

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Maarja Männik

**HOTELLITÖÖTAJATE
KESKKONNATEADLIKKUSE TÕSTMINE
TALLINK SPA & CONFERENCE JA
TALLINK EXPRESS HOTELLIDE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Heli Tooman, PhD

Pärnu 2020

Soovitan suunata kaitsmisele

Heli Tooman

/digiallkirjastatud/

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht Tiina Viin

/digiallkirjastatud/

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

Maarja Männik

/digiallkirjastatud/

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Hotellitöötajate keskkonnateadlikkus.....	7
1.1. Keskkonnateadlikkuse areng ja suundumused	7
1.2. Keskkonnateadliku hotelli käsitlused	9
1.3. Keskkonnateadliku hotellikülastaja profiil.....	13
2. Hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uuring Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellides.....	16
2.1. Ülevaade lõputöös käsitletavatest Tallink hotellidest, keskkonnamärgise „Roheline Võti” kriteeriumid ja uuringu kirjeldus	16
2.2. Uuringu tulemuste analüüs	20
2.3. Järeldused ja ettepanekud	33
Kokkuvõte	37
Viidatud allikad.....	40
Lisad.....	43
Lisa 1. Keskkonnavalne ankeetküsimustik hotellitöötajatele.....	43
Lisa 2. Tegevuskava Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellidele.....	48
Summary	49

SISSEJUHATUS

Lõputöö temaatika keskendub keskkonnateadlikkuse ja keskkonnateadliku hotelli arendamisele, teoreetilistele käsitlemistele, varasemate uuringute ning Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate keskkonnateadlikkuse uuringu tulemustele.

Jätkusuutliku arengu saavutamiseks on üheks oluliseks teguriks inimeste keskkonnateadlikkuse tõstmine. Jätkusuutlikkust defineeriti esmakordselt au Brundtlandi komisjoni poolt 1987. aasta ÜRO-le esitatud raportis “Meie ühine tulevik”. Jätkusuutlikkuse mõiste võeti kasutusele märksa varem, aastal 1968 briti keskkonnategelane Barbara Ward'i poolt. Brundtlandi komisjoni raportis on jätkusuutlikku arengut määratletud alljärgnevalt: jätkusuutlik areng on arengutee, mis rahuldab praeguse põlvkonna vajadused ja püüdlused, seadmata ohtu tulevaste põlvkondade samasuguseid huve. Seejuures huvide all on eelkõige mõistetud keskkonda ja keskkondlike ressursse. (Tafel & Terk, 2005) 2005. a. võeti Eestis vastu säästva arengu riiklik strateegia „Säästev Eesti 21“, milles muude oluliste sihtide kõrval on esile toodud vajadus keskkonnateadlikkuse suurendamiseks, sh jätkusuutliku arengu põhimõtete tundmine ja arvestamine, säästva ja keskkonna tasakaalu arvestava tegutsemise ja käitumise põhimõtete omandamine. (Eesti Keskkonnaministeerium, 2005)

Maailmas üha kiiremini kasvavaks majandussektoriks peetakse turismi, mis on oluliseks panustajaks töökohtade ja jõukuse loomisel, majanduskasvul, keskkonnakaitsel ja vaesuse leevendamisel. Hästi kavandatud, keskkonnateadlik ja juhitud turism aitab säilitada loodusvarade ja kultuuripärandi säilimise, uute kaubandusvõimaluste loomise ning edendada rahu ja kultuuride vahelist mõistmist. Samas avaldab üha kasvav reisijate arv negatiivset survet keskkonnale. (Ross, Lisboa, & Urosevic, 2017, lk 10)

Turismitegevuste ebapiisav keskkonnahoidlik haldamine võib kaasa tuua keskkonna seisundi edasise halvenemise. Seetõttu on oluline keskkonnahoidlike strateegiate

rakendamine kõigis töövaldkondades sh juhtimistasandil kui ka turismisektori klientide keskkonnateadlikkuse tõstmine (Cunha, 2010, lk 291). Majutusettevõtted on olulise mahuga tööandjateks, ostjaks ja/või tarnijaks, mängides olulist rolli kohalikus, piirkondlikus ja üleilmses majanduses. Seetõttu võivad majutusvaldkonna keskkonnateadlikud algatused avaldada ühiskonnale suurt positiivset mõju. (Melissen, Cavagnaro, Damen & Düweke, 2015, lk 22)

Keskkonnateadlikkuse teemat on uurinud ka keskkonnaministeerium, viies läbi uuringu Eesti elanike seas aastal 2018, teada saamaks vastajate arvamust keskkonnateadlikkusest. Uuringus selgus, et 93% vastanutest peab keskkonnasäästlikku eluviisi oluliseks ning sealhulgas 41% väga oluliseks. Samuti selgus, et hetkeseisuga ei ole jätkusuutlike ning keskkonnasäästlike töövõtete rakendamine ettevõtete ja ametiasutuste tasemel väga levinud (Keskkonnaministeerium, 2018). Sama võib öelda ka majutusettevõtete kohta. Näitena võib tuua kasvõi selle, et rahvusvahelise keskkonnamärgi nimega „Roheline Võti“ omab puhkaeestis.ee andmetel Eestis paarkümmend majutusasutust. Eeltoodule tuginedes on probleemküsimuseks, kuidas saavad majutusettevõtted tõsta töötajate keskkonnateadlikkust ja rakendada rohkem keskkonnasäästlikke töövõtteid.

Käesolevas lõputöös püütakse probleemküsimusele vastuseid leida tuginedes teoreetilistele allikatele ja Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate seas läbi viidud keskkonnateadlikkuse uuringu tulemusele.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate keskkonnateadlikkus seal hulgas nende igapäevane keskkonnavaline käitumine ning nende hinnangud keskkonnasäästliku käitumise rakendamisse üldiselt kui ka nende töökohas. Uurimustöö tulemusena tehakse Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide juhtidele ettepanekud, kuidas tõsta töötajate keskkonnateadlikkust ja rakendada keskkonnahoidlikke töövõtteid.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmine uurimisküsimus: kuidas saab Tallink Spa & Conference ja Tallink Express tõsta töötajate keskkonnateadlikkust ja rakendada rohkem keskkonnasäästlikke töövõtteid.

Vastuste leidmiseks uurimisküsimusele seati järgmised uurimisülesanded:

1. Teema teoreetilise ülevaate koostamine, kus uuritakse keskkonnateadlikkuse arengut ja suundumusi, keskkonnateadliku hotelli käsitlusi ning keskkonnasõbraliku hotellikülastajat.
2. Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uuringu ettevalmistamine ja läbiviimine.
3. Uuringu tulemuste analüüs.
4. Teooria ja uuringu tulemuste põhjal järelduse tegemine, parendusettepanekute esitamine ning tegevuskava koostamine Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide juhtkonnale, kuidas tõsta töötajate keskkonnateadlikkust ning rakendada keskkonnahoidlikke töövõtteid.

Käesolev töö koosneb kahest peatükist. Lõputöö esimeses peatükis keskendutakse keskkonnateadlikkuse ja jätkusuutlikkuse arengule. Sellele järgnevalt tutvustatakse keskkonnateadlikke hotellide käsitlusi, seejärel antakse ülevaade keskkonnateadlikust hotellikülastajast. Teoreetilise osa kirjutamisel tuginetakse keskkonnavalastele uuringutele, teaduslikele artiklitele ja raamatutele. Informatsiooni otsitakse internetist ja raamatukogudest. Eesti baasil ei ole autorile teadaolevalt analoogset uuringut varasemalt tehtud, keskendudes kitsamalt vaid hotellidele. Küll aga on varasemaselt uuritud majutusettevõtte keskkonnasäästlikkuse arendamist Green Key programmi näitel (Porrman, 2018)

Lõputööl on sissejuhatus, kokkuvõte, viidatud allikate loetelu, ingliskeelne resümee ja kaks lisa, kus on esimese lisana on välja toodud hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse ankeetküsimustik ning teise lisana on välja toodud tegevuskava, mis on koostatud uuringu tulemuste põhjal Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellidele.

1. HOTELLITÖÖTAJATE KESKKONNATEADLIKKUS

1.1. Keskkonnateadlikkuse areng ja suundumused

Seoses inimkonna kasvu ja ühe kiiremini arenevas maailmas tuleb aina enam rõhku panna keskkonnateadlikkusele ning jätkusuutlikkuse arengule, selleks et hoida kontrolli all liigset tarbimist ja takistada globaalset soojenemist.

Mõistet jätkusuutlikkus, mis on üheks peamiseks aluseks keskkonnateadlikkusele on määratletud mitmetel viisidel, peamiselt keskendudes keskkonnaprobleemidele. Sõna „jätkusuutlikkus”, mis tuleneb prantsusekeelsest sõnast *sustenir*, tähendab millegi hoidmist, säilitamist või toetamist. Jätkusuutliku arengu põhimõtted seisnevad keskkonna-, majandus- ja sotsiaalkultuurilistele aspektidele ning nende kolme mõõtme vahel tuleb luua sobiv tasakaal. (Barber & Deale, 2013; Smith-Christensen, 2009, lk 15)

Keskkonnateadlikkusele hakati rohkem keskenduma 1970ndate lõpus ja 1980ndate alguses. Sellest ajast saadik on nii jätkusuutlikkuse mõiste ning keskkonnateadlikkus populaarsust kogunud ning tänapäeval on see antud hetkel üks aktuaalsemaid teemasid. Selleks, et tagada jätkusuutlik areng tuleb arvestada kõigi inimeste (mitte ainult soodsates oludes elavatega) ja praeguste ning tulevaste põlvkondade vajadustega, võtte sealjuures arvesse keskkonna võimeid ja piiranguid. (Melissen, Cavagnaro, Damen & Düweke, 2015, lk 22)

Tänapäeval on laialt levinud seisukoht, et ettevõtete ja tarbijate praegused käitumisharjumused ei põhjusta mitte ainult ressursside (näiteks nafta, gaasi ja mineraalide) nappust, vaid ka arvukalt muid negatiivseid kõrvalmõjusid, milleks on kliimamuutus. Kliimamuutused omakorda mõjutavad selliseid tegureid nagu merepinna tõus, toidutootmise võime, haiguste suurenenud levik ja reostus. Selle tagajärjel väheneb bioloogiline mitmekesisus, jätkub osooni kahanemine, ilmnevad erinevad terviseprobleemid ning suureneb rikkuse ebavõrdne jaotumine maailmas. See omakorda

aitab kaasa teistlaadi probleemide tõusule nagu töötus, vaesus, ränne ja relvastatud konfliktid. (Melissen, Cavagnaro, Damen & Düweke, 2015, lk 22)

Ligi 10 aastat tagasi 2010 aastal ImaginePower'i poolt läbiviidud rahvusvahelise uuringu käigus, mille aluseks oli uurida tarbijate ostukäitumist leiti, et tarbijate huvi kasvab keskkonnasõbralikke ettevõtete vastu. Samuti täheldati, et rohelisi tarbijaid teevad murelikuks mitmed keskkonnavalased küsimused nagu näiteks kliima soojenemine, veemajandus, toksiliste jäätmete vähendamine jne. 2011. aastal toimunud ülemaailmses veebikeskkonna ja jätkusuutlikkuse uuringus selgus, et enamik tarbijaid kogu maailmas (83%) leidsid, et ettevõtetele ja organisatsioonidele on oluline rakendada erinevaid keskkonda parandavaid ja jätkusuutlike programme. Lisaks sellele, 22% vastajatest väitsid, et on valmis rohkem raha maksma keskkonnasõbraliku toote eest. Sellest saab järeldada, et ajapikku on tõusnud inimkonna huvi keskkonnahoiu ja jätkusuutlikumate lahenduste rakendamise vastu ning neid ollakse ka valmis ajapikku rakendama. (Barber, 2012, lk 363)

Turismisektor on üks maailma suurimaid majandusharusid, moodustades 10,4% kogu sisemajanduse kogutoodangust (SKP) ja ühtlasi on see ka üheks peamiseks majandusarengu soodustajaks kogu maailmas. Turismi majandusharu juhib 7% kogu maailma ekspordist ja on töökohaks ühele kümnest kõigist töökohtadest. Teisest küljest mõjutab turismitegevus tugevalt keskkonda, aidates kaasa mitte ainult keskkonna seisundi halvenemisele, vaid ka kasvuhoonegaaside heitkoguste suurendamisele. Turism moodustab kasvuhoonegaaside koguheitest umbes 8%. Majutussektor moodustab umbes 20% turismisektori heitekogusest. (Merli *et al.* 2019, lk 169)

Ühe olulise aspektina keskkonnateadlikkuse arenguna turismivaldkonnas saab välja tulla säästva turismi mõistet. Wheeler (1993) on märkinud, et säästva turismi mõistet on erinevate teadlaste ja otsustajate poolt defineeritud ja tõlgendatud mitmetel erinevatel viisidel, seega mõistel puudub ühtne definitsioon (Wheeller, 1993). Järgnevast loetelust leiab autori poolt välja toodud erinevaid definitsioone eelpool mainitud mõistele:

- Säästvaks turismiks saab pidada turismi ja sellega seonduvaid infrastruktuure: tulevikus ja praegu toimida vaid looduslike piiride ja võimete kohaselt, tunnustada ja märgata inimeste ja kogukondade panust, mõista nende kombeid ja eluviise, et need

osad saaksid luua turismi kogemuse. Aktsepteerida, et õiglast majanduslikku kasu peavad saama ka kohalikud inimesed. (Eber 1992, lk 3)

- Payne (1993) on välja toonud, et säästev turism peab suutma lisada mitmesuguseid majanduslikke valikuid ja võimalusi, mida võimaldatakse inimestel tarbida viisil, mis ei mõjutaks majandustegevuse struktuuri. Samuti ei tohiks säästev turism segada olemasolevaid sotsiaalse korralduse vorme ning oluline on austada kogukonna kehtestatud ökoloogilisi piiranguid. (Payne, 1993, lk 154)
- WHO (World Tourism Organization) on defineerinud säästvat turismi järgnevalt: turism, mis vastab praeguste turiside ja neid vastu võtvate piirkondade vajadustele, samaaegselt kaitstes ja arendades piirkonna tuleviku võimalusi. (World Tourism Organization 1993, lk 7)
- Säästev turism on turism, mis on suutlik säilitama kohalikku majandust, kahjustamata keskkonda, millest see ise sõltub (Countryside Commission 1995 lk 2).

Kokkuvõtteks võib öelda, et seoses keskkonnavalaste probleemide aktualiseerumise ja globaalse soojenemisega on tõusnud ka inimkonna huvi ja teadmised antud teemade valdkonnas. On läbi viidud erinevaid uuringuid teada saamaks elanike keskkonnavalastest teadmistest ning inimesed on valmis muudatusteks, et astuda samme jätkusuutlikumate ja rohelistema lahenduste poole. Sellest saab järeldada, et lähitulevikus suhtutakse antud teemasse veelgi tõsisemalt ning võetakse kasutusele rohkem keskkonnasõbralikke otsuseid nii individide, ettevõtete kui ka rahvusvaheliste organisatsioonide tasandil. Kuna turismi majandusharus mängivad suurt rolli majutusettevõtted ja sealhulgas hotellid siis tuleks ka rohkem tähelepanu pöörata hotellide keskkonnahoidlikkusele ja selle arendamisele.

1.2. Keskkonnateadliku hotelli käsitlused

Järgnevas alapeatükis tuuakse välja keskkonnateadliku hotelli käsitlused ning tutvustatakse keskkonnamärgist, nimega „The Green Key”, mis on üheks oluliseks ja tunnustatud märgiseks keskkonnahoidlike ja jätkusuutlike majutusasutuste seas.

Hotellimajanduse valdkond on tööandja, ostja ja/või tarnija märkimisväärselt suurele osale, mängides olulist rolli kohalikus, piirkondlikus ja ülemaailmses majanduses.

Seetõttu võivad hotellimajanduse keskkonnateadlikud algatused avaldada ühiskonnale suurt positiivset mõju. (Melissen *et.al.*, 2015, lk 21)

Üheks peamiseks autoriteediks ja kaasarääkijaks hotellimajanduse keskkonnasõbralikkuse teemadel on New Hampshire Ülikooli professor Nelson A. Barber, kes on kirjutanud hulganisti teaduslikke artikleid antud teemadel. Barber (2017) on kirjutanud, et keskkonnaküsimused mõjutavad hotelli sektorit sarnaselt teistes tööstusharudes tekkivate probleemidega, eriti kui puututakse kokku keskkonnahoidliku poliitika rakendamisega. Hotellid asuvad sageli looduslikes keskkondades, ajaloolistes linnades või isegi piirkondades, kus on vaja delikaatset ökoloogilist tasakaalu. (Taylor, Barber & Deale, 2017, lk 62)

Inimkonna tõusev huvi keskkonnahoiu ja jätkusuutlike lahenduste vastu on heaks eelduseks keskkonnateadlikele hotellidele, kelle eesmärgiks on integreerida „rohelisi” tavasid ning olla atraktiivseks majutusasutuseks keskkonnasõbralikele külalistele. Majutusettevõtted on üheks peamiseks ressurside ja toodete tarbijateks. Sealjuures tarbimine hõlmab endas maapinda, ehitusmaterjale (metall, puit ja värv), inventar ja sisustus, puhastustarbed (mis on tihti keemilised), toit, erinevad seadmed sealhulgas arvutid, liftid, ventilatsioonisüsteemid jne. Tavapärased hotellid (mitte keskkonnahoidlikud) on tihti keskkonna halvenemise või ressurside raiskamisega seotud. Seda põhjustab taaskasutusse lubamatu kauba tarbimine ning vee ja energia liigne tarbimine. (Barber, 2012, lk 363)

Ettevõtete sealhulgas hotellide keskkonnajuhtimise edu sõltub suuresti töötajate keskkonnasõbralikust käitumisest, kuna nende käitumine parandab ettevõtte keskkonnategevuse tulemlikkust. Selleks peab ettevõtte harima oma töötajaid antud teemal, tegema selgeks, kuidas keskkonnateadlikud otsused mõjutavad neid ja organisatsiooni. Kui töötajad tunnevad muret keskkonna pärast, soovivad nad suurema tõenäosusega osa võtta ettevõtte keskkonnajuhtimis ja jätkusuutlikest algatustest. Sealjuures, kui töötajad on sellesse emotsionaalselt seotud, siis näitavad nad tõenäoliselt kõrgemat organisatsiooni pühendumust ettevõttele. (Kim, Y., Kim, W., Choi & Phetvaroon, 2019, lk 84)

Barber (2012) järgi võib „rohelist” hotelli määratleda kui keskkonnasõbralikku hotellitoimingut, mis täidab mitmesuguseid keskkonnasõbralikke tavasid nagu näiteks keskkonnasõbralike ostupoliitikate rakendamine, heite ja prügijäätmete vähendamine looduskeskkonna kaitsmiseks ja ka tegevuskulude vähendamiseks. Täpsemalt, erinevalt tavapärastest hotellidest jälgivad rohelised hotelliettevõtted keskkonnasõbralikke juhiseid ning praktiseerivad keskkonnajuhtimist. Täpsemalt on keskkonnasõbralikuks hotelliks saamise kriitiliseks elemendiks rahvusvahelistele standarditele vastava keskkonnajuhtimissüsteemi kasutuselevõtt, mis omakorda laieneb kogu majutusettevõttes, selle külalistele, kohalikule kogukonnale ja tarnijatele.

Lisaks majutusasutustes hõlmavad keskkonnasäästlikud jõupingutused jäätmete vähendamist, energia ja vee säästmist oma tegevustes ning samuti ka klientide ja töötajate harimist antud teemal. Keskkonna kaitsmiseks seadis Hilton hotellikett tööeesmärkideks ja poliitikaks keskkonnasõbralikud programmid ja töötas välja aruandlusriistad selle edenemise jälgimiseks. Selle kõige tulemusel vähendas Hilton Worldwide oma üldist veetarbimist 14,1% ning energiatarbimist 14,4% aastatel ajavahemikus 2009-2014. Teine suur hotellikett nimega Marriott International on edendanud samuti keskkonna säilitamise algatusi. Mainitud suured hotelliketid on headeks näideteks paljudele majutusasutustele, kes soovivad vastu võtta jätkusuutlikumaid poliitikaid ja juhtimisviise. (Kim, Y. *et.al.*, 2019, lk 83)

Tänapäeval on paljud hotellide pidajad teadvustanud, et keskkonnasõbralike tavade kasutuselevõtt ei ole mitte ainult eetiline tava, vaid on kasulik ka kulude vähendamiseks ja kuvandi parandamiseks. Siinkohal saab tuua näiteks Sri Lanka, kus valitsus ja hotellipidajad üritavad välja töötada programme turismimajanduse keskkonnasäästlikkuse edendamiseks. Kampania nimega „Sri Lanka hotellide keskkonnasõbralikumaks muutmine” keskendub väikeste ning keskmise suurusega hotellidele, pakkudes toetavat rolli energia ja vee kasutamise tõhususe parandamisealaste teadmiste täiendamisel. Rahvusvahelise finantskorporatsiooni aruande (IFC) kohaselt mängivad sellised programmid olulist rolli vee ja energiatõhususe parema kasutamise kohta. (Kularatne, Wilson, Masson, Honag & Lee, 2019, lk 213)

Loetledes üksikasjalikult keskkonnahoidlikuks muutumise positiivseid mõjusid, siis saab välja tuua klientide lojaalsust, töötajate hoidmist ja säilitamist, auhindasid ning

tunnustust, brändi väärtuse suurenemist ja palju muud. Seega saab nentida, et keskkonnahoidlikumaks muutumise ja keskkonnasõbralike strateegiatega tegelemine võib suurendada hotelli konkurentsieelist. Sellel põhjusel peavad ka tänapäeval tuhanded hotellimajanduse juhtivate kettide hotellid nüüd peakontorile teatama oma keskkonnamõjust. See on kõige iseloomulikum arenenud riikide hulgas, kus püütakse looduslikku kapitali kaitsta olemasolevate keskkonnastandardite täitmise läbi. (Eskerod & Duric, 2018, lk 180)

Tuues välja keskkonnahoiu kasvavat olulisust turismisektoris siis on üheks oluliseks asjaoluks ka see, et ÜRO kuulutanud 2017. aasta rahvusvahelise säästva arengu turismi aastaks, kus rõhuasetus on keskkonnakaitsel ja ressursitõhususel. On loodud erinevaid keskkonnamärgiseid ja sertifikaate keskkonnahoidlike majutusasutuste eristamiseks. Nendeks on näiteks märgised nimega „Green Globe” ja „Green Key”. Rohelise sertifikaadi saanud majutusasutus peab võimaldama keskkonnahoidlikke teenuseid, tooteid ja toiminguid ning sellega muututakse ka atraktiivsemaks potentsiaalsete töötajate ja klientide meelitamisel. (*Ibid*)

Selleks, et olla ja saada jätkusuutlikumaks ettevõtteks, tuleb panna suurt rõhku külastajate teavitamisele ja kaasamisele ettevõttes kasutusele võetud meetmetest. Lisaks tuleb jälgida, et ettevõttes tööl olevad töötajad okseid koolitatud ja informeeritud jätkusuutlike ja keskkonnahoidlike tavade osas. (Green Key programme, n.d.) Uueks tavaks muutumas keskkonnajuhtimine on oluline, sest praktikud ja teadlased väidavad, et ilma oluliste muutustega keskkonnasõbralikuma ja jätkusuutlikuma arengu suunas on looduslikud ja kultuurilised varad suures ohus. (Okeiyi, Okrah & Bryant. 2005, lk 39)

Eristamaks keskkonnasõbralikke ettevõtteid (sealhulgas majutusasutusi) töötati 1994. aastal Taanis välja keskkonnajuhtimise süsteem nimega „Roheline Võti”. See on heaks võimaluseks turismiettevõtetele edukalt majandada ning esitleda oma külalistele, kuidas on võimalik saavutada kooskõla mugavuse, kvaliteedi ja keskkonnasõbraliku tegutsemise vahel. Rohelise Võtme eesmärgiks on suurendada keskkonnateadlikku tegutsemise ja säästliku ressursikasutuse abil majutusettevõtete konkurentsivõimet ning selle tulemusel muuta ressursikasutust säästlikumaks, kasutada rohkem kodumaiseid toiduaineid ning propageerida ettevõtte piirkonnas asuvaid looduse ja kohalikukultuuripärandiga seotud tegevusi. (Eskerod & Duric, 2018, lk 179)

Siinkohal saab välja tuua, et keskkonnasõbralikku hotelli käsitletakse hotellina, mis rakendab keskkonnajuhtimist ning jätkusuutlikke tavasid. Leidub juba ka palju suuri hotellikette, kes rakendavad eelpool mainitud keskkonnahoidlike juhtimisviise ning ülejäänud maailmal on aeg hakata neid samu trende järgima. Mitte ainult eetiliste tavade täitmiseks, vaid see on ka hea kulude vähendamiseks. Lisaks on võimalik saada aimu majutusasutuse keskkonnasõbralikkusest, kui ettevõttel on Rohelise Võtme või mõni muu keskkonnavaline märgis, mis on vastavuses kindlate keskkonnahoidlike kriteeriumitega. Samuti on üheks oluliseks osaks keskkonnahoidliku hotelli puhul on keskkonnateadlik hotellikülastaja.

1.3. Keskkonnateadliku hotellikülastaja profiil

Klient ehk hotellikülastaja määrab ära suuresti ka hotelli arengusuunad. Ilma kliendita hotellimajandust ei toimukski ning seepärast on ka oluline määratleda kliendi profiili. Siinkohal antud töös tuuakse välja keskkonnateadliku hotellikülastaja profiil. Potentsiaalsete hotelliklientide ligi meelitamiseks on tarvis tunda oma klienti, tema soove ja vajadusi. Keskkonnategurid on hotellimajanduses aina tähtsamal kohal. Rohelised ettevõtmised ja tegevused saavad üha rohkem tähelepanu ning see omakorda püüab keskkonnateadliku hotellikülastaja tähelepanu.

Selleks, et olla atraktiivseks majutusasutuseks keskkonnateadlikule hotellikülastajale, tuleb esmalt mõista, kuidas hotelli positsioneerida ning õiget klienti meelitada. See hõlmab endas uuringuid ja psühholoogilist segmenteerimise lähenemisviisi. Seejärel on oluline kindlaks määrata nende eelistused toodete ja teenuste pakumisel hotellis. Selle tulemused rõhutavad keskkonnahoiaku olulisust keskkonnahoidliku tarbijakäitumise prognoosimisel. (Barber, 2012, lk 361)

Keskkonnasõbralikud inimesed kipuvad otsima valikuid, mis on keskkonnale kõige vähem kahjulikumad, samal ajal mõistes iseenda harjumuste ja vastu võetud otsuste mõju keskkonnale. Seda omadust mõõdetakse eneseületamise kaudu, see hõlmab pidevat mure teiste ja ühiskonna hüvangu pärast. Keskkonnasõbraliku hotellikülastajale on oluline pakutava teenuse läbinähtavus ning korrektne ja kättesaadav informatsioon. (Taylor *et.al.*, 2017, lk 64)

Barber (2012) on märkinud, et tehes otsuse minimaliseerida kahjulikku keskkonnamõju, on tarbijal võimalik omaltpoolt palju ära teha. Näiteks valides toitu, mis on pakitud taaskasutatavasse pakenditesse, mittetaaskasutatavate asemel. Samuti sõiduvahendi valik, kas soetada auto, mis võtab gaasi või elektrit bensiini asemel jne. Selle järgi on võimalik segmentida keskkonnahoidlikke külastajaid (väga-, tavapärase- ning vähe keskkonnahoidlikud). Selle kõige kõrval on veel teisigi eeliseid, mida keskkonnasõbralikud hotellikülastajad sarnaselt tavapärasele hotellikülastajatele otsivad nagu näiteks madalad toahinnad, kõrge kvaliteet ja funktsionaalsus. Näiteks keskkonnateadlikul hotellikliendil on rohelisi tavasid praktiseerivate hotellide suhtes kõrgemad standardid, kui tavapärasel hotellikülastajal. Sealjuures keskkonnateadlikule hotellikülastajale võib mõjuda tavapärane hotell pigem kaotusena, kuid tavapärasele hotellikülastajale võib mõjuda sama kogemus neutraalsena (Barber, 2012, lk 365). Uuringutes on selgunud, et kliendid tunnistavad hotellide keskkonnaalast pühendumust positiivselt, see on mõjunud märkimisväärselt külaliste rahulolule ja lojaalsusele. Uuringute tulemused viitavad ka sellele, et keskkonnasõbralikus hotellis viibimist kogenud külalistel on suurem tõenäosus kujuneda lojaalseks kliendiks (Merli *et al.* 2019, lk 169).

Majutusasutuste keskkonnaalased saavutused, standardid ja sertifikaadid on väga kasulikud turundusobjektid, et edastada majutusasutuste jõupingutusi keskkonnasäästlike tegevuste edendamisel. Keskkonnajuhtimise märgised ning sertifikaadid (näiteks märgis nimega Roheline Võti) aitavad parandada ja kujundada hotelli keskkonnasõbralikku kuvandit ning roheline pilt omab positiivset mõju külastajate ettekujutuses. See hõlmab endas kõiki külastajaid sealhulgas mõjutavad keskkonnajuhtimise märgised veelgi enam keskkonnateadlikke hotellikülastajaid. (Gil-Soto, Armas-Cruz, Morini-Marrero & Ramos-Henriquez, 2019, lk 60)

Keskkonnahoidlike turistide valikud on muutunud olulisemateks viimasel aastatel ning üha enam keskkonnateadlikke hotellikülastajaid otsib hotelle keskkonna kaitsmise tavade põhjal. Mis puutub turistidesse, kes näevad end roheliste toodete osas teadlikena, siis on tähtis, et rohelised hotellid demonstreeriks ühtekuuluvustunnet keskkonnaprobleemide üle. (*Ibid*)

Peeaeagu nelja aastakümne jooksul on toimunud arvukalt arutelusid globaalse säästva arengu tähtsuse üle. Alates 1990. aastatest on hotellimajanduses hakatud rakendama ja kasutusele võetud hulgaliseks keskkonnasäästlikke tavaid. Need on tingitud pidevalt muutuvast majandustasemest ja klienditeenindusele ja rahulolule keskendumisest. Näib, et paljud reisijad üle kogu maailma eelistavad nüüd rohkem rohelisi hotelle. Sildi „roheline hotell” kasutamise eesmärgiks on reeglina mängida otsustavat rolli klientide otsustusprotsessides ja käitumiskavatsustest. Positiivset suhtumist keskkonnamärgisesse ei näe mitte ainult külalised, vaid ka hotellid ise. Suurenev keskkonnateadlikkus on ajendanud rohkem hotelle leidma keskkonnasõbralikke lahendusi, mis mitte ainult ei vasta klientide nõudmistele, vaid parandavad ka nende kasumi maksimeerimise taset. (Eskerod & Duric, 2018, lk 180)

Kliendid, kes on keskkonnasõbralikud on valmis ka rohkem raha maksma roheliste toodete ja teenuste eest ning suurema tõenäosusega külastavad nad ka rohelisi hotelle, vastupidiselt tavaklientidele. Tavaklientide seas mure mugavuse pärast on juurdunud arusaamaks, et ökoloogiliselt soodne käitumine võib tähendada rohkem pingutusi, isegi kui see on keskkonnale hea. (Baker, *et.al.*, 2013, lk 91)

Ühtlasi saab nentida, et keskkonnateadlike hotellikülastajate ootusteks ja soovideks oleks see, et majutusasutus väärtustaks sarnaseid tõekspidamisi ning samuti rakendaks keskkonnajuhtimist. Oluline on, et hotellide keskkonnahoidlikud püüdlused jõuaksid ka kliendini ning üheks heaks võimaluseks on keskkonnasertifikaadi olemasolu (näiteks keskkonnamärgis nimega Roheline võti). Samuti selgus, et keskkonnasõbralikud kliendid on lojaalsemad ning valmis rohkem raha maksma, et soetada keskkondlikult jätkusuutlikke tooteid ja teenuseid.

2. HOTELLITÖÖTAJATE KESKKONNATEADLIKKUSE UURING TALLINK SPA & CONFERENCE JA TALLINK EXPRESS HOTELLIDES

2.1. Ülevaade lõputöös käsitletavatest Tallink hotellidest, keskkonnamärgise „Roheline Võti” kriteeriumid ja uuringu kirjeldus

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellidest ning tuuakse välja keskkonnasõbralike hotellide hetkeolukord Eestis. Sellele järgneb läbiviidud uuringu kirjeldus.

Tallink Spa & Conference hotell on moderne nelja täрни majutusasutus, mis asub Tallinna kesklinnas sadama lähisel. Nagu hotelli nimest näha, siis on hotellil ka oma spaa- ja veekeskus ning konverentsikeskus. Samuti on seal veel ilu- ja heaolukeskus, restoran nimega Nero ning kaks baari. Hotellis on kaheksa erinevat toatüüpi ning numbritube on seal kokku 539. (Tallink Hotels, 2020)

Tallink Express hotell on samuti Tallinna kesklinnas sadama lähisel asuv kolme täрни hotell. Selle hotelli asukoht on Tallink Spa ja Conference hotelli kõrval ning need on omavahel ühendatud ja on läbikäidavad. Hotellil on 166 numbrituba ning kaks erinevat toatüüpi. Express hotellis tegutseb Tempo nimeline restoran ja baar ning majutusasutuse fuajees asub ka iseteeninduslik ainulaadne kraanibaar (*Ibid*). Keeruline on piiritleda, kui palju töötajaid on kummaski hotellis, sest mõlemat hotelli juhib sama juhtkond ehk töötatakse kahes hotellis korraga. Töötajaid kokku kahe hotelli peale on 220.

Green Key ehk Rohelise Võtme keskkonnamärgist ei oma kumbki majutusasutus. Hetkel Eestis asuvatest majutusettevõtetest omab Rohelise Võtme märgist kuus hotelli ning üks külaliskorter. Nendeks on: Tähetorni Hotell, Park Inn by Radisson Meriton Conference

& Spa Hotel Tallinn, Domus Dorpatensis külaliskoterid, Pesa hotell, Economy Hotel, Villa Ammende ja Hedon SPA & Hotel. (Puhka Eestis, 2019)

Selleks, et taotleda Rohelise Võtme märgist, tuleb organisatsioonil esmalt (SEI, s.a.):

- kujundada oma keskkonnapoliitika;
- esitada keskkonnamõjude vähendamise sihid ning koostama nende saavutamiseks tegevuskava;
- vastata Rohelise Võtme märgise kriteeriumitele;
- esitada e-kirja teel märgise taotlus SEI Tallinnale (Stockholmi Keskkonnainstituudi Tallinna Keskus).

Läbi eelpool mainitud tegevuste on võimalik taotleda antud keskkonnamärgist. Peale seda järgneb ettevalmistusperiood ning ettevõttes viiakse läbi ülevaatus veendumaks, et ollakse vastavuses Rohelise Võtme kriteeriumitega. Rohelise Võtme diplomit on võimalik omistada kaheks aastaks ning seejärel on tarvis esitleda taotlus märgise pikendamiseks, millele järgneb uus kontrollkülastus. (SEI, s.a.)

Lisaks kontrollitakse seoses Rohelise Võtme diplomiga erinevaid külalisi mõjutavaid nõudeid, mida peavad märgise omanikud täitma. Järgnevalt tuuakse välja olulisemad nendest (Puhka Eestis, 2019):

- veenõuded – valides potte, kraane, dušše ja nõudepesumasinaid lähtuvalt veesäästu põhimõtetest samuti ka erinevate soovituslike nõuete täitmine näiteks tualetis loputusveena vihmavee kasutamine jne;
- puhastusnõuded – vahetatakse rätikuid vaid kliendi soovil ning puhastusainete kasutamine on doseeritud täpselt ja sealhulgas välistatud teatud ained;
- energianõuded – uute seadmete soetamisel lähtutakse energiatõhususest ja ökomärgistest, ei köeta tühjasid tube asjata, rasvafiltreid ja ventilatsiooniseadmeid hooldatakse regulaarselt vältimaks suuremat energiakulu jne;
- jäätmenõuded – sorteeritakse ise jäätmeid ning antakse mugav jäätmesorteerimise võimalus ka külastajatele. Vältitakse ühekordsete nõude kasutamist ja üle pakendamist;

- toidunõuded – vähemalt 50% ulatuses peab sisaldama hommikusöögi menüü Eestis toodetud tooteid või toorainet, propageeritakse kohalikel traditsioonidel põhinevaid roogasid ning soovituslik on kasutada öko- ja õiglase kaubanduse tooteid;
- ostud – kontoris kasutusel olev paber peab olema kas ümbertöödeldud või ökomärgisega, sama kehtib ka paberkäterättide ja tualettpaberi kohta, samuti kontrollitakse, et kriteeriume järgiksid ka tellitavate teenuste osutajad (näiteks koristus ja pesupesemine) ning soetavad autod peavad olema madala CO₂ emissiooniga;
- õuehooldus – ei kasutata pestitsiide ettevõtte maa-alal ning kastmine toimub õhtul või hommikul, et säästa vett.

Läbi eelpool mainitud nõuete kontrollimise ja kontrollkülastuste läbiviimisel, Rohelist Võtit omavates majutusasutustes, tehakse kindlaks, et kõik on konkreetsetele nõuetele vastav.

Käesoleva lõputöö uurimisküsimuse vastuse leidmiseks koostati ning viidi läbi keskkonnateadlikkuse küsimustik Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellitöötajate seas (vt lisa 1). Hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uurimine on oluline, sest seeläbi on võimalik teha hotellidele parendusettepanekuid, kuidas oma töötajate keskkonnateadlikkust tõsta ning seeläbi ka keskkonnahoidlikke töövõtteid rohkem rakendada.

Ankeetküsitluse teel saadud andmete analüüsimisel kasutatakse statistilist kirjeldavat analüüsi, mille koostamisel kasutatakse arvuti programmi MS Excel ja andmetötluspaketti SPSS. Kvantitatiivsed uurimustöö tulemused esitatakse joonistena. Uuringu üldkogumiks on Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajad. Valik põhineb sellel, et uuritakse just nende hotellide töötajate keskkonnateadlikkust. Seejärel valim moodustub lihtsa juhuvalimi põhjal, ehk vastajad valitakse juhuslikul teel üldkogumist. Üldkogumi suuruseks on 220 hotellitöötajat ning sellest valimiks oli 150 hotellitöötajat kõikidest hotelliosakondadest. Seoses Covid-19 viiruse kiire levikuga, pandi majutusasutused kinni ning seeläbi jäi ka uuringu läbiviimise periood plaanitud lühemaks. Praktikandile ei antud ligipääsu ankeetküsimustiku läbiviimiseks Tallink

siseveebi kaudu. Sellega seoses oli ka vastanute arv soovitud väiksem. Kokku vastas küsimustikule 94 eelpool mainitud hotellide töötajaid.

Uuringu läbiviimiseks koguti andmeid paber kandjal ankeetküsitluse näol, mis viidi läbi Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellitöötajate seas kolmes erinevas keeles (eesti, vene ja inglise keel). Uuringu läbiviimise perioodiks oli 09.03–17.03.2020.

Küsimustikus on kokku kaheksa küsimust, küsimused üks kuni viis on demograafilised ning küsimused kuus kuni kaheks on tabeli näol valikvastustega. Küsimustiku koostamisel toetuti järgnevas tabelis (vt tabel 1) väljatoodud teoreetilistele allikatele ja Eesti elanike keskkonnateadlikkuse küsimustikule.

Tabel 1. Andmed, millele toetuti keskkonnateadlikkuse küsimustikku koostades

Küsimused:	Allikad:
1.-5. Demograafilised aspektid	
6.–7. Nende küsimuste eesmärkideks on teada saada hotellitöötajate igapäevastest keskkonnasäästlikest harjumustest ja nende olulisusest. Küsimused on tabelite kujul (valikvastustega), seeläbi on võimalik aimu saada vastajate hoiakutest ja väärtustest antud teema kaudu	Jeong, Jang, Day & Ha, 2014, lk 13 Keskkonnaministeerium 2018
8. Tabeli kujul esitatud küsimus keskendub sellele, milliseid keskkonnasäästlikke töövõtteid kasutatakse käsitletavates hotellides. Tabel on valikvastustega.	Keskkonnaministeerium 2018 Barber, 2012, lk 364 W. Kim, Li, Han, Y. Kim, 2015, lk 579

Allikas: Autori koostatud

Ankeetküsimustikud jagati laiali majutusjuhi ettepanekul kõikidele Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide osakonna juhtidele. Majutusjuht leidis, et nii on kõige hõlpsam küsimustikku läbi viia, sest iga osakonna juht tunneb oma osakonda kõige paremini.

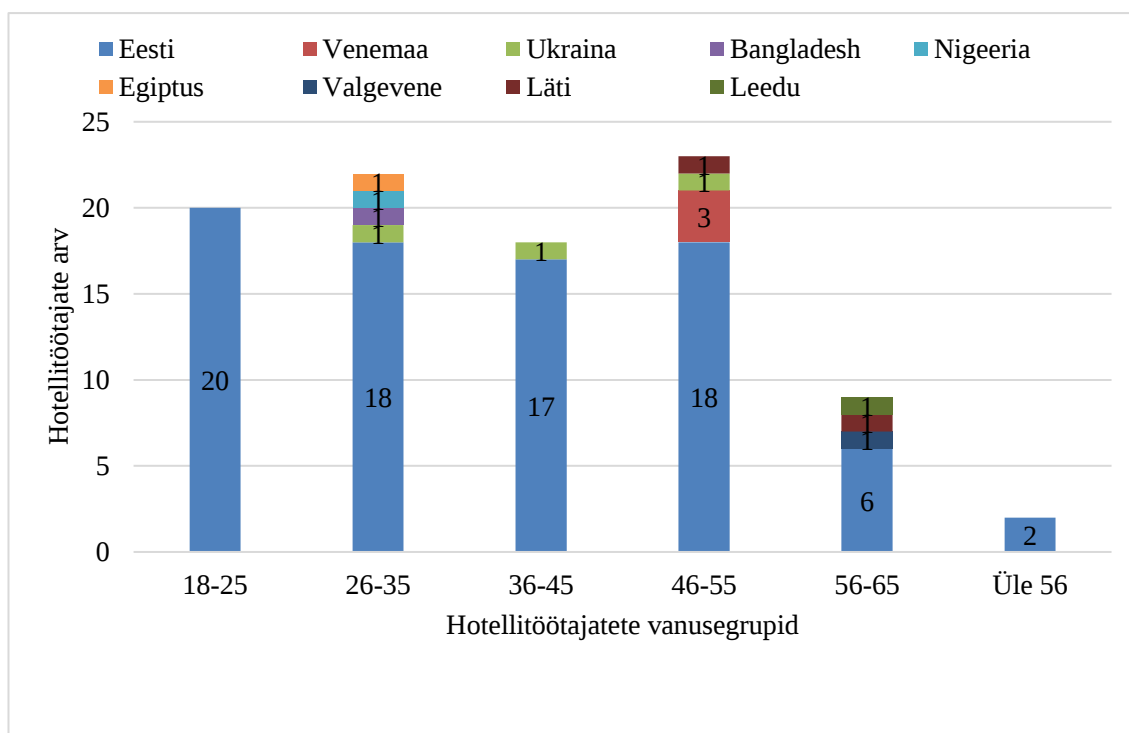
Paber kandjalt saadud tulemused sisestati arvutiprogrammi Excel. Andmeanalüüs teostati MS Excelis ja andmete statistiliseks töötamiseks kasutati andmetöötluspaketti SPSS.

Tulemuste analüüsimisel ei kasutata % näitajaid, vaid vastajate tihedust sellepärast, et vastanuid oli kokku alla 100.

2.2. Uuringu tulemuste analüüs

Käesolevas alapeatükis esitatakse Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate keskkonnateadlikkuse uuringu tulemused.

Esmalt tuuakse välja küsimustikule vastanute demograafilised aspektid. Keskkonnateemalisele ankeetküsimustikule vastas kokku 94 Tallink Express ja Tallink Spa & Conference hotellide töötajat, kellest 77 olid naised ning 17 mehed.

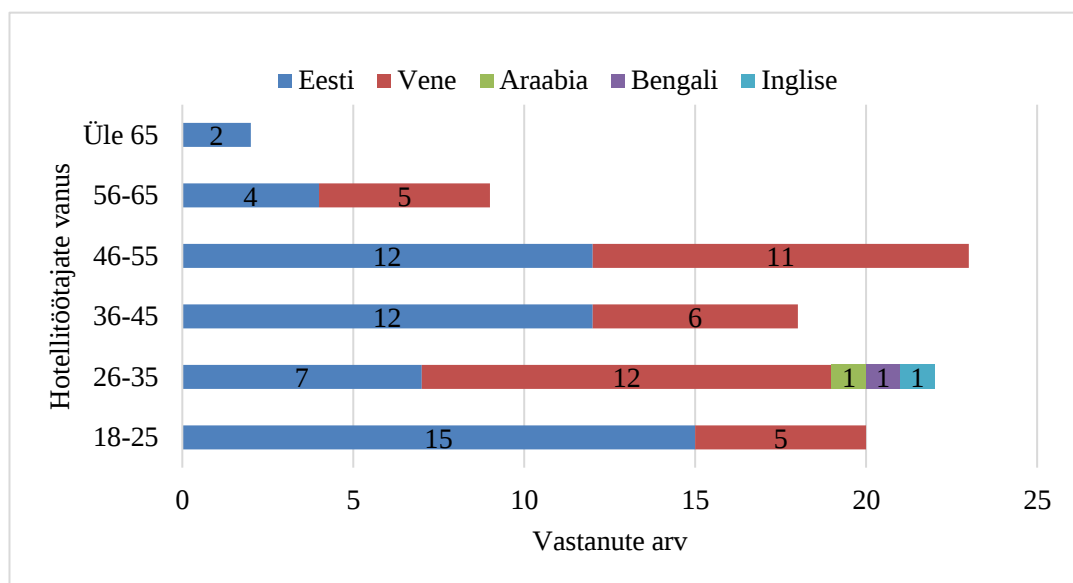


Joonis 1. Keskkonnaalasele küsimustikule vastanud hotellitöötajate päritolu ja vanus

Joonist nr 1 vaadates selgub, et kõige rohkem keskkonnateadlikkuse küsimustikule vastajaid oli vanuses 46–55 (23 vastajat) ja vanuses 26–35 (22 vastajat). Sellele järgnesid vanusegrupid 18–25 (20 vastajat) ning 36–45 (18 vastajat). Nende eelpool mainitud nelja vanusegrupi vahel jagunesid vastajad pigem võrdselt. Kõige vähem vastajaid olid 56–65 aastaste (9 vastajat) ja üle 65 aastaste hulgas (2 vastajat).

Vastanute seast on Eestist pärit 81 hotellitöötajat 94-st, mis moodustab enamiku vastajate hulgast. Seejärel on võrdselt kolm vastajat pärit Venemaalt ja kolm Ukrainast. Kaks vastanutest on oma päritoluks märkinud Läti ning järgnevatest riikidest nagu Leedu, Valgevene, Egiptus, Bangladesh ja Nigeeria oli pärit vaid üks hotellitöötaja iga riigi kohta.

Kõige enam esineb päritolulist erinevust vanusegruppides nagu 26–35 (viis erinevat rahvust) aastaste seas ning sellele järgnevalt 46–55 (neli erinevat rahvust) ja 56–65 (samuti neli erinevat rahvust) aastaste hulgas.



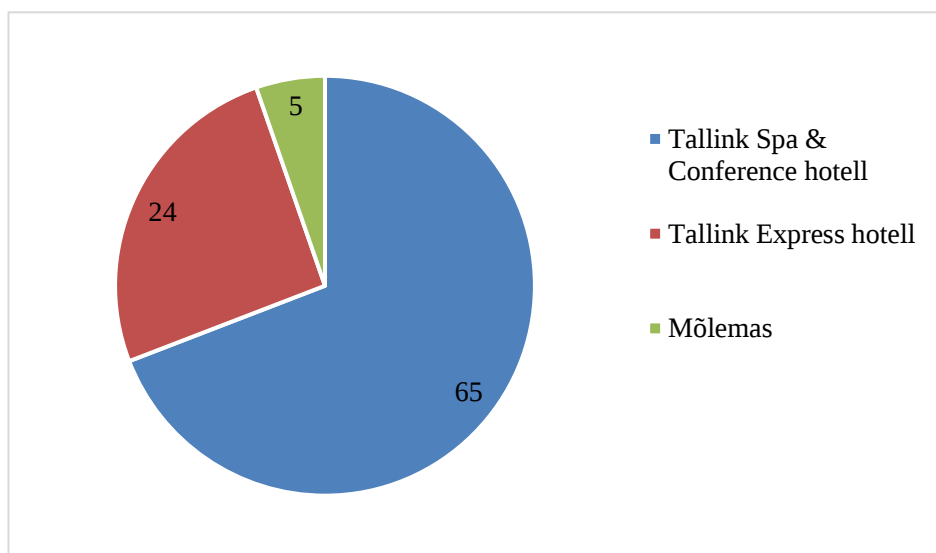
Joonis 2. Hotellitöötajate kodune keel vanuselõikes

Saadud tulemusi vaadeldes tuleb välja, et vastanute seast on 52 hotellitöötajat, kelle koduseks keeleks on eesti keel. 39 vastajat on oma koduseks keeleks märkinud vene keele, kusjuures 29 vastajat neist on Eestist pärit, ülejäänud 10 on pärit joonisel nr 1. väljatoodud riikidest, milleks on Venemaa, Valgevene, Ukraina, Läti ja Leedu. Ülejäänud märgitud koduste keelte kohta leidis üks kõneleja igale keelele. Nendeks on araabia, bengali ja inglise keel.

Kõige enam keelelisi erinevusi esines vanusegrupis, kus hotellitöötajate vanus oli 26–35 aastat. Selles vanusegrupis oli vastajaid viie erineva koduse keelega, milleks on eesti (7 vastajat), vene (12 vastajat), bengali (1 vastaja), araabia (1 vastaja) ja inglise (1 vastaja) keel. Muudes vanusegruppides esines keelelisi erinevusi vaid kahe keele vahel (eesti ja

vene keel). Vanuses 18–25 aastat (kokku 20 vastajat) on 15 vastanutest märkinud koduseks keeleks eesti keele ning 5 vastajat vene keele. Vanusegrupis 36–45 aastat märgiti koduseks keeleks eesti keelt 12 korda ja vene keelt kuus korda. Vanusegrupis 46–55 aastat märkis 12 hotellitöötajat eesti keele ja 11 hotellitöötajat vene keele koduseks keeleks. Järgnevalt vanusegrupis 56–65 aastat märgiti koduseks keeleks eesti keelt neli korda ja vene keelt kuus korda. Vanusegrupid 26–35 ja 56–65 on ainsad, kus on vene keeles kõneleva personali rohkem.

Samuti uuriti hotellitöötajatelt, milline asutus on nende töökohaks. Kas Tallink Express hotell või Tallink Spa & Conference hotell (vt joonis 3). Ühe variandina oli võimalik ka valida, et töötatakse mõlemas hotellis, sest eelpool mainitud hotellide juhtivtöötajad juhivad mõlemat hotelli ehk juhtkond on sama.



Joonis 3. Keskkonnateemalisele küsimustikule vastanud hotellitöötajate töökoht (kas Tallink Express hotell või Tallink Spa & Conference hotell)

94-st vastanust 65 hotellitöötajat täidavad oma tööülesandeid Tallink Spa & Conference hotellis (50 naissoost ja 15 meessoost töötajat) ning 24 vastanutest Tallink Express hotellis (23 naissoost töötajat ja üks meessoost töötaja). See on loogiline tulemus, sest Tallink Spa & Conference hotelli näol on tegemist palju suurema majutusasutusega, millel on erinevalt Tallink Expressi kolme täрни tavahotellist neli täрни, spaa- ja ilukeskus, konverentsikeskus ning 2 baari ning sellest tulenevalt on seal tööjõudu rohkem. Lisaks selgus, et viis küsimustikule vastajat töötavad mõlemas hotellis (neli naissoost töötajat ja

üks meessoost töötaja), nende näol on tegemist osakondade juhatajatega, sest mõlemad hotellid asuvad kõrvuti ning on ühendatud teineteisega, see tähendab et hotellidel on ühised osakonnajuhid, kuid personal on erinev.

Vaadeldes vanuselist eripära, saab välja tuua, et kõige rohkem oli hotellitöötajaid vanusegrupist 46–55 aastat (8 vastanut), seejärel vanusegrupis 56–56 aastat (4 vastanut) ning üle 65 aasta vanuseid töötajaid on hotellis 2. Kogu küsimustikule vastanutest selgus, vastanuid, kes on vanuselt üle 65 aastased on kaks vastajat ning nad mõlemad töötavad Tallink Express hotellis. Kõige vähem on Tallink Express hotellis töötajaid vanusegruppide 18–25 (3 vastanut) ja 36–45 (3 vastanut). Vanusegruppi 26–35 aastat märgiti nelja töötaja poolt. Tallink Express hotellitöötaja keskmine vanus on 45,6 aastat ehk keskmiseks vanusegrupiks on 36–45 aastat.

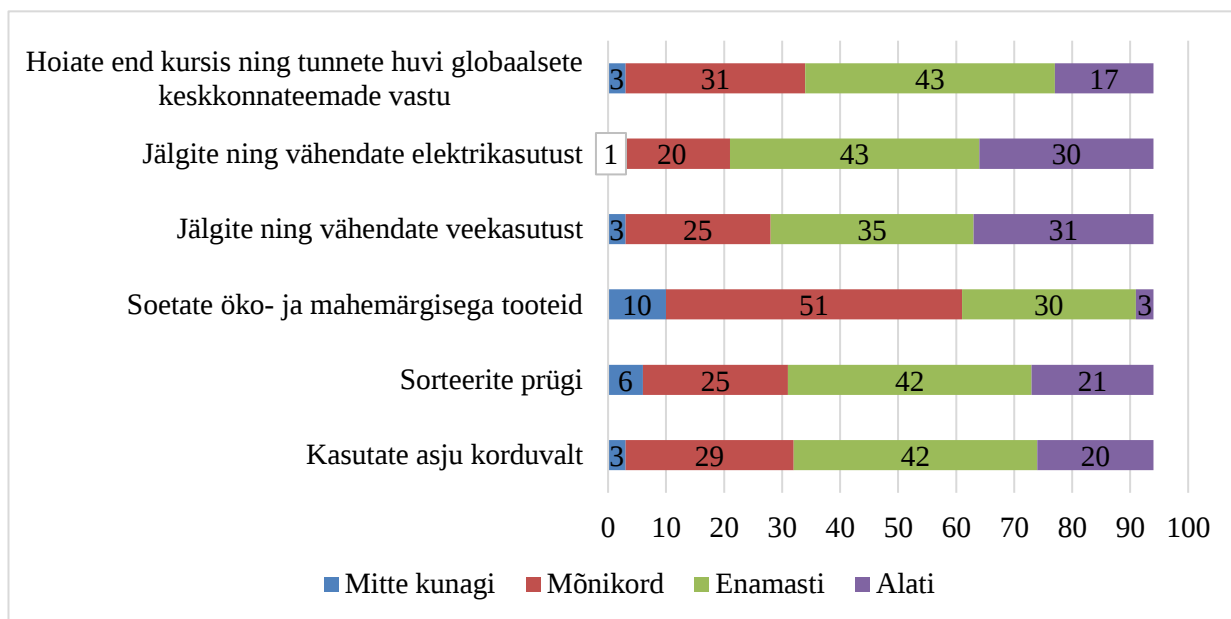
Tallink Spa & Conference hotelli puhul saab nentida, et hotellitöötajad on nooremad. Kõige rohkem töötajaid on vanusegruppides 18–25 aastat (15 töötajat), 26–35 aastat (16 töötajat), 36–45 aastat (15 töötajat) ja 46–55 aastat (14 töötajat). Kõige vähem töötajaid oli vanusevahemikus 56–65 aastat (5 töötajat) ning üle 65 aastaseid töötajaid ei olnud. Töötajate keskmine vanus on 37 aastat ehk keskmiseks vanusegrupiks on samuti 36–45 aastat. Siinkohal selgubki, et suur osa Tallink Express hotellitöötajad on pigem vanemas eas või keskeas (46+ vanuses) ning suur osa Tallink Spa & Conference hotellitöötajaid on pigem nooremas eas (kuni 45 aastased).

Päritolulisi erinevusi esineb kõige rohkem Tallink Spa & Conference hotellis, kus on töötajaid seitsmest erinevast riigist (Eesti, Venemaa, Ukraina, Bangladesh, Nigeeria, Egiptus ja Valgevene). Tallink Express hotellis olid küsimustikule vastanud hotellitöötajad pärit kokku neljast erinevast riigist (Eesti, Ukraina, Valgevene ja Leedu).

Uuringu tulemuste põhjal võib öelda, et Tallink Spa & Conference hotellitöötajate hulgas räägitakse kõige enam erinevaid koduseid keeli. Valdavaks koduseks keeleks oli küll eesti keel vastanuid 37, sellele järgnes vene keel 25 vastanut kuid koduse keelena oli veel märgitud järgmised keeld: araabia 1, bengali 1 ja inglise 1.

Tallink Express hotellis on töötajate koduseks keeleks on valdavalt kaks keelt, eesti keel (11 vastanut) ja vene keel (13 vastanut). Vaatamata sellele, et Tallink Express

hotellitöötajate hulgas oli rohkem vene keelt kõnelevaid töötajaid, ei märganud neist ükski vastaja oma päritolu jaoks Venemaad.



Joonis 4. Hotellitöötajate igapäevane keskkonnavaline käitumine

Joonisel 4 väljatoodud küsimuse näol on tegemist küsimustikus esitatud 6 alamküsimusega, millele sai vastata nelja valikvastusega (mitte kunagi, mõnikord, enamasti ja alati). Selle küsimuse eesmärgiks on teada saada, kui tihti ja kas üldse eelpool mainitud hotellide töötajad rakendavad alamküsimustes välja toodud keskkonnavalaseid võtteid.

Esimese alamküsimusega püütakse välja selgitada, kui paljud vastajad peavad oluliseks ja tunnevad huvi globaalsete keskkonnateemade vastu (üldine veetaseme tõus, kliima soojenemine jne). Selgus, et 3 vastajat ei tunne selle teema vastu huvi mitte kunagi, 31 vastajat mõnikord ning 43 vastanutest märkisid vastuseks enamasti. Vastusevariandi alati valisid vaid 17 vastajat. Kokkuvõtteks võib öelda, et kõige rohkem tunnevad huvi ja hoiavad end kursis globaalsete keskkonnateemadega vene keelt koduse keelena kõnelevate naisterahvad vanuses 18–25 ja 45–55.

Järgmisena uuriti, kas vastajad vähendavad ja jälgivad elektrikasutust nii kodus kui ka sealt väljaspool. Selgus, et elektrikasutuse jälgimisest üldiselt ei peeta oluliseks hotellitöötajate seas. Vastanutest 20 hotellitöötajat leidsid, et nemad jälgivad

elektrikasutust mõnikord, 43 hotellitöötajat enamasti ja 30 vastanut alati. Prügi sorteerimise kohta selgus, et kõige usinamalt sorteerivad prügi Tallink Express hotellide naissoost töötajad, kes on vanusegrupis 46–55.

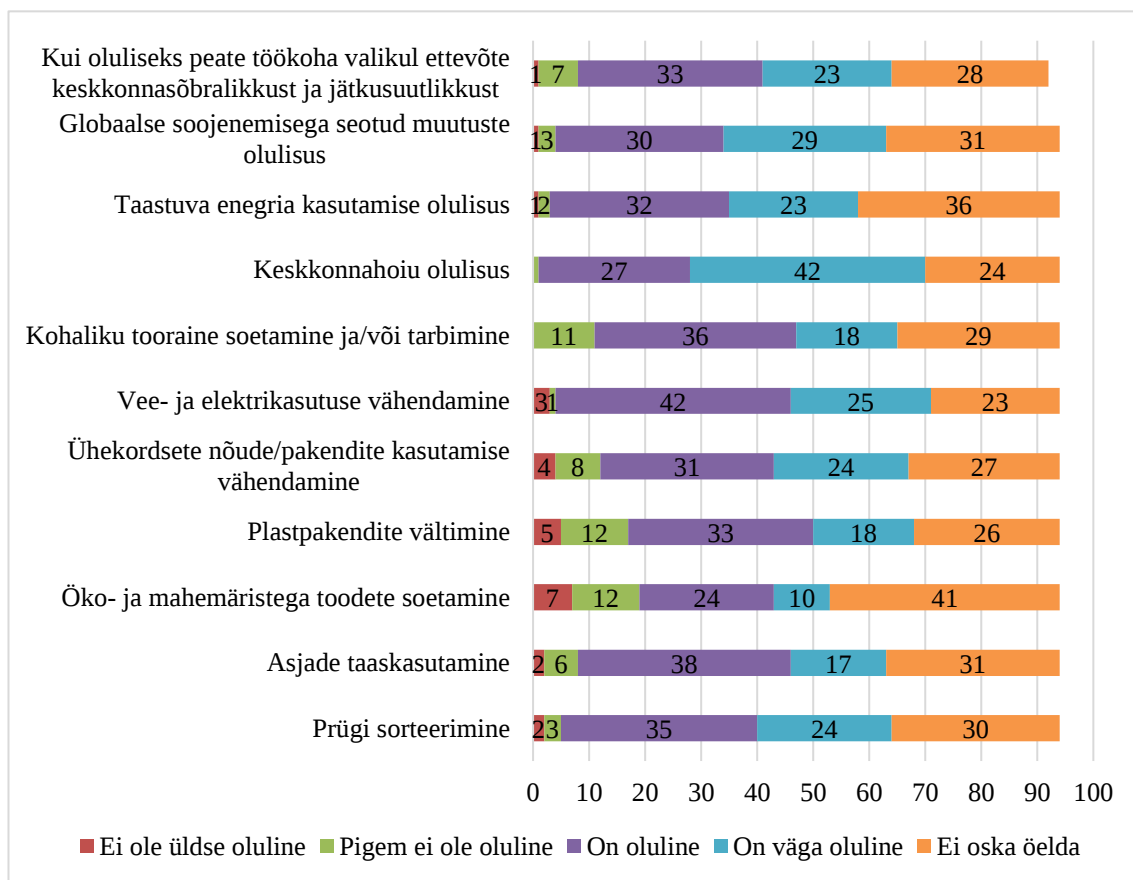
Järgnevas alamküsimuses uuriti hotellitöötajate veekasutust ehk kui tihti jälgitakse veekasutust nii kodus kui ka sealt väljaspool. 25 vastajat teevad seda mõnikord, 35 vastajat enamasti ning 31 vastanutest alati. See tähendab seda, et üldiselt jälgitakse ja vähendatakse veekasutust rohkem, kui elektrikasutust. Veekasutust ei jälgi ja ei vähenda uuringu tulemuste kohaselt valdavalt Eestist pärit naissoost 18–25 aastased töötajad. Selle põhjuseks võib olla see, et vee hind on odavam, kui elektri.

Neljandana uuriti, kui tihti soetavad hotellitöötajad öko- ja mahemärgisega tooteid. 10 vastanutest ei soeta öko- ja mahemärgisega tooteid mitte kunagi. 51 vastajat soetab eelpool mainitud tooteid mõnikord, 30 hotellitöötajat enamasti ja alati 3 töötajat. Autor leiab, et seda saab põhjendada sellega, et öko- ja mahemärgisega tooted on reeglina tavatoodetest kallimad ning seetõttu tehakse ostukorvis valik odavama toiduaine kasuks. Antud alamküsimuses ei tuvastatud keelelisi, soolisi ega vanuselisi eripärasid.

Viiendaks sooviti teada saada, kas ja kui tihti sorteerivad hotellitöötajad prügi. Selgus, et prügi ei sorteer 6 vastajat selle põhjuseks võib olla madal või puudulik keskkonnateadlikkus kui ka laiskus. Prügi sorteerib mõnikord 25 vastajat, enamasti 42 vastajat ning alati 21 töötajat vastanutest. Kõige vähem sorteerivad prügi Tallink Spa & Conference hotelli vene keelt kõnelevad Eesti päritolu töötajad. Kõige rohkem sorteeritakse prügi Tallink Expressi naissoost töötajate poolt.

Järgnevalt uuriti, kui tihti hotellitöötajad kasutavad asju korduvalt ehk taaskasutavad. Selle all on silmas peetud kõike, näiteks mööblit, riideid, toidukarpe jne. Selgus, et asju korduvalt ei kasuta 3 töötajat, kelleks on erinevates vanuseklassides naisterahvad, siinkohal vanusega seost ei ole võimalik välja tuua. Mõnikord kasutab asju korduvalt 29 vastanutest, enamasti 42 ja alati 20. Alati sorteerivad prügi 17 Tallink Spa & Conference hotelli töötajat ning vaid 2 Tallink Express hotelli töötajat. See on suur erinevus. Kõige vähem taaskasutatakse eesti ja vene keelt kõnelevate vanuse grupis 35 + Tallink Express hotellis töötavate naisterahvaste poolt. Kõige rohkem aga Tallink Spa & Conference

hotellis töötavatel meesterahvaste ning naissoost töötajate poolt vanusegruppides 26–35 ja 46–55 aastat.



Joonis 5. Keskkonnasäästliku käitumise rakendamise olulisus üleüldiselt

Käesolev küsimus jagunes 11-neks alaküsimuseks, millele sai anda valikvastused järgmiselt: ei ole üldse oluline, pigem ei ole oluline, on oluline, on väga oluline, ei oska öelda.

Esimesena sooviti teada saada, kui oluline on hotellitöötajale töökoha valikul ettevõtte keskkonnasõbralikkus ja jätkusuutlikkus. Selgus, et töökoha valikul ettevõtte keskkonnasõbralikkus on oluline 33-le ja väga oluline 23-le töötajale, pigem ei ole oluline vastas 7 inimest, kelleks on valdavalt Tallink Spa & Conference hotellitöötajad. Küsimusele andis vastuse „ei oska öelda“ 28 töötajat. Muid erinevusi vanuse, soo ja päritolu kohta antud alamküsimuses ei tuvastatud.

Järgnevalt uuriti, kui oluliseks peetakse globaalse soojenemisega seotud muutuste olulisust (veetaseme tõus, ohustatud loomaliikide väljasuremine jne). Kokkuvõtvalt võib öelda, et sellele küsimusele vastati suuresti sarnaselt, nagu eelmisele küsimusele. Selgus, et ühele vastajast pole see üldse oluline ning kolmele vastajale ei ole pigem oluline (nendeks on Tallink Spa & Conference hotellitöötajad). 30-ne hotellitöötaja meelest on see oluline ja 29 hotellitöötaja meelest on väga oluline olla kursis ja teadlik globaalse soojenemisega seotud muutustest. 31 hotellitöötajat ei osanud võtta seisukohta. Siinkohal saab välja tuua, et üldiselt peetakse oluliseks globaalse soojenemisega kaasnevaid muutuseid, kuid 31 hotellitöötaja poolt valitud vastusevariant „Ei oska öelda” on ka suureks teguriks, mis näitab siiski seda, et globaalsed probleemid on vastajatele seas siiski teisejärgulised.

Taastuva energia kasutamist pidasid oluliseks 32 ja väga oluliseks 23 vastanut, kelleks olid valdavalt Tallink Spa & Conference hotelli naissoost töötajad. Taastuva energia kasutamist ei pidanud üldse oluliseks üks vastaja ning pigem mitte oluliseks 2 hotellitöötajat. Seisukohta ei võtnud seekord 36 vastajat ning selle põhjuseks võib olla see, et ei pruugita olla teadlik, mida taastuv energia tähendab. Siinkohal muid seoseid ei tuvastatud antud uurimuse raames.

Keskkonnahoidu peavad väga oluliseks 42 töötajat ja 27 töötajat peavad seda oluliseks. See on seni kõige kõrgema tulemuse saanud alamküsimus, mida saab pidada heaks tulemuseks, sest vastusevarianti „ei ole üldse oluline” ei valitud ühelgi korral. Siiski leidis 1 vastanu, et keskkonnahoid pigem ei ole oluline ja 24 vastajat ei osanud antud küsimusele vastata. Kõige olulisemaks peavad keskkonnahoidu Tallink Expressis töötavad naisterahvad vanuseklassis 46–55 aastat.

Seejärel sooviti teada saada, kui oluline on hotellitöötajatele kohaliku tooraine soetamine ja/või tarbimine. Selgus, et 36 vastaja jaoks on see oluline ja 18 vastaja jaoks väga oluline, vastusevarianti „ei ole üldse oluline” taaskord ei valitud ühelgi korral, 11 hotellitöötajat leidsid, et kohaliku tooraine soetamine ei ole pigem oluline, vastajateks olid peamiselt vene keelt kõnelevad 26–35 ja 36–45 vanuse rühma kuuluvad naisterahvad. Seisukohta ei võtnud 29 vastajat.

Järgnevalt uuriti, kui oluliseks peetakse vee- ja elektrikasutuse vähendamist. Selgus, et kolmele vastajale ei ole see üldse oluline ning ühele vastajale ei ole see pigem oluline, kuid 42 vastajat arvasid, et see oluline ja 25 vastajat, märkisid, et tegemist on väga olulise teemaga. Nendeks olid peamiselt Eestist pärit vene keelt kõnelevad hotellitöötajad vanuses 26–35 ja 46–55. Võib ju küsida, mis võis põhjustada just eelpool toodud vastuste valikut. Võib oletada, et selle põhjuseks võib olla ka see, et lisaks keskkonnasäästmisele, säästab vee ja elektritarbimise säästlik kasutamine ka rahakotti ning see on teema, millega ollakse üldiselt rohkem kursis. Vastusevarianti ei oska öelda valiti 23 korral.

Seejärel uuriti, kui oluliseks peavad hotellitöötajad ühekordsete nõude/pakendite kasutamise vähendamist. Selgus, et see on oluline 31 ja väga oluline 24 vastaja arvates. 4 vastajat leidsid, et tegemist ei ole üldse olulise ning 8 vastajat, et tegemist pole pigem olulise teemaga. Seisukohta ei võtnud 27 hotellitöötajat. Kõige olulisemaks pidasid eelpool mainitud aspekti 46–55 aastased naisterahvad, kes peamiselt töötavad Tallink Spa & Conference hotellis. Selle põhjuseks võib olla see, et konverentsikeskuse töötajad puutuvad antud teemaga rohkem kokku ja on sellest rohkem teadlikumad.

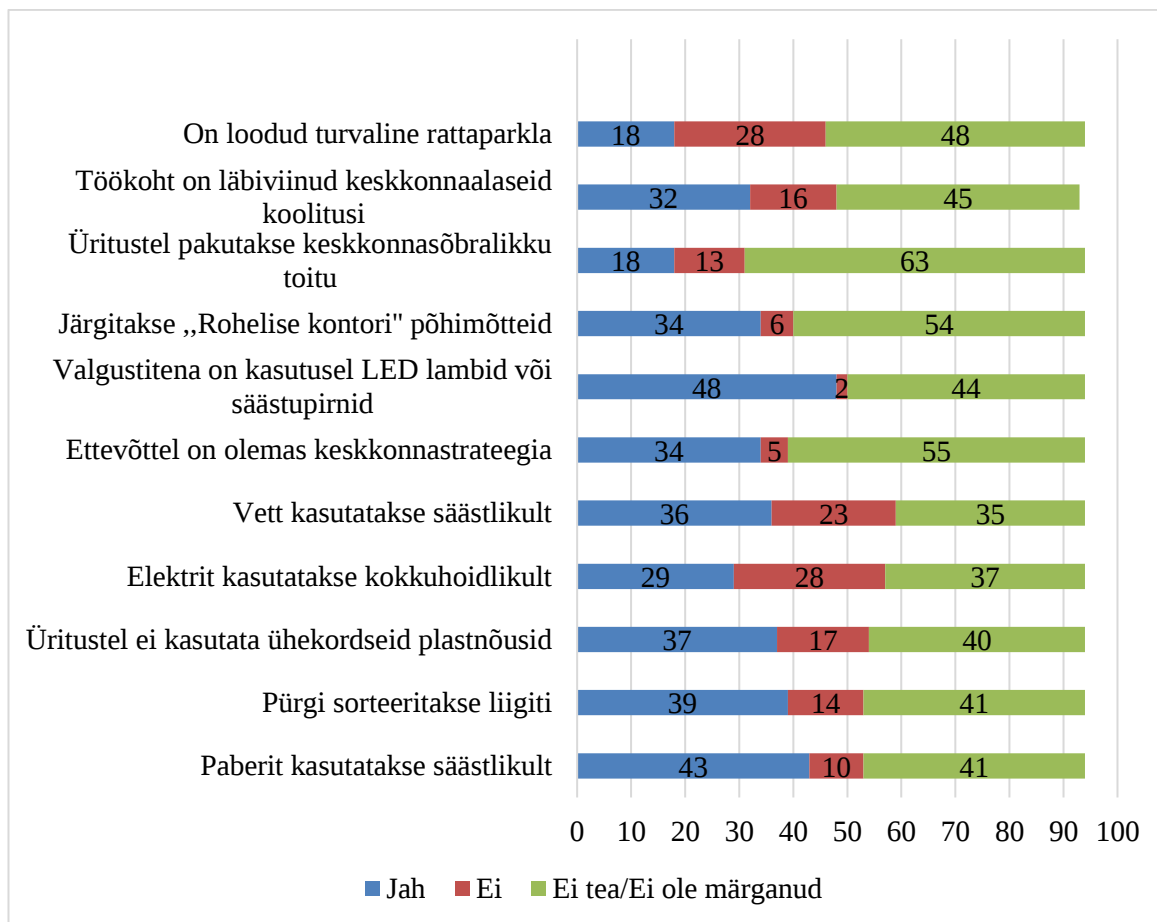
Vastanute arvates on plastpakendite vältimine oluline 33 ja väga oluline 18 vastajate seas. Mitte üldse oluliseks peab seda 5 ja pigem mitte oluliseks 12 vastajat. Küsimusele ei osanud vastata 29 vastajat. Antud alamküsimuse juures ei esine demograafilisi erisusi, mida välja tuua.

Öko- ja mahemärgisega toodete soetamist peavad oluliseks 24 ja väga oluliseks 10 hotellitöötajat, kusjuures tegemist on samade töötajatega, kes eelnevas küsimuses vastasid, et soetavad enamasti või alati öko- ja mahemärgisega tooteid. Järgnevalt leidsid 12 vastajat, et ei ole pigem oluline ja 7 vastajat, et ei ole üldse oluline eelpool mainitud toodete soetamine. Vastused võivad tuleneda sellest, et kuna toodetel on reeglina kallimad hinnad, siis võivad ka inimestel olla eelarvamused nende kohta. Seisukohta ei võtnud 41 töötajat, sellest võib eeldada, et ei olda kursis sellega, kui palju erinevad mahe- ja ökotooted odavama hinnaklassiga tavatoodetest. Olulisimaks peeti eelpool mainitud toodete soetamist koduse keelena vene keelt kõnelevate 26–35 ja 46–44 vanusegrupis olevate hotellitöötajate poolt.

Seejärel uuriti asjade (riided, toidukarbid jne) taaskasutuse olulisust hotellitöötajate seas. Selgus, et kahe vastaja meelest ei ole üldse oluline, kuue vastaja arvates ei ole pigem oluline asjade taaskasutamine. 38 vastajat leidis, et tegemist on olulise ja 17 vastajat, et tegemist on väga olulise teemaga. Seisukohta ei võtnud 31 vastajat. Vanusegruppide seas 26–35 ja 46–55 peeti taaskasutuse olulisust kõige olulisemaks. Teisi erisusi ei esinenud.

Prügi sorteerimist ei pea oluliseks 2 ning pigem mitte oluliseks 3 hotellitöötajat, kuid see on omakorda oluline 35 ja väga oluline 24 hotellitöötaja jaoks. Küsimusele ei osanud vastata 30 hotellitöötajat vastanutest. Kõige olulisemaks peavad prügi sorteerimist peamiselt vene keelt kõnelevad Tallink Express hotellitöötajad. Siinkohal tuleb tähelepanu juhtida asjaolule, et antud alamküsimuse tulemus on vastavuses eelneva küsimuse (vt joonis 4) prügi sorteerimise seotud küsimusega. Ehk need töötajad, kes vastasid, et sorteerivad prügi alati või peamiselt, need peavad ka seda oluliseks, nagu nad peavad ka oluliseks asjade taaskasutamist.

Kokkuvõtteks võib öelda, kui võrreldes omavahel küsimusi number kuus (vt joonis 4) ja seitse (vt joonis 5) alamküsimusi, mis olid sisupoolest sarnased (näiteks prügi sorteerimist vs. olulisus ning asjade korduvkasutuse tihedus vs. olulisus) siis saab välja tuua, et suures osas need vastajad, kes valisid kuuendas küsimuses peamiselt vastusevariante „Alati” ja „Enamasti”, valisid ka järgnevas küsimuses vastusevariante „On väga oluline” ja „On oluline”. Seega need, kes peavad oluliseks keskkonnasäästlikku käitumist, käituvad ka ise keskkonnahoidlikkumalt.



Joonis 6. Töökohal kasutusel olevad keskkonnasäästlikud töövõtted

Küsimuse eesmärgiks oli teada saada, milliseid mainitud keskkonnahoidlikke töövõtteid kasutatakse Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellides. Küsimus jagunes 11-neks alamküsimuseks, millele oli võimalik vastata valikvastustega: jah, ei ja ei tea/ei ole märganud.

Esmalt uuriti, kas töökoht on loonud turvalise jalgrattaparkla, et soosida jalgrattaga töölekoju liikumist. Selgus, et 18 vastanute arvates on olemas turvaline jalgrattaparkla, kuid 28 töötajat väidab vastupidist ning 48 vastajatest ei oska öelda või ei ole märganud. Vastusevariandiks „Jah” valinud hotellitöötajad on peamiselt vene keelt kõnelevad Tallink Express hotelli töötajad. Kõige vähem teati rattaparkla olemasolust Tallink Spa & Conference hotelli nooremate vanusegrupi töötajate hulgas.

Järgnevalt sooviti välja selgitada, kas tööandja on läbiviinud keskkonnavalaseid koolitusi ning saadi teada, et keskkonnavalased koolitused on läbinud 31 hotellitöötajat (enamik

Tallink Express hotellist) ning keskkonnaalaseid koolitusi pole läbinud 12 hotellitöötajat (peamiselt Tallink Spa & Conference töötajad). Kõige rohkem valiti valikuvarianti „ei tea/ei ole märganud,, ning seda 45 korral.

Seejärel uuriti, kas eelpool mainitud hotellide korraldatavatel üritustel pakutakse keskkonnasõbralikku toitu (nt. kohalik toit, mahetoit, taimetoit). Tulemustes selgus, et 18 vastaja arvates pakutakse keskkonnasõbralikku toitu ning 13 vastaja arvates ei pakuta ja vastusevarianti „Ei ole märganud/Ei tea“ valiti kokku 63 hotellitöötaja poolt. Seega saab järeldada, et teadlikkus, kas üritustel pakutavad toidud on keskkonnasõbralikud, on väga madal. Kõige rohkem jaatavat vastusevarianti valiti taaskord Tallink Express hotellitöötajate poolt.

Neljandaks sooviti välja selgitada, kas eelpool mainitud hotellides rakendatakse „Rohelise kontori” põhimõtteid (paberilehtede taaskasutus, jäätmetekke vähendamine jne). Selgus, et 34 vastajat teadis, et rohelise kontori põhimõtteid järgitakse (peamiselt Tallink Spa & Conference hotellitöötajad), vastusevarianti „ei“ märgiti 6 korral ning 54 töötajat ei osanud küsimusele vastata. Siinkohal võib öelda, et tegemist on mõistetava tulemusega, sest paljud hotellitöötajad ei pruugi kokku puutuda kontoritöoga ning ei tea, milliseid töövõtteid kasutatakse.

Järgnevalt uuriti, kas valgustitena on kasutusel LED lambid või säästupirnid. Saadi teada, et suurem osa ehk 48 vastaja meelest neid kasutatakse ning vaid 2 hotellitöötaja arvates mitte. Küsimusele ei osanud vastata 44 hotellitöötajat. Kõige enam teatakse LED lampide või säästupirnide kasutamisest mõlemate hotellide töötajate hulgas vanuseklassides 26–35 ja 46–55 aastat.

Kuuendana sooviti välja selgitada, kas ettevõttel on olemas keskkonnastrateegia. Tuli välja, et 34 vastajat leiab, et on olemas keskkonnastrateegia ning 5 vastajat arvab, et ei ole. Küsimusele ei osanud vastata 55 töötajat, mis moodustab väga suure hulga. Selgus, et Tallink Express hotellitöötajate ja Tallink Spa & Conference hotellitöötajate üldisest numbrist lähtudes saab välja tuua, et jaatavalt vastasid mõlemate hotellide töötajad võrdselt.

Küsimusele, kas eelpool mainitud hotellides kasutatakse vett säästlikult (surveotsikud, kindla veevooluajaga kraanid). Saadi vastuseks, et 36 töötaja meelest kasutatakse vett säästlikult (peamiselt töötajad Tallink Spa & Conference hotellist) ja 23 töötaja arvates mitte. 36 hotellitöötajat valis vastusevairandiks „Ei ole märganud/Ei tea”. See tähendab seda, et tegelikult ei ole hotellitöötjad kursis oma tööandja kommunaalkuludega. Ning hotellis ei ole kasutatud keskkonnasäästlikke töövõtteid, et vähendada näiteks vee tarbimist.

Kaheksandana uuriti, kas Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellides kasutatakse elektrit kokkuhoidlikult (automaatselt kustuvad tuled jne.). Vastustest selgus, et 29 vastaja arvates kasutatakse elektrit kokkuhoidlikult (peamised Tallink Express hotellitöötajad). 28 hotellitöötaja arvates ei kasutata elektrit kokkuhoidlikult (peamiselt Tallink Spa & Conference hotellitöötajad) ning küsimusele ei osanud vastata 28 hotellitöötajat (samuti peamiselt Tallink Spa ja Conference hotellitöötajad).

Järgnevalt sooviti teada saada, kas hotellide korraldatud üritustel kasutatakse ühekordseid plastnõusid. Selgus, et 17 vastaja meelest kasutatakse ühekordseid plastnõusid ning 37 hotellitöötaja arvates mitte ning 40 vastanut valisid variandiks „Ei ole märganud/Ei tea”. Teadmatus võib tuleneda sellest, et paljud töötajad ei pruugi kokku puutuda ürituste korraldamisega. Antud alamküsimuse juures ei leitud vanuselisi või soolisi iseärasusi, mis oleksid eraldi märkimist väärt.

Järgnevalt taheti teada saada, kas Tallink Express ja Tallink Spa & Conference hotellides sorteeritakse prügi liigiti ning sealjuures võimaldatakse ka jäätmete taaskasutus. Vastanutest 39 hotellitöötajat leidsid, et jah niimoodi toimitakse (peamiselt Tallink Express hotellide vene keelt kõnelevad töötajad) ning 14 vastanutest leiab, et nende töökohas see ei kehti (peamiselt Tallink Spa & Conference hotellitöötajad). Küsimusele ei osanud vastata 41 hotellitöötajat.

Seejärel sooviti teada saada, kas ettevõtetes kasutatakse paberit säästlikult (kas näiteks prinditakse vähem ja/või kahepoolsest). Selgus, et 43 hotellitöötajat leiab, et paberit kasutatakse säästlikult (peamiselt Tallink Express hotellitöötajad) ning 10 hotellitöötajat vastas, et ei kasutata säästlikult (kõik vastanud on Tallink Spa & Conference hotellitöötajad). 41 hotellitöötajat ei osanud sellele küsimusele vastata.

Uurimuse tulemuste põhjal saab järeldada, et üldine keskkonnateadlikkus on siiski suhteliselt madalal tasemel. Ka keskkonda säästvad töövõtteid saaks kasutada rohkem, võrreldes praegusega. Hotellide võrdluses võib välja tuua, et Tallink Expressi hotellitöötajad on rohkem keskkonnateadlikud ja rakendavad rohkem keskkonnahoidlikke praktikaid võrreldes Tallink Spa & Conference hotelliga.

2.3. Järeldused ja ettepanekud

Käesolevas lõputöös uuriti Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellitöötajate keskkonnateadlikkust. Varasemaselt ei ole Eestis kindlate hotellide põhjal sellisel viisil hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uuringut läbi viidud, kuid on uuritud majutusettevõtete keskkonnasäästlikkuse arendamist Green Key (Rohelise võtme) programmi näitel. (Pormann, 2018)

Käesolevas alapeatükis tehakse eelnevalt analüüsitud tulemuste põhjal järeldusi ning uuringuasutusteks olnud Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide juhtkonnale soovitusi ja ettepanekuid, kuidas muuta oma hotellide töötajaid keskkonnateadlikumaks ning milliseid keskkonnasäästlikke töövõtteid rohkem rakendada. Tuginetakse töö teoreetilisele ja empiirilisele osale ning töö autori isiklikele arvamustele.

Vastavalt teooriale (Eskerod & Duric, 2018, lk 179) selgus, et hotellide keskkonnaalased pingutused ja jätkusuutlikkus mängivad rolli töökoha valikul ja potentsiaalsete töötajate ligi meelitamisel ning seda just positiivses võtmes. Keskkonnajuhtimine on oluline, sest ilma oluliste muutusteta jätkusuutliku arengu suunas, on suures ohus looduslikud ja kultuurilised varad (Okeiyi, Okrah & Bryant. 2005, lk 39). Läbi viidud uuringus selgus, et töökoha valikul hinnatakse oluliseks ja väga oluliseks ettevõtte keskkonnasõbralikkust ja jätkusuutlikkust. Seega siit saab teha ettepaneku eelpool mainitud hotellidele potentsiaalsete töötajate ja klientide ligitõmbamiseks: koostada keskkonnastrateegia ja rakendada keskkonnajuhtimist.

Toitlustus on hotellide paratamatu osa, mis on suureks mõjuteguriks ka nende keskkondlikule jätkusuutlikkusele. Seega on oluline ka sellele tähelepanu pöörata. Kohaliku tooraine pakkumine ja keskkonnasõbraliku toidu pakkumine (näiteks taimetoit

ja mahetoit) on olulisel kohal keskkonnahoidlikes majutusasutustes (Eskerod & Duric, 2018, lk 179). Läbiviidud uuringust selgus, et 94-st vastajast ei tea 63 töötajat, kas nende töökoht pakub üritustel keskkonnasõbralikku toitu. Siinkohal saab ühe soovitusena hotellidele välja tuua, et tutvustataks oma töötajatele, milliseid ning millise päritoluga toitu pakutakse üritustel kui ka hotellides üleüldiselt. Autor arvab, et keskkonnateadlikumatelt töötajatelt kandub edasi informatsioon ka hotellikülastajatele harides sealhulgas ka klienti.

Ettevõtete sealhulgas hotellide keskkonnajuhtimise edu sõltub suuresti töötajate keskkonnasõbralikust käitumisest, kuna nende käitumine parandab ettevõtte keskkonnategevuse tulemlikkust. Selleks peab ettevõtte harima oma töötajaid antud teemal, tegema selgeks, kuidas keskkonnateadlikud otsused mõjutavad neid ja organisatsiooni. Siinkohal on oluline ka keskkonnastrateegia olemasolu (Kim, Y., Kim, W., Choi & Phetvaroon, 2019, lk 84). Uuringu tulemustes selgus, et kõige rohkem on keskkonnavalaseid koolitusi läbinud Tallink Express hotellide töötajad, kuid üle poole hotellitöötajatest (45 vastanut) ei osanud antud küsimusele vastata, mis omakorda viitab sellele, et on vajaka jäänud keskkonnavalaste koolituste läbiviimisest hotellitöötajate seas.

Siinkohal soovitab autor eelkõige Tallink Spa & Conference hotellitöötajatele korraldada regulaarseid keskkonnavalaseid koolitusi kui ka Tallink Express hotellitöötajatele, vaatamata sellele, et sealseid töötajaid juba on rohkem koolitatud, kuid siiski leidis ka töötajaid, kes vastasid antud küsimusele eitavalt. Pikemas perspektiivis on see kasulik ühtlasi majanduslikult, sest kui teadlikult kulutada vähem ressursse (vett ja elektrit), siis on see võimaldab raha kokku hoida ning tekkinud vaba ressursi suunata keskkonna hoidlikku majandamisse.

Järgnevalt tuuakse välja ideid ja soovitusi, kuidas oleks hotellidel võimalik minimaliseerida vee- ja elektrikasutusest tulenevaid kulutusi. Selleks, et vähendada hotellides liigset veekasutust nii hotellitöötajate kui ka klientide poolt, pakub autor idee paigaldada kraanidele ja duššidele surveotsikud ja veevooluaja piirajad. Surveotsikute eesmärgiks on vähendada vee üleliigset kasutamist ning lisada survet, tänu millele tundub veevool tugevamana, aga koosneb vähemast vee- ja suuremast õhuhulgast. Selle abil saab vähendada veevoolu 30–40%.

Veevooluaja piirajate eesmärgiks on reguleerida veevoolu aega. Tihti unustatakse kraan või dušš voolama ajaks, kui seda tegelikult ei kasutata (hammaste pesemine, dušši all käimine jne.) Siinkohal reguleeritud veevooluaeg vähendaks vee üleliigset tarbimist ning, kui ka unustatakse kraan või dušš tööle, siis peatub veevool iseenesest.

Elektrikasutuse koha pealt soovitab autor võtta kasutusele automaatselt kustuvate ja põlema minevate tulede süsteem. Näiteks antud hetkel põlevad mõlemate hotellide koridorides tuled 24 tundi päevas ja 7 päeva nädalas, ehk siis aastaringelt. Hea võimalus oleks lisada tuled, mis lähevad põlema ning ühtlasi kustuvad automaatselt inimeste liikumise peale. Neid muudatusi on kõige mugavam läbi viia madalhooajal, kui kliente on hotellis vähem. Ühtlasi on ka vee- ja elektrikasutuse minimaliseerimine üks keskkonnahoidliku hotelli tegevusi (Kim, Y. *et.al.*, 2019, lk 83).

Uurides, kas eelpool mainitud hotellid võimaldavad prügi sorteerimist liigiti ning seejuures ka jäätmete taaskasutust, siis tuli välja, et prügi sorteerimist võimaldatakse ja rakendatakse peamiselt Tallink Express hotellitöötajate poolt kõige rohkem ning kõige vähem Tallink Spa & Conference hotellitöötajate poolt. Selle põhjuseks võib olla ka see, et Tallink Spa & Conference hotell on suurem ja sellel on rohkem osakondi ning seda võib olla keerulisem hoomata. Tallink Express hotell on väiksem ning võimalik on, et seal on kergem teostada prügi sorteerimise kontrolli.

Siinkohal soovitab autor hotellidele korraldada keskkonnavalaste meetmete järgimise kontrolli ja läbi keskkonnavalaste koolitusi. Vaadata, kuidas ja kas mõlemate hotellide erinevates osakondades prügi sorteeritakse ning võimalusel, kui prügi ei sorteerita, teha see kättesaadavaks kõigile hotellitöötajatele. Jäätmekäitluse ja taaskasutuse võimaldamine on ka üheks eelduseks keskkonnasõbralikule hotellile (Kim, Y. *et.al.*, 2019, lk 83).

Uuringu tulemuste põhjal ilmnes mitmetel korral, et hotellide (peamiselt Tallink Express hotelli) naissoost töötajad vanusegrupis 46–55 hindasid keskkonnasäästliku käitumise rakendamise olulisust kõrgemalt, kui teised vanusegrupid. See tulemus ei olnud ette aimatav, sest eelevalt arvas autor, et keskkonnateadlikumad võivad olla pigem nooremad töötajad vanusegruppides 18–25 ja 26–35. Teisena olid kõige keskkonnateadlikumad töötajad, kes olid vanusegrupis 18–25.

Positiivse aspektina saab välja tuua, et pooled vastanutest (48 hotellitöötajat) olid teadlikud sellest, et eelpool mainitud hotellides on kasutusel LED valgustid või säästupirnid. Kõik soovituslikud ettepanekud on ka välja toodud tegevuskavas (vt lisa 2).

Lähtudes läbiviidud hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uuringust saadud andmetele, siis saab väita, et Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellidel on kitsaskohti, mida saab parandada, et tõsta töötajate keskkonnateadlikkust. Käesolevas peatükis tehti ettepanekuid ja jagati soovitusi, kuidas tõsta eelpool mainitud hotellide töötajate keskkonnateadlikkust ning milliseid keskkonnahoidlikke tegevusi rohkem rakendada.

KOKKUVÕTE

Turismisektori kiire kasvuga on tekkinud mitmeid probleeme keskkonnale. Selleks, et neid vähendada tuleb igal inimesel teadvustada oma käitumisviise ning teha teadlikke otsuseid. Käesolevas lõputöös uuriti hotellitöötajate keskkonnateadlikkust Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide näitel. Töö eesmärgiks oli välja selgitada Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate keskkonnateadlikkus seal hulgas nende igapäevane keskkonnavaline käitumine ning nende hinnangud keskkonnasäästliku käitumise rakendamisse üldiselt kui ka nende töökohas.

Töö esimeses ehk teoreetilises osas toodi välja keskkonnateadliku arengu mõiste ja selle suundumused. Seejärel käsitleti keskkonnateadlikku hotelli ning sealhulgas toodi välja ka erinevaid keskkonnavalaseid kvaliteedimärgiseid (nt Roheline võti). Loetleti, millised eeldused peavad olema täidetud, et hotell saaks olla keskkonnahoidlik ning toodi erinevaid häid keskkonnajuhtimiste näiteid üle terve maailma. Viimasena kirjeldati keskkonnasõbraliku hotellikliendi vajadusi, soove ja ootusi. Hotellikliendid mängivad suurt rolli hotelli arengusuundade muutmisel.

Tänapäeval on majutusasutused mõistnud, et keskkonnasäästlikkuse rakendamine hotellides pole mitte vaid eetiliseks tavaks, vaid ka väga tõhusaks võimaluseks raha säästmisel. Keskkonnahoidlikud hotellitoimingud hõlmavad endas näiteks heite ja prügijäätmete vähendamist looduskeskkonna kaitsmiseks, keskkonnasõbralike ostupoliitikate rakendamist. Rohelised hotellid erinevad tavahotellidest sellepoolest, et seal jälgitakse keskkonnasõbralikke juhiseid ning praktiseeritakse keskkonnajuhtimist.

Töö empiiriline osa keskendus püsistatud uurimisküsimustele vastuste leidmisele ehk Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate seas läbiviidud keskkonnateadlikkuse küsimustiku uuringule. Küsimustik viidi läbi paber kandjal mõlemate eelpool mainitud hotellide töötajate seas. Küsimustik koosnes kaheksast

küsimusest, millest küsimused 1–5 olid demograafilised ning küsimused 6–8 keskkonnavalased alamküsimuste ja valikvastustega tabeli vormis küsimused. Küsimustikule vastas kokku 94 hotellitöötajat. Andmete analüüsimiseks kasutati tabelarvutus programmi MS Excel ning andmetötluspaketti SPSS. Tulemused esitati läbi tekstide ja jooniste.

Läbiviidud uuringu analüüsi tulemuste ja teoreetiliste käitluste abil järeldas töö autor, et hotellitöötajate keskkonnateadlikkus on pigem madal ning tööalaselt ei rakendata väga palju keskkonnahoidlike praktikaid. Siinkohal saab välja tuua selle, et prügi sorteerimine on võimaldatud vaid 39-le hotellitöötajale vastanutest, kelleks olid peamiselt Tallink Express hotellitöötajad. Kõige kõrgema keskkonnateadlikkuse ja keskkonnahoidlike tööpraktikate rakendamisega tõusid esile Tallink Express hotellitöötajad, kes on naissoost ning vanusegrupis 46–55 aastat.

Uuringu tulemuste põhjal tehti järeldusi ning esitati ettepanekuid Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide juhtkonnale. Ettepanekute ja soovitude eesmärk on tõsta hotellitöötajate keskkonnateadlikkust ning rakendada rohkem keskkonnahoidlike töövõtteid. Näiteks soovitati viia läbi keskkonnavalaseid koolitusi, kontrollida prügisorteerimise süsteemi, lisada kraanidele ja duššidele surveotsikuid ning paigaldada automaatselt kustuvad ja põlevad tuled kulude vähendamiseks.

Tuginedes eelnevalt käsitletud teoreetilistele andmetele ning läbi viidud keskkonnavalase küsimustiku tulemustele sai töö alguses püstitatud eesmärk täidetud. Uuringu tulemusena selgus, et turism ning ja sealhulgas majutusasutused on suures osas vastutavad keskkonnale tekitatavate kahjude tegemise eest, kuid on välja toodud mitmeid viise, kuidas saab olukorda leevendada ning rakendada jätkusuutlikku keskkonna hoidu.

Töö koostaja arvates oli valitud uurimismeetod sobiv ning ja uurimisküsimus leidis vastuse. Eriolukorrast tingituna jäi vastajate arv loodetust mõnevõrra väiksemaks. Sama uuringut saaks kindlasti tulevikus jätkata, et vaadata kuidas ja kas on muutunud eelpool mainitud hotellide töötajate keskkonnateadlikkus ning keskkonnahoidlike töövõtete rakendamine. Samuti saaks uuringut läbi viia ka hotellikülastajate seas, saamaks teada millised keskkonnavalased ootused ja soovid on neil hotellide ees.

Autor loodab, et lõputöö tulemused ja ettepanekud toetavad töötajate keskkonnateadlikkuse ja keskkonnahoidlike tööpraktikate arendamist Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellides. Tööd on soovitatav lugeda ka teistel majutusasutustel, kes soovivad end arendada keskkonnasõbraliku ja -teadliku hotellina.

VIIDATUD ALLIKAD

- Baker, M. A., Davis, E. A., & Weaver, P. A. (2013). Eco-Friendly Attitudes, Barriers to Participation, and Differences in Behaviour at Green Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*. 55(1), 89-99. <https://doi.org/10.1177/1938965513504483>
- Barber, N, A,. (2012). Profiling the Potential ''Green'' Hotel Guest: Who Are They and What Do They Want? *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 38(3), 361-387. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1177/1096348012451462>
- Barber, N, A., Deale, C. (2013). Tapping Mindfulness to Shape Hotel Guest's Sustainable Behaviour. *Cornell Hospitality Quartely*. 55(1), 110-114. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1177/1938965513496315>
- Countryside Commission. 1995. Sustaining Rural Tourism. Cheltenham, UK: Countryside Commission.
- Cunha, A., A. (2010). Negative Effects of Tourism in a Brazilian Atlantic forest National Park. *Journal for Nature Conservation*. 18(4), 291-295. Retrived from [2](#)
- EAS. (s.a.). Keskkonnajuhtimise süsteem „Roheline võti”. Loetud aadressilt <https://www.eas.ee/teenus/keskkonnajuhtimise-susteem-roheline-voti/>
- Eber, S., ed. (1992). Beyond the Green Horizon: A Discussion Paper on Principles for Sustainable Tourism, lk 3. Godalming, UK: Worldwide Fund for Nature.
- Eesti Keskkonnaministeerium. (2005). Säastev Eesti 21. RT I 27.09.2005, 50, 396
- Eskerod, P., Duric, J. (2018). Motivations for and Comparisons of Green Certificates within the Hotel Industry. *Universal Journal of Management*. 6(6), 179-189. Retrived from DOI:10.13189/ujm.2018.060601
- Gil-Soto, E., Armas-Cruz, Y., Morini-Marrero, S. & Ramos-Henriquez, J, M. (2019). Hotel guests' preceptions of environmentally friendly practices in social media. *International Journal of Hospitality Management*. 78, 59-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.11.016>

- Green Key. (n.d.). Green Key programme. Retrived from <http://www.greenkey.global/our-programme/>
- Keskkonnaministeerium. (2018). Eesti elanike keskkonnateadlikkuse uuring. Loetud aadressil https://www.envir.ee/sites/default/files/2018_keskkonnateadlikkuse_uuring.pdf
- Keskkonnaministeerium. (2018). Eesti elanike keskkonnateadlikkuse uuring. Loetud aadressil https://www.envir.ee/sites/default/files/2018_keskkonnateadlikkuse_uuring.pdf
- Kim, J, Y., Kim, G, W., Choi, H.-M, & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behaviour and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*. 76, 83-93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.007>
- Kularatne, T., Wilson, C., Masson, J., Vincent, H., & Boon, L. (2019). Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka. *Tourism Management*. 71, 213-225. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.009>
- Melissen, F., Cavagnaro, E., Damen, M. & Düweke, A. (2015). Is the hotel Industry prepared to face the challenge of sustainable development? *Journal of Vacation Marketing*. 22(3), 227-238. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1177/1356766715618997>
- Melissen, F., Cavagnaro, E., Damen, M. & Düweke, A. (2015). Is the hotel Industry prepared to face the challenge of sustainable development? *Journal of Vacation Marketing*. 22(3), 227-238. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1177/1356766715618997>
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A. & Fraizan, A. (2019). Why should hotels go green? Insight from guests experience in green hotels. *International Journal of Hospitality Management*. 81, 169-179. Retrived from <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.022>
- Okeiyi, S. I., Okrah, A. M., Okeiyi, E. C., & Bryant, B. A. 2005. Operators' attitudes toward sustainable tourism development concept in Ghana. *Journal of African Business*, 6(1/2), p 33-51
- Payne, R. 1993. Sustainable tourism: Suggested indicators and monitoring techniques. In *Tourism and Sustainable Development: Monitoring, Planning, Managing*, ed. J.G.

- Nelson, R.W. Butler and G. Wall, lk. 249-54. Waterloo, Ontario: University of Waterloo (Department of Geography Publication 37).
- Pörmann, E.-M. (2018). Majutusettevõtte Keskkonnasäästlikkuse Arendamine Green Key Programmi Näitel. *Lõputöö*. Loetud aadressil https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/62377/pormann_eliise_marie.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puhka Eestis. (2019). Ava uks Rohelise Võtmega. Loetud aadressilt <https://www.puhkaeestis.ee/et/puhka-eestis/ava-uks-rohelise-votmega>
- Reid, S., Johtson, N. & Patiar, A. (2017). Costal resorts setting the pace: An evolution of sustainable hotel practices. *Journal of Hospitality and Tourism Manadement*. 33, 11-22. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.07.001>
- Ross, M., Lisboa, C., & Urosevic, Z. (2017). Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030, lk 10 Retrived from <https://www.eunwto.org/doi/book/10.18111/9789284419401>
- SEI. (s.a.). Rahvusvahelise keskkonnamärgise Roheline Võti programmi elluviimine. Loetud aadressilt <https://www.sei.org/projects-and-tools/projects/rahvusvahelise-keskkonnamargise-roheline-voti-programmi-elluviimine/>
- Smith-Christensen, C. (2009). Sustainability as a Concept within Events. Raj, R. & Musgrave, J. (Eds), *Event Management and Sustainability* (pp. 22–31). Oxfordshire and Cambridge: CABI.
- Tallink Hotels. (2020). Tere tulemast Tallink Express Hotel. Loetud aadressilt <https://www.tallinkhotels.com/et/tallink-express-hotel>
- Taylor, D, C., Barber, N, A. & Deale, C. (2017). Guests repeat patronage of pro-environmental hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 33, 62-72. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.09.002>
- Wheeller, B. 1993. Sustaining the ego. *Journal of Sustainable Tourism* 1(2): p 121-9. Retrived from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669589309450710>
- World Tourism Organization. (1993). *Sustainable Tourism Development: Guide for Local Planners*, lk 7. Madrid: WTO.

Lisa 1. Keskkonnaalane ankeetküsimustik hotellitöötajatele

Hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse uuring Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellides

Lugupeetud Tallinki hotellitöötaja!

Käesoleva uuringu eesmärgiks on teada saada Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide töötajate keskkonnateadlikkusest ning keskkonnaalasest mõtteviisist. Ankeetküsimustiku põhjal saadud tulemustel tehakse eelpool mainitud hotellidele soovitusi, kuidas tõsta oma töötajaskonna keskkonnateadlikkust läbi erinevate ettepanekute. Küsimustikule vastamine võtab aega ligikaudu 7-10 minutit ning ankeetküsitlus on anonüümne ja tulemused esitatakse üldistaval kujul. Tegemist on Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži turismi- ja hotelliettevõtluse kolmanda kursuse tudengi lõputööga.

Ette tänades, Maarja Männik

Lisaküsimuste korral pöörduge palun: Maarja Männik, maarjamnnik@gmail.com

1. Sugu

☐ Naine ☐ Mees ☐ Ei soovi avaldada

2. Päritolu (riik)

.....

3. Kodune keel

.....

4. Vanus

☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ Üle 65

Lisa 1. järg

5. Millises hotellis töötate

☐ Tallink Spa & Conference Hotel

☐ Tallink Express Hotel

☐ Mõlemas

6. Milline on Teie igapäevane keskkonnavaline käitumine

Küsimustele vastamiseks palun tehke rist sobivasse kastikesse.

Vastusevariandid:

1–mitte kunagi

2–mõnikord

3–enamasti

4–alati

Kui tihti Teie:	1	2	3	4
1. Kasutate asju korduvalt (erinevad pakendid, riided, mööbel jne)				
2. Sorteerite prügi				
3. Soetate öko- ja mahemärgisega tooteid				
4. Jälgite ning vähendate veekasutust nii kodus kui ka sealt väljaspool kodu				
5. Jälgite ning vähendate elektrikasutust nii kodus kui ka sealt väljaspool kodu				
6. Hoiate end kursis ja tunnete huvi globaalsete keskkonnateemade vastu				

Lisa 1. järg

7. Kui oluline on Teie arvates keskkonnasäästliku käitumise rakendamine üleüldiselt

Küsimustele vastamiseks palun tehke rist sobivasse kastikesse.

Vastusevariandid:

1 – ei ole üldse oluline

2 – pigem ei ole oluline

3 – ei oska öelda

4 – on oluline

5 – on väga oluline

Kui oluline on Teie jaoks:	1	2	3	4	5
1. Prügi sorteerimine igapäevaelus					
2. Asjade taaskasutamine (riided, toidukarbid jne)					
3. Ökomärgisega toodete soetamine					
4. Plastpakendite vältimine					
5. Ühekordsete nõude/pakendite kasutamise vähendamine					
6. Vee- ja elektrikasutuse vähendamine					
7. Kohaliku tooraine soetamine ja/või tarbimine					
8. Kui oluline on Teie jaoks keskkonnahoid					
9. Kui oluliseks peate taastuva energia kasutamist					
10. Kui oluliseks peate globaalse soojenemisega seotud muutusi maailmas (näiteks keskmise temperatuuri tõus jne)					

Lisa. 1 järg

Kui oluline on Teie jaoks:	1	2	3	4	5
11. Kui oluliseks peate töökoha valikul ettevõtte keskkonnasõbralikkust ja jätkusuutlikkust					

8. Kas Teie töökohal rakendatakse järgnevaid keskkonnasäästliku käitumise võtteid?

Küsimustele vastamiseks palun tehke rist sobivasse kastikesse

	Jah	Ei	Ei ole märganud/ Ei tea
1. Paberit kasutatakse säästlikult (prinditakse vähem ja/või kahepoolsest)			
2. Prügi sorteeritakse liigiti ning seejuures võimaldatakse jäätmete taaskasutus			
3. Üritustel ei kasutata ühekordseid plastnõusid			
4. Elektrit kasutatakse kokkuhoidlikult (automaatselt kustuvad tuled jne.)			
5. Vett kasutatakse säästlikult (kindla veevooluajaga kraanid, surveotsikud)			
6. Ettevõttel olemas keskkonnanstrateegia			
7. Valgustitena on kasutusel LED lambid või säästupirnid			
8. Järgitakse „Rohelise kontori” põhimõtteid (paberilehtede taaskasutamine, jäätmetekke vähendamine)			
9. Üritustel pakutakse keskkonnasõbralikku toitu (nt. kohalik toit, mahetoit, taimetoit)			

Lisa 1. järg

	Jah	Ei	Ei tea/Ei ole märganud
10. Töökoht on läbiviinud keskkonnaalaseid koolitusi			
11. On loodud turvaline rattaparkla, et soosida jalgrattaga tööle-koju liikumist			

Aitäh vastamast!

Lisa 2. Tegevuskava Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellidele

Tabel 2. Tegevuskava organisatsioonile

Arendus-tegevus	Täht-aeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmise indikaatorid
Automaatselt kustuvate tulede kasutusele võtt	Juuni algus 2020	Hotellide hooldus-meeskond	Majutusjuht ja hooldus-meeskonna juht	Finantseering hotellide eelarvest	Hotellide elektri-arvetelt kajastuv rahaline kokkuvõtte
Kraanidele ja duššidele surveotsikute lisamine	Juuni algus 2020	Hotellide hooldus-meeskond	Majutus-juht ja hooldus-meeskonna juht	Finantseering hotellide eelarvest	Hotellide vee-arvetelt kajastuv rahaline kokkuvõtte
Keskkonna-alaste koolituste läbiviimine kõigile hotellitöötajatele (olulisel kohal prügi sorteerimise koolitus)	Kestev protsess, juuni algus 2020	Osakondade juhid	Hotellide majutus-juht ja tegevjuht	Töötajad, tööaeg	Töötajate keskkonna-teadlikkus on kõrgem ja ka seadustele vastamine (prügi sorteerimine on kontrollitav tegevus).
Keskkonna-strateegia välja-töötamine	Juuni algus 2020 (võib ka olla kestev protsess)	Tallinki hotellide osakondade juhid koostöös Tallink Hotels hotellijuhtidega	Tallink Hotels osakond ja osakondade juhid	Töötajad, tööaeg	Majutusasutustel on kindel keskkonnavaline siht ja suund, mille poole püüelda. Kui keskkonnavaline strateegia on olemas, siis on midagi, millele toetuda keskkonnavalaste koolituste läbiviimisel.

SUMMARY

RAISING THE ENVIRONMENTAL AWARENESS OF HOTEL EMPLOYEES: THE EXAMPLE OF TALLINK SPA & CONFERENCE AND TALLINK EXPRESS HOTELS

Maarja Männik

Tourism is considered to be an increasingly fast-growing economic sector in the world, contributing significantly to creating jobs, wealth, growth, environmental protection and poverty alleviation. Well-designed, environmentally conscious and managed tourism helps to preserve natural resources and cultural heritage, to create new trade opportunities and to promote peace and intercultural understanding.

At the same time, the growing number of passengers is putting negative pressure on the environment. Inadequate environmental management of tourism activities can lead to further environmental degradation. Therefore, it is important to implement environmentally friendly strategies in all areas of work, including at the management level. It is also necessary that the environmentally conscious activities are communicated to the customers of the tourism sector.

The topic of this thesis focuses on the development of environmental awareness and consciousness of a hotel. It is based on theoretical approaches and also on the results of previous researches. The empirical part of this thesis consists of an environmental awareness survey, which was conducted among the Tallink Spa & Conference and Tallink Express hotels' employees.

The aim of this thesis was to find out the environmental awareness of the employees of Tallink Spa & Conference and Tallink Express hotels. The collected data included their

daily environmental behaviour and their assessments on the implementation of environmentally friendly behaviour in general and in their workplace. As a result of the research, proposals were made to the managers of Tallink Spa & Conference and Tallink Express hotels regarding how to raise the environmental awareness of employees and implement environmentally friendly work methods.

This thesis consists of theoretical and empirical parts. The theoretical part is based on environmental studies, scientific articles and books. Information was collected on the Internet and in libraries. As far as the author is aware, no similar study has been carried out on the basis of Estonia before, focusing more narrowly only on hotels. However, the development of the environmental sustainability of an accommodation establishment has been studied in the past on the example of the Green Key program.

The empirical part of this work focused on finding answers to the established research questions, ie the environmental awareness survey conducted among the employees of Tallink Spa & Conference and Tallink Express hotels. A questionnaire was devised on paper and shared with the staff of both hotels mentioned above. The questionnaire consisted of eight questions, of which questions from 1 to 5 were demographic and questions from 6 to 8 were environmental questions in the form of a sub-question and a multiple-choice table. A total of 94 hotel employees responded to the questionnaire. The spreadsheet program MS Excel and the data processing package SPSS were used to analyse the data. The results were presented through texts and figures.

Based on the results of the analysis of this study and the theoretical approaches, the author concluded that the environmental awareness of hotel employees is rather low and not many environmentally friendly practices are being applied at work. It can be pointed out here that garbage sorting is only possible for 39, who were mainly Tallink Express hotel employees. The Tallink Express hotel employees, who are female and in the age group of 46–55, stood out with the highest environmental awareness and implementation of environmentally friendly work practices.

Based on the results of this study, conclusions were made and proposals were submitted to the management of Tallink Spa & Conference and Tallink Express hotels. The

proposals' and recommendations' aim was to to raise the environmental awareness of hotel staff and to implement more environmentally friendly working methods. For example, it was recommended to carry out environmental training, check the waste sorting system, add pressure nozzles to taps and showers, and install automatic extinguishing lights to reduce maintenance costs. The aim of this thesis was completed.

In the opinion of the author of the work, the chosen research method was appropriate and the research question was answered. Due to the pandemic, the number of respondents was somewhat smaller than expected. The same study could certainly be continued in the future to see how and whether the environmental awareness of the hotel staff mentioned above and the implementation of environmentally friendly working methods have changed. The survey could also be conducted among hotel visitors to find out what environmental expectations and desires they have for the hotels.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Maarja Männik,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Hotellitöötajate keskkonnateadlikkuse tõstmine Tallink Spa & Conference ja Tallink Express hotellide näitel,

mille juhendaja on Heli Tooman, PhD,

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 3.0, 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.

Maarja Männik
06.05.2019