

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Eliisabeth Viide

**JÄTKUSUUTLIKKUSE ARENDAMINE CRU HOTELLI  
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Getter Koobas

Kaasjuhendaja: Anne Roosipõld, PhD

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

*Getter Koobas*

(allkirjastatud digitaalselt)

*Anne Roosipõld*

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

*Ilona Kandelin*

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

*Elišabeth Viide*

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Jätkusuutlikkuse arendamisvõimalused hotellis .....	6
1.1. Jätkusuutlikkuse teoreetilised käsitlused.....	6
1.2. Jätkusuutlikud arendusvõimalused hotellis.....	7
1.3. Rohemärgise kasulikkus hotellile ning Green Key rohemärgise ülevaade .....	11
2. Jätkusuutlikkuse arendamise uuring CRU Hotellis.....	15
2.1. CRU Hotelli hetkeolukord .....	15
2.2. Uurimisprotsess ja uuringutulemused .....	17
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	22
Kokkuvõte .....	26
Kasutatud allikad.....	29
Lisad.....	32
Lisa 1. Intervjuu kava.....	32
Summary .....	34

## SISSEJUHATUS

Ülemaailmne ökosüsteem koosneb õhust, veest, maast ning erinevate taime- ja loomaliikide elupaikadest, see kannatab igapäevaselt nii loodusnähtuste ning inimtegevuse mõju all. Keskkonnareostus kujutab endast märkimisväärset ohtu ja mõjutab inimesi kogu maailmas. Kui seda ei kontrollita ega vähendata suureneb ka terviseriskide kujunemise tõenäosus. Sellest tulenevalt kutsuvad riigid ja rahvusvahelised organisatsioonid tööstusi üles integreerima keskkonnajuhtimist oma tavapärasesse tegevustesse. Paljud tööstusharud toetuvad oma kasvuks erinevatele loodusvaradele, kuid ükski neist ei sõltu nii palju looduskeskkonnast kui turism. Rohelised hotellid esindavad tulevikku, kuna keskkonda ei kaitse ainult vastavad organisatsioonid, vaid ka hotellid ning turistid (Lulcheva, 2022, lk 1). Turismisektor on pärast COVID-19 esile toonud erinevad probleemid, mis on viinud arenguni jätkusuutlikuma turismi suunas. Pärast 2019 aastal alanud tervisekriisi on turistide keskkonnateadlikkus kasvanud. (Campos *et al*, 2014, lk 1)

Turism seisab tänapäeva väljakutsetega silmitsi, kuna selle kasvumudel ei ole kooskõlas jätkusuutlikkuse oluliste eesmärkidega. Sellest tulenevalt on Higgins-Desbiolles uurinud, kuidas turism saaks arengus jätkusuutlikumaks muutuda, arvestades ühiskonna, keskkonna ja majanduse tasakaalu. Hoolimata kolmekümneaastasest arutelust erinevate meetodite üle, kuidas saavutada jätkusuutlik turism, jätkavad turismiametid endiselt turismi levitamist. Seda kõike hoolimata planeedi piiratud ökoloogilistest ja sotsiaalsetest piirangutest. (Higgins-Desbiolles, 2018)

Hotelliäri jätkusuutlikuse võti seisneb kliendirahulolu tagamises, toetudes hotelli juhtkonna võimekusele kohaneda praeguste elustiilitrendide ja ümbritseva kontekstiga. Kuna hotelliteenuste osutamine on kompleksne ning avaldab märkimisväärset mõju keskkonnaseisundi halvenemisele, on oluline, et hotelliomanikud töotaksid välja jätkusuutlikud strateegiad keskkonnamõju vähendamiseks, säilitades samal ajal klientide rahulolu. Roheliste algatuste rakendamine nõuab ettenägelikku tegevust hotelli

juhtkonnalt, kaasates nii töötajaid kui ka külalisi keskkonnajuhtimisprotsessi. (Khalil et al, 2022)

Käesolev lõputöö keskendub jätkusuutlikkuse arendamise teoreetilistele käsitlustele hotellis ning, kuidas seda arendada CRU Hotelli näitel, et nimetatud hotell saaks hiljem taotleda Green Key rohemärgist. Järgmiselt käsitletaksegi hotelliäri jätkusuutlikkuse võtmeaspekte ning rõhutatakse vajadust arendada keskkonnasõbralikke strateegiaid, mis kaasab kõik töötajad.

Uurimisprobleemiks on see, et jätkusuutlikkus on maailmas aina tõusev norm ja trend, kuid CRU Hotell ning ka muud hotellid ei ole veel teinud jätkusuutlikke muudatusi keskkonnamõju vähendamiseks. CRU Hotell soovib hiljem taotleda rohemärgist. Töö eesmärgiks on anda teoreetiline ülevaade hotellide jätkusuutlikest tegevustest ning anda CRU Hotellile praktilisi soovitusi, kuidas paremini arendada jätkusuutlikkust. Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud järgmise uurimisküsimuse: Millised praktilised soovitused aitaksid CRU Hotellil arendada jätkusuutlikkust?

Leidmaks vastuse uurimisküsimusele kasutas töö autor kvalitatiivset uurimismeetodit, see keskendub kindlatele isikutele, sündmustele ning sisule ja kasutab pisemaid valimeid (Gerring, 2017), selle tulemuseks on teooria või kindlad kirjeldused uuritavast (Õunapuu, 2014, lk 54). Autor koostas valimi Tallinna 4\* hotellide põhjal, kes omavad Green Key rohemärgist. Valimis olevatest hotellidest viis autor läbi poolstruktureeritud intervjuud 36% hotellidega. Intervjuude abil sooviti teada saada, mis on teiste hotellide tegevused ja väljakutsed olnud jätkusuutlikkuse arendamisel ning, mis raskustega on teised hotellid kokku puutunud. Antud intervjuude põhjal koostas autor sisuanalüüsi.

Uurimistöös on kaks peatükki. Esimene peatükk ehk teooria annab ülevaate jätkusuutlikkusest ja miks see kasulik on ning annab ülevaate arendamisvõimalustest hotellis. Teine peatükk ehk empiiriline osa toob välja hetkeolukorra CRU Hotellis, kus autor tegi ka väikese eksperimendi, mis illustreerib CRU Hotelli tekitatud plastikjäätmete kogust, uurimisprotsessi ja uuringu tulemused ning järeldused ja arendusettepanekud. Uurimistööl on sissejuhatus, kokkuvõte, kasutatud allikate loetelu, ingliskeelne resümee ning 1 lisa – intervjuu küsimustik.

# 1. JÄTKUSUUTLIKKUSE ARENDAMISVÕIMALUSED HOTELLIS

## 1.1. Jätkusuutlikkuse teoreetilised käsitlused

Tänapäeva maailmas on jätkusuutlikkus muutunud üha olulisemaks mõisteks. Sellega seoses on jätkusuutlik turism kujunenud märkimisväärseks teemaks reisimisel, mille eesmärk on leida tasakaal turismi kasvu ning keskkonna, kultuuri ja sotsiaalse vastutusega seotud väljakutsete vahel. See tagab, et reisimine oleks vastutustundlik ja pikaajaline ning vähendab turismitoodete pikaajalist negatiivset mõju.

Jätkusuutliku arengu praktiseerimine muutub üha olulisemaks, kuna turismi areng teatud piirkonnas sõltub suuresti ümbritsevast looduslikust ja inimtekkelisest atraktiivsusest. Nende hävitamise või halvenemise korral väheneb ka sihtkoha atraktiivsus, kuid see seab kahtluse alla ka selle piirkonna turismi arengu, sest potentsiaalsed turistid on huvitatud külastama atraktiivseid ja puhtaid sihtkohti, mis pakuvad kvaliteetseid teenuseid. Kvaliteetse keskkonna tunnusteta keskkond pole aga turistidele mitte ainult ebaatraktiivne, vaid selles keskkonnas ei tunne ka kohalikud ennast mugavalt. (Angelevska-Najdeska, 2012, lk 1)

Turismil on suur mõju kohalikule elukvaliteedile – olgu see positiivne või negatiivne. Linnaturism on tõusnud ja traditsioonilised linnarollid on muutunud. Selle tõttu on turismi ja kohaliku elamiskõlblikkuse mõju linnapiirkonade jätkusuutliku arengu kavade jaoks aina olulisem. (Liu *et al*, 2017)

Turismiteenused avaldavad mõju vastuvõtvale piirkonnale, kohalikule keskkonnale, kohalikule kogukonnale ning töövõimaluste arengule. Turismisektoril on oluline mõju turismisihtkohtade jätkusuutlikule arengule. (Streimikiene *et al*, 2020, lk 10)

Jätkusuutlik turism on laialdaselt omaks võtnud säästliku tarbimise, kus minimeeritakse tarbimist ja sellest tulenevaid jäätmeid. Turistid otsivad jätkusuutlikke turismiteenuseid ning hindavad vastutustundlikku tarbimiskäitumist, mistõttu eelistavad nad valida jätkusuutlikke või siis „rohelist“ pakette erinevate turismiorganisatsioonide poolt (Streimikiene *et al*, 2020, lk 10). Eelnev informatsioon tõestab, et inimesed on huvitatud jätkusuutlikust turismist, tänu sellele on hakanud ka paljud ettevõtted ennast muutma, et pakkuda atraktiivset toodet teistsugusele kliendirühmale.

Maailmas suureneva jätkusuutlikkuse mure tõttu peavad ettevõtted õigustama oma toodete ja teenuste väärtust ning ettevõtted peavad võtma vastutuse oma tegevuse negatiivsete mõjude eest. Sellejuures ei tohiks see seisneda ainult isikliku kasu eesmärgil. Turism on sellisele survele väga tundlik, arvestades selle sotsiaalset, kultuurilist ja keskkonnale olenevat mõju. (Moscardo *et al*, 2014)

Jätkusuutlikkus on efektiivne ainult siis, kui selle neljal elemendil – majanduslikul, sotsiaalsel, kultuurilisel ja keskkonnavalasel komponendil on võrdne tähtsus, tugevus, tingimus ja vastastikune seos ilma, et ükski komponent teist ei domineeriks. Jätkusuutliku turismi edenemine sõltub eelkõige keskkonna võimest tagada stabiilne ja kestav arengualus. (Angelevska-Najdeska, 2012, lk 10)

Streimikiene toob oma töös välja, et turismisektor peaks edendama oma jätkusuutlikku tarbimispraktikat, et aidata kaasa turismisihtkohtade säästvatele arengule. Selleks, et jätkusuutlik ja vastutustundlik turism muutuks sotsiaalseks normiks, on vaja süstemaatiliselt harida nii organisatsioone, tarbijaid kui ka muid huvilisi. (Streimikiene *et al*, 2020, lk 10)

Turism ei mõjuta ainult turistide kogemust ja elamust, vaid turismil on mõju ka sihtkoha kogukonnale ning sihtkohale endale. Inimesed ise saavad otsustada, kas see mõju on positiivne või negatiivne. Aastatega on aina esile kerkinud ja populaarsust kogunud jätkusuutlik turism. Selle eesmärk on arendada erinevaid sihtkohti ja neid kaitsta.

## **1.2. Jätkusuutlikud arendusvõimalused hotellis**

Hotellide kiire laienemine on märkimisväärselt kaasa aidanud keskkonnaseisundi halvenemisele mitmel pool maailmas, kuna hotellid vajavad kütmiseks, jahutamiseks ja

valgustamiseks palju vett ja elektrit, mis avaldab negatiivset mõju keskkonnale (Dimara *et al.*, 2017). See ei näita, et kõik hotellid keskkonda hävitaksid. On oluline, et hotellid mõistaksid oma mõju keskkonnale ja töötaksid selle vähendamise nimel, tagades seeläbi seda, et turismi kasv ei kahjustaks looduskeskkonda ega ohustaks selle jätkusuutlikkust.

Hotellis viibimine on kogemus, mis toob välja inimeste erinevaid käitumisharjumused ja -trendid. Hotellide dünaamiline keskkond pakub mitmekesist vaatenurka inimkäitumisele, sest seal väljenduvad erinevad elustiilid ja kultuurilised tõekspidamised.

Lin Li (2024) uuringust tuli välja, et inimestel on hotellides palju harjumusi, mis ei ole jätkusuutlikkusega kooskõlas. Need harjumused kujutasid endast vanni kasutamist (nt. pikem vannitamise aeg, vannitamise sageduse suurenemine, vanni veega täitmine jalgade leotamiseks), kliimaseadme kasutust (nt. kliimaseadme töötamine terve öö vältel), valgustuse kasutamist (nt. loobudes harjumusest lülitada tuled välja, kui neid parasjagu vaja pole), televiisori kasutamist (nt. teleri terve öö sees hoidmist), tualeti kasutamist (nt. tualettpaberi asetamine prill-lauale, tualeti loputamine kuuma veega enne kasutamist), voodipesu kasutamist (nt. voodipesu vahetuste sageduse suurendamine), paberrätikute kasutamist (nt. paberrätikute kasutamine keha kuivatamiseks, paberrätikute raiskamine), veekeetja kasutust (nt. korduvalt vee keetmine enne kasutamist, veekeetja kasutamine nuudlite keetmiseks), ruumihügieeni (nt. prügi vale äraviskamine), ühekordselt kasutatavate toodete kasutust (nt. ühekordselt kasutatavate toodete sagedane asendamine), pakendamist (nt. hotellis pakutavate suupistete ja teekottide pakendamine, ühekordselt kasutatavad tooted nagu hambaharjad, sussid, kammid, pardlid, mis hiljem ära visatakse), kõne tugevus (nt. kõne helitugevuse vähendamine), rätikute kasutamist (nt. rätikute kasutamine libisemiskindlate mattidena), lukustust (nt. ebatavaline kasutamine – klaastopside paigutamine uksele), toidu kohaletoimetamist (nt. liigsed ja raiskavad toidu kohaletoimetamise tellimused, mis põhjustavad toidu- ja pakendijäätmeid), pudelivee tarbimist (nt. osaliselt tarbitud pudelivee ära viskamine ja uutega asendamine) ja hommikumantli kasutust (nt. hommikumantli kasutamise alustamine). Teisest küljest leiti, et jätkusuutlik käitumine hõlmas vähem vannis käimist, vähem konditsioneeride kasutamist, televiisori kasutamise vähendamist, vähem paberrätikute kasutamist, pesu

harvemast pesemist, ruumi korrashoidmist, kõnedetsibellide vähendamist ning ühekordsete käterätikute, toodete kasutamise vältimist. (Lin *et al.*, 2024, lk 4)

Lin Li (2024) uuringust tuleb välja, et inimeste käitumisharjumused muutuvad, kui nad on kodust eemal. Inimestel on küll palju harjumusi kodust eemal viibides, kuid sellgepoolsed saavad majutusettevõtte seda käitumist suunata.

Paljud hotellid pakuvad nüüd külalistele võimalust, et nende voodilinu ja rätikuid iga päev ei vahetata, see vähendab vee- ja elektritarbimist ning vähendab ka kanalisatsioonisüsteemi juhitava pesuseebi jääkide hulka (Deraman *et al.*, 2017, lk 2). Majutusasutused võivad parandada oma jätkusuutlikkust, lisades hommikusöögile kohalikke tooteid, millel võib olla kolm täiendavat kasu: keskkonnamõju vähendamine transpordiaja suhtes ja CO<sub>2</sub> heidete vähenemine, sotsiaalse jätkusuutlikkuse parandamine – toetades kohalikke tootjaid ja traditsioonilisi tooteid, ettevõtte ärilise eristuvuse tugevdamine, seostamine kohaliku identiteediga (Campos *et al.*, 2014, lk 9). Sel moel saavad majutusasutused mitte ainult täiendada oma jätkusuutlikkuse pingutusi, vaid luua ka positiivse mõju nii keskkonnale kui ka kohalikele kogukonnale.

Mõned hotellid on võtnud kasutusele keskkonnapoliitika, et konkreetselt edendada keskkonna säilitamist, lootes parandada kogukonna elukvaliteeti (Abdel-Maksoud, Kamel, Elbanna, 2016). Hotellid on tavaliselt võtnud kasutusele jätkusuutliku arengu meetmed, sealhulgas keskkonnasõbralike materjalide kasutamise (Geerts, 2014), vee säästmise ja taaskasutamise (Fraj *et al.*, 2015) ning muude energiasäästuprogrammide rakendamise (Tang *et al.*, 2016). Hotellid saavad jätkusuutlike tegevuste rakendamisest peamiselt kasu kahest aspektist – ressursitõhususe parandamine ja sellega seotud energiatarbimise säästmine ning selle kasutamine turundusvahendina, et ligi meelitada jätkusuutlikkuse pärast mures olevaid külalisi (Chen *et al.*, 2018).

Traditsioonilistel majutusasutustel võib olla parem keskkonnatõhusus, sest põhiinfrastruktuuride ja kulude, näiteks energia- ja jäätmekäitlus, jagamisel rohkemate turistide vahel tekib sünergia, see toob kaasa väiksema mõju ühe turisti kohta. Teisest küljest sõltuvad alternatiivsete majutuskohtade, nagu hostelite, keskkonnamõju nende spetsiifilistest omadustest ja jätkusuutlikkusest. (Campos *et al.*, lk 9, 2014)

Maagaasil või biomassil töötav katel on keskkonna seisukohalt parem kui elektriline küttekeha (Campos *et al.*, lk 8, 2014). Täiustamisvõimaluste fookus peaks olema kriitilistel punktidel, näiteks teist tüüpi küttesüsteemide rakendamisel ja elektritootmisel biomassi kateldel, päikese/biomassi hübriidküttesüsteemidel või isegi päikeseenergia põhinevate veeküttesüsteemide paigaldamisel. Keskkonnasäästlikumaks muutumisel peavad majutuskohad rakendama vastutustundlikke tavasid, mis on majanduslikult vähem tõhusad ehk kallimad, kuid mis vastavad turistide kasvavale sotsiaalsele teadvusele (Campos *et al.*, 2014, lk 9-10).

Jätkusuutlikkuse sertifitseerimise algatused võiks integreerida hotellide kesksetesse turundustegevustesse, selle asemel, et need oleksid ainult kõrvaline tegevuskava. See võib anda hotelli juhtkonnale võimaluse minna üle pelgalt jätkusuutlikkuse sertifikaatide näitamiselt oma veebisaitidel töötajate koolitamisele, et nad saaksid külalistega hotelli jätkusuutlikkuse algatustest avatult suhelda. (Bianco *et al.*, 2023, lk 8)

Jätkusuutlikkus on praegu paljudes tööstusharudes, sealhulgas turismis ja majutussektoris, peamine eesmärk. Paljud ettevõtjad tunnevad aga närvilisust või hoiduvad jätkusuutlike meetmete võtmisest, sest nende arvates tähendab jätkusuutlikkus seda, et kliendid peavad ohverdama mugavused, mis omakorda vähendab klientide üldist kogemust ja nende rahulolu (Ge *et al.*, 2018). Lisaks saavad hotellid praktikas kaebusi, kuna külalised usuvad, et hotellid säästavad raha, paludes neil rätikut uuesti kasutada või tubade koristamisest hoiduda (Altenrath, 2020).

Austraalia Teadusnõukogu laureaat, professor Sara Dolnicar ja tema meeskond Queenslandi Ülikooli Ärikoolis töötavad välja lahendusi turismist põhjustatud keskkonnakahjude vähendamiseks, ilma, et see suurendaks turismiettevõtete kulusid või kahjustaks külaliste rahulolu. Dolnicari sõnul hotellisildid, mis paluvad külalistel rätikuid uuesti kasutada, tubade koristamisest loobuda või sildid, mis julgustavad keskkonnasäästlikku käitumist, ei tööta. Ka külaliste taldrikutele jäetud söömata toit pole mitte ainult hotelli raha raiskamine, vaid ka keskkonna mõttes topeltkatastroof. (The University of Queensland, n.b.)

Z-põlvkonna tarbijad hindavad jätkusuutlikkust ja taskukohast majutust. Selle demograafilise sihtgrupi sihtimiseks ja konkurentsieelise saavutamiseks peaksid hotellid võtma kasutusele sotsiaalselt vastutustundlikud tavad. Z-põlvkonna tarbijad on valmis rohkem maksma keskkonnasäästlike hotellide eest. (Fei *et al.*, 2024)

Valides jätkusuutlikumad meetmed, nagu kohalike toodete kasutamine hommikusöögimenüüs, aitavad majutusasutused kaasa negatiivse keskkonnamõju vähendamisele, toetavad kohalikku majandust ning pakuvad küllastajatele autentseid ning jätkusuutlikke elamusi. Kuigi need tavapärasest kulukamad meetmed võivad tunduda esmapilgul kallimad, võivad olla nende pikaajalised kasud nii keskkonna kui ka ettevõtte jaoks märkimisväärsed, kuna need võivad tõhustada turundust ja brändi mainet jätkusuutliku sihtkohana. Peale hommikusöögi kohandamist jätkusuutlikkusele ning rätikute vahetamise vähendamisele, saavad majutusasutused kasutusele võtta ka erinevad energiasäästmise põhimõtted. Seega peegeldab vastutustundlike tavade rakendamine mitte ainult majutusasutuste pühendumust keskkonnasäästlikkusele, vaid vastab ka tänapäeva turistide ootustele, kes hindavad jätkusuutlikkust kui olulist tegurit reisiplaani kujundamisel. See on ka aspekt, mida ettevõtted saavad ära kasutada enda turundusplaanis, et jõuda soovitud sihtturuni. Loomulikult on ka ettevõtetel erinevaid hirme, sest nad ei ole kindlad, kas see on majanduslikult efektiivne. Sellegipoolest on varasemalt välja toodud uuring tõestanud, et spetsiaalne sihtgrupp on olemas, kes on valmis ka rohkem kulutama.

### **1.3. Rohemärgise kasulikkus hotellile ning Green Key rohemärgise ülevaade**

Bianco uuringust (2023) tuleb välja, et Ameerika Ühendriikide Florida osariigi ettevõtetel, kellel on jätkusuutlikkuse sertifikaat, on teatav eelis konkurentsiturul. Sertifikaati omades tõstsid majutusettevõtted enda RevPAR (*Revenue Per Available Room* ehk ühest toast saadav keskmine käive), ADR (*Average Daily Rate* ehk päeva keskmine toahind) ja täituvuse numbreid. Peale selle näitasid ka tulemused, et sertifikaadid löid konkurentsieelise peamiselt väikestes, luksuslikes ja kõrgemates hinnaklassi hotellides, seda just eriti, kui nad asusid linnade, kuurortide või lennujaamade läheduses. Täpsemalt mõjutas jätkusuutlikkuse sertifikaat RevPARi osas

kõige positiivsemalt hotelle, kus on 0 kuni 75 tuba, seevastu sertifikaadi omamisest oli kõige vähem kasu suurtel hotellidel, kus on 300–500 tuba (Bianco *et al.*, 2023, lk 2, 5). Konkurentsieelise ning RevPAR, ADR ja täituvuse numbrite kasv on ettevõttele motivatsioon taotleda roheline märgistuse sertifikaati, kuna on tõestatud, et sellega saabub ka kasu. Sellega saab ettevõtte teatud eesmärgid saavutatud, ettevõtte on jätkusuutlik ning hoitakse keskkonda, millest peavad lugu nii turistid kui ka kohalik kogukond.

Jätkusuutliku sertifikaadi omamine aitab parandada hotelli toimimist, keskkonnaplaani, jätkusuutlikku toodet, inimressursside ja keskkonnajuhtimist, minimeerida jalajälge, mis võib mõnikord säästa kulusid ning tuua kasu ka ümbritsevale keskkonnale ja kogukonnale. Mõne hotelli jaoks tähendab roheline sertifikaadi saamine võimalust liituda koolituste/seminaridega, mõned hotellijuhid näevad motivatsiooni "hotelli enda väärtuses, kuna nad tahavad konkurentidest eristuda". (Eskerod *et al.*, 2018)

Green Key sertifikaat on juhtiv standard tipptasemel keskkonnavastutuse ja turismitööstuse jätkusuutliku toimimise valdkonnas. See prestiižne sertifikaat näitab ettevõtete pühendumust, et nende ettevõtte vastab *Foundation for Environmental Education* (tõlkes Keskkonnahariduse Sihtasutus) seatud rangetele kriteeriumidele. Green Key kinnitab külalistele, et kui nad otsustavad ööbida Green Key sertifikaadiga tunnustatud ettevõtetes siis aitavad nad ka keskkonda muuta. Nendelt ettevõtetelt oodatavaid kõrgeid keskkonnastandardeid tagatakse range dokumentatsiooni ja sagedaste auditite läbi. Green Key on sobilik hotellide, hostelite, väikeste majutuskohade, kámpingute, puhkeparkide, konverentsikeskuste, restoranide ja vaatamisväärsuste jaoks. (Green Key, n.b.)

Green Key sertifitseeritud ettevõtted vastavad kõrgetele keskkonnanõuetele. Green Key töötab välja kriteeriumid ja selgitavad märkused kuue kategooria jaoks (hotellid ja hostelid, kámpingud ja puhkepargid, väikesed majutuskohad, konverentsikeskused, restoranid ja vaatamisväärsused), mis hõlmavad samu 13 kriteeriumiala:

- kaasatud töötajad;
- keskkonnajuhtimine;
- külaliste informeerimine;

- vesi;
- energia;
- pesemine ja puhastamine;
- toitlustus;
- jäätmed;
- administratsioon;
- sisekeskkond;
- rohelised alad;
- rohelised tegevused;
- ettevõtete sotsiaalne vastutus. (Green Key Criteria, n.b.)

Green Key on rahvusvaheline keskkonnaalane sertifikaat, mille eesmärk on edendada jätkusuutlikkust hotellides, restoranides ning muudes majutusasutustes. Need kriteeriumid annavad ülevaate Green Key sertifikaadi nõuetest, mis kõik kokku aitavad luua jätkusuutliku ja keskkonnasõbraliku miljöö.

Green Key eesmärk on vähendada jätkusuutliku arengu juhtimise kaudu keskkonnajalajälge ning tõsta töötajate ning külaliste teadlikkust jätkusuutlikkusest. Green Key nõuab, et toit oleks ökomärgisega ja mahe, samuti peab hotell ostma hooajalist toitu, tarbima vähem liha ja vähendama toiduraiskamist. Green Key alustab protsessi taotlusvormi täitmisega, kus klient (st hotelli juhtkond) peab ise hindama, kui võrd hotell vastab Green Key kriteeriumitele. Lisaks palutakse ettevõtetel parandada oma vastavust kriteeriumidele igal aastal 5% võrra. Green Key sertifikaat kehtib üks aasta. Green Key eripära on see, et auhinnatud hotellid (ja muud organisatsioonid) on veebisaidil nähtavad (Eskerod *et al.*, 2018). Green Key eesmärk on juhtida jätkusuutlikku arengut, vähendades keskkonnajalajälge ja suurendades teadlikkust nii töötajate kui ka külaliste seas.

"Roheliseks" nimetatud hotellid on keskkonnateadlike majutusasutuste eeskujud, millel on oluline väärtus nii ühiskonnale, ettevõtetele kui ka tarbijatele. Sellest tulenevalt pälvivad rohelised hotellid ettevõtete poolt suuremat tähelepanu ning tekib eeldus, et rohkem traditsioonilisi hotelle muutub keskkonnasõbralikeks ettevõteteks. Hotelli

sertifitseerimine mitte ainult ei tõsta selle väärtust ja konkurentsivõimet, kuid kujutab ka ennast kui investearingut jätkusuutlikusse arengusse. (Lulcheva, 2022, lk 10)

Käesolevas peatükis vaadeldi rohemärgise kasulikkust hotellidele ning anti ülevaade Green Key rohemärgisest. Rohemärgise omamine on oluline samm hotellidele nende jätkusuutlikkuse teekonnal, kuna see aitab parandada mitmeid aspekte nende tegevuses. Jätkusuutliku sertifikaadi omamine võimaldab hotellidel täiustada oma toimimist, keskkonnaplaani ning juhtimist, tagades samal ajal jätkusuutlikumad tooted ja teenused. Lisaks aitab rohemärgise omamine minimeerida hotelli ökoloogilist jalajälge, mis võib sageli kaasa tuua kulude säästmist ning tuua kasu ka ümbritsevale keskkonnale ja kogukonnale.

## 2. JÄTKUSUUTLIKKUSE ARENDAMISE UURING CRU HOTELLIS

### 2.1. CRU Hotelli hetkeolukord

CRU Hotell on väike butiikhotell Tallinna vanalinnas. Tegu on Viru tänava kõige vanema majaga, mille ajalugu ulatub 14. sajandisse ja tegu on keskaegse kaupmehe majaga. Praegu on enamus maja välisarhitektuurist säilinud 15. sajandist (Esileht, I.a.). Antud hoone kuulub ka Muinsuskaitse alla.

Jätkusuutlikkus on aina tõusev trend. Sellest tulenevalt soovib ka CRU Hotell muuta ennast jätkusuutlikuks hotelliks, et vähendada oma keskkondlikku jalajälge ja muutuda atraktiivsemaks peatumispaigaks sihtrühmale, kes on jätkusuutliku mõtlemisviisiga. Peale jätkusuutlikumaks muutumise on ka CRU Hotellil soov taotelda Green Key rohemärgis, mis tunnustaks ettevõtte pingutusi. CRU Hotell ja Osteria Il CRU (restoran) on juriidiliselt erinevad ettevõtted, sellest tulenevalt ei arvestata antud töös toitlustust, kuna tegu on sisseostetava teenusega. Sellele vaatamata hakatakse jätkusuutlikkust arendama ühiselt.

Jätkusuutlikumaks muutumine on protsess ehk seda ei saa teha kiiresti, et muutused püsima jääksid. CRU Hotell on teinud juba muutusi, et olla jätkusuutlikum, kuid on ka puudusi, mis tuleb parandada, tabel on koostatud töö autori poolt vastavalt Green Key 13 kriteeriumile, tabelis esitatud informatsioon on saadud autori töökogemusest antud ettevõttes ning vestlusest hotellijuhiga (vt. Tabel 1).

**Tabel 1.** Green Key 13 kriteeriumit ning CRU Hotelli staatus

Green Key 13 kriteeriumit	Täidetud/ pole täidetud/ pooleli + kirjeldus
Kaasatud töötajad	Pooleli – pooli töötajaid pole kaasatud.
Keskkonnajuhtimine	Pooleli – juhatus on alustanud jätkusuutlikumaks muutumisega.

Külaste informeerimine	Pole täidetud – külasti ei informeerita, kuna suuri jätkusuutlikke muudatusi pole tehtud.
Vesi	Poleli – vett kütab katlamaja.
Energia	Poleli – oma katlamaja (automatiseeritud, köetakse vastavalt välistemperatuurile), reguleeritavad radiaatorid, automatiseeritud valgustussüsteem avalikes ruumides (pole automatiseeritud, ei kasutata), tubades manuaalne valgustussüsteem, osaline ventilatsioonisüsteem.
Pesemine ja puhastamine	Pole täidetud – CRU Hotell saadab pesu pesumajja, seal ei kasutata jätkusuutlikku keemiat, hotellis kasutatav keemia, pole „roheline“.
Toitlustus	-
Jäätmed	Poleli – kogutakse taarat, olmeprügi prügikast, papp/paber prügikast, klaaspakendi prügikast on olemas, puudu on plastiku prügikast, suured seebi/ šampooni dosaatorid (pole kasutuses), ühekordsed plastikust pakendid on kasutusel, siseruumides puudub prügikastide sorteerimine.
Administratsioon	Poleli – korustusvahendid pole jätkusuutlikud, ühekordsete pakendite kasutus.
Sisekeskkond (õhk)	Poleli – osades ruumides on õhukonditsioneer, kuid suurem osas majas see puudub, üldalade lõhnastaja pole looduslikust materjalist, suitsetamine on siseruumides keelatud.
Rohelised alad	Asukoha tõttu pole CRU Hotell haljasalaid, mida hooldada, olenevalt hooajast pannakse hotelli alale pottidesse taimi.
Rohelised tegevused	Poleli – tegevused ei põhine loodustsäästval teguviisil.
Ettevõtte sotsiaalne vastutus	Poleli – CRU Hotell ei tee koostööd teiste jätkusuutlike ettevõtetega, seisab töötajate õiguste eest, tagab ohutu töökoha.

Tabelis on näha, et CRU Hotell on teinud palju muutuseid, kuid paljud jätkusuutlikud lahendused pole veel kasutuses. Tabelist on ka näha, et mitte ükski kriteerium pole täielikult täidetud ning mõni kriteerium pole üldse täidetud.

Moscardo (2014) tõi välja, et ettevõtted peavad õigustamda teenuste ning toodete väärtust ja nad peavad võtma vastutuse enda negatiivsete tegevuste eest. Peale selle ka Streimikiene (2020) rõhustas, et turism, mis on jätkusuutlik, tarbib säästlikult, läbi mille minimeeritakse tarbimist ning jäätmeid. Selles tulenevalt viis autor läbi väikese eksperimendi CRU Hotellis, et välja tuua selle ettevõtte tekitatud plastjäätmete hulka. Andmed koguti katse käigus, kus autor kaalus hotelli plastjäätmepakkide, hankis informatsiooni hotelli süsteemist ning tegi arvutusi. 2023. aasta 4 kvartalis hakati tubadesse panema makroone, mis on pakendatud kilesse ja on sissetellitud, mis pakendatakse eraldi hotellis kohapeal. Hotelli saabuvad makroonid pappkastides, kus makroonid on pakendatud plastikust alustele. Et anda mingit aimu, kui palju ühes aastas plastikut ära visatakse kaalus autor ära plastiku ja kiled, mis on seotud makroonide tuppaga panemisega. Järgmised näited on toodud, kui makroone oleks CRU Hotellis tubadesse pandud terve 2023. aasta. 2023. aastal peatus CRU Hotellis minimaalselt 3693 inimest (võetud müüdüd tubade arvust ja oletatud, et toas on 1 inimene, täpne inimeste arv selgusetu). Makroonid pakendatakse polüpropüleen kilekottidesse, 1 kott kaalub 1.3 g – 2023 aastal oleks ära visatud 4800,9 g ehk 4,8009 kg polüpropüleenist kilekotte. Ühes makroonide pakis on 6 plastikalust, ühes kastis on 105 makrooni. 1 plastikalus kaalub 50 g, niiet 1 pakis on 300g plastikut. Eelnevast informatsioonist saab järeldada, et aastal 2023 oleks hotellil kulunud ümardatult 35 kasti makroone ja ära oleks visatud 10,5 kg plastikut. Eelnevatest arvutustest ja välja toodud andmetest saab ka järeldada, et muude ühekordsete pakendite kogus ulatub tuhandetesse ja kaal kilogrammidesse. Siinkohal autor rõhutab, et see arv on minimaalne ja reaalsuses oli hotellis külalisi kui ka ära visatavat plastikut rohkem.

CRU Hotell pole veel jätkusuutlik ettevõtte ning paljud Green Key kriteeriumid on täitmata või on pooleldi täidetud. Selle tõttu soovib CRU Hotell ennetavalt teada enne Green Key taotlemist, mida nad peaksid muutma ja, kas on muid probleeme, mis neil olla võib, mille peale pole veel tulnud, et olla jätkusuutlik ettevõtte.

## **2.2. Uurimisprotsess ja uuringutulemused**

Autor kasutas uurimisküsimusele vastuse leidmiseks kvalitatiivset uurimismeetodit, see keskendub kindlatele isikutele, sündmustele ning sisule ja kasutab pisemaid valimeid

(Gerring, 2017), selle tulemuseks on teooria või kindlad kirjeldused uuritavast (Õunapuu, 2014, lk 54) peale selle annab see põhjalikuma ülevaate uuringust. Poolstruktureeritud intervjuu annab autorile võimaluse küsida täpsustavaid ning lisaküsimusi. Intervjuukava koostamiseks tugineti Streimikiene, Campose, Angelevska-Najdeska, Tangi, Cheni, Altenrathi, Eskerodi ning Ge kirjutistele. Intervjuusse kuulus 11 küsimust, mis andsid ülevaate jätkusuutlikmaks hotelliks muutumise ülevaate. Lisaks soovis autor teada saada, milliste raskustega teised hotellid on kokku puutunud, kuidas neid ületatud on ning millised olid olulised õppetunnid. Valim koostati Tallinnas asuvatest 4 täрни hotellidest, kes omavad Green Key rohemärgist. Autor viis läbi intervjuud nelja hotelliga, et saada teavet nende tegevuste kohta jätkusuutlikkuse suunas, ühe hotelliga viidi läbi ka täiendav intervjuu teise isikuga. Intervjuule vastasid brändide ja ESG juht, majutusjuht ning tehti täiendav intervjuu turunduse- ja personalispetsialistiga ning kahe hotellijuhiga. Kahjuks ei õnnestunud autoril teiste 4\* hotellidega peale korduvaid päringuid ühendust saada. Vastanuteks osutus 36% 11st 4\* Tallinna Hotellidest, kes omavad Green Key rohemärgist. Konfidentsiaalsuse tagamiseks on hotellid antud tööd märgistatud kui H1, H2, H3 ja H4. Intervjuud viidi läbi 2024. aasta märtsis ja aprillis. Läbi viidud intervjuude põhjal koostas autor sisuanalüüsi.

Vastused erinevatest hotellidest peegeldavad üldist suundumust jätkusuutliku turismi kasvava nõudluse osas. Uuringus osalenud töid välja mitmed aspektid, kuidas nad on jätkusuutliku turismiga nõudlusega kokku puutunud, sinna kuulub: nõudluse kasv; keskkonnasäästliku mõtteviisi suurenemine konkurentsivõimelisuse seisukohast; riiklike nõuete kasv; korporatsiooni vastutustundliku ettevõtluse meeskonna olemasolu; koostööpartnerite, tarnijate, külaliste ning töötajate teadlikkuse kasv. Need vastused näitavad hotellide püüdlusi vastata kasvavale jätkusuutlikkusele suunatud nõudlusele ning võtta vastu meetmeid, mis aitavad vähendada nende keskkonnamõju ja pakkuda klientidele keskkonnasõbralikku kogemust.

Jätakuustlikkuse rakendamise meetmeid on mitmeid, mida hotell teha saab. Sinna kuuluvad erinevad energialahendused, külaliste teavitamine, säästlikum tarbimine jne. Uuringus osalejad vastasid, et nende tegevused hõlmavad jäätmete vähendamist ja sorteerimist, kohaliku kogukonna toetamist, panustamist haridusse ning teadlikkuse

tõstmist keskkonnakaitse ja jätkusuutlikkuse osas. Täpsemalt saab välja tuua, et rakendatakse jäätmete sorteerimise programmi, mis hõlmab taaskasutatavate biolagunevate ja ohtlike jäätmete eraldi kogumist, jälgitakse igapäevaselt kui palju on külalisi hommikusööki tulemas ning toidu kogus valmistatakse vastavalt, soovitatakse külalistatel kasutada jätkusuutlikke transpordivõimalusi, toetatakse erinevaid algatusi ja projekte, mis edendavad jätkusuutlikke väärtusi, plastikupudelid on asendatud klaaspudelitega, ühekordsed anumad on asendatud suurte dosaatoritega, tubade koristust ning linade vahetamist pikema viibimise korral soovitatakse teha iga 2-3 päeva tagant. H4 ja H2 töid välja, et nad pakuvad oma külalistele pikema viibimise korral võimalust loobuda toakoristusest ning nad osalevad *Just a Drop* ( tõlkes õigest tilgake) programmis, mis annab võimaluse hotelli külalisel rätikuid korduvalt kasutades panustada lastele puhta joogivee kogumisse piirkondades, kus joogivesi on raskesti kättesaadav või reostatud, liftides on neil digiekraanidel kirjas „*drink tap water*“ ( tõlkes joo kraanivett), tubades on kirjas "*save the planet*" (tõlkes päästa planeet) ja, kui rätik ei ole must, siis „ära viska maha, vaid jäta nagisse“ ning siis ei vahetata rätikut välja.

Peale eelneva mainitud saab ka jätkusuutlikkust rakendada vee ning elektri kokkuhoius. Uuringus vastanud on välja toonud, et nende hoonetes on automaatikasüsteem, mõnel uuem ning mõnel vanem, mis reguleerib õhku, kütet, vett ning ventilatsiooni ning teeb seda automaatselt, see vähendab energiakasutust. H1 tõi ka välja, et nad kasutavad LED-valgustust, päikesepaneeli ja A+ või kõrgema energiaklassiga kodumasinaid. Peale selle töid vastanud välja, et on rakendatud ka liikumisanduritega valgustussüsteemid. H3 optimeerib tarbimist vastavalt nõudlusele, näiteks on neil võimalus reguleerida kasutamata hooneosade temperatuure seadistades need minimaalsele temperatuurile. Vee säästmiseks on vastanud paigaldanud dušsidele ning kraanidele seadmed, mis vähendavad vee survet, sellest tulenevalt väheneb ka vee kasutamine. H2 tõi näite, et neil ei voola kraanist üle 5 liitri minutis vett.

Jätkusuutlikkuse arendamiseks on välja mõeldud ka alternatiivsed energiasäästmismeetmed. Erinevatel hotellidel on sel puhul ka erinevad võimalused. H3 tõi välja, et kuna hoone on uus siis kõik võimalikued energiasäästlikud lahendused on juba kasutusel. H1 on juba rakendanud tehisintellektil põhineva energiaseadme. Lisaks sellele toodavad nende päikesepaneelid suveperioodil ligikaudu 15% vajaminevast

energiast. Seeläbi on nad säästnud aasta jooksul keskmiselt 14% energiakuludest ja 45t CO2 heidet. H2 kommenteeris, et alternatiivsete energiasäästmismeetmete nagu näiteks päikesepaneelide kasutuselevõtt pole hetkel võimalik, kuna need on väga kallid ning H4 tõi välja, et näiteks päikesepaneele nad ei soovi. Hoone vanus mõjutab suhteliselt palju kõiki valikuid, mida ettevõtte teha saab ning seda peegeldavad ka vastused.

Turismil on suur mõju kogukonnale ning ümbritsevale keskkonnale, selle tõttu tuleb seda toetada. Uuringus vastanud tõi välja, et nad kuuluvad erinevatesse kogukonnaprojektidesse- ning ühingutesse. Osad vastanud panustavad ka haridusse, nad annavad koolis ettevõtluse tunde, annavad oma panuse turismi ja hotellinduse õppekava loomisel ning praktikakohtade pakkumisel, tehakse koostööd kohalikkude kooliga ja pakutakse nende õpetajatele konverentsiruumi. Peale selle annavad uuringus osalejad regulaarselt, välja on toodud Minu Unistuste Päev, Eesti Asenduskodu Töötajate Liit, Punane Rist, Peeteli Sotsiaalkeskus, SOS Lasteküla, Pesaleidja MTÜ'le kogusid töötajad mänguasju, erinevaid tekstiile pesadeks ning toitu ja annetati kasutatud sisustustooteid erinevatele Eesti sotsiaalhoolekande organisatsioonidele. Veel toodi välja, et osaletakse Tartu Ülikooli Lastefondi projektides. Üks vastanud tõi välja, et nad aitavad ka Ukrainat – koguvad organisatsiooni poolt ette antud nimekirja alusel vaja minevaid asju: lastele riideid, hügieenitarvikuid. Peale kogukonna toetamise, aitavad ka vastanud keskkonda. Välja on toodud, et istutatakse ümbruskonda samblikke, mis mitte ainult ei rikasta piirkonna looduslikku ilu, vaid on ka oluliseks keskkonnaelemendiks mesilastele, lisaks sellele osaletakse igal aastal talgutel, kus puhastatakse ümbruskonda ja teostatakse vajalikud koristustööd, aidates sellega kaasa kogukonna heaolule. Koostöös RMK-ga käisid ka osad vastanud metsa istutamaks.

Töötajate kaasamine jätkusuutlikkusesse on pidev protsess, mis vajab pidevaid koolitusi. Uuringus osalejad tõi välja, et töötajaid kaasamiseks viivad nad läbi erinevaid koolitusi nii tööle võttes kui ka hiljem, neile räägitakse jätkusuutlikkusest, ettevõtte eesmärkidest ning Green Key põhimõtetest. Töötajatele korraldatakse ka tervisenädalaid ning neid julgustatakse osalema metsa istutamise üritustel, soovitatakse tööl käia energiasäästlikel meetmetel, näiteks rattaga või jala. Iga vastanud puhul saab näiteks tuua veel, et H1 korraldab igal aastal keskkonnakuu, H4 ning H2 hotellides osalevad kõik töötajad

vastutustundliku äritegevuse koolitustel ning H3 korraldab kord kvartalis koosolekuid, kus käiakse läbi Green Key punktid.

Jätkusuutlikumaks muutumisel võivad olla omad takistused ning raskused. Uuringus osalejad on välja toonud, et takistusteks on olnud teatud ressursside, nagu vihmaveekogumissüsteemi ja biojätmete komposteerimise tarvikute puudumine, mis on kulukas ettevõtmine ning muude tehniliste lahenduste kasutusele võtt, mis võivad osutada väga kulukaks. Peale selle võivad jätkusuutlikumad tegevused kaasa tuua kulude tõusu, mida ei soovita külalise toahinnale juurde lisada või mille puhul ei soovi külalised juurde maksta. Uuringus toodi välja ka, et osasid raskusi võib põhjustada bürokraatia seoses suurte muutustega, kuid siamaani midagi ületamatut pole tekkinud. H2 on toonud välja, et nende maja välisfassaad on muinsuskaitse all, mis takistab suuri muudatusi.

Jätkusuutlikumaks minemisel on palju tegevusi, kuid kuna tegemist on hotellidega siis tuleb ka arvestada külaliste mugavusega, kuna neid ei saa liialt piirata. Uuringus osalejad on toonud välja, et inimesed on muutunud palju teadlikumaks ning nad kohanevad ja muutused on vastu võetud positiivselt. Peale selle on välja toodud, et väga oluline osa sellest on inimeste informeerimisel, nad peavad olema kursis eelnimetatud aspektidega ja ka selleläbi on nad kõigesse ka kaasatud. Hotellid töötavad selle kallal, et külaliste mugavused oleksid keskkonnasõbralikkusega tasakaalus. Usutakse, et positiivne suhtumine ja meelelahutuslikud tegevused aitavad külalistel mõista ja omaks võtta jätkusuutlikkuse põhimõtted ning seeläbi vähendada muresid, mis võivad tekkida keskkonnasõbralike meetmete rakendamisel. H2 ning H4 on käivitanud *Green Housekeeping* (tõlkes roheline majapidamine) projekti, mis võimaldab külalistel teha teadlikke valikuid oma majutuskogemuse osas ning vähendada seeläbi veekulu, tööjõukulu ja energiakulu. Vastanud töid välja, et noorem generatsioon on juba kasvanud üles jätkusuutliku mõtteviisiga ning nad on ettevõttele kergesti mõistetavad, seeläbi usutakse, et tulevikus muutub jätkusuutlikkus veelgi olulisemaks ning ettevõtetele lihtsamaks selle mõtteviisiga tegutseda.

Jätkusuutlikele ettevõtetele on loodud erinevaid tunnustusmärke. Uuringus osalejatel on olemas Green Key rohemärgis. Antud märgise omamise kohta on töid uuringus osalejad ühiselt välja kulude kokkuhoiu ja läbimõelduse (nt vesi, energia) ja konkurentsieelse,

peale selle tagab vastanute pühendumus usaldusväärse ning läbipaistva maine nii külaliste kui ka partnerite silmis. Sertifikaat aitab kaasa ka turundustegevustele, kuna ökomärgised on muutunud üha olulisemaks turismivaliku tegemisel, paljud ametiasutused eelistavad partnerlust keskkonnaalaselt teadlike ja vastutustundlike ettevõtetega ning võib olla otsustavaks teguriks partnerluse valikul (H3). Sertifikaadid aitavad mitte ainult parandada hotelli toimimist, keskkonnaplaani ning juhtimist, vaid nõuavad ka regulaarset järelkontrolli ja protsesside optimeerimist, et vastata kõrgetele keskkonnastandarditele (H1). Selline struktureeritud lähenemine aitab hotellidel keskenduda olulistele mõjualadele ja tagab keskkonnahoidliku tegevuse läbimõeldud kavandamise. Algne kulutus sertifikaadi hankimisel on tulevikus kulusäästlik investeering (H2). Peale selle on välja toodud, et märgise omamine toob kaasa töötajate ja külaliste teadlikkuse kasvu, vee- ja energiakulude kokkuhoiu kohta.

Uuringu tulemused näitavad, et jätkusuutlikkus on muutumas üha olulisemaks aspektiks hotellisektoris. Uuringus osalejad tõid välja mitmeid meetmeid ja strateegiaid, mis on aidanud neil parandada hotelli keskkonnamõju ning jätkusuutlikkust. Näiteks toodi välja vajadus vähendada ühekordsete anumate ja pakendite kasutamist, suurendada külaliste teadlikkust jätkusuutlikkusest ning rakendada automaatikasüsteeme ressursside efektiivsemaks kasutamiseks. Lisaks rõhutati töötajate koolitamise olulisust ja panustamist kohaliku kogukonda ning loodushoidu. Need tulemused pakuvad väärtuslikku teavet ja juhiseid hotellidele, kes soovivad oma tegevust keskkonnasõbralikumaks muuta ja jätkusuutlikkust edendada.

### **2.3. Järeldused ja ettepanekud**

Antud alapeatükis on ühendatud teooria ja uuringutulemused, et tuua välja järeldused. Iga järelduse järel esitatakse ettepanekud, mis põhinevad empiirilisel uuringul. Koos ettepanekutega antakse vastus uurimisküsimusele.

Streimikiene (2020, lk 10) rõhutab, et turismisektor peab toetama jätkusuutlikke tarbimispraktikaid, et toetada turismisihtkohtade jätkusuutlikku arengut. Peale selle on ka Lin Li (2024, lk 4) uurinud, et inimestel pole hotellides viibides jätkusuutlikud harjumused. Seetõttu peaks hotell selliseid võimalusi vähendama. Uuringust tuli välja, et kõik inervjuule vastanud hotellid pingutavad, et olla jätkusuutlikud, nad on

eemaldanud kõik võimalikud ühekordsed anumad ning kasutavad vähe plastmassi, sorteerivad prügi, vähendavad toa koristust ja seal juures pakuvad külalistele lisahüvesid, ühekordsed anumad on asendatud suurte dosaatoritega. Sellest tulenevalt soovib autor CRU Hotellil hakata limineerima plastmassi kasutamist ning vahetada ühekordsed anumad suurte dosaatorite vastu, teavitada külalisi rohelisusest ning anda teada, millal ning kas soovitakse voodilinate ning rätikute vahetust ja hakata sorteerima prügi, muretseda plastmassi prügikast, mille sisu läheks taaskasutusse ning asetada hotelli üldaladele erinevad prügikastid erineva prügi jaoks, mis hõlbustaks prügi sorteerimist.

Chen koos kaasautoritega (2018) tõi välja, et ettevõtte saab peamiselt jätkusuutlikkusest kasu ressursitõhususe parandamisest ja sellega seotud energiatarbimise säästmisest ning Tang kaasautoritega (2016) lisab, et jätkusuutlikud hotellid on rakendanud energisäästuprogrammid. Uuringust tuli välja, et kõikidel hotellidel on mingisugune automaatikasüsteem, mis jälgib õhku, ventilatsiooni ning kütet – peale jätkusuutlikkuse aitab see ka pikas perspektiivis kuludelt kokku hoida. Peale selle mainiti ka LED lampe ning A+ või kõrgema energiaklassi seadmeid, mis on säästlikud. Vee kokkuhoidmise kohapealt on intervjuule vastanud öelnud, et neil on paigaldatud duššidele ja veekraanidele seadmed, mis reguleerivad vee kasutust ehk veel on väiksem surve ja sellest tulenevalt kulub vähem vett. Antud informatsiooni põhjal soovib autor CRU Hotellil panustada automaatikasüsteemi, et osadel üldaladel reguleeriks süsteem valgustust, ning terves majas reguleeriks ventilatsiooni ning kütet vastavalt vajadusele. Peale selle soovib autor paigutada duššidele ning vee kraanidele seadmed, mis vähendavad vee survet, et vee pealt kokku hoida.

Campos koos kaasautoritega (2014, lk 8) kirjutas, et majutusasutused peavad jätkusuutlikuma keskkonnapoliitika rakendamisel võtma kasutusele vastutustundlikud tavad, mis võivad olla majanduslikult vähem efektiivsed ehk kallimad, kuid need vastavad turistide kasvavale sotsiaalsele teadlikkusele, sinna alla käivad erinevad alternatiivsed energiasäästmismeetmed. Uuringust tuli välja, et vastanud, kellel on uuem hoone, rakendavad juba mitmeid alternatiivseid energiasäästmismeetmeid, näiteks on paigaldatud päikesepaneelid või tehisintellektil põhinev automaatikasüsteem, jällegi vanematel hoonetel sellised meetmed puuduvad, olgu need kallid või pole võimalik

muinsuskaitse tõttu neid rakendada. Kuna CRU Hotell asub vanalinnas ning hoone kuulub muinsuskaitse alla, ei julge autor esmalt soovitada suuremaid alternatiivseid energiasäästlikke meetmeid, kuna need võivad minna lahku muinsuskaitse reeglitega, näiteks ei tohi maja välisilmet muuta.

Üheks tähtsaks Green Key kriteeriumiks on töötajate informeerimine, kuna nemad on need, kes teavitavad külalist ning veavad edasi ettevõtte jätkusuutlikkust (Green Key Criteria, n.b.). Ka Streimikiene (2020, lk 10) väljendas, et inimesi on vaja harida, et jätkusuutlik ja vastutustundlik turism muutuks sotsiaalseks normiks. Uuringust tuli välja, et vastanud korraldavad oma töötajatele järjepidavalt koolitusi, peale selle viiakse kord kvartalis läbi ka koosolekuid, et nad oleksid jätkusuutlikkusega kursis ning ajapikku muudaksid ka enda harjumusi. Sellest tulenevalt soovitab autor CRU Hotellil korraldada töötajatele koolitused, et nad teaksid rohkem jätkusuutlikkuse kohta ja aitaksid seda edendada.

Streimikiene (2020, lk 10) ning Angelevska-Najdeska (2012, lk 10) on välja toonud, et potentsiaalsed külastajad eelistavad külastada atraktiivseid ja puhtaid sihtkohti, kus pakutakse kvaliteetseid teenuseid, samal ajal avaldavad turismiteenused mõju ka kohalikule kogukonnale. Peale selle selle näeb Green Key rohemärgis ette, et jätkusuutlik ettevõtte peaks keskkonnale ning kogukonnale midagi tagasi andma (Green Key Criteria, n.b.). Uuringust tuli välja välja, et paljud aitavad kaasa haridusele, annetavad erinevatele programmidele ning aitavad säilitada loodust, näiteks on kohalike taimedega rohealad või käivad kollektiiviga puid istutamas. Autor soovitab CRU Hotellil tutvuda abivajajatega, kes on südamelähedased, et neid aidata ning soovitab aidata kohalikku loodust. CRU Hotellil pole küll rohealaid, kuid kollektiiv saab istutada puid või käia loodust puhastamas.

Ge (2018) tõi välja, et ettevõtjad tunnevad muret jätkusuutlikkuse puhul, et külalised peavad enda mugavustest loobuma, mis omakorda võib vähendada nende tulu. Altenrath (2020) väljendas, et hotellid saavad kaebusi, kuna külalised tunnevad, et hotellid rakendavad kulude kokkuhoiu meetmeid, propageerides näiteks rätikute korduvkasutamist või tubade koristamise sageduse vähendamist. Uuringust tuli välja, et suur töö on külalise teavitamisel, neid tuleb juba broneeringu tegemisel teavitada ning pakkuda hüvesid. Varasemate ettepanekute juures tuleb välja, et saab olla ka

jätkusuutlik ilma mugavuste ohtu seadmiseta, näiteks saab vähendada vee survet, mida külaline ei pruugi tähelegi panna või vahetatakse väikesed anumad suurte dosaatorite vastu. Siin kohal soovib autor CRU Hotellil külalisi juba varakult teavitada oma jätkusuutlikest põhimõtetest ning kindlustada neile, et nende mugavused jätkuvad pisikeste muudatustega.

Eskerod (2018) tõi välja, et jätkusuutliku sertifikaadi omamine parandab hotelli toimimist, keskkonnaplaani ja -juhtimist, vähendab jalajälge ning toob kasu keskkonnale ja kogukonnale. Uuringus osalejad väitsid, et sertifikaadi omamine on neile toonud palju kasu. Nad on hoidnud kulude pealt kokku ning see on andnud neile ka konkurentsieelise. Peale selle on sertifikaadi olemasolu kasutatud ka turunduses, kuna see tõstab ettevõtte mainet. Sellest tulenevalt soovib autor CRU Hotellil edasi minna Green Key taotlemisega, kuna Eskerod (2018) ning autori poolt läbi viidud uuring näitasid, et selle sertifikaadi omamisega lisanduvad erinevad eelised.

Peamised soovitused, mis autor annab CRU Hotellile on vähendada ühekordsete anumate ja pakendite kasutamist, et edendada jätkusuutlikku tegevust. Selleks on oluline külalisi teavitada, et nad oleksid uute meetmetega kursis ning nende rakendamine ei tuleks üllatusena. Samuti soovib autor kasutusele võtta automaatikasüsteemid, mis reguleeriksid ventilatsiooni ja kütet vastavalt vajadusele, tagamaks ressursside efektiivsemat kasutamist. Peale selle on oluline koolitada töötajaid jätkusuutlikkuse teemadel, et suurendada teadlikkust ja kaasatust. Hotell peaks samuti panustama kohalikku kogukonda ja loodushoidu, et luua positiivne mõju ümbritsevale keskkonnale ja ühiskonnale.

## KOKKUVÕTE

Uurimisprobleem seisnes selles, et kuigi jätkusuutlikkus muutub üha olulisemaks normiks ja trendiks maailmas, pole CRU Hotell ja teised hotellid veel teinud piisavalt jätkusuutlikke muudatusi keskkonnamõju vähendamiseks. Peale selle soovib CRU Hotell soovida taotleda Green Key sertifikaati. Lõputöö eesmärgiks oli anda teoreetiline ülevaade hotellide jätkusuutlikest tegevustest ning anda CRU Hotellile praktilisi soovitusi jätkusuutlikkuse paremaks arendamiseks. Eesmärgi saavutamiseks püstitas autor järgmise uurimisküsimuse: Millised praktilised soovitusid aitaksid CRU Hotellil arendada jätkusuutlikkust? Vastuse leidmiseks uurimisküsimusele kasutas autor kvalitatiivset uurimismeetodit, koostades valimi Tallinna 4\* hotellidest, kes omavad Green Key rohemärgistust. Autor viis läbi poolstruktureeritud intervjuud valimisse kuuluvatest 36% hotellidega, et mõista nende tegevusi ja väljakutseid jätkusuutlikkuse arendamisel. Lisaks uuris autor, milliste raskustega teised hotellid on kokku puutunud. Intervjuude põhjal koostas autor sisuanalüüsi.

Erinevatest hotellidest saadud vastused kajastavad üldist suundumust jätkusuutliku turismi kasvava nõudluse osas. Uuringus osalenud hotellid tõid esile mitmeid aspekte, kuidas nad on kokku puutunud jätkusuutliku turismi nõudluse kasvuga. Nende hulka kuuluvad jätkusuutliku mõtteviisi suurenemine konkurentsivõimelisuse seisukohast, riiklike nõuete kasv, vastutustundliku ettevõtluse meeskonna olemasolu korporatsioonides ning teadlikkuse kasv koostööpartnerite, tarnijate, külaliste ja töötajate seas. Hotellidel on mitmeid võimalusi jätkusuutlikkuse meetmete rakendamiseks, sealhulgas erinevad energialahendused, külaliste teavitamine ja säästlikum tarbimine. Lisaks eelnevale mainitud võib jätkusuutlikkust rakendada ka vee ja elektrienergia kokkuhoius. Uuringus osalejad on välja toonud, et nende hoonetes on kasutusel automaatikasüsteemid, mis reguleerivad õhu-, kütte-, vee- ja ventilatsioonisüsteeme automaatselt, vähendades seeläbi energiatarbimist. Vee säästmiseks on vastajad paigaldanud duššidele ja kraanidele seadmed, mis piiravad

veevoogu. Jätkusuutlikkuse arendamiseks on välja töötatud ka alternatiivsed meetodid energiasäästu saavutamiseks. Hotellidel on selles osas erinevad võimalused. Mõned vastajad tõid välja, et kuna nende hooned on uued, siis kõik võimalikud energiasäästu lahendused on juba rakendatud või teised jällegi vastasid, et ei nähta vajadust täiendavate meetmete järele nende hinna või võimaluste tõttu. Kogukonna toetamine on oluline osa jätkusuutlikuks olemisel. Uuringus osalenud tõid esile, et nad osalevad erinevates kogukonnaprojektides ja ühingutes. Mõned vastanutest panustavad ka haridusse, pakkudes ettevõtluse tundeid koolides, aitavad kujundada turismi ja hotellinduse õppekava ning pakuvad praktikakohti. Kõik vastanutest ka regulaarselt annetavad. Töötajate kaasamine jätkusuutlikkusesse on järjepidev protsess, mis nõuab pidevat koolitust. Uuringus osalejad tõid esile, et töötajate kaasamiseks korraldatakse erinevaid koolitusi, nii alguses tööle asudes kui ka hiljem, tutvustatakse jätkusuutlikkust, ettevõtte eesmärke ja Green Key põhimõtteid. Lisaks korraldatakse tervisenädalaid ning julgustatakse neid osalema metsaistutamise üritustel. Jätkusuutlikumaks muutumisel võivad tekkida teatud väljakutsed ja takistused. Uuringus osalenud on rõhutanud, et nende tegevust on pidurdanud ressursside piiratus, bürookraatilised protsessid, muinsuskaitse piirangud ning kõrged kulud. Jätkusuutlikumaks muutumisel tuleb arvestada mitmete tegevustega, kuid kuna tegu on hotellidega, on oluline ka külaliste mugavus, mida ei tohiks ülemäära piirata. Uuringus osalenud on märkinud, et inimeste teadlikkus on oluliselt suurenenud ning muutustega on positiivselt kohanevad, rõhutades samas ka olulist rolli inimeste teavitamisel. Uuringus osalejad tõid välja, et jätkusuutlikkuse sertifikaadid mitte ainult ei paranda hotelli toimimist, keskkonnaplaani ning juhtimist, vaid nõuavad ka regulaarset järelkontrolli ja protsesside optimeerimist. Algset kulutust sertifikaadi hankimisel peetakse tulevikus kulutõhusaks investeeringuks.

Autor soovib CRU Hotellil vähendada ühekordsete anumate ja pakendite kasutamist, et edendada jätkusuutlikku tegevust. Oluline on külalisi teavitada uutest meetmetest ning tagada, et nende rakendamine ei tuleks üllatusena. Lisaks soovib autor kasutusele võtta automaatikasüsteemid, mis reguleeriksid ventilatsiooni ja kütet vastavalt vajadusele, tagamaks ressursside efektiivsemat kasutamist. Töötajaid tuleks koolitada jätkusuutlikkuse teemadel, et suurendada teadlikkust ja kaasatust. Lisaks peaks hotell

panustama kohalikku kogukonda ja loodushoidu, luues positiivset mõju ümbritsevale keskkonnale ja ühiskonnale.

Lõputöö olulisus seisneb jätkusuutlikkuse arendamises hotelli kontekstis. Autori soovitusel CRU Hotelli jätkusuutlikkuse arendamiseks on olulised, kuna need pakuvad juhiseid ja ideid, kuidas vähendada keskkonnamõju ning edendada ettevõtte jätkusuutlikkust. Lõputöö panus seisneb selles, et see pakub lahendusi ka teistele hotellidele ja majutusettevõtetele, kes soovivad oma tegevust keskkonnasõbralikumaks muuta. Lisaks aitab see uurimus laiendada arusaama jätkusuutlikkuse rakendamise võimalustest majutussektoris ning rõhutab töötajate, külaliste ja kogukonna kaasamise olulisust selles protsessis.

## KASUTATUD ALLIKAD

- Abdel-Maksoud, A., Kamel, H., Elbanna, S. (2016). Investigating relationships between stakeholders' pressure, eco-control systems and hotel performance. *Int. J. Hosp. Manag.* 59, 95–104. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.006>
- Altenrath, F. (2020). How can sustainability be communicated beyond clichés and greenwashing? <https://www.hospitalitynet.org/viewpoint/125000036.html>
- Angelevska-Najdeska, K., Rakicevik, G. (2012). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.022>
- Bianco, S., Bernard, S., Singal, M. (2023). The impact of sustainability certifications on performance and competitive action in hotels. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103379>
- Campos, C., Gutierrez, C., Dias, A. C., Quinteiro, P., Herrero, A., Gallego, A., Villanuevo-Rey, P., Laso, J., Alberti, J., Fullana-i-Palmer, P., Bala, A., Melon, L., Fullana, M., Sazdovsky, I., Roca, M., Xifre, R., Margallo, M., Aldaco, R. (2014). 'Small-scale' tourism versus traditional tourism: Which will be the new key to achieve the desired sustainable tourism? <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2023.168964>
- Chen, S., Chen, H., Zhang, K., Xu, X. A comparison theoretical framework for examining learning effects in green and conventionally managed hotels. *J. Clean. Prod.* 2018, 174, 1392–1399. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.10.321>
- Dimara, E., Manganari, E., Skuras, D. (2017). Don't change my towels please: Factors influencing participation in towel reuse programs. *Tour. Manag.* 59, 425–437. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.003>
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., Mostafa, M. I. A. (2017). Green practices in hotel industry: Factors influencing the implementation. <https://fhtm.uitm.edu.my/images/jthca/Vol9Issue2/2-13.pdf>
- Eskerod, P., Duric, J. (2018). Motivations for and Comparisons of Green Certificates within the Hotel Industry.

- [https://www.researchgate.net/publication/327334390\\_Motivations\\_for\\_and\\_Comparisons\\_of\\_Green\\_Certificates\\_within\\_the\\_Hotel\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/327334390_Motivations_for_and_Comparisons_of_Green_Certificates_within_the_Hotel_Industry)
- Fei, A., Kim, J., Kim, S. (2024). Effects of environmental sustainability practice in the economy hotel to Gen Zer's purchase decision: Behavior economy approach using choice based conjoint analysis. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103678>
- Fraj, E., Matute, J., Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tour. Manag.* 46, 30–42. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.05.009>
- Ge, H., Chen, S., Chen, Y. (2018). International alliance of green hotels to reach sustainable competitive advantages. *Sustainability*, 10, 573. <https://doi.org/10.3390/su10020573>
- Geerts, W. (2014). Environmental certification schemes: Hotel managers' views and perceptions. *Int. J. Hosp. Manag.* 39, 87–96. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.02.007>
- Gerring, J. (2017). Qualitative Methods. *Annual Review of Political Science*, 20, lk 15–36. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-092415-024158>
- Green Key. (n.b.). Green Key Criteria. <https://www.greenkey.global/criteria>
- Green Key. (n.b.). Unlocking sustainability in the hospitality industry. <https://www.greenkey.global/#>
- Higgins-Desbiolles, F. (2018). Sustainable tourism: Sustaining tourism or something more? <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973617301319?via%3Dihub#preview-section-abstract>
- Khalil, N., Abdullah, S. N. C., Haron, S. N., Hamid. A review of green practices and initiatives from stakeholder's perspectives towards sustainable hotel operations and performance impact. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JFM-03-2022-0025/full/html>
- Lin, L., Tang, Y., Xie, S. (2023). Going sustainable: Exploring the attribution of unusual tourist behavior in hotels. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103607>
- Liu, L., Nijkamp, P., Huang, X., Lin, D. (2017). Urban livability and tourism development in China: Analysis of sustainable development by means of spatial

panel

data.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197397516307317>

Lulcheva, I., (2022). The challenge of being green - The modern trend in the hotel product, need or prestige in Bulgaria. DOI: 10.22620/agrisci.2022.33.006

Moscardo, G., Murphy, L. (2014). There Is No Such Thing as Sustainable Tourism: Re-Conceptualizing Tourism as a Tool for Sustainability. <https://www.mdpi.com/2071-1050/6/5/2538>

Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., Simanavicius, A. (2020). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. <https://doi.org/10.1002/sd.2133>

Tang, M., Fu, X., Cao, H., Shen, Y., Deng, H., Wu, G. (2016). Energy performance of hotel buildings in Lijiang, China. Sustainability. 8, 780. <https://www.mdpi.com/2071-1050/8/8/780>

The University of Queensland. (n.b.). How hotels can operate in sustainable ways, save money and get great guest reviews. <https://stories.uq.edu.au/momentum-magazine/2020/sustainable-hotels-saving-money/index.html>

Õunapuu, L., (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. [https://moodle.ut.ee/pluginfile.php/2244950/mod\\_resource/content/1/ounapuu\\_kvalitatiivne.pdf?fbclid=IwAR1CCgZN0b6Dau\\_3mszY5HmgXLJi-4XRV3vLvVMFGLEGXBiNCC4KP\\_1lhbs](https://moodle.ut.ee/pluginfile.php/2244950/mod_resource/content/1/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?fbclid=IwAR1CCgZN0b6Dau_3mszY5HmgXLJi-4XRV3vLvVMFGLEGXBiNCC4KP_1lhbs)

### **Lisa 1. Intervjuu kava**

- Kuidas on Teie hotell kokku puutunud jätkusuutliku turismi kasvava nõudlusega? (Streimikiene et al,2020, lk 10; Lin et al, 2023, lk 4)
- Milliseid meetmeid Te rakendate, et pakkuda turistidele vastutustundlikke ja jätkusuutlikke teenuseid? (Streimikiene et al,2020, lk 10)
- Milliseid säästlikke tavasid Teie hotell rakendab, et vähendada vee- ja elektritarbimist ning jäätmete hulka? (Tang et al, 2016; Chen et al, 2018)
- Kas ning kui jah, siis milliseid alternatiivseid energiasäästmismeetmeid on Teil plaanis tulevikus kasutusele võtta? Näiteks alternatiivsed küttesüsteemid, päikeseenergiaal põhinevad veeküttesüsteemide. Kui ei siis miks? (Campos et al., 2014, lk 10)
- Kuna turismil on suur mõju looduslikule ja inimetekkelisele keskkonnale ning kohalikule kogukonnale siis mida teeb Teie hotell selleks, et seda säilitada ja/või edendada? (Angelevska-Najdeska, 2012, lk 1; Streimikiene *et al*, 2020, lk 10)
- Kuidas olete Te kogu jätkusuutlikkuse protsessi kaasanud oma töötajad? (Green Key Criteria, n.b.)
- Milliste raskustega on Teie hotell kokku puutunud, et muuta ennast jätkusuutlikuks? Kas on ette tulnud mingeid takistusi, mida pole olnud võimalik lahendada?
- Kuidas käsitleb Teie hotell muret jätkusuutlike meetmete osas, arvestades kartusi, et need võivad piirata klientide mugavusi ja seeläbi vähendada nende rahulolu? (Ge et al., 2018; Altenrath, 2020)

- Millised on Teie kogemused või strateegiaid, mis võiksid aidata neid muresid lahendada ja samal ajal jätkusuutlikkust edendada? (Ge et al., 2018; Altenrath, 2020)
- Milliseid eeliseid Teie hotell näeb roheline sertifikaadi omamises ning kuidas see aitab parandada teie hotelli toimimist, keskkonnaplaani ning juhtimist? (Eskerod et al., 2018)
- Kas teie ettevõtte on märganud, et sertifikaadi omamine suurendab kulusäästu või pakub muid eeliseid ning milliseid? (Eskerod et al., 2018)

## **SUMMARY**

### **DEVELOPMENT OF SUSTAINABILITY AS AN EXAMPLE OF CRU HOTEL**

Eliisabeth Viide

This paper provides an overview of the environmental situation, focusing on the main environmental issues currently experienced worldwide which is influenced by tourism. In this context, the sustainability of the tourism sector has become an increasingly important topic, especially after the COVID-19 pandemic, which has highlighted the need to develop tourism in a more sustainable manner. The aim of this research is to provide a theoretical overview of the sustainable operations of hotels and provide practical recommendations to CRU Hotel to help them develop their sustainability. The research methodology involves qualitative research, where the author conducted semi-structured interviews with 36% of 4-star hotels in Tallinn that hold the Green Key eco-label. The research is structured into two chapters, with the first chapter focusing on the theoretical aspects and development opportunities of sustainability in the hotel industry, while the second chapter introduces the empirical part of the research, including the author's experiment conducted at CRU Hotel, and the research findings and conclusions.

In today's world, sustainability has become an increasingly important concept. It is aiming to strike a balance between the growth of tourism and the challenges related to environment, culture, and social responsibility. Sustainable tourism has widely adopted sustainable consumption, minimizing consumption and waste while offering responsible tourism services. Companies must increasingly justify the value of their products and services and take responsibility for the negative effects of their activities, especially in the tourism sector, where pressure for sustainability is particularly strong (Moscardo, 2014). The success of sustainable tourism depends on the environment's ability to ensure stable and sustainable development. To make sustainable and responsible

tourism a social norm, organizations, consumers, and other stakeholders need systematic education.

While not all hotels harm the environment, it is important for them to understand their environmental impact and work towards reducing it, ensuring that the growth of tourism does not endanger nature or its sustainability. Staying in a hotel brings out various behaviour patterns and trends among people. Studies show that hotels exhibit many behaviour patterns that are not in line with sustainability, such as generating food waste. However, sustainable behaviour involves less resource consumption and supports environmentally friendly practices. Many hotels have implemented measures to promote environmental sustainability, such as using eco-friendly materials, conserving water and energy, and reducing waste. These measures not only improve resource efficiency and reduce environmental impact but can also enhance the attractiveness of hotels among environmentally conscious guests. While promoting sustainability may initially seem costly and challenging, its long-term benefits are significant for both the environment and businesses. Additionally, marketing focused on environmental sustainability can help hotels reach new target audiences and strengthen their reputation as sustainable destinations. Therefore, implementing responsible practices is important not only from an environmental standpoint but also for ensuring the long-term sustainability of businesses and strengthening marketing strategies.

The Bianco study (2023) illustrates that companies operating in the state of Florida, United States, with sustainability certification, have a competitive advantage in the market. According to the study's findings, hotels with sustainability certification increased their revenue per available room (RevPAR), average daily rate (ADR), and occupancy rates. Particularly, small, luxury, and higher-priced hotels, as well as those located near cities, resorts, or airports, benefited the most from certification. Similarly positive effects were observed for hotels with up to 75 rooms, although larger hotels with 300-500 rooms experienced less benefit. The possession of a green label helps improve the functioning, environmental plans, and management of hotels, while also minimizing ecological footprint, which can lead to cost savings and benefit the community and the environment. The Green Key certification is a leading standard in environmental responsibility and sustainability, aiming to reduce environmental

footprint and raise awareness among both employees and guests. Possessing a green label is a crucial step in hotels' sustainability journey, as it helps improve several aspects of their operations and can be beneficial for the company itself, as well as for the environment and the community.

Responses from various hotels reflect a general trend towards increasing demand for sustainable tourism. These include the increasing importance of a sustainable mindset from a competitiveness standpoint, the rise in national requirements, the presence of responsible business teams within corporations, and the growing awareness among partners, suppliers, guests, and employees. Hotels have various opportunities to implement sustainability measures, including different energy solutions, guest education, and more sustainable consumption. In addition to the aforementioned sustainability can also be applied to water and electricity conservation. Respondents have mentioned that their buildings are equipped with automation systems that regulate air conditioning, heating, water, and ventilation systems automatically, thereby reducing energy consumption. To save water, respondents have installed devices on showers and faucets that limit water flow. Alternative methods for achieving energy savings have also been developed to promote sustainability. Some respondents mentioned that since their buildings are new, all possible energy-saving solutions have already been implemented, while others indicated that there is no perceived need for additional measures due to their cost or feasibility. Supporting the community is an important part of being sustainable. Respondents highlighted their participation in various community projects and associations. Some respondents also contribute to education by offering entrepreneurship classes in schools, helping shape tourism and hospitality curricula, and providing internships. All respondents also regularly donate. Employee engagement in sustainability is an ongoing process that requires continuous training. Respondents mentioned that various training sessions are organized to engage employees, introducing sustainability, company goals, and Green Key principles both when starting work and later on. Health weeks are also organized, and employees are encouraged to participate in tree planting events. There may be certain challenges and obstacles in becoming more sustainable. Respondents emphasized that their activities have been hindered by limited resources, bureaucratic processes, heritage restrictions, and high costs. Becoming more sustainable involves several activities, but since these are hotels,

guest comfort, which should not be excessively restricted, is also important. Respondents noted that awareness among people has significantly increased, and changes have been positively adapted to, while also highlighting the important role of informing people. Respondents pointed out that sustainability certifications not only improve hotel operations, environmental plans, and management but also require regular follow-up checks and process optimization. The initial cost of obtaining certification is considered a cost-effective investment for the future.

The author recommends that CRU Hotel reduce the use of single-use containers and packaging to promote sustainability. It is important to inform guests about new measures and ensure that their implementation does not come as a surprise. Additionally, the author suggests implementing automation systems to regulate ventilation and heating according to needs to ensure more efficient use of resources. Employees should be trained on sustainability topics to increase awareness and involvement. Furthermore, the hotel should contribute to the local community and nature conservation, creating a positive impact on the surrounding environment and society.

The significance of this work lies in the development of sustainability in the hotel context. The author's recommendations for enhancing sustainability at CRU Hotel are important as they provide guidance and ideas on how to reduce environmental impact and promote the company's sustainability. The contribution of this work lies in providing solutions for other hotels and accommodation establishments wishing to make their operations more environmentally friendly. Additionally, this research helps expand the understanding of the possibilities for implementing sustainability in the accommodation sector and emphasizes the importance of involving employees, guests, and the community in this process.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Eliisabeth Viide

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose

### **JÄTKUSUUTLIKKUSE ARENDAMINE CRU HOTELLI NÄITEL**

mille juhendaja on Getter Koobas ning mille kaasjuhendaja on Anne Roosipõld

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Eliisabeth Viide

**17.05.2024**