, joten lähitulevaisuudessa kilpailu ei ole oletettavasti kovaa. Muuten Helsingin ravintolat kilpailevat toisiaan vastaan eri keinoin. (Kallio 2008.)

#### 5.4 Alustavan toimintasuunnitelman vastaanotto BarLaureassa

Alustava toimintasuunnitelma lähdettiin viemään käytännön tasolle seuraavan opinnäytetyön muodossa (Vakkuri 2009b). Alustavan toimintasuunnitelman sisältö oli osittain toteutettu yhteistyössä BarLaurean edustajien kanssa, joten suunnitelmassa olevien muutosten jalkauttaminen BarLaureaan ei ollut teoriassa ylivoimainen juttu (Alen ym. 2008).

BarLaurean ravintolapäällikkö Vakkurin mukaan suunnitelma soveltui rakenteeltaan ja sisällöltään BarLaurean Joutsenmerkinhakuprosessiin. BarLaurean vertaaminen Ravintola Talliin koettiin hyväksi, koska heidän toimintansa oli Joutsenmerkityistä ravintoloista BarLaurean kanssa samankaltaista. Aikataulussa oli osittain puutteita, koska tavoitteet oli määritelty liian tiukalla aikataululla toteutettaviksi. Seuraava joutsenmerkinhakuprosessin eteenpäin viejä sai alustavan toimintasuunnitelman käyttöönsä. (Vakkuri 2009b.)

## 6 Johtopäätökset

Kestävän kehityksen ja kestävän toiminnan periaatteita edellytetään yritystoiminnalta nyky-yhteiskunnassa. Ympäristövastuulliset asiat otetaan huomioon yrityksissä, koska asiakkaat ovat yhä valveutuneempia kuluttajia ja tietoisia ympäristön tilasta. Vastuullinen yritys tiedostaa oman toimintansa ympäristövaikutukset ja pyrkii vähentämään oman toimintansa ympäristökuormitusta. Toiminnan julkinen raportointi lisää kuluttajien luottamusta.

Joutsenmerkki toimii ympäristövastuullisen toiminnan arviointityökaluna. Joutsenmerkki auttaa luomaan yritysten toiminnalle ympäristöasioiden hallinnasta perustan, joka on kuluttajille näkyvää. Laadun kehittäminen ja hallinta vaatii yritykseltä myös läpinäkyvyyttä. Joutsenmerkki vaatii ravintolan toiminnoista tarkkaa seurantaa ja jatkuvaa arviointia, mikä edesauttaa laadun tason ylläpitämistä. Jokainen Joutsenmerkin saanut ravintola on jokseenkin samalla tasolla ympäristöasioiden hoidossa, koska kaikkien on täytynyt saavuttaa sama Joutsenmerkkikriteerien vaatima taso. Joutsenmerkkiravintolat eivät kuitenkaan välttämättä kilpaile toistensa kanssa, koska ravintoloiden Joutsenmerkki on sen verran uutta. Harva ravintola saa merkin, ja tällä hetkellä Joutsenmerkin saaneet ravintolat sijaitsevat eri puolilla Suomea.

Tässä opinnäytetyössä syntynyt alustava toimintasuunnitelma toimi BarLaurean ensimmäisenä askeleena kohti Joutsenmerkkiä. Tavoitteena oli muodostaa käyttökelpoinen suunnitelma siitä, mitä muutoksia Joutsenmerkki vaatii BarLaurealta. Alustava toimintasuunnitelma valmistui tavoiteajan puitteissa ja suunnitelman rakenne ja sisältö soveltui BarLaurean käyttöön. Suunnitelman teko osoitti, että BarLaurealla oli merkin saamiseksi hyvät edellytykset. Lisäksi Joutsenmerkki tukisi jatkuvasti käynnissä olevaa laatu- ja kehittämistyötä. Joutsenmerkin hakuprosessi jatkui BarLaureassa seuraavan opinnäytetyön muodossa.

Joutsenmerkityissä ravintoloissa tekemäni teemahaastattelut olivat alustavan toimintasuunnitelman kannalta eniten tarvittavaa tietoa kerryttävä tutkimusmenetelmä. Suoritin haastattelut pahimpaan pikkujouluaikaan, jolloin vain kahdella Joutsenmerkkiravintolalla liikenä haastatteluun aikaa. Lisäksi haastattelujen teon aikaan suurin osa Joutsenmerkityistä ravintoloista sijaitsi kaukana pääkaupunkiseudusta. Ehdotin lopuille haastattelukohteille haastattelun suorittamista sähköpostitse, mutta se ei lopulta onnistunut.

Kahden Joutsenmerkkiravintolan edustajien haastattelut selkeyttivät toimintasuunnitelman tekoa käytännön kannalta. Olennaisia asioita Joutsenmerkkiä haettaessa oli miettiä, soveltuuko merkki ollenkaan yrityksen toimintaan. Koska BarLaurea toimii oppimisympäristönä ja harjoittelupaikkana opiskelijoille, ympäristöasioiden välittäminen henkilöstölle saa lisää painoarvoa. Joutsenmerkillä olisi ollut tällöin tärkeä osa valmistaa opiskelijoita työelämän haasteisiin.

Joutsenmerkin saaminen oli kummallekin Joutsenmerkitylle ravintolalle mieluisa saavutus. Joutsenmerkin haku voi kuitenkin olla haastava prosessi. Joutsenmerkin kriteereitä on paljon



ja vaadittu vähimmäistaso on saavutettava. Muutoin Joutsenmerkkihakemus hylätään ja ravintolalta vaaditaan lisäselvityksiä niistä toiminnoista, jotka eivät täytä Joutsenmerkin vaatimuksia. Hakuprosessi vie kokonaisuudessaan aikaa varsinkin, jos hakemus hylätään. Ravintoloiden kohdalla Joutsenmerkin hakemukseen on liitettävä vaatimusten tueksi useampi liite, mikä hankaloittaa hakemuksen lähettämistä sähköisesti. Vaihtoehtona on hakemuksen tulostaminen liitteineen, mikä kuluttaa toimistopaperia, sähköä ja tulostinmustetta.

Ravintolan eri prosessit sisältävät useita tekijöitä, jotka kuormittavat ympäristöä. Joutsenmerkki auttoi Joutsenmerkittyjä ravintoloita näkemään ympäristöä kuormittavat toiminnot koko palvelun elinkaaren osalta. Yksittäisen toiminnan muuttaminen ympäristöystävällisemmäksi on pientä, mutta ravintolassa toimintoja on useita. Joutsenmerkin vaatimat (kirjalliset) selvitykset toiminnoista voivat olla alussa haastavia ja aikaa vieviä muodostaa. Niiden ansiosta kuitenkin toiminnan seuraaminen on jatkossa helpompaa.

Tulevaisuudessa lainsäädäntöä tultaneen kiristämään yritysten ympäristökuormituksen osalta. Ympäristömerkin tai ympäristöjärjestelmän ottaminen osaksi yrityksen toimintaa on tällä hetkellä vapaaehtoista. Yritysten itseohjautuvuus kohti läpinäkyvämpää liiketoimintaa on suositeltavaa, koska se keventää esim. valtion tai kuntien valvontatoimenpiteitä yritysten osalta. Joutsenmerkki asettaa tiukat vaatimukset tuotteelle tai palvelulle. Verrattuna yritysten soveltamiin muihin laadun- tai ympäristönhallintajärjestelmiin ovat Joutsenmerkin vaatimukset tiukemmat. Laatu- ja ympäristöjärjestelmissä kehittämiskohteet luodaan yritysten kulloisenkin nykytilan mukaan eli mennään yrityksen ehdoilla. Vaikka toiminnan kehittäminen taataankin, on kullakin yrityksellä erilaiset lähtökohdat ja ympäristökuormitustasot. Joutsenmerkki taas asettaa omat vaatimuksensa, joihin yritysten on sopeutettava toimintansa. Joutsenmerkin kriteerit uusitaan ja tiukennetaan muutaman vuoden välein. Tällä pyritään takaamaan ajankohtaiset vaatimukset yritysten ympäristökuormitukselle Joutsenmerkittyjen tuotteiden osalta.

## Lähteet

Autio, S. & Lettenmeier, M. 2002. Ekotehokkuus - business as future: yrityksen ekoteho-opas. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, Koulutuskeskus Dipoli

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. suom. M. Tillman. Helsinki: WSOY

Heino, E. 2002. Ekotehokkuus hankinnoissa. Helsinki: Suomen luonnonsuojeluliitto

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki; Tammi

Holm, T. 2004. Ammattikeittiön ekologisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Teoksessa: T. Taskinen & R. Tuikkanen. Ammattikeittiöiden ekologinen toiminta Suomessa 2003. Tutkimuksia. Mikke-  
li: Mikkelin ammattikorkeakoulu

Kallioinen, O. 2008. Oppiminen Learning by Developing -toimintamallissa. Laurea-  
ammattikorkeakoulun julkaisuja, A61

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

Korkeakoulutuksen laadunvarmistus - Työryhmän muistio. 2004. Opetusministeriön julkaisuja.  
Helsinki: Yliopistopaino

Lyytimäki, J. & Hakala, H. 2008. Ympäristön tila ja suojele Suomessa. Helsinki: Gaudeamus:  
Suomen ympäristökeskus

Moisio, J. Tuominen, K. Laatu ja luotettavuutta ISO 9001: 57 hyvää kysymystä ja esimerkki-  
paria. 2008. Turku: ChangeManager Pro

Niskala, M. Pajunen, T. & Tarna-Mani, K. 2009. Yhteiskuntavastuun raportointi: Raportointi-  
ja laskentaperiaatteet. Helsinki: KHT-media

Nurmi, M. 1999. Laatuapinen: Opas pk-yrityksen kehittämiseen. Tampere: Tampereen tekni-  
linen korkeakoulu

Rissa, K. 2001. Ekotehokkuus -Enemmän vähemmästä. Helsinki: Edita

Viitala, R. Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen: Menestyvän yritystoiminnan perusta. Edi-  
ta: Helsinki

## Artikkelit

Asikainen, H-M. 2006. Toimiston ympäristöasiat. Teoksessa: S. Sarkkinen (toim.) Ympäristö-  
vastuu työpaikalla: säästä luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita

Lovins, L. H. 2008. Tuotannon uudet tuulet. Julkaistu teoksessa Worldwatch-instituutti: Maa-  
ilman tila 2008 -kestävä talous. Gaudeamus: Helsinki

Lovio, R. 2004. Ympäristöraportointi sisäisen organisaatiokulttuurin muuttamisen sekä ulkoi-  
sen viestinnän välineenä. Julkaistu teoksessa: Heiskanen, E. (toim.) 2004. Ympäristö ja liike-  
toiminta -Arkiset käytännöt ja kriittiset kysymykset. Gaudeamus: Helsinki

Sarkkinen, S. Lukijalle. Teoksessa: S. Sarkkinen (toim.) Ympäristövastuu työpaikalla: säästä  
luontoa ja rahaa. Helsinki: Edita

## Sähköiset lähteet

Arvostetuimmat brändit 2010. 2010. Viitattu 1.10.2010.

[http://www.marmai.fi/multimedia/archive/00082/Br\\_ndit2010\\_82128a.pdf](http://www.marmai.fi/multimedia/archive/00082/Br_ndit2010_82128a.pdf)

Auranmaa, K. 2009. Katsaus Joutsenen vuoteen 2008. Ympäristömerkki: Pohjoismaisen ympäristömerkin vuosijulkaisu 2009, 6. Viitattu 15.3.2009.

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

Bolognan prosessi. 2010. Viitattu 16.10.2010.

<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/bologna/index.html>

Farmos-tuotteet: Hinnasto. 2008. Viitattu 3.5.2009.

[http://www.farmos.fi/images/attachments/farmos-hinnasto\\_1-10-2008.pdf](http://www.farmos.fi/images/attachments/farmos-hinnasto_1-10-2008.pdf)

ISO Survey. 2008. Viitattu 1.10.2010. <http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf>

Joutsenmerkin kriteerit: Ravintolat -Versio 1.1. 2009. Viitattu 4.4.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/873/091fi1\\_1.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/873/091fi1_1.pdf)

Joutsenmerkin myöntämisperusteet: Siivouspalvelut -Versio 1.5. 2002. Viitattu 4.4.2009.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/1273/076FI1\\_5.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1273/076FI1_5.pdf)

Joutsenmerkki on Suomen 4. arvostetuin brändi. 2009. Viitattu 1.10.2010.

[http://www.ymparistomerkki.fi/files/1783/Br\\_nditiedote\\_30.09.09.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1783/Br_nditiedote_30.09.09.pdf)

Joutsentuotteet. 2010. Viitattu 15.10.2010.

<http://ymparistomerkki.fi/tuotteet?jta=search&pg=91>

Jätelaki 1993/1072. 2009. Viitattu 15.2.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931072>

Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditoinnit. 2008. Viitattu 20.10.2008.

<http://www.kka.fi/index.phtml?s=98>

Laurean laatukäsikirja 2010. viitattu 1.10.2010.

[http://www.laurea.fi/internet/fi/031\\_laatu/Henkiloston\\_Laatukasikirja\\_2010\\_FI\\_LOWRES.pdf](http://www.laurea.fi/internet/fi/031_laatu/Henkiloston_Laatukasikirja_2010_FI_LOWRES.pdf)

Living Planet Report 2008. 2008. WWF. Viitattu 10.5.2009.

[http://www.wwf.fi/wwf/www/uploads/pdf/Living\\_Planet\\_report\\_2008.pdf](http://www.wwf.fi/wwf/www/uploads/pdf/Living_Planet_report_2008.pdf)

Perho Quality. 2009. Viitattu 15.1.2009. [http://perho.fi/koulu/esittely/perho\\_quality.htm](http://perho.fi/koulu/esittely/perho_quality.htm)

Pohjoismainen ympäristömerkintä: Ympäristöfilosofia. 2000. Viitattu 15.2.2009.

<http://joutsenmerkki.fi/files/13/filosofi.pdf>

SFS-Ympäristömerkintä. 2010. Viitattu 10.8.2010.

<http://ymparistomerkki.fi/ymparistomerkki/organisaatio/sfs-ymparistomerkinta>

## Julkaisemattomat lähteet

Alen, N. Kuivanen, T. Paananen, I. Rantakallio, H. 2008. BarLaurean vastaavan ravintolapäällikön, keittiöpäällikön, esimiesharjoittelijan ja Laurean lehtorin paneelikeskustelu 3.12.2008. Laurea Leppävaara. Espoo

BarLaurean siivoussuunnitelma. 2009. Farmos

Hemmilä, R. 2009. Ammattikorkeakoulujen koulutuksen laatuysikköarvioinnin 2010 vierailukohteet valittu. Viitattu 20.5.2009. Laurea Intra

Joutsenmerkki -tulevaisuuden tekijä. 2008. Esite

Kallio, K. 2008. Ravintola Savoy'n keittiöpäällikön haastattelu 27.11.2008. Ravintola Savoy. Helsinki

Lehmuskoski, A. 2009. SFS-Ympäristömerkinnän markkinointikoordinaattorin haastattelu 7.1.2009. SFS-Ympäristömerkinnän pääkonttori. Helsinki

Lounas- ja kahviopalvelut. 2009. Viitattu 20.5.2009. Laurea Intra

Mentula, M-M. Ylönen, M. 2008. Mikkelin ammattikorkeakoulun Ravintola Tallin ravintolapäällikön ja tuotantoassistentin haastattelu 26.11.2008. Ravintola Talli. Mikkelä

Palvelua ympäristö huomioiden -Joutsenmerkki ravintoloissa ja hotelleissa. 2008. Esite

Vakkuri, M. 2009a. BarLaurean ravintolapäällikön luento 5.3.2009. Laurea Leppävaara. Espoo

Vakkuri, M. 2009b. BarLaurean ravintolapäällikön sähköpostiviesti Email mii.vakkuri@laurea.fi 15.6.2009. Viitattu 1.9.2009

Vepsäläinen, T. 2009. Espoon kaupungin Kiinteistöpalvelukeskuksen energia-asiantuntijan sähköpostiviesti Email timo.vepsalainen@espoo.fi 13.1.2009. Viitattu 20.1.2009.

## Kuvat ja kuvat

Kuva 1: Joutsenmerkin ulkoasu .....	17
Kuvio 1: Ammattikeittiön ekologisuuteen vaikuttavia tekijöitä .....	9
Kuvio 2: Jatkuvan kehittämisen PDCA-malli: Laurean Laadunvarmistus .....	13
Kuvio 3: Joutsenmerkin ja PCDA-mallin yhtymäkohdat .....	15
Kuvio 4: PCDA-mallin, Joutsenmerkin ja ravintolan laadunhallinnanprosessin yhtymäkohdat .....	16

## Liitteet

## Liite 1. Alustava toimintasuunnitelma

## ALUSTAVA TOIMINTASUUNNITELMA: JOUTSENMERKKI BARLAUREAAN

Tämän opinnäytetyön puitteissa syntyvän toimintasuunnitelman teossa ja arvioinnissa tulee ottaa huomioon opiskelijoiden näkökulma tarvittavien muutosten teossa, koska BarLaurean henkilöstö on suurimmalta osalta opiskelijoita. Koska opiskelijatyöntekijät vaihtuvat sen verran usein, on tulevien muutosten oltava (etenkin uusille) opiskelijoille helposti omaksettavissa.

Itse Joutsenmerkin hakuprosessin valmistelu ja toteutus on suurpiirteittäin seuraavanlainen: Oma tavoitteeni on ollut tutkia Joutsenmerkin saamisen vaatimuksia Joutsenmerkittyjen ravintoloiden kautta. Näistä tiedoista muodostunutta toimintasuunnitelmaa jatkaa BL:n uusi esimiesharjoittelija, joka lähtee viemään toimintasuunnitelman käytännön tasolle. Ravitsemispalveluyrityksen toiminnan kehittäminen -opintojaksolla opiskelijat kartoittavat BarLaurean nykytilanteen käyttämällä pohjana Joutsenmerkkikriteerejä. Heidän tuotoksenaan muodostuu tietoa, jota oletettavasti voidaan sellaisenaankin käyttää Joutsenmerkin hakuprosessissa. Osatehtävinä heillä on ollut kerätä ja kirjoittaa todistuksia ja dokumentteja, joita lupahakemukseen on liitettävä. Tällä pyritään helpottamaan hakuprosessin vastuuhenkilöiden työtaakkaa. Edellä mainittujen vaiheiden jälkeen Miia Vakkuri, Ilari Paananen, Tuula Kuivanen ja Krista Keränen ovat ainakin jollain tavalla mukana lupahakemuksen läpiviemisessä ja hakuprosessin viimeistelyssä.

Toimintasuunnitelma muodostuu seuraavanlaisista tekijöistä:

- Kehittämiskohteet ja tavoitteet
  - kaikki toimenpide-ehdotukset Joutsenmerkkiravintoloiden toiminnasta, jotka soveltuvat BarLaureaan
  - kaikki ideat, joita on tullut kirjallisuuden ja käytännön kautta mieleen
  - 00808 -opintojaksolla mukana oleminen muutamaan otteeseen on muodostanut itselle lisää kehittämisideoita, koska keskustelut opiskelijoiden ja opintojakson vetäjien kanssa on tuonut uusia näkökulmia
- Markkinointi
  - missä kannattaa mainostaa
  - millaisia eri markkinoinnin muotoja on mahdollista käyttää Laurea Leppävaaran alueella
- Budjetti
  - Joutsenmerkkilupaan tarvittavat kustannukset (arvio)
    - lasketaan ravintolan liikevaihdon mukaan
  - listaus muutoksista, jotka vaativat rahallista panostusta
    - käytännön tasolle toimintasuunnitelman viejä laskee tarkemmat kustannustarpeet
- Aikataulu
  - noin suunnilleen -arvio
  - Ravitsemisliikeympäristön kehittäminen 00808 -opintojaksolla saamiensa tulosten perusteella saadaan tarkemmat arviot siitä, kuinka kauan hakuprosessi kestää
    - kyseisellä opintojaksolla saadut tulokset liitetään toimintasuunnitelmaan, jos ne ovat siihen suoraan soveltuvia
    - opintojakson tulokset esitetään viimeistään toukokuuhun 2009

**Kehittämiskohteet ja tavoitteet**

Olen jaotellut BarLaurean kehittämiskohteet Joutsenmerkin kriteereissä olevien arviointikategorioiden mukaan. Kategoriat ovat ruoka ja juomat, kemialliset tuotteet ja käyttötavarat, energia ja vesi, jätteet ja kuljetus sekä ympäristöjohtaminen. Kehittämiskohteet on määritelty Joutsenmerkittyjen ravintoloiden haastatteluista saatujen tulosten perusteella. Kehittämiskohteiden kohdalla on erikseen mainittu Joutsenmerkin kriteerien vaatimuskohta/-kohtia, jos on käynyt ilmi, että kyseistä kohtaa on yleisesti hankalampaa tulkita. Vaatimuskohtien tulkinnat on peräisin SFS-Ympäristömerkinnän markkinointikoordinaattori Antti Lehmuskoskelta. Oman opinnäytetyösuuteni jälkeen seuraava opinnäytetyöntekijä lähtee viemään saamiani tuloksia BarLaureassa käytännön tasolle, joten tavoitteiden aikataulu on muunneltavissa eikä kovin tarkka.

*P1 Pisteet luomuelintarvikkeille ja -juomille (Joutsenmerkin kriteerit) =* Luomutuotteiden määrä lasketaan kaikista vuoden aikana käytetyistä luomutuotteista. Eli luomutuotteen ei tarvitse olla pääraaka-aine, ja vaikka jos on käyttänyt yhden pussin esim. luomumaustetta vuoden aikana, se lasketaan yhdeksi luomutuotteeksi.

Aihe	Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Tulos
ruoka ja juoma	enemmän alueellisesti tuotettuja raaka-aineita	yhteydenotto Heiron tukkuun ja MeiraNovaan: ehdotus, saadaanko valikoimaan; aloitus 2 - 3 tuotteella	toukokuuhun 2009 mennessä	
ruoka ja juoma	enemmän luomuraaka-aineita	ks. yllä, väh. 1 luomuraaka-aine päivittäiseen tarjontaan	toukokuuhun 2009 mennessä	
juoma	luomumaitoa valikoimaan	tarkistetaan, mitä tukku veloittaa (kilpailutus?)	toukokuuhun 2009 mennessä	
juoma	luomu- tai Reilun kaupan viiniä valikoimaan (tilaisuudet tms.)	kilpailutus, tarjonnan tutkiminen	elokuuhun 2009 mennessä	
juoma	Reilun kaupan kahvia valikoimaan	tarjonnan tutkiminen	toukokuuhun 2009 mennessä	
ruoka	Reilun kaupan suklaapatukoita valikoimaan	tarjonnan tutkiminen	toukokuuhun 2009 mennessä	
ruoka ja juoma	luomuruuasta koulutusta	Portaat luomuun - ohjelmaan liittyminen (ilmainen ohjelma + ilmaista koulutusta)	heti toteutettavissa	

*O6 Kemialliset tuotteet astianpesuun ja siivoukseen (Joutsenmerkin kriteerit) = 30%:a astianpesu- ja siivouskemikaalien hankintamäärästä ei tarvitse olla ympäristömerkittyjä, mutta tavarantoimittajan on todistettava, että liitteen 2 vaatimukset täyttyvät kyseisten aineiden osalta. Lassila & Tikanojan on lähetettävä oma kemiallisten aineiden listansa (kaikki, mitä he käyttävät BarLaurean alueella) ja heidän on selvitettävä myös heidän käyttämiensä kemiallisten tuotteiden aktiiviainepitoisuus-*

det\*. L&T:n on sitouduttava siihen, että sitten kun lista on annettu eteenpäin, heillä ei ole oikeus vaihtaa listassa mainittuja tuotteita toisiin.

Aihe	Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Tulos
kemialliset tuotteet	kemikaalien käytön vähentäminen	tarkat työ- ja annosteluohjeet siivoussuunnitelmaan	elokuuhun 2009 mennessä	
kemialliset tuotteet	kemikaalien käytön vähentäminen	kertakäyttöisten puhdistusliinojen vähentäminen, osittainen korvaaminen mikrokuituliinolla (pesu itse?)	selvitys toukokuuhun 2009 mennessä, onnistuuko	
kemialliset tuotteet	kemikaalien käytön vähentäminen	höyrypuhdistuksen ottaminen käyttöön (edes osittaisena puhdistusmuotona)	selvitys toukokuuhun 2009 mennessä, onnistuuko	
kemialliset tuotteet	tuotevalikoiman muuntaminen Joutsenmerkkipainotteiseksi, mahdollisuus muuttaa heti n. puolet kemiallisten tuotteiden käyttömäärästä Joutsenmerkityiksi (Farmoksella valikoimassa)	Farmokseen yhteys, hinnaston mukaan Joutsenmerkityt pesuaineet eivät ole ylettömästi kalliimpia, ensisijaisesti kannattaa muuttaa astianpesuaineet (astianpesukoneeseen), koska niitä kuluu eniten	elokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	kertakäyttötuotteiden määrää pienemmäksi	kahvilasta pois kertakäyttölusikat; kahville vielä halvempi hinta, jos ottaa omaan termosmukiin tai omaan mukiin (kannattaa kirjata jätteen vähentämisuunnitelmaan)	toukokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	kahvilan kertakäyttötuotteiden laatua paremmaksi	kaikki mahdolliset kertakäyttötuotteet vaihtoon, biohajoavia tilalle (esim. Duni)	toukokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	tapahtumien yms. kattaustarvikkeet (pöytäliinat, koristeet jne.) pitkäkestoisemmista materiaaleista	vaihdetaan esim. kertakäyttöpöytäliinat pestäviin ja uudelleenkäytettäviin (kangas) tai kompostoitaviin (paperi tms.)	selvitys ja suunnitelma toukokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	Joutsenmerkittyjä käyttötavaroita	Joutsenmerkittyjä kynttilöitä valikoimiin (jos kynttilöitä käytetään)	selvitys ja päätös ostarpeesta toukokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	Joutsenmerkittyjä käyttötavaroita	Joutsenmerkittyjä ”fläppitaluille” tarkoitettuja tusseja valikoimiin (jos niille on tarvetta BarLaurean	selvitys ja päätös ostarpeesta toukokuuhun	



		tiloissa)	2009 mennessä	
käyttötavarat	BL:n toimiston muuttaminen ekologisemmaksi	tulostimen vaihto ekomerkitäyttöön, kopiopaperi + kirjekuoret Joutsenmerkityksi, menujen ym. tulostaminen: tulostetaan kaksipuolisesti	tulostimet elokuuhun 2009 mennessä, kopiopaperin vaihto heti kun mahdollista	

Aihe	Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Tulos
sähkö	sähkönkulutuksen vähentäminen	käytännön toimenpiteet selviävät 00808-opintojaksolla tehdyn energiakatselmuksen myötä;  muut keinot: BL:n kattolamppujen vaihto vähemmän energiaa kuluttaviin, liikesensorivalaistus (valot sammuu automaattisesti, kun tilaa ei käytetä) esim. tarvikevarastoon,	selvitys toukokuuhun 2009 mennessä	
sähkö	sähkönkulutuksen selvittäminen	ulkoisen, pätevän tahon tekemä energiakatselmus	vapaaehtoinen, päätös elokuuhun 2009 mennessä	
vesi	vedenkulutuksen vähentäminen	opiskelijoiden opastaminen turhan vedenkäytön estämiseksi (esim. keittiön siivousvaihe)	Siivousohjeisiin ja osaksi perehdytystä elokuuhun 2009 mennessä	

Aihe	Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Tulos
jätteet	jätteiden määrän vähentäminen	kertakäyttöpuhdistusliinojen käytön vähentäminen, pyritään vähentämään ruokahävikkiä, isompia raaka-ainepakkauksia, jätteidenlajittelussa tarkat ohjeet	elokuuhun 2009 mennessä	
jätteet	jätteiden määrän vähentäminen	ostetaan vain ne tuotteet mitä tarvitaan (pakkausmateriaalin vähentäminen), tarkat suunnitelmat	avoin	
kuljetus	seuranta	otetaan käyttöön lomake, johon kirjataan kaikki kuljetukset	heti toteutettavissa	

*P17 Toimenpiteet ympäristövaikutusten vähentämiseksi (Joutsenmerkin kriteerit)* = Tästä kohdasta saa kuulemma helposti pisteitä. Tärkeintä on, että määritellään selkeä toteutettava tavoite, joka tullaan saavuttamaan n. vuoden kuluessa tavoitteen määrittelemisestä.

Aihe	Tavoite	Toimenpide	Aikataulu	Tulos
ympäristöjohtaminen	dokumentoinnin selvittäminen	kirjallisen ympäristöjohtamisjärjestelmän laatiminen (opiskelijatyö, 5op?)	elokuuhun 2009 mennessä	
käyttötavarat	kertakäyttötutteen vähentäminen	suunnitelma kertakäyttötutteen määrän vähentämisestä	toukokuuhun 2009 mennessä	
opetus	opiskelijoille arviointiperusteeksi ekologinen osaaminen	arviointiin mukaan (aluksi lähinnä BL:n lähiopetuksessa olevat opiskelijat), testin muodossa (?)	suunnitelma valmiiksi syksyn 2009 opintojen alkuun mennessä, mukaan syysperiodille	
Joutsenmerkkiasiat, dokumentointi	kaikki toimenpiteet Joutsenmerkkiin liittyen kirjallisiksi ja julkisiksi (Intra, Optima) -BL:n uudet prosessit -merkistä tietoa -dokumentointilomakkeet + selostus, mitä dokumentoidaan ja seurataan	opiskelijaprojekti, opinnäytetyöaihe, opintojakso jne.	vuoden 2009 loppuun mennessä	
kehittämiskohteet	kaikki myöhemmäksi ajaksi siirtyvät kehittämiskohteet	ideakilpailu, tavoitteena ekotehokkaampi toimintatapa BarLaureassa ja myöh. koko Laureassa	kilpailun suunnittelu syysperiodin 2009 alkuun mennessä	

### Budjetti

Suuri yksittäinen kustannuserä on Joutsenmerkin lupamaksut. Maksut määräytyvät ravintolan liikevaihdon mukaan seuraavanlaisesti:

Hakemusmaksut ovat ensimmäisellä kerralla 2000€ ja uusintalupaa haettaessa maksu on 1000€. Vuosimaksut määräytyvät edellisen vuoden liikevaihdon perusteella. Vähimmäismaksu on 675€ ja maksimissaan kustannukset voivat nousta 34 000 euroon. Arvonlisävero 22% lisätään hakemus- ja vuosimaksuihin lisäksi mukaan.

Vuosimaksu lasketaan seuraavasti:

Liikevaihto < 1,5 M€ (Laurean LV)	Vuosimaksu = 0,15 % Liikevaihto (€)
Liikevaihto > 1,5 M€	Vuosimaksu = 2250 € + 0,05 % (Liikevaihto - 1,5 M€)

(Liite maksuperusteisiin 2008.)

Budjettiin lukeutuvat lisäksi muutoksiin vaadittavat kustannukset. Seuraavassa on listattuna muutokset, jotka tulevat vaatimaan jonkin verran rahallista panostusta:

- luomu- ja Reilun kaupan raaka-aineiden tai tuotteiden ottaminen valikoimaan
- L&T:n siivoustavan muuttaminen Laurea Leppävaarassa Joutsenmerkityksi siivoustavaksi
- kemiallisten aineiden muuttaminen 70-prosenttisesti Joutsenmerkityksi (hinnankorotus on 0 - 3€/kg/l, alv 0%)

## Aikataulu

Suurpiirteinen aikataulu on seuraavanlainen:

Opintojaksolla 00808 selvitetään Joutsenmerkin kriteerien avulla Bar-Laurean nykytilannetta. Tulosten välitarkistus oli 26.2. ja 5.3.2009. Parhailtaan opiskelijat viimeistelevät nykytilankartoitusta. Tämän jälkeen alkaa toimintasuunnitelman vienti käytännön tasolle. Alustavana tavoitteena on, että toimintasuunnitelman käytännöllistäminen olisi valmis ennen kesälomia. Muutoksia voidaan tehdä pitkin vuotta, mutta viimeiset Joutsenmerkkiin tarvittavat muutokset olisi hyvä olla valmiina syksyperiodin 2009 alkuun mennessä, jos Joutsenmerkkiä halutaan saada haettua vuoden 2009 puolella. Mahdollisuudet merkin saamiseen tämän vuoden sisällä ovat realistiset. Uudet Joutsenmerkin kriteerit ravintoloille valmistuvat viimeistään vuoden 2011 aikana.

Joutsenmerkityissä ravintoloissa ja SFS-Ympäristömerkinnässä tehtyjen haastattelujen perusteella kävi ilmi, että kullakin Joutsenmerkkiä hakevalla ravintolalla on ollut jotain ongelmia joko hakuvaiheessa (esim. lupahakemukseen liitettävien liitteiden osalta) tai tarkastuskäynnin aikana. Tällöin BarLaureassa kannattaa varautua siihen, että haku saattaa kestää useamman kuukauden ja tarkastuskäyntejäkin voi olla useampi kuin yksi. Kannattaa tarkistaa moneen otteeseen, että hakulomakkeessa ja liitteissä mainitut asiat ovat tarkalleen niin kuin niissä mainitaan. Jos esimerkiksi toimintaa muutetaan vaikka vain väliaikaisesti niin, että Joutsenmerkkiä ei voi saada, niin merkki jää saamatta.

## Joutsenmerkin markkinointi

Joutsenmerkin saamisen jälkeen Joutsenmerkkiä saa virallisesti laittaa esille ja mainita tuotteen tai palvelun yhteydessä. Ravintoloiden kohdalla Joutsenmerkin alapuolelle kirjataan ”ravintola” ja kunkin ravintolan oma kuusinumeroinen lupanumero. Joutsenmerkin esiintymispaikka voi olla Laurean nettisivuilla, Laurea Intrassa, ”BarLaurea”:n yhteydessä koulun seinillä jne. Merkki on kuitenkin sijoitettava niin, ettei synny epäselvyyttä siitä, mitä Ympäristömerkintä koskee. (Joutsenmerkin kriteerit: Ravintolat 2009, 23.)

Joutsenmerkistä tiedottaminen on järkevää viedä mahdollisimman pitkälle. Informaatiota merkin olemassaolosta on mahdollista laittaa Intraan, nettisivuille, BarLaureaan esim. pöydille ja seinille sekä ympäri koulua. Lisäksi on järkevää ottaa Joutsenmerkki ja ympäristöasiat mukaan enemmän opintoihinkin. Esimerkiksi opintojaksoihin voidaan sisällyttää erilaisia opiskelijaprojekteja ympäristöasioihin liittyen (esim. tiedottaminen, toiminnan kehittäminen). Silloin kyseeseen tulevat myös erilaiset Laurea Leppävaaran tiloissa järjestettävät tapahtumat (messut, seminaarit). Mahdollisuuksia on monia.

Joutsenmerkin markkinointi BarLaurean työskentelijöiden keskuudessa voitaisiin hoitaa esimerkiksi koulutuksen avulla. Otetaan Joutsenmerkiasiat ja ekologisuus ylipäänsä mukaan BL-työjaksojen arviointiperusteisiin.

## Toimintasuunnitelman toteuttaminen

Seuraava opiskelija lähtee viemään alustavaa toimintasuunnitelmaa käytännön tasolle. Miia Vakkurin mukaan suuria toimenpiteitä vaatii hankintatoimen selkeyttäminen. Esimerkiksi Joutsenmerkittyjä, luomu- ja Reilun kaupan tuotteita on runsaasti tarjolla, mutta niiden hankkiminen BarLaureaan vaatii suurta selvitystyötä (mistä saa, mitä maksaa, jos ei saa nykyisiltä tavarantoimittajilta: miksi ei jne.). Lisäksi on selvitettävä, mikä on järkevin ratkaisu hankinnoissa (onko järkevää ottaa kovin montaa tavarantoimittajaa, joilla on valikoimissaan vain muutama BarLaureaan tilattava tuote jne.).

BarLaurean alueella käytettävistä kemiallisista tuotteista kannattaa varmuuden vuoksi lähettää lista (sitten kun päätös Joutsenmerkittyjen pesuaineiden hankkimisesta on tehty ja tuotteet tilattu) SFS-Ympäristömerkinnälle, esim. 00808 -opintojaksolla vierailleelle SFS-Ympäristömerkinnän markkinointikoordinaattorille Antti Lehmuskoskelle tai ravintolapuolen asiantuntijalle Sami Karelahdelle. He voivat auttaa laskemaan kemiallisten aineiden aktiivipitoisuuksia\*, joiden täytyy olla 70-prosenttisesti ympäristömerkittyä Joutsenmerkin lupahakemuksen läpimenemiseksi (pakollinen vaatimus). Listan lähettämällä voidaan säästyä mahdollisilta yllätyksiltä esimerkiksi lupahakemuksen lähettämisvaiheessa. Hakemus hylätään ja se lähetetään takaisin, jos pakolliset vaatimukset eivät ole kunnossa. Antti Lehmuskosken mukaan kemiallisten aineiden kohta on ollut kaikille Joutsenmerkkiä hakeneille ravintoloille ongelmallinen. Pesuainelistaan pitää lisätä kemiallisten tuotteiden vuosittainen hankinta/käyttömäärä.

\* aktiiviainepitoisuus = kemiallinen tuote - vesi

#### Lähteet

Joutsenmerkin kriteerit: Ravintolat -Versio 1.0. 2006. Viitattu 20.10.2008

Liite maksuperusteisiin. 2008. Viitattu 15.2.2009.  
[http://joutsenmerkki.fi/files/1340/Ravintoloiden\\_maksut\\_2009.pdf](http://joutsenmerkki.fi/files/1340/Ravintoloiden_maksut_2009.pdf)

## Liite 2: Teemahaastattelun runko

Lähetin seuraavan haastattelurungon haastatteluajan antaneisiin Joutsenmerkittyihin ravintoloihin ennen haastattelua. Haastattelurunko on muodostettu Joutsenmerkkikriteerien mukaan.

**Alku**

1. Oma taustasi
  - Koulutustausta
  - Kuinka kauan Ravintola XX:ssa kyseisissä tehtävissä?
  - Missä roolissa joutsenmerkinhakuprosessissa
2. Mitä tulee mieleen sanasta "laatu"
  - millainen on hyvälaatuinen ruoka
  - mitä kuuluu mielestäsi asiakkaan kannalta hyvälaatuiseen ravintolokokemukseen
3. Mihin kiinnitettiin huomiota alussa, kun lähdettiin tekemään muutoksia ympäristömerkin saavuttamiseksi
  - tuliko "käsky" ylhäältäpäin, vai alkoiko toiminta ravintolasta käsin
4. Miten suuritöisiä muutokset olivat alussa
  - taloudellinen panostus (kasvu/lasku)
  - muutokset henkilöstön kouluttamisessa
  - käytetäänkö vuokratyövoimaa/onko työharjoittelijoita
    - mitä työharjoittelijoilta/vuokratyövoimalta vaaditaan enemmän
  - miten koulutuksen tuloksia seurataan
    - kehityskeskustelut
    - arvioinnit
    - palaverit tms.
    - mitä dokumentteja muodostuu edellä mainituista

**Laadunhallinta**

1. Miten ravintolassanne seurataan ja arvioidaan laadun tasoa?
  - onko systemaattista ("keräysjärjestelmä")
    - asiakaspalautteet (suullisia/kirjallisia)
    - itsearviointi (säännöllisesti kerättävä lomake, "päiväkirja" tai vastaava)
    - laatupolitiikka: millainen visio (tavoite), missio (tehtävä), strategia (miten toimitaan) jne. on asetettu laadulle
  - sisäiset ja ulkoiset arvioinnit
    - kuka/ketkä arvioivat ja mitä arvioidaan
2. Hyödynnättekö mitään johtamismalleja tms. (Balanced Scorecard, SWOT-analyysit jne.)
3. Miten henkilöstö sitoutetaan ympäristöystävällisempään toimintaan ja kehittämään parempilaatuista palvelua
  - Saako henkilöstö mahdollisesti (lisä)koulutusta (esim. ympäristöystävällisempään toimintaan liittyen)
  - onko minkäänlaista palkitsemisjärjestelmää tms., tunnustuksia hyvistä saavutuksista
4. Kuka analysoi laadunhallintaa varten kerättyjä dokumentteja esim. itsearvioinnista, asiakastytyväisyydestä ja omavalvonnasta

**Ruoka ja juoma**

1. Mikä prosenttiosuus raaka-aineista luomua, Reilua kauppaa ja lähiruokaa (arvio riittää)
2. Mistä asti tulee suurin osa lähiruoasta (lähimmät/kauimmaiset toimittajat)
  - onko ollut helppoa/vaikeaa löytää sopivia toimittajia

3. Kuinka monta kertaa viikossa raaka-aineita tilataan
  - tilataanko esim. suurempia eriä kerralla vai sitä mukaa, kun tarvitaan
  - kuinka paljon tulee yksittäispakattuja tuotteita
4. Mitä haasteita joutsenmerkin vaatimukset tuovat esim. à la carte -listojen suunnitteluun
  - tiettyjä raaka-aineita ei saa ympäri vuoden läheltä
  - miten varmistetaan tarjonnan tasalaatuisuus
1. Mitä tavoitteita teillä on luomu-, Reilun kaupan ja lähiruuan suhteen tulevaisuudessa
  - kasvisruoka
  - viinilistaan muutoksia

#### **Asiakastytyväisyys**

1. Millainen asiakaskunta
2. Minkälaisia odotuksia ravintolanne asiakkailta on asioidessaan teillä (miten selvitetty)
  - mikä vaikuttaa mielestäsi
    - ravintolanne valintaan
    - ruoan valintaan
    - asiakaskäytikertojen määrään
  - miten usein samat/tietyt asiakkaat käyvät ravintolassa
3. Miten asiakkaille näkyy ”joutsenmerkkisyys” ruoan ohella?
  - henkilöstön tietoisuus merkistä ja mainonta asiakasta palvellessa
  - ruokailuympäristön siisteys (salin puolen puhdistus, huonekalujen materiaalit ei-kertakäyttöisiä)
  - jätteiden lajittelu asiakkaiden osalta (WC:t jne.)
  - mainonta esim. ruokalistoissa? Joutsenmerkistä infoa?
4. Onko joutsenmerkin saaminen vaikuttanut suuresti hintoihin
  - onko joutsenmerkin saamisella itsellään ollut vaikutusta asiakaskasiin
    - onko tullut paljon uutta asiakaskuntaa

#### **Kemialliset tuotteet ja kulutustavarat**

1. Oletteko pyrkineet vähentämään kemiallisten tuotteiden käyttöä puhdistuksessa?
  - miten
2. Onko siivouksessa käytössä esim. höyrypuhdistusta?
  - minkälaiset mahdollisuudet näet kyseisellä puhdistusmenetelmällä
3. Kuinka suuri osa keittiö-, kuivaus- ja WC-papereista on ympäristömerkityjä
  - onko käytössä käsipyyherullia
  - kuinka paljon ”normaaleita” käsipaperipisteitä keittiössä? kahvila? henkilökunnan tilat?

#### **Energiaan ja veteen liittyvät kysymykset**

1. Miten kulutusta mitataan (mittarit jne.)
  - millä tavoin energiankulutusta pyritään pienentämään tai pyritään ekotehokkaampaan kulutukseen ylipäänsä
  - vedenkulutuksen seurauksena
2. Onko käytössä minkäänlaista ”vihreää” sähköä vai pyritäänkö vain vähentämään sähkönkulutusta?
3. Mistä säästetään sähköä ensitilassa

#### **Jätteet ja kuljetus**

1. Moneenko jakeeseen jätteet lajitellaan (ongelmajätteiden lisäksi)?
  - jakeet: lasi, posliini, paperi, pahvi, nestepakkauskartonki, muovi, metalli, tekstiili, biojäte, rasva/ruokaöljy, energiajäte
2. Millaiset ohjeet jokaiselle jätejakeelle on
3. jätteen kokonaismäärän seurauksena

4. Muut toimenpiteet, jotka vähentävät jätteen määrää?
5. Onko kuljetusten seuranta ja/tai suunnitelmaa kuljetusten vähentämiseksi?
  - miten paljon eri tavarantoimittajia
    - missä sijaitsevat lähimmät ja kauimmat
    - tehdäänkö hankintoja keskitetysti vai kuljetetaan erikseen joka tavarantoimituspaikasta raaka-aineita tms.

#### **Ympäristöjohtaminen**

1. Onko teillä kirjallista ympäristöjohtamisjärjestelmää?
  - jos ei, miten keräätte ympäristöjohtamiseen liittyviä dokumentteja ja analysoitte niitä
2. Mitä toimitilapalvelua tarjoavaa yritystä (siivous jne.) käytätte
  - miten he panostavat ympäristöasioihin

#### **Lopuksi**

1. Millainen vaikutus Joutsenmerkin saamisella on ollut Ravintola xx:n ympäristön toimintaan
  - onko ollut ympäristömyötäisempää vaikutusta ympäristöön
    - esim. kiinteistö, jossa Ravintola xx sijaitsee
2. Mitä olette nähneet haasteena ennen merkin saamista ja merkin saamisen myötä (edellisiin aihealueisiin liittyen)?
  - mitä odotuksia/tavoitteita Ravintola xx:lla on tulevaisuudessa
3. Ketkä miellätte kilpailijoiksenne nyt ja tulevaisuudessa